

מדידת איכות במערכות בריאות

לשם מה? איך? איפה?

דר' ענת עקה-זוהר

איכות הטיפול מהי?

הגדרת איכות הטיפול הרפואי עפ"י דונבידיאן היא
**"הטיפול הטוב ביותר הניתן בצורה שווה לכולם
בעלות סבירה"**.

בשנות השמונים התפרסמה סדרת מאמרים ע"י דונאבידיאן (Donabedian) שעסקה
במיסוד בקרת איכות במערכות בריאות בעולם

רמת המדידה

- **ברמת הרופא הבודד לעומת החולה הבודד**
- **ברמת הטיפול המוענק על-ידי מוסד מסוים**
- **הערכת הטיפול ברמת מדינה**

תוכן המדידה

1. מבנה מערכת הבריות
2. תוצא הטיפול (outcome)
3. התהליך הטיפולי (process)

הצורך במדידה

**מדידת איכות באמצעות מערך מדדים מוסכם היא כלי
הכרחי לקביעת מדיניות, ייעול מערכות בריאות ושיפור
איכות מערכתית.**

**אם בעבר תורת המדיניות הציבורית הדגישה את הפן
הכלכלי תקצוב ותמחור, הרי מאז אמצע שנות ה-80
מדברים על 'אחריותיות', 'יעילות' ו'איכות'.**

מדד איכות

**קריטריון המייצג באפן מהימן ותקף, במישרין או בעקיפין,
בערך תוצאתי או תהליכי, את היקף או את רמת האיכות
של טיפול רפואי או של שירותי בריאות.**

הקריטריון מבטא באופן כמותי היבט מסוים של בריאות, כגון תחלואה,
מניעה, טיב הטיפול ותוצאות הטיפול, באוכלוסייה מוגדרת ובנקודת זמן
מסוימת. מעצם הגדרתו, מדד הוא משתנה אובייקטיבי שניתן לכימות
ולמידה חוזרת

עקרונות בבחירת מדדי איכות

מדדי איכות יובילו לשיפור אמיתי באיכות הרפואה

כאשר:

יוגדרו כראוי,

ישתמשו בהם כהלכה,

ייושמו בארגון שנערך כראוי להטמעת השינויים.

מודל לבחירת מדדים:

• קביעת הקריטריונים לבחירת מדדים המודל של

Mark R. Chassin, 2010 NEJM

בסיס ראיות

- קיימת הוכחה מדעית ברורה שהמדד (התהליך) הנמדד הינו בעל השפעה על התוצא

אמינות הנתונים

- המדד הנבחר ניתן למדידה

תוצא לעומת תהליך

- המדד הינו תהליך מבוקר תוצאים

פוטנציאל נזק

- למדד פוטנציאל נזק נמוך גם אם מתקיים במקרים בהם לא היה אמור להתקיים

- **הובלת שינוי בתרבות הארגונית – הובלה מרכזית**
- **השתתפות והתחייבות של מנהלים ורופאים בכירים**
 - לתהליך**
 - Gaming**
- **חשש מהמדידה ומהפרסום**
- **נטילת אחריות / הרצון להצטיין**
- **אי הסכמה עם רציונל המדידה**

מודלים ליישום Quality improvement

Total quality management; Deming 1980- 90

סביבה תומכת לקבלת
שינויים, כולל ניהול ארגוני,
עבודת צוות, תהליכים
מוגדרים, חשיבה מערכתית,
ושינויים.
כל הארגון מחויב לאיכות
ולשיפור כדי להגיע לתוצאות
הטובות ביותר.



