

חסמים ומניעים לדיווח על אירועי כמעט טעות בקרב צוותי בריאות במרפאות הקהילה: מחקר איכותני

טוב אל טובה, ניהול סיכונים, מחוז דן פ"ת, כללית

פרופ' רחל ניסנהולץ גנות, מנהל מערכות בריאות, אוניברסיטת אריאל

רקע:

אירועי כמעט-טעות מהווים הזדמנות מרכזית לזיהוי חולשות מערכתיות לפני שנגרם נזק למטופל, ללמידה ארגונית ולניהול סיכונים פרואקטיבי. למרות חשיבותם, הדיווח על אירועים אלה במרפאות הקהילה, בהן מתקיימים כ-70% מכלל הביקורים הרפואיים, נותר מוגבל.

מטרה:

לבחון את תפיסות צוותי הבריאות במרפאות הקהילה בקשר להכשרה בנושא דיווח וניתוח אירועי כמעט-טעות, ולזהות אילו תנאים היו גורמים להם לדווח יותר.

שיטות:

נערך מחקר איכותני בשיטת ניתוח תוכן, המבוסס על שתי שאלות פתוחות מתוך סקר שהופץ בשנת 2024 בקרב כ- 1200 עובדי בריאות במרפאות הקהילה במחוז דן פ"ת, כללית. בפועל השיבו 205 משתתפים (46% אחיות, 33% רופאים, 21% אחר) השאלה הראשונה הייתה דו שלבית: שאלה סגורה: "האם אתה מאמין שמתן הכשרה בנושא דיווח וניתוח אירועי כמעט טעות יועיל לאנשי מקצוע בתחום הבריאות?" (כן/לא) ובעקבותיה שאלה פתוחה :"אנא פרט תשובתך". השאלה השניה הייתה השלמת משפט: הייתי מדווח/ת יותר אילו..." תשובות לשאלות הפתוחות נותחו בניתוח תוכן וסווגו לקטגוריות.

ממצאים:

בשאלה הראשונה, 197 מתוך 204 משיבים (96.1%) סברו שהכשרה בנושא אירועי כמעט-טעות תועיל. מתוכם, 63 שבחרו לפרט את תשובתם הדגישו העלאת מודעות, הבהרת הגדרת כמעט-טעות, למידה ממקרים, חיזוק ביטחון לדווח והצורך בדיווח פשוט ונגיש. בשאלה השנייה התקבלו 106 תשובות. ניתוח התוכן זיהה שש קטגוריות מרכזיות: נגישות וקלות הדיווח (31), ידע ומודעות (31), תרבות ותמיכה ארגונית (27), אילוצי זמן (27), חשש מהשלכות ואנונימיות (22), וקבלת משוב לאחר דיווח (19). שיעור המענה לשאלה זו היה 38.8% בקרב רופאים, 57.9% בקרב אחיות ו-58.1% בקרב אנשי מקצוע אחרים.

6 קטגוריות החסמים העיקריות שעלו מניתוח התשובות



הערה: תשובה אחת עשויה להיכלל ביותר מקטגוריה אחת

מסקנות והמלצות:

ממצאי המחקר המבוססים על עמדות הצוותים בשטח(במרפאות) מצביעים על חסמים מרכזיים הניתנים למענה באמצעות פעולה בשלושה מישורים: הנגשת מערכות הדיווח ופישוטן תוך מתן הכשרה ייעודית. ביסוס מנגנוני משוב המראה לצוות כיצד דיווח מוביל לשינוי. וקידום תרבות ארגונית תומכת המפחיתה חשש מהשלכות ואילוצי זמן.

יישום המלצות אלו עשוי להעלות את המודעות לאירועי כמעט טעות, להגביר את הדיווח עליהם ובכך לאפשר לארגון לנהל סיכונים באופן פרואקטיבי ולשפר את בטיחות המטופל במרפאות הקהילה.

כללית
מחוז דן-פ"ת

אוניברסיטת אריאל