

# שם ומספר הקורס: איכות ובטיחות המטופל במערכת הבריאות

## שם המרצה: ד"ר ענת עקה-זוהר

סוג הקורס: (שיעור),

היקף שעות: 2 ש"ס

מסטר: ב'

שנת לימודים: תשע"ט

מספר קורס: 55833-01

**א. מטרת הקורס (מטרות על / מטרות ספציפיות):**  
בקורס ילמדו מושגי יסוד באיכות ובטיחות הטיפול. יוצגו שיטות לקידום איכות ובטיחות הטיפול תוך דגש על מדידה, שיפור תהליכים, ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול.

**תוצרי למידה** בסיום הקורס הסטודנט:  
**ידע** לעשות שימוש במתודולוגיה של שיפור תהליכים בסוגיות חוצות ארגון כגון איכות הטיפול, בטיחות, שביעות רצון, איכות נתפסת (PROM)  
**ידע** לתכנן, לבצע ולהעריך תהליך לשיפור איכות בארגון  
**ידע** לבצע תחקיר לאיתור סיבת השורש להיארעות אירוע חריג  
**ידע** להגדיר מדדי איכות ולבנות מערך מדידה בארגון  
**ידע** להעריך תהליכים לשיפור איכות  
**ידע** לייצר אינטגרציה בין עולמות מידע שונים על מנת להעריך את רמת האיכות, הבטיחות והשירות בארגון  
**יתנסה** בהובלת תהליך לשיפור איכות בארגונו

**ב. תוכן הקורס:** (רציונל, נושאים)  
מערכת הבריאות הישראלית הגדירה את נושא האיכות בליבת העשייה ואף הצליחה בשנים האחרונות להציג הישגים מרשימים בתחום. מנהלי מערכות בריאות נדרשים כיום להבין ולקדם איכות במוסדות הבריאות. העומדים בראש הארגונים הרפואיים נמדדים היום על ביצועים בתחומים קליניים ועל רמות השירות הניתנות במוסדותיהם, תחומים שבעבר לא היו בפקוס העשייה. משכך, הצורך במנהלים עם הכשרה בקידום איכות, שיפור תהליכים, מדידה, ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול, הינו מורגש יותר ויותר לאור העניין הציבורי הגדל.  
הקורס יאפשר למנהלי מערכות בריאות עתידיים להתמודד עם סוגיות של הנעה וקידום תהליכי איכות, גיוס שותפים והנעת עובדים, בחירה ותיעודף של נושאים לקידום, ניתוח תהליכים, בסיסי נתונים ואיכות נתונים, ניתוח נתונים והסקת מסקנות.

**מהלך השיעורים:** (שיטות ההוראה, שימוש בטכנולוגיה, מרצים אורחים)

הרצאות בשילוב סדנאות

תכנית הוראה מפורטת לכל השיעורים:

שיטת הלימוד	קריאה נדרשת	נושא השיעור	שיעור
הרצאה	1	התפתחות נושא קידום איכות במערכות בריאות בארץ ובעולם. השוואה בין התפתחות האיכות בארגונים תעשייתיים והשפעתם על מערכות הבריאות. הכרת המודל של Avedis (1966). Donabedian לפיתוח תפיסת האיכות במערכות בריאות.	1
הרצאה + תרגיל להגשה	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total quality management (TQM); Deming 1980-90.</li> <li>• PDCA –Plan Do Check Act.</li> <li>• SIX SIGMA.</li> <li>• Toyota Production System/LEAN Production System.</li> </ul>	2
הצגות עבודות בנייתוח על פי המודלים	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total quality management (TQM); Deming 1980-90.</li> <li>• PDCA –Plan Do Check Act.</li> <li>• SIX SIGMA.</li> <li>• Toyota Production System/LEAN Production System.</li> </ul>	3
הרצאה	10,11,12	חוק ביטוח בריאות ממלכתי תקנות בריאות העם תקנות ביטוח בריאות ממלכתי מדדי איכות ומסירת מידע	4
הרצאה ותרגיל בכיתה	--	קבלת החלטות מבוססת מידע. יוצגו מודלים לקבלת החלטות במינהל בריאות. חשיבות המידע האפידמיולוגי לתהליך. הצגת Case Study.	5
הרצאה	4	התפתחות הטיפול התפתחות בטיחות וניהול סיכונים בעולם ובישראל כמה מסוכנת מערכת הבריאות תרבות בטיחות ארגונית	6
הרצאה	4	מתודולוגיה לביצוע תחקיר. תהליכי עבודה ושיטות לגיוס צוותים ללמידה.	7
הרצאה	4	קידום בטיחות הטיפול בשיטות פרואקטיביות כלים להערכת אזורים עתירי סיכון במערכת הבריאות. הובלת תהליכים למניעת סיכונים. CASE STUDY	8
הרצאה	3,5	קביעת מדיניות איכות ארגונית בניית תכנית לשיפור איכות בארגון יעדי איכות ארגוניים	9
הרצאה	3,6	הבסיס התפעולי, זיהוי מוקדי פעולה, תיעודף מוקדים לפעולה, ניהול תכנית ברמה לאומית, סטנדרטיזציה, איכות הנתונים, הצבת יעדים, מיפוי חסמים ותהליכי שיפור	10
הרצאה	--	סקירה עולמית. טעימות משיפור שירות	11