מודלים ליישום Quality improvement

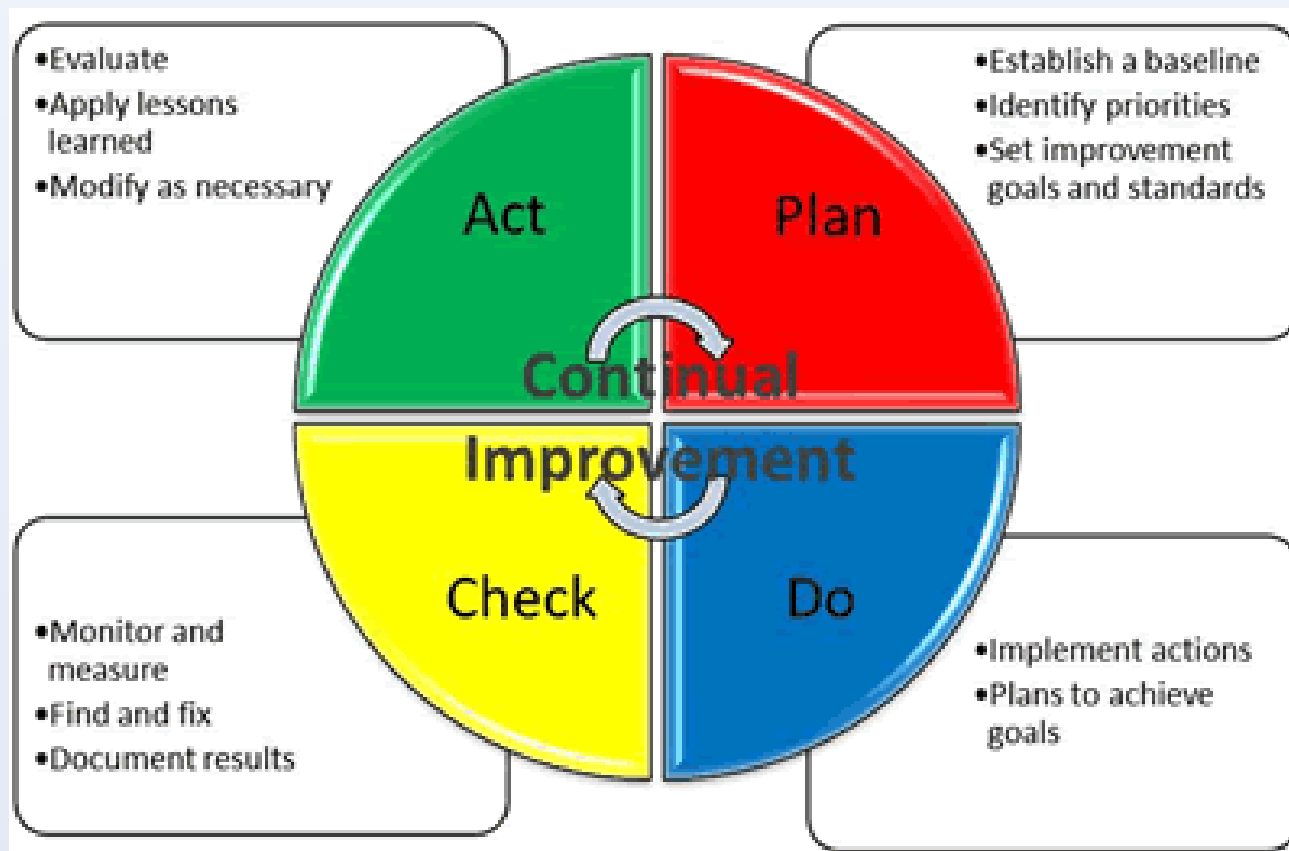
PDCA – Plan Do Check Act

Plan: מהם היעדים
והמטרות אליהם הארגון
רוצה להגיע? באילו דרכים
ותהליכים?

Do: יישום התוכניות

Check: בדיקת
התוצאות המתקבלות
האם הגענו ליעד?

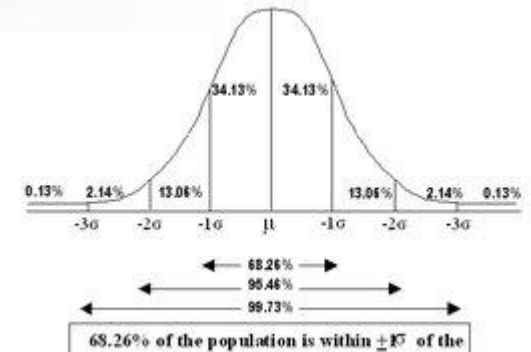
Act/Adjust:
קביעת הסטנדרט



מודלים ליישום Quality improvement

Six Sigma

ה six sigma הינה
תרבות המכוונת
לאספקת מוצרים או
שרותים השואפים
לשלמות, תוך צמצום
השונות, הפגומים
והבזבז בתהליך, לצורך
השגת שביעות רצון
הלקוחות ושימור
נאמנותם.



מודלים ליישום Quality improvement

Toyota Production System/Lean Production System

מגדירים: איזה חולה מקבל איזה טיפול (output); מי מבצע את המרכיבים השונים של הטיפול (אחריות); מהם הסימנים שמצביעים על כך שיש להתחיל את טיפול; איך מיישמים כל שלב.

זיהוי צרכים של הצרכן וניסיון לשפר תהליכים על-ידי הסרת פעולות ללא ערך.

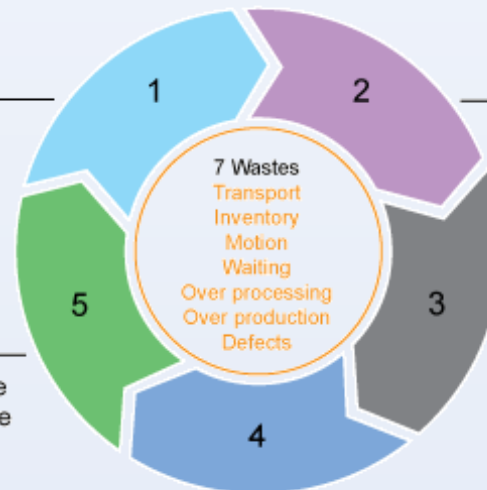
Lean Principles

Specify Value

Define **value** from the customers perspective and express value in terms of a specific product or service

Work to Perfection

The complete elimination of waste so all activities create value for the customer by breakthrough and **continuous improvement** projects



Map the Value Stream

Map all of the steps... value added and non-value added... that bring a product or service to the customer

Establish Flow

The continuous **flow** of products, services and information from end to end through the process

Implement Pull

Nothing is done by the upstream process until the downstream customer signals the need, actual demand **pulls** product/service through the value stream

תפיסת האיכות - אופטימיזציה של שלושה כוחות:

מידת ההצלחה
של טיפול

איכות
קלינית

שימוש הולם במשאבים,
מניעת כפילות וכדו'

מטופל

היחס לחולה, נגישות,
זמינות, חווית הטיפול

איכות
ארגונית

איכות
השירות

התכניות הלאומיות לניטור מדדי איכות במערכת הבריאות בישראל

- התכנית הלאומית למדדי איכות בקהילה
- התכנית הלאומית למדדי איכות בבתי חולים
- התכנית הלאומית למדדי איכות בבי"ח גריאטריים
- התכנית הלאומית למדדי איכות בבי"ח פסיכיאטריים
- התכנית הלאומית למדדי איכות בטיפות חלב
- התכנית הלאומית למדדי איכות בחברות האמבולנס
- התכנית הלאומית למדדי איכות בשיקום חולי נפש

October 2012

Israel: excellent primary health care, **but hospitals must improve.**

Israel has world class-primary care services and should now focus efforts on bringing its hospitals up to the same high international standards, according to the [OECD Reviews of Health Care Quality: Israel.](#)

התכניות הלאומיות לניטור מדדי איכות במערכת הבריאות בישראל

מטרות התכנית

- ✓ לייצר תרבות ארגונית של מדידת איכות במערכת הבריאות.
- ✓ לשפר את איכות הרפואה בישראל באמצעות מערך מדדים מוסכם לצד קביעת יעדים ברורים להשגת מצוינות לאומית ובינלאומית.
- ✓ לספק להנהלות ולקובעי המדיניות מידע שיהווה בסיס לקבלת החלטות.

