



ממערכת מורכבת לכלי ניהולי נגיש:

פיתוח דשבורד איכות בבית חולים כללי

מעין דמטוב RN MN מרכזת תחום הבטחת איכות הטיפול
מלכה יקוטילוב RN MN מרכזת תחום תכניות עבודה ומערכות מידע
הולי פקר DATA PLATFORM EXPERT
אורנה צבי RN MN NP מנהלת האחיות ומערך האיכות
מרכז רפואי אוניברסיטאי וולפסון

מטרות

לבחון האם הנגשת נתוני איכות באמצעות דשבורד אינטראקטיבי ואינטואיטיבי, תעלה שימוש של צוותים קליניים וניהוליים במידע ותוביל לשיפור בתוצאות הבקורות המחלקתיות

רקע

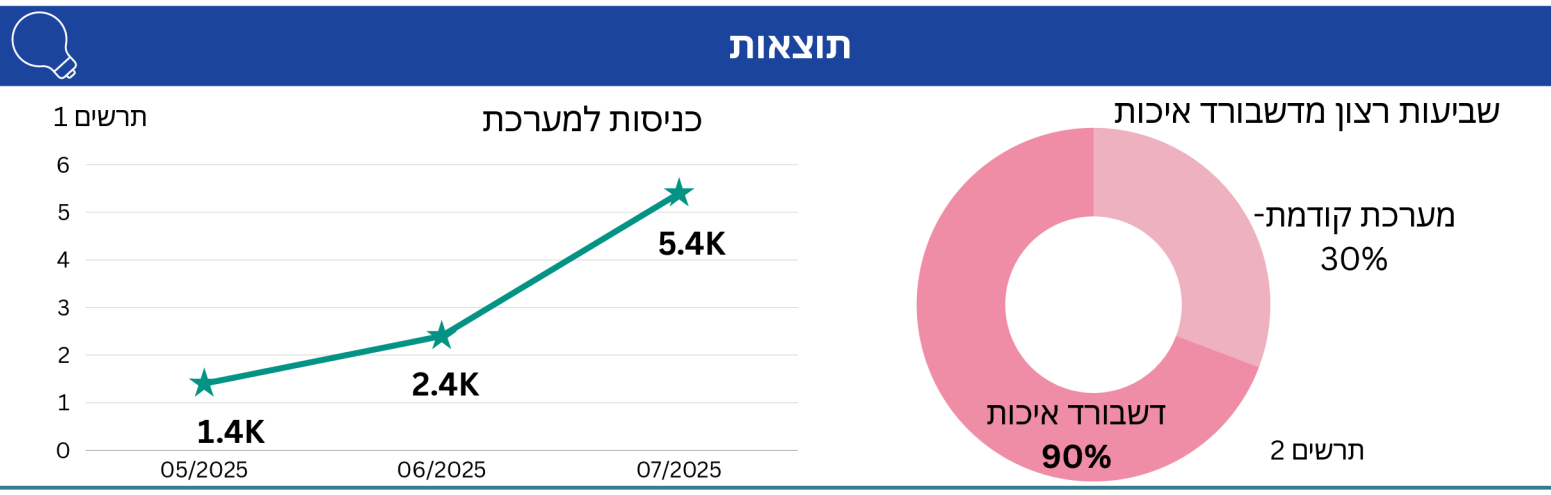
ניהול איכות אפקטיבי בבתי חולים ציבוריים מחייב שיקוף ברור, רציף ונגיש של נתוני בקרה ומדדי איכות. במרכז הרפואי התבססו עד לאחרונה על מערכת לדיווח בקורות והפקת דוחות איכות, אך אנשי צוות דיווחו על קושי להפיק דוחות, להבין את תוכנם ולגזור מהם תובנות מעשיות. הפער בין זמינות הנתונים ליכולת השימוש בהם יצר תחושת נתק בין תכנית האיכות הארגונית ליישום בפועל.

שיטות מחקר

במהלך שנת 2024 פותח דשבורד איכות אינטראקטיבי באמצעות פלטפורמת Power BI בשיתוף אנליסטית. הדשבורד כולל תצוגה גרפית של כלל הבקורות הארגוניות, מונגש לפי קטגוריות, מגמות רב-שנתיות, יעדים והשוואה בין ביצועים בפועל ליעדים שנקבעו. תהליך ההטמעה כלל הדרכות קבוצתיות ופרטניות, סרטוני הדרכה והפצת הנחיות שימוש. התוצאות נבחנו באמצעות דו"ח כניסות לדשבורד וקיום סקר שביעות רצון.

ממצאים

בחודש מאי 2025 נרשמו כ-1.4K כניסות לדשבורד, ובחודש יוני המספר עלה ל-2.4K כניסות וביולי ל-5.4K (תרשים 1). המדידה ממשיכה גם בעת זו לבדיקות מגמתיות. זוהו המשתמשים הפעילים ביותר. צוותים דיווחו על שיפור ביכולת להבין מגמות ולזהות חריגות ובנוסף דווח על שיפור בשביעות רצון בקרב 90% מהצוות הניהולי לעומת המערכת הקודמת (תרשים 2).



מסקנות והמלצות

הנגשת הנתונים באמצעות דשבורד אינטראקטיבי מאפשרת ניהול אפקטיבי של האיכות במחלקה. הצוותים הקליניים והניהוליים פיתחו גישה פרואקטיבית לניהול האיכות במחלקה. מומלץ להמשיך בעדכון שוטף של הדשבורד בהתאם לצורכי השטח ולשינויים בתוכנית האיכות הארגונית, תוך התאמה דינמית של התצוגות, המדדים והיעדים המוצגים בו. יש לשמר את הקשר עם המשתמשים בשטח, לאסוף משוב ולהטמיע שיפורים באופן מתמשך. בנוסף, מומלץ להרחיב את תהליך הפיתוח לפלטפורמות דומות בנושאים נוספים, בדגש על ניהול המשאב האנושי – למשל, באמצעות דשבורד לניטור הכשרות, הערכת ביצועים, נוכחות, ושימור עובדים. שילוב בין נתוני איכות קליניים לנתונים ארגוניים יאפשר ניהול כוללני יותר, מבוסס נתונים, ויחזק את תשתיות קבלת ההחלטות ברמה מוסדית.