		סקרי חווית המטופל בישראל. מדדי שירות מה הם?	במערכות הבריאות	
הרצאה	8	מה משפיע על בחירת מטפל ערכים חשובים למטופלים הגדרות צרכן הבריאות ניהול ציפיות	שביעות רצון מטופלים	12
הרצאה	7,9	Patient reported outcome measures מדדי איכות חיים ,PREM ,PROM	מדדי PROM	13
הרצאה	---	שיתוף מטופלים בתהליכי קבלת החלטות טיפול ממוקד מטופל על הרצף הטיפולי רפואה משולבת סיכום	תפישת המטופל במרכז וסיכום הקורס	14

### ג. דרישות קדם: אין

ד. **חובות הקורס:** נוכחות ב 80% מהשיעורים. הצגת עבודה להטמעת תהליך התערבות

בארגון על פי המודלים הנלמדים בכיתה. קריאת ספרות חובה.

ה. **מרכיבי הציין הסופי:** 100% ציון מספרי בבחינה

ו. **ספרות\*:**

1. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quarterly, 1966, 44: 166–206.
2. Christopher S. Kim; David A. Spahlinger; Jeanne M. Kin; & John E. Billi. Lean health care: What can hospitals learn from a world-class automaker? Journal of Hospital Medicine 2006; 1:191–199.
3. Chassin, M.R. Loeb, J.M. Schmalz, S.P. Wachter, R.M. (2010). Accountability measures – Using measurement to promote quality improvement. The New England Journal of Medicine 363.(7): 683-688.
4. Kohn KT, Corrigan JM, Donaldson MS. *To Err Is Human: Building a Safer Health System*. Washington, DC: National Academy Press; 1999
5. OECD. (2012). OECD Reviews Of Health Care Quality: Israel 2012: Raising Standards, OECD Publishing.
6. Mant, J.(2001). Process Versus Outcome Indicators in the Assessment of Quality of Health Care. International Journal for Quality in Health 13(6): 475-480
7. Porter, M. E. (2010). What is value in health care?. New England Journal of Medicine, 363(26), 2477-2481
8. Institute of Medicine (IOM). (2001). (US) Committee on Quality of Health Care in America, Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington (DC): National Academies Press.
9. Ovretveit, J; Zubkoff, L; Nelson, E.C; Frampton, S; Knudsen, J.L; and Zimlichman E. (2017). Using patient –reported outcome measurement to improve patient care. International Journal for Quality in Health Care, 1-6.

10. תקנות ביטוח בריאות ממלכתי מדדי איכות ומסירת מידע התשע"ג 2012

11. חוזר מינהל רפואה חובת דיווח על פטירות ואירועים מיוחדים 2012

12. חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד 1994

**\*ספרות חובה:** 1,3,4,7,8,10,11,12

**ז. שם הקורס באנגלית**

**Quality and patient safety in healthcare systems**