שלבי התכנית



1.
חקיקה



4.
תיקוף



2.
הגדרת מדדים



5.
משוב / מודל
תקצוב



3.
דיווח



6.
מיפוי חסמים

נושאים במיקוד

**שברים
בצוואר
הירך**

**אוטם חד
בלב**

שבץ מוחי

חיסונים

**בריאות
הנפש**

זיהומים

שבץ מוחי

הערכה סטנדרטית לשבץ מוחי במקרים של חשד לאירוע חד במוח



מסירת הודעה מוקדמת לבית החולים במקרים של אירוע חד במוח



טיפול טרומבוליטי תוך-וריד (IVrt-PA) לאחר אירוע איסכמי חד במח



ביצוע CT\MRI ראש תוך 25 דקות מהכניסה לבית חולים בחולים עם אירוע
איסכמי חד במח



ביצוע בדיקת דופלקס עורקי צוואר בתוך 72 שעות מהקבלה לחדר המיון לחולים
בחשד ל- TIA



ביצוע הערכה תפקודית (FIM) במחלקת שיקום לאחר אירוע חד במח בכניסה וביציאה



אוטם חד בלב

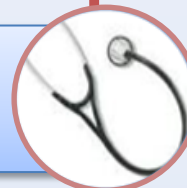
מתן אספירין למטופלים עם חשד ל-ACS (תסמונת כלילית חדה)



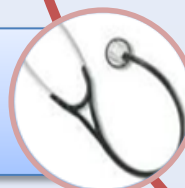
מסירת תוצאות אק"ג לבית החולים לפני ההגעה לבית החולים לחולים עם חשד ל STEMI



ביצוע PCI תוך 90 דקות מההגעה לבית חולים בחולים עם STEMI



אספירין בשחרור אחרי אוטם לבבי חריף



**שברים
בצוואר
הירך**

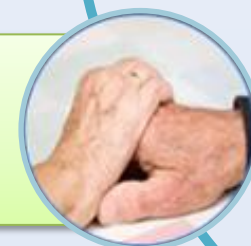
שברים בצוואר הירך – מנותחים תוך 48 שעות



**מתן טיפול אנטיביוטי מניעתי נאות סביב
ניתוח שבר בצוואר הירך**



**הערכה תפקודית (FIM) במחלקת שיקום לאחר
שבר בצוואר הירך – בכניסה וביציאה**



זיהומים

מתן טיפול אנטיביוטי מניעתית לפני ניתוח קולון בחלון הזמן של שעה לפני ביצוע החתך הניתוחי

