

מעורבות רב מקצועית בשיפור תהליכי איכות במרכז הרפואי ברזילי

ויקי נשיא, אורנית כהן, חזי לוי

רקע

הקידמה באמצעי הדימות בעשור האחרון מאפשרת יכולת טיפול והתערבויות לטובת החולה בשלבים מוקדמים ביותר, בתוך כך מצריכה את הצוותים המנהלים תומכי החלטות הרפואיות לתת מענה יעיל ומהיר כאחד. משרדי מערך הדימות במרכז הרפואי ברזילי נדרשו לבחון תהליכי שיפור לקידום השירות ובטיחות הניתן למטופלים.

מטרה

הטמעת נושא האיכות במכוני הדימות כשיפור שירות ובטיחות המטופל כחלק מהתרבות הארגונית

שיטות

מדובר ביחידות דימות שונות (ממוגרפיה, משרד הדימות, ו-CT) במרכז הרפואי ברזילי שעברו תהליך שיפור איכות כחלק ממדיניות הנהלת המרכז והקמת מערך איכות ייעודי לנושא במהלך השנתיים האחרונות, זהו תהליך מעגלי (היזון חוזר חיובי) שנבנה לפי השלבים המפורטים מטה תוך זיהוי וטיפול בחסמים בכל שלב ושלב.

1. בחינת התלונות והכשלים בטיפול ובשירות.
2. מיפוי תהליכי עבודה וחסמים קיימים ופוטנציאלים.
3. רתימת צוות העובדים לצורך בשיפור וגיוסם להצלחת התהליך.
4. התאמת כלים ייעודיים, טכנולוגיות ותהליכי שיפור איכות בעבודה לכל יחידה.
5. הטמעת ההליך בשטח וביצוע התאמות ושינוי כולל למדידת תהליכים המשכית.
6. בקרות מתמשכות והיזון חוזר ודיוני עבודה (feedback)

תוצאות

זיהוי מטופל	קבלת חולים	ממוגרפיה	
	הפרדת מענה טלפוני ממענה פרונטלי		
<ul style="list-style-type: none">עלייה מתמשכת בשימוש במערכת לזיהוי מטופל89% מהזיהויים אומתו והיה תקין, מקצת הזיהויים השגויים נסו בו סביב ידון לא תקין	<ul style="list-style-type: none">הפחתה משמעותית בשיעור של 80% בכמות הטלפונים בדלפקתיחום זמני מענה לשעות הבוקר במקום כל היוםהמוקד הטלפוני מצליח לתת מענה לכ - 90% מהפניות בזמן פעילותו.	<ul style="list-style-type: none">ראייה כוללת של הטיפול, ומעקב עד לסיום האבחון בפרק הזמן הקצר ביותר.הגדלת כוח אדם אדמינסטראטיביתעליה בתפוקת משרד (ערך של 82%)קבלת תשובה תוך שבוע	נתוני שיפור
קושי בהטמעת השימוש במערכת	<ul style="list-style-type: none">פניות לחולים עלתה, סביבת עבודה שקטה יותר.שביעות הרצון בקרב לקוחות הפנים עלתה.	<ul style="list-style-type: none">הכנסת סדר לתהליכי העבודה יצרה שיטתיות והפרדה בין קביעת התור וקבלת המטופל	שביעות רצון סובייקטיבית של צוותי העבודה

מסקנות

תפיסת האיכות מקיפה היבטים קלינים ארגוניים שירותיים וכלכליים. השיפור באיכות מתרחש לאורך זמן רב, בייחוד במערכות ציבוריות. ישנה חשיבות ברתימת הצוותים המקצועיים להצלחת כל תהליך של שינוי לשיפור איכות. לצד זאת, שיטות המדידה ההערכה וכלי השיפור, הן עמוד התווך להערכת התוצאות ושיקופם בפני השותפים, יחד עם זאת ישנו חשיבות בקיום משותף תקופתי המבטא את ההחלטות ההמשכיות בתהליך.