

## עליה משמעותית בהיקף דווח על אירועי "כמעט שנפגע" ואירועים חריגים במכבי פארם, בעקבות קורס ייעודי בנושא ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול רים עיסאוי, שרה גביש, שרית לוי, ד"ר יוסי טל

### רקע:

דיווחי אירועי "כמעט שנפגע" ואירועים חריגים מהווה כלי מרכזי בניהול איכות ובטיחות הטיפול. עם זאת, ידוע כי קיים תת-דיווח משמעותי ואירועים רבים המתרחשים בפועל אינם מדווחים. על אף שבמהלך השנים נעשו במכבי פארם התערבויות שונות, במטרה להגדיל את היקף הדיווחים, לא נצפה שינוי מהותי מתמשך. לפיכך, עלה הצורך בהתערבות ממוקדת וייעודית, בדמות קורס מותאם למנהלי בתי המרקחת, שמטרתו חיזוק הידע, העלאת המודעות והעמקת המחויבות לתרבות דיווח ואיכות.

### מטרות:

- לחזק את הידע, המסוגלות והמחויבות של מנהלי בתי המרקחת בזיהוי, בהגדרה ובניהול של אירועי "כמעט שנפגע" ואירועים חריגים ובהובלת הצוותים לעידוד וליישום שיטת הדיווח.
- להגדיל באופן מדיד ומשמעותי את היקף ואיכות הדיווח על אירועי "כמעט שנפגע" ואירועים חריגים ברשת.

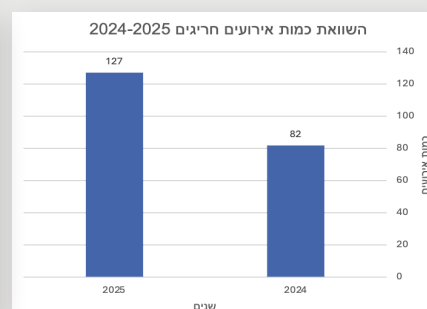
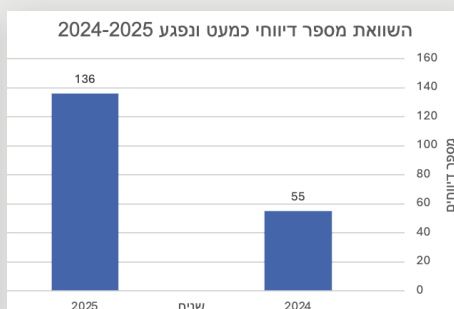
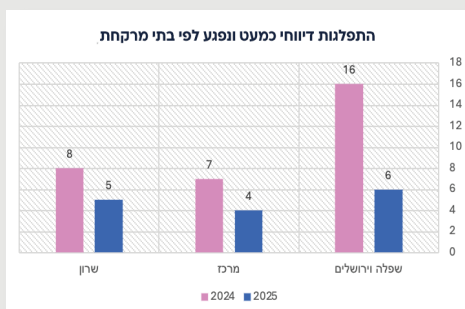
### שיטה והתערבות:

נבנה קורס בטיחות טיפול וניהול סיכונים ייעודי ומותאם לעולמות התוכן של רוקחי קהילה על בסיס הקורס הגנרי אשר נבנה ומועבר על ידי המחלקה לבטיחות הטיפול ונ"ס במכבי לכלל הסקטורים. הקורס הועבר למנהלי בתי מרקחת, ברמה מרחבית בקבוצות קטנות. הקורס כלל מתן דוגמאות, יצירת שיח והעלאת דילמות ניהוליות ונערך במסגרת שני מפגשים פרונטלים ושני מפגשי זום. בתום הקורס בוצעה השוואת מדדי דיווח לפני ואחרי הקורס: עד אוגוסט 2024 לעומת עד אוגוסט 2025 במרחבים שעברו הדרכה: מרכז, שפלה וירושלים ושרון.

במהלך שנת 2025 השתתפו בקורס 94 רוקחים.

### תוצאות:

- דיווחי כמעט שנפגע:** 55 דיווחים לפני הקורס, ו-136 דיווחים לאחריו - עלייה של 147%.
- דיווחי אירוע חריג:** 82 דיווחים לפני הקורס, ו-127 דיווחים לאחריו - עלייה של 54%.
- מספר בתי המרקחת מדווחים:** 15 בתי מרקחת דיווחו לפני הקורס, למול 31 בתי מרקחת. שדווחו לאחריו - עלייה של 101%.



### מסקנות:

התערבות קונקרטיית בדמות קורס ייעודי, בתחום ניהול סיכונים הוכיחה את עצמה כחיונית ויעילה בהטמעת תהליכים, העלאת כמות הדיווחים והעלאת מספר בתי המרקחת המדווחים. בעקבות הצלחת הקורס, מומלץ ליישם את ההליך גם בארגונים אחרים על מנת לשפר את תרבות הדיווח ברמה הארצית.