מתן טיפול אנטיביוטי מניעתית נאות סביב ניתוח שבר בצוואר הירך

מתן טיפול אנטיביוטי מניעתית נאות סביב ניתוח קיסרי

אלח דם נרכש מיוחס לצנתר מרכזי

היארעות *Clostridium difficile*

בריאות הנפש

אשפוז פסיכיאטרי חוזר תוך 30 יום מהשחרור



תכנית טיפול מתועדת בתיק המאושפז תוך 5 ימים



סיכום מחלה מפורט תוך שבועיים מהשחרור



הבטחת רצף הטיפול לאחר השחרור - קביעת תור למשחררים מאשפוז להמשך טיפול בקהילה



הערכת סיכון של הפונים לחדר מיון פסיכיאטרי, לעצמם ו/או לסביבתם, בעת הבדיקה



חיסונים

**קבלת מנה אחת של חיסון MMR/V בגיל
13 חודשים**

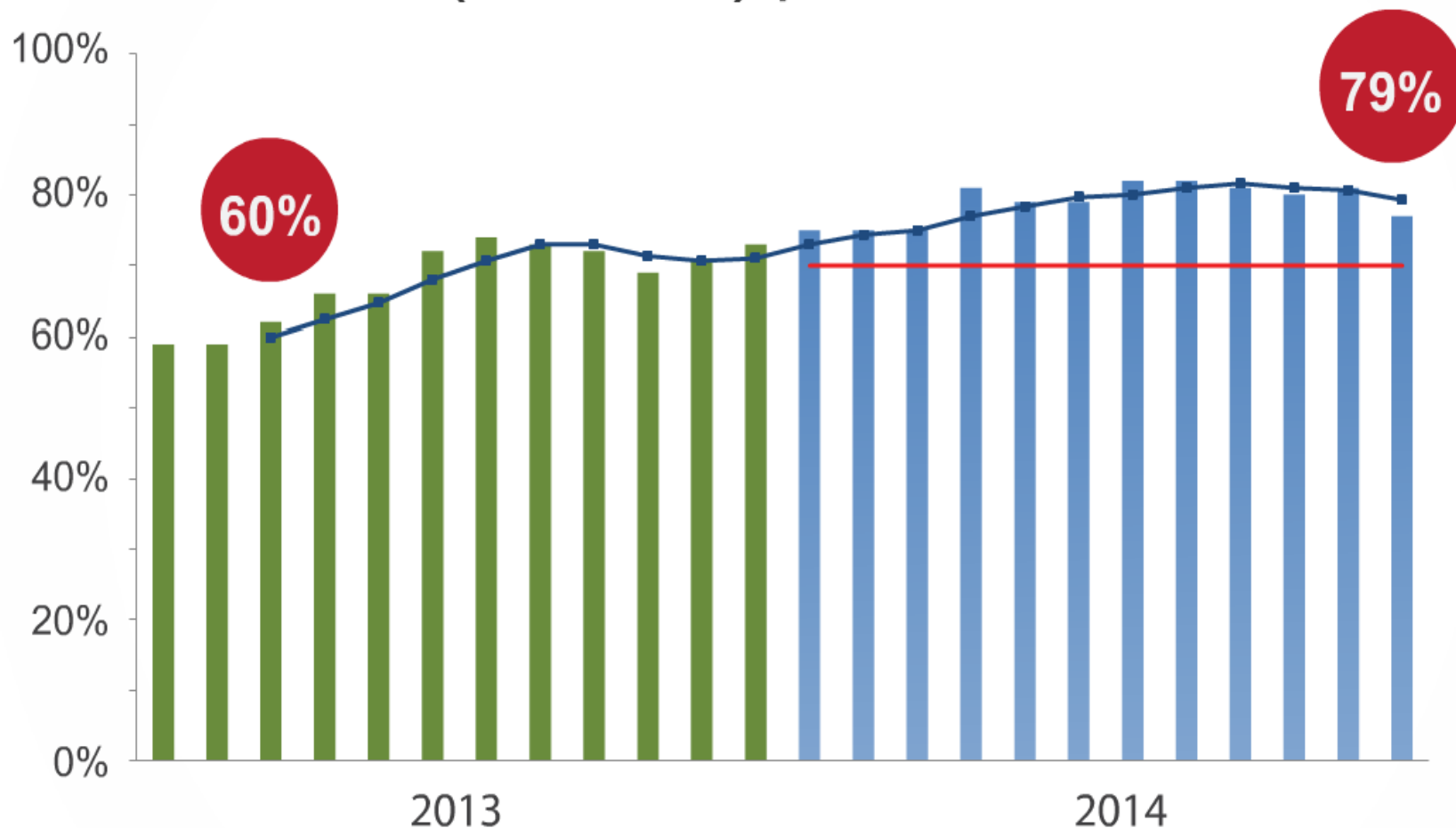


**קבלת ארבע מנות של חיסון מחומש
לפעוטות שמלאו להם 18 חודשים**

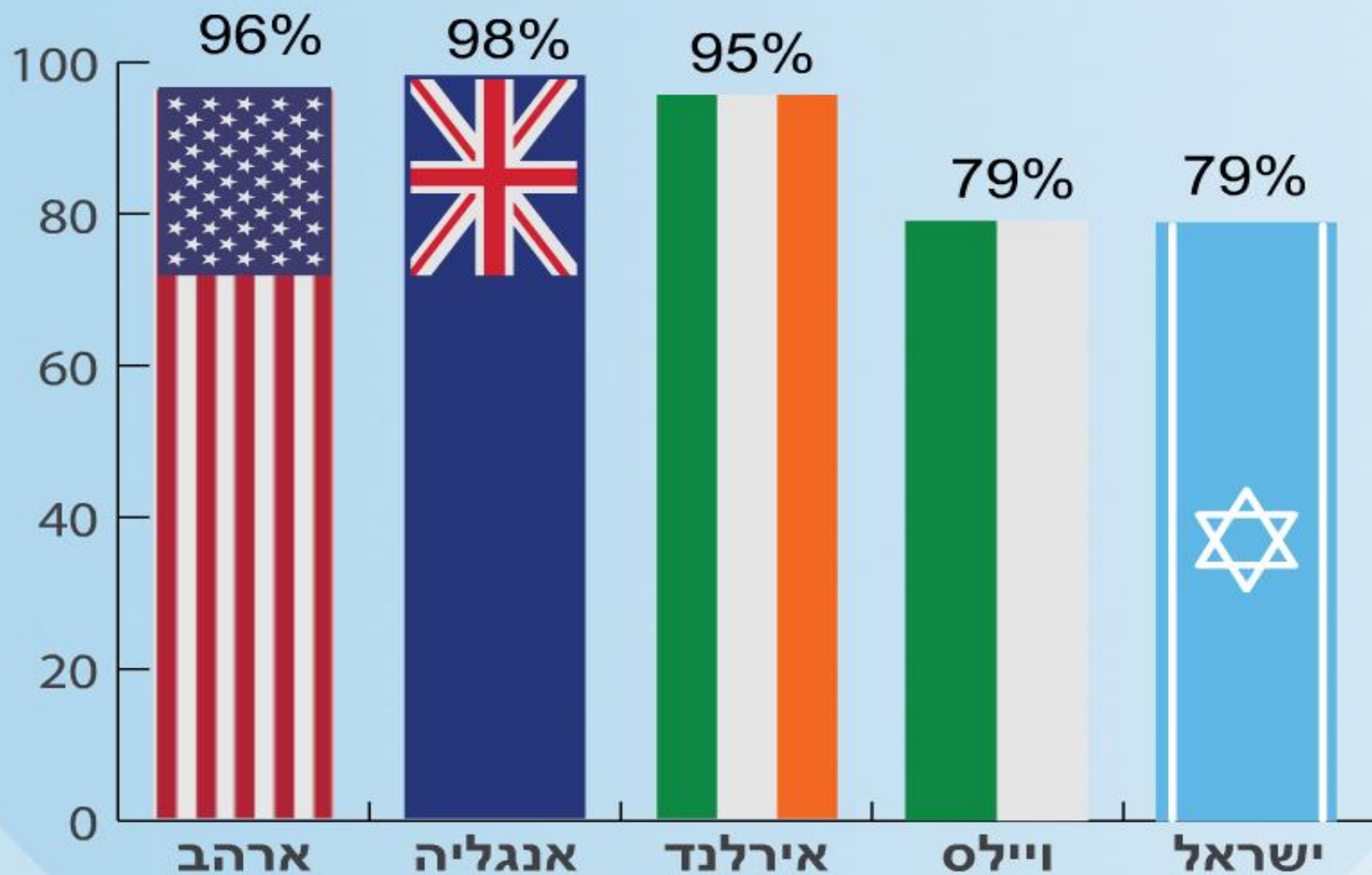


ממצאי התכנית

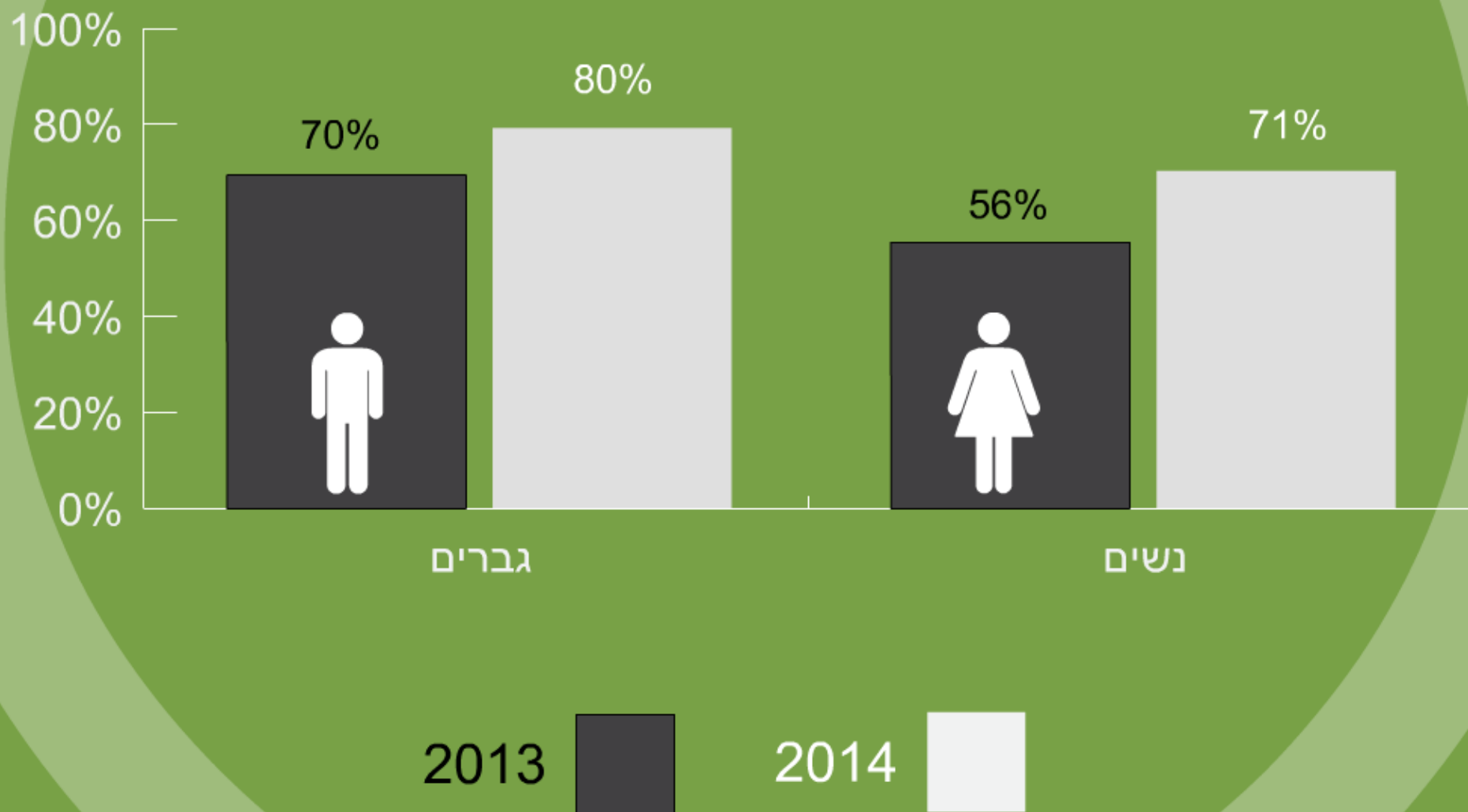
צנתור לבבי תוך 90 דקות בחולים עם STEMI מגמות בזמן (ממוצע נע)



