



רפורמת שיקום וניידות

הבטחת איכות ושרות לאוכלוסייה מוחלשת בעולם של מורכבות ודחיפות

ד"ר נעמי סיגל¹, ד"ר צחי קציר¹, מרב גרין שמאי¹, ספיר גור¹, אורלי ארד², ויקי לוי³
חטיבת הבריאות¹, חטיבת שירות ושיווק², חטיבת כספים ובתי חולים³, מכבי שרות בריאות

רקע

בהחלטת ממשלה הועברה לקופות ב 1/4/2024 האחריות לאספקת מכשירי שיקום וניידות לבעלי נכות קבועה: אוכלוסייה מוחלשת, התלויה במכשירים אלו לתפקוד וניידות. מדובר בשרות רפואי עתיר פרטים, שהטמעתו מחייבת הערכות חוצת ארגון: רפואית, שירותית ומערכתית.

מטרות

הבטחת איכות ומגוון המוצרים; שמירת סטנדרטים לשרות כפי שנקבעו בנהלי מב"ר; שמירה על רציפות השרות למטופלים קיימים.

שיטות

בין 7/23-4/24 מכבי עסקה בתכנון השרות. דגשים בתכנון:

- בניית תהליך ממחושב שכלל אוטומציה, שימור ידע, ואינטגרציה עם התיק הרפואי
- הקמת מרכז אישורים ארצי להבטחת יעילות, מקצועיות, ועמידה ב SLA למענה
- הבטחת נגישות: פניה רב ערוצית, הנגשת מידע בשפה מותאמת, ושליחת עדכונים
- בניית עולם ידע חדש הנשען על חיפוש אינטואיטיבי רב ברירתי ורב שכבתי
- הכשרות ייעודיות למקצוע, סימולציה רב-מקצועית, ותקשור כלל ארגוני
- הקמת חמ"ל והשקעה שקטה להבטחת רציפות השרות למטופלים קיימים
- אישור מפרטי המכרזים ע"י מב"ר להבטחת איכות ומגוון

תוצאות

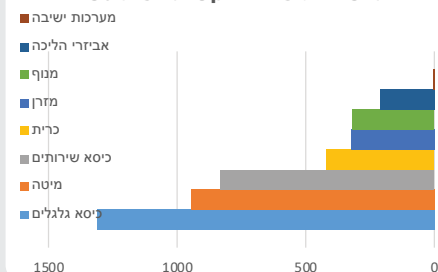
טבלה 1: מספר פניות חזוי מול בפועל

מספר פניות שנתיות (חזוי)	מספר פניות שנתיות (בפועל) *אקסטרפולציה מנתוני רבעון ראשון להפעלה
15,329	18,736 (+20%)

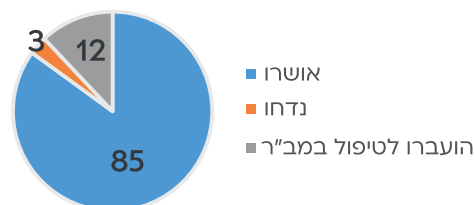
טבלה 2: התפלגות הטיפול בפניות

הטיפול הסתיים	עדיין בטיפול	סה"כ פניות
3710 (80%)	974 (20%)	4,684

תרשים 2: פילוח בקשות לפי מכשירים



תרשים 1: התפלגות פניות לאישור מכשירי ניידות באחוזים (n=4684)



מסקנות

- הרפורמה אפשרה ריכוז כל הטיפול במטופל תחת קורת גג אחת והוותה הזדמנות למחשוב תהליכי שירות, יצירת מסד נתונים להפקת מידע ואבטחת איכות המוצרים. אנו בטוחים כי השרות ימשיך להשתפר ולעמוד בציפיות שתולה בו האוכלוסייה הנזקקת לו.
- תכנון מקיף ושת"פ הן עם מב"ר והן עם הקופות האחרות אפשר הגעה למועד ההשקה עם יכולות ותובנות משותפות והבטחת איכות השרות והאיכות הקלינית הנדרשות.
- ייחודיות פרויקט זה היא בתשומת הלב לפרטים ולמקרי הקצה הייחודיים.
- העליה לאויר עם שרות מורכב זה מצריכה טווח זמן ראוי לייצוב המערכת ולמידת עמיתים.