



# מדידת איכות בזמן "שגרת מלחמה"

מגי כהן גריסרו<sup>1</sup>, קסניה ביילין<sup>1</sup>, יבגני צ'רנוגוז<sup>1</sup>, פרופ' חזי לוי<sup>2</sup>

מערך האיכות<sup>1</sup>, הנהלת המרכז הרפואי<sup>2</sup> האוניברסיטאי "ברזילי" אשקלון

## רקע כללי:

בבוקר שמחת תורה, ה-07.10.2023, כאשר החלה המתקפה על ישראל, המרכז הרפואי "ברזילי" החל בהיערכות לקליטה וטיפול במצב חירום. רוב מחלקות האשפוז בבית החולים ממוגנות, כולל המלר"ד. חלק מהמחלקות הלא ממוגנות הועברו לקומה ממוגנת, חלקן נסגרו.

עובדים הגרים בעוטף פונו מביתם למקומות הרוחקים פיסית מבית החולים. עובדים אחרים גויסו לשירות מילואים פעיל.

צוות מערך האיכות הצטמצם מבחינת כח אדם.

האתגרים שניצבו בנושא ניהול, מעקב ומדידה של מדדי איכות בתוך כאוס ומחסור משמעותי במשאבים ובכח אדם, בבית החולים בכלל ובמערך האיכות בפרט.

בתחילה, ההתמקדות הייתה בטיפול מיידי בחולים ולא במדידת איכות, מה שהוביל לפער משמעותי בתהליכי הניטור והשיפור.

## מטרה:

תקציר זה נועד לשים דגש על תהליך ניהול איכות בבית חולים בזמן מלחמה, תוך התמקדות ספציפית במחסור בכוח אדם ובעבודה מרחוק. המטרה היא לחלוק תובנות לגבי הקשיים, האסטרטגיות שיושמו ולקחים שנלמדו כדי לשפר היערכות עתידית.

## שיטות:

- בחודש הראשון, למרות האתגרים שעמדו בפני הצוות, המערך המשיך לעבוד. העבודה ברובה נעשתה מרחוק.
- ארגון העבודה ומתן המענה מרחוק.
- קיום פגישות באופן תדיר עם הנהלת המרכז על מנת לקבל החלטות בהתאם למצב בשטח.
- לאחר כחודשיים, כאשר פחת הירי הרקטי מעזה ואנשים החלו לחזור לעבודה, חושב "מסלול מחדש" של חזרה ל"שגרת מלחמה".
- חזרה של הצוותים למתן מענה פרונטלי, עד כמה שניתן.
- מנהל בית החולים הדגיש את חשיבות המשך העבודה ומתן המענה בהתאם לתהליכי מדדי האיכות.

• התקיימו פגישות של מערך האיכות עם מנהלי המחלקות ואחיות אחראיות בפורומים שונים להצגת מדדי האיכות ונתוני הביצוע כולל תהליכים לשיפור ולשימור.

• חזרה למתן מענה תפעולי- הכולל מידע זמין ועדכני ברמה יומית.

## ממצאים:

הממצאים חושפים את חוסר המיקוד הראשוני במדידת האיכות, העומס על המשאבים עקב היעדר נוכחות פיזית של צוות חיוני והמעבר ההדרגתי חזרה ל"נורמליות" בתהליכי האיכות. למרות המכשולים והאתגרים בדרך, הוחלט כי בכדי להבטיח שאיכות הטיפול במטופלים לא תפגע ותשאר בראש סדר העדיפויות, נמשיך למדוד ולקדם תהליכי עבודה מול המחלקות.

עבודה מרחוק, על אף האתגר, הביאה לפיתוח פרוטוקולי תקשורת חדשים והדגישה את חשיבות ההסתגלות במצבי משבר.

ממצאי מדדי האיכות ברובם עלו או נותרו על קינן, על אף ולמרות המלחמה. לדוגמה: זמן טריאז קבלה למלר"ד ירד ל-11 דקות, זמן עד לביצוע CT ירד ל-22 דקות.

ככל הנראה בעקבות מספר המטופלים הקטן שפנה לבית החולים בתחילת המלחמה ואיוש גדול יותר של אנשי צוות ביחידות השונות, בעיקר במלר"ד, על מנת לתת מענה לפצועים.

יחד עם זאת, חלק מהמדדים ירדו לדוגמה: מדד CHADS ירד משמעותית ל-81% במהלך רבעון 4 2023 וחזר לעצמו עם חזרת פעילות במתכונת "שגרת מלחמה".

## מסקנות והמלצות:

לסיכום, הניסיון בניהול איכות במסגרת שירותי בריאות בזמן מלחמה מדגיש את החשיבות של מוכנות, הסתגלות וחוסן. ההמלצות כוללות עבודה מרחוק והכשרה מתמשכת כדי להבטיח מעבר חלק בעיתות משבר. מדידת איכות גם בזמני חירום חיונית לשמירה על סטנדרטים גבוהים של טיפול.