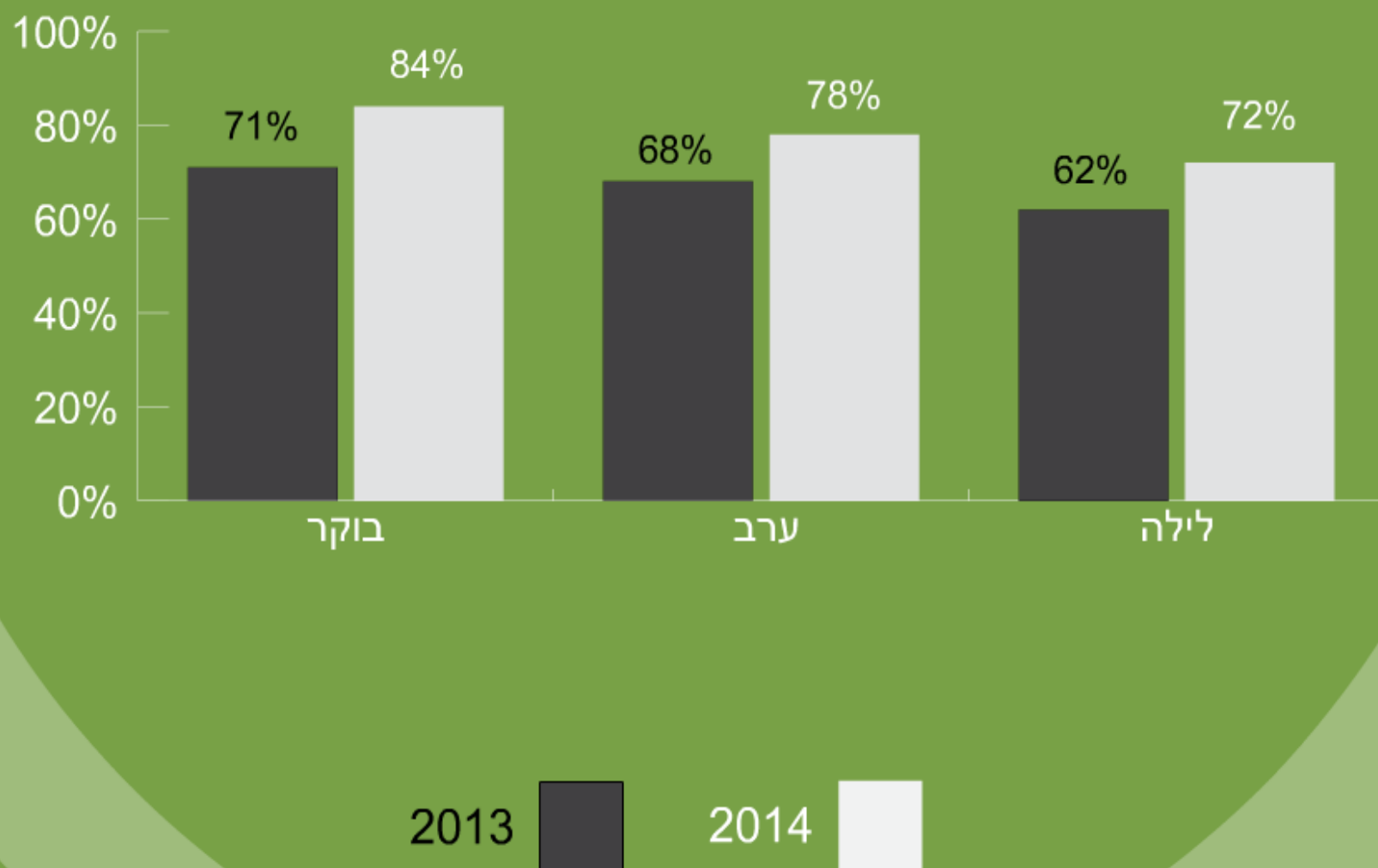
השוואות בינלאומיות צנתור לבבי תוך 90 דקות מהכניסה



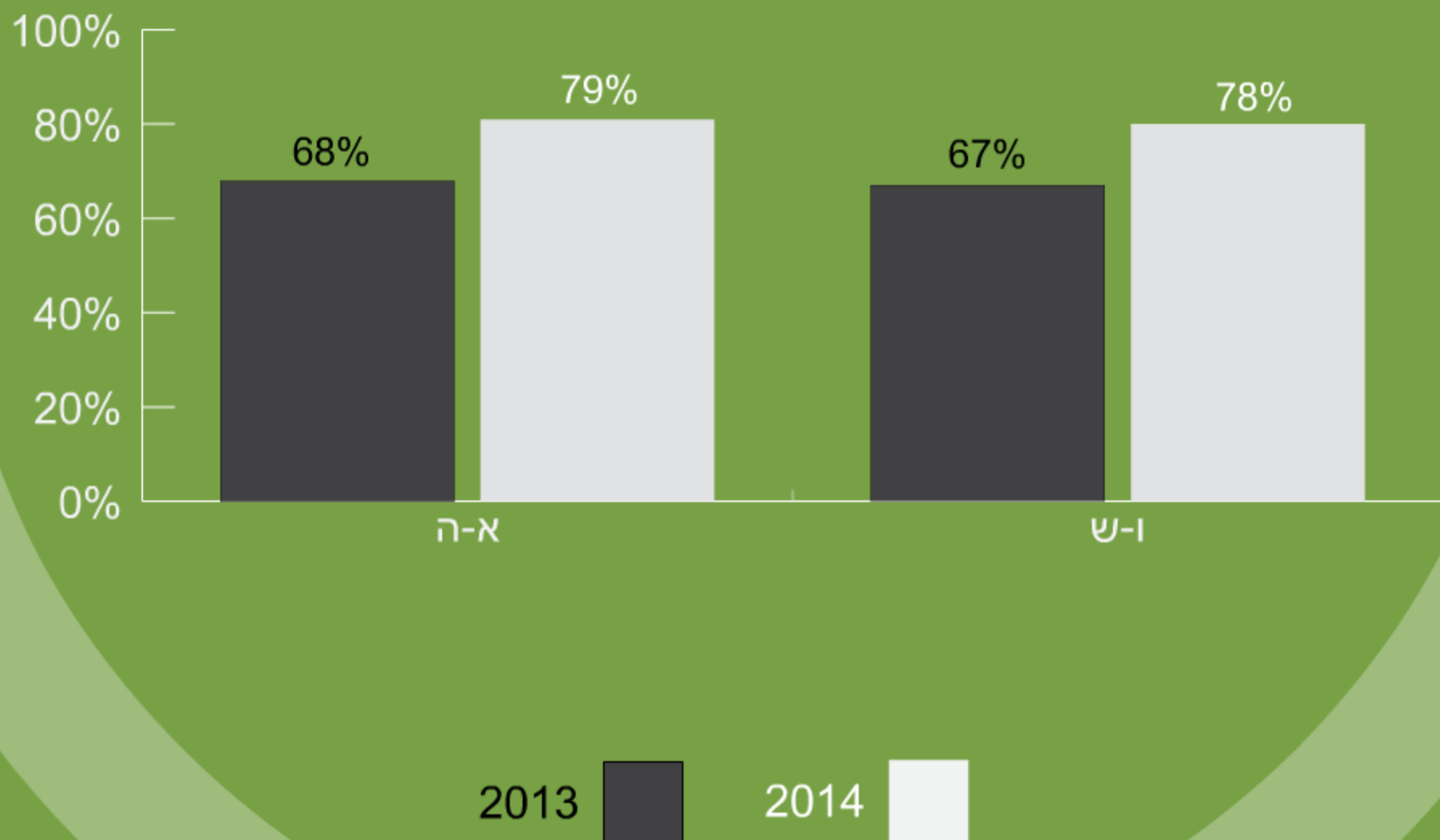
צנתור לבבי תוך 90 דקות בחולים עם STEMI אחוזי עמידה במדד מרובד למגדר



