

הסבר על תהליך הטמעת מודל ה-EFQM לאיכות ומצוינות ארגונית באגף

המעבדות במרכז הרפואי הלל יפה

נועה דוגמא, ד"ר מענית שפירא, ד"ר שרית פרימן, ינה טל, אינה גרינברג, סוריה פנאדקה, סימה דוידוביץ, אלבירה זבריז'ר, מרינה סקלר, ענת ברעם, דב פרל.

בארבע השנים האחרונות מתקיים תהליך לשיפור איכות העבודה במעבדות הלל יפה, תוך שימוש במערכת ה-EFQM לקידום איכות ומצוינות. התהליך כלל הרכבת צוות ייעודי המורכב ממנהלים ועובדים, וביצוע סקרי לקוחות ועובדים, ומבדקים פנימיים להערכת רמת האיכות והצבת יעדים לשיפור. כתוצאה מהמבדק הראשון שופרו תהליכי העבודה במעבדות, הדרכת עובדים ותקשורת ביניהם. כתוצאה מניתוח סקר שביעות רצון לקוחות, נכתב ספר בדיקות מעבדה שהופץ למחלקות בגרסה מודפסת וממוחשבת. בנוסף בוצעו שני פרויקטים המערבים מחלקות חיצוניות לאגף המעבדות: מטרת הפרויקט הראשון הייתה צמצום כמות הדגימות הנפסלות במעבדה בעזרת מדידה וניתוח של הסיבות לפסילת דגימות, מציאת גורמי השורש לבעיה ובניית תוכנית פעולה יחד עם המחלקה לרפואה דחופה (מלר"ד). פרויקט נוסף בחן את זמן הסבב (TAT) של בדיקות המבוצעות במעבדה כימית והמטולוגית. נתוני הבדיקה נותחו תוך אפיון נקודות הכשל בתהליך, וטיפול בהן. נמצא כי זמני ה-TAT היו בהתאמה לדרישות הצוות הרפואי במלר"ד. הנתונים הוצגו לצוותי המעבדה והמלר"ד, במטרה להגביר את האמון ושיתוף הפעולה בין המחלקות ולהיטיב את הטיפול בחולים. לאחר שלוש שנות עבודה בוצע מבדק חוזר אשר גילה שיפור משמעותי בכל מרכיבי הליבה של העשייה במעבדות ונבחרו נושאים להמשך שיפור שיבוצעו ויבחנו בשנים הקרובות.

אגף המעבדות בהלל יפה הינו הראשון בארץ שהטמיע את מודל ה-EFQM במלואו ותוצאות העבודה הוצגו בפוסטר בכנס השנתי של החברה הישראלית לאיכות ברפואה. הפוסטר זכה במקום הראשון בתחרות הפוסטר המצטיין מתוך כ-400 תקצירים שהוגשו.