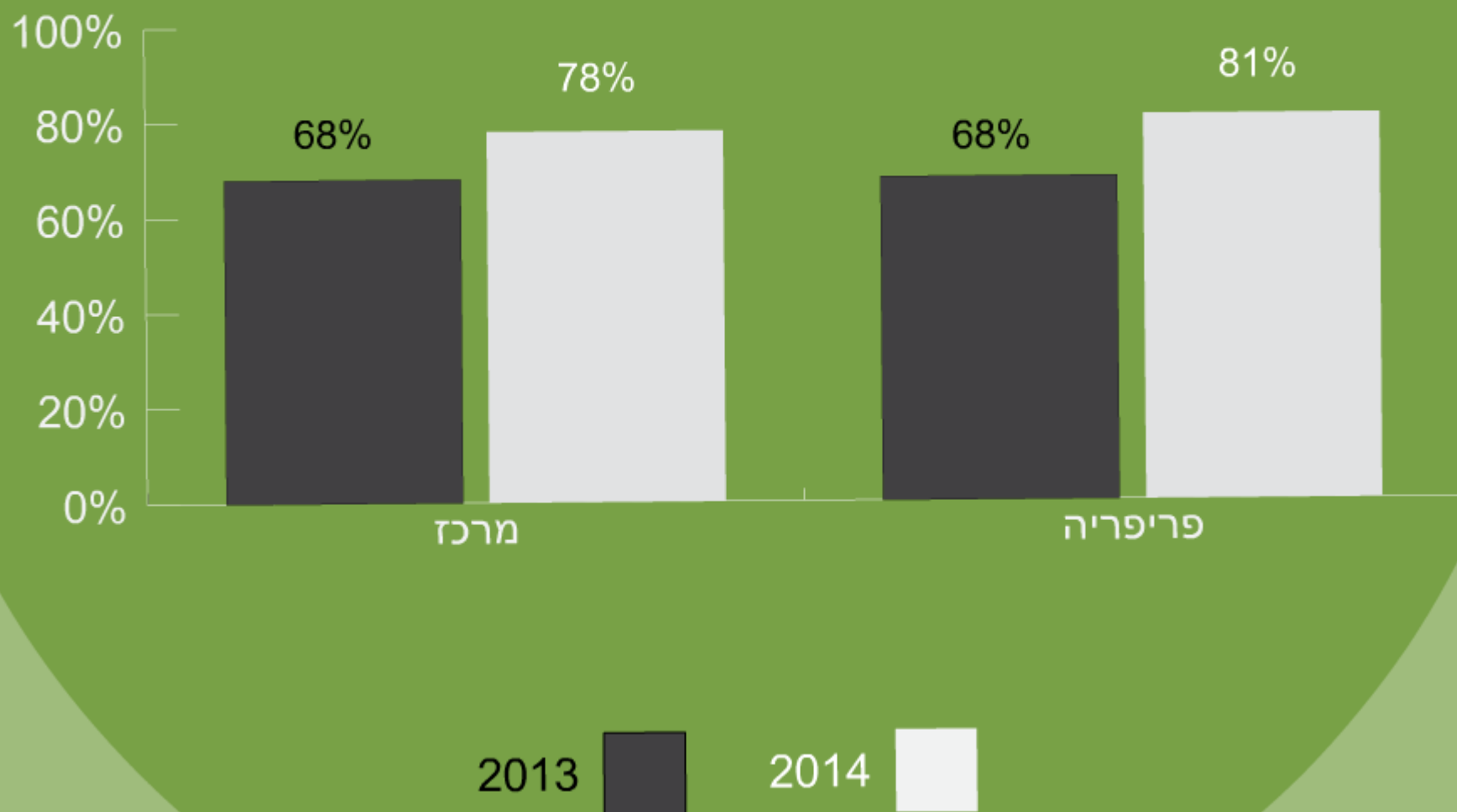
צנתור לבבי תוך 90 דקות בחולים עם STEMI אחוז עמידה במדד לפי שעת הגעה לבית החולים



צנתור לבבי תוך 90 דקות בחולים עם STEMI אחוז עמידה במדד לפי יום הגעה לביה"ח



צנתור לבבי תוך 90 דקות בחולים עם STEMI אחוז עמידה במדד לפי מיקום ביה"ח





81%



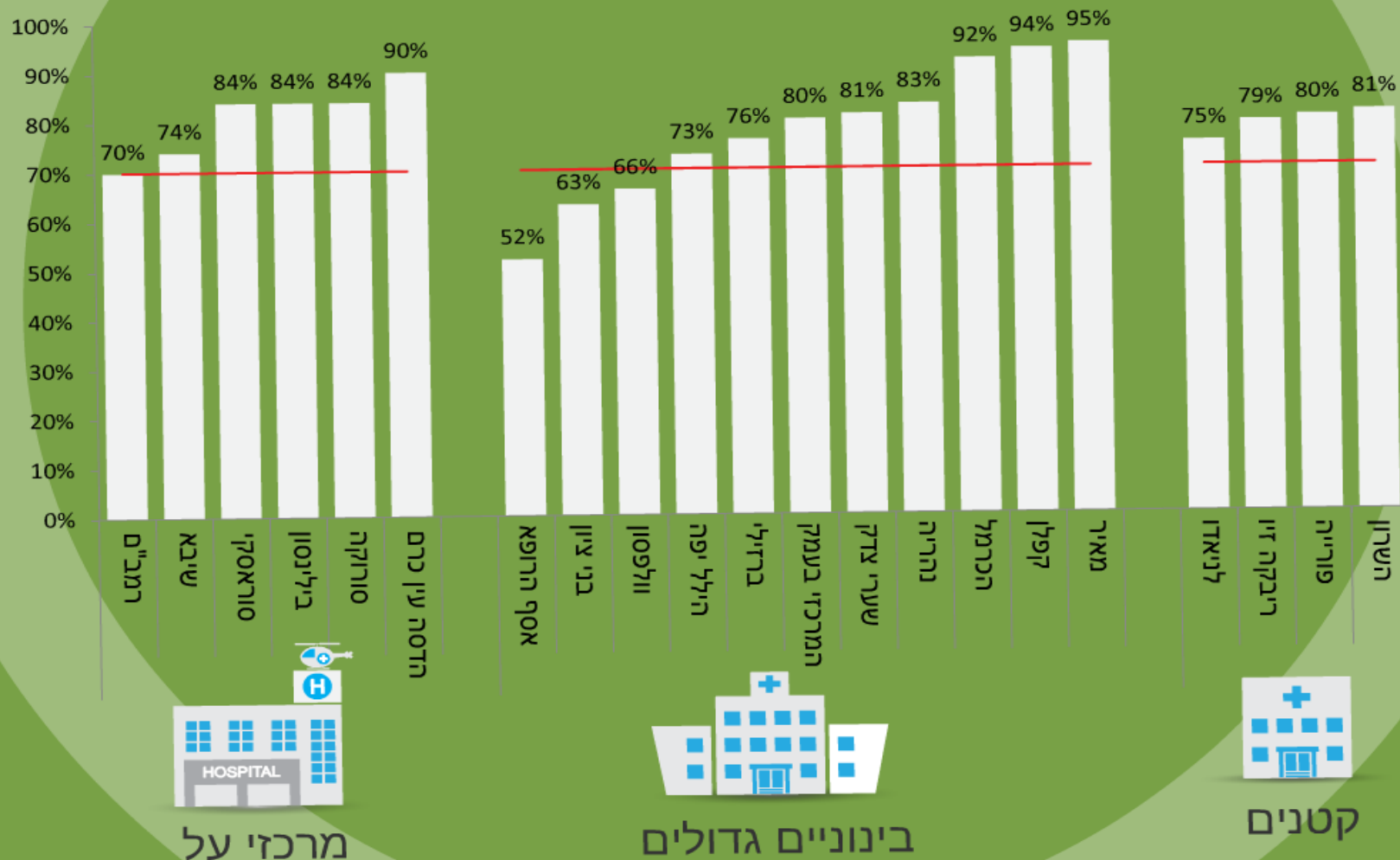
77%



79%

2014

שיעור עמידה במדד לפי גודל בית החולים מתוקנן לגיל ומין ביחס ליעד הלאומי



שיפור תהליכים - בית חולים כרמל

איכות ושקיפות כמחוללי שינוי



מד"א

שיפור תהליך המיון
והאבחון ע"י הרצאות
ותכנית להגברת
הידע של הצוותים
הרפואיים
והסיעודיים בעיקר
בקרב הצעירים
שביניהם.

הדגשת הדחיפות
המנהלית והרפואית
בקרב אלה
שמקבלים את
ההחלטה, הקרדיולוג
התורן והקרדיולוג
הכונן.

העברת הקריאה
לכוננים (אח/ות,
רנטגןאי וטכנאי
חדר צנתור)
למשרד הקבלה
ובצועה בקריאה
אחידה.

• הגעה ברכב פרטי
(מהירה יותר)
במקום מוניות
הנשלחות מבית
החולים.
• עירוב הנהלת
בית"ח ומדור שכר
לתגמול על כך.

עידוד העברה ישירה
מהמלר"ד לחדר
הצנתור ועידוד צוותי
נט"ן להביא את
החולים מחוץ
לביה"ח ישירות
למחלקות
הקרדיולוגיות ולחדר
הצנתור.

טיוב הרשומה
הרפואית
ואחידותה, ומתן
משוב למרכיבים
השונים
בתהליך.

השקף באדיבות- פרופ' משה פליגלמן

THE TRANSFER OF INTERNAL
KNOWLEDGE AND BEST PRACTICE

IF ONLY WE
KNEW
WHAT WE
KNOW

CARLA O'DELL
C. JACKSON GRAYSON, JR.
WITH NILEY ESSARDES

מדדי איכות בחברות האמבולנס – שנת 2016

טראומה

- פינוי נפגעי טראומה תוך 10 דקות מרגע ההגעה למקום האירוע
- שיעור המטופלים עם חשד ל-TBI ועבורם נעשה מעקב ללחץ דם סיסטולי לאורך כל הפינוי
- שיעור המטופלים מונשמים עם חשד ל-TBI ועבורם נעשה מעקב ל-ETCO₂ לאורך כל הפינוי
- שיעור המטופלים לאחר טראומה עם ציון גלזגו מעל 13 שבוצעה עבורם הערכת כאב
- שיעור המטופלים עם חשד ל-TBI אשר רמת סטורציה בחמצן $< 90\%$ לאורך כל הפינוי

שבץ מוחי

- הערכה סטנדרטית לשבץ מוחי במקרים של חשד לאירוע חד במוח
- מסירת הודעה מוקדמת לבית החולים במקרים של אירוע חד במוח

החייאה

- מתן הנחיות ממוקדן בטלפון לביצוע החייאה בעת חשד לדום לב
- שיעור המקרים של חולים עם הפרעת קצב מסוג VF שמרגע הדלקת מכשיר הדפיברילטור ועד למתן השוק עוברות 2 דקות לכל היותר

MI

- מסירת תוצאות אק"ג של מטופלים עם חשד ל-STEMI לפני ההגעה לבית החולים
- מתן אספירין למטופלים עם חשד ל-ACS

**מה שלא נמדד לא מנוהל
מה שלא מנוהל לא משתפר !!**

