

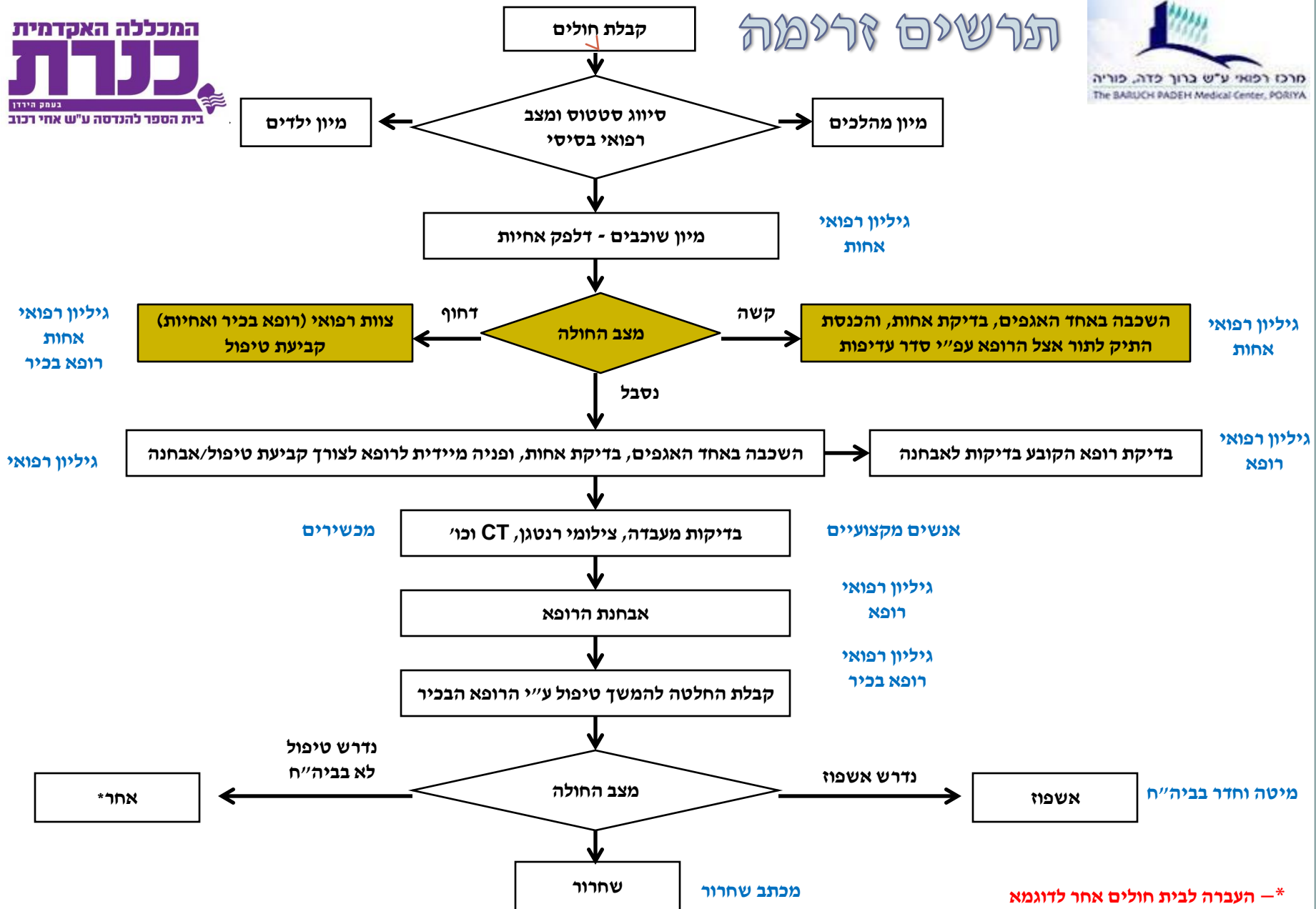
# פרויקט גמר

**שיפור מודל ניהול תורים בחדר המיון - ביה"ח פורייה**

**מגיש : גדי יפת 056186257**

**מנחה : איילה קובו גרינהוט**

**תאריך : 06.10.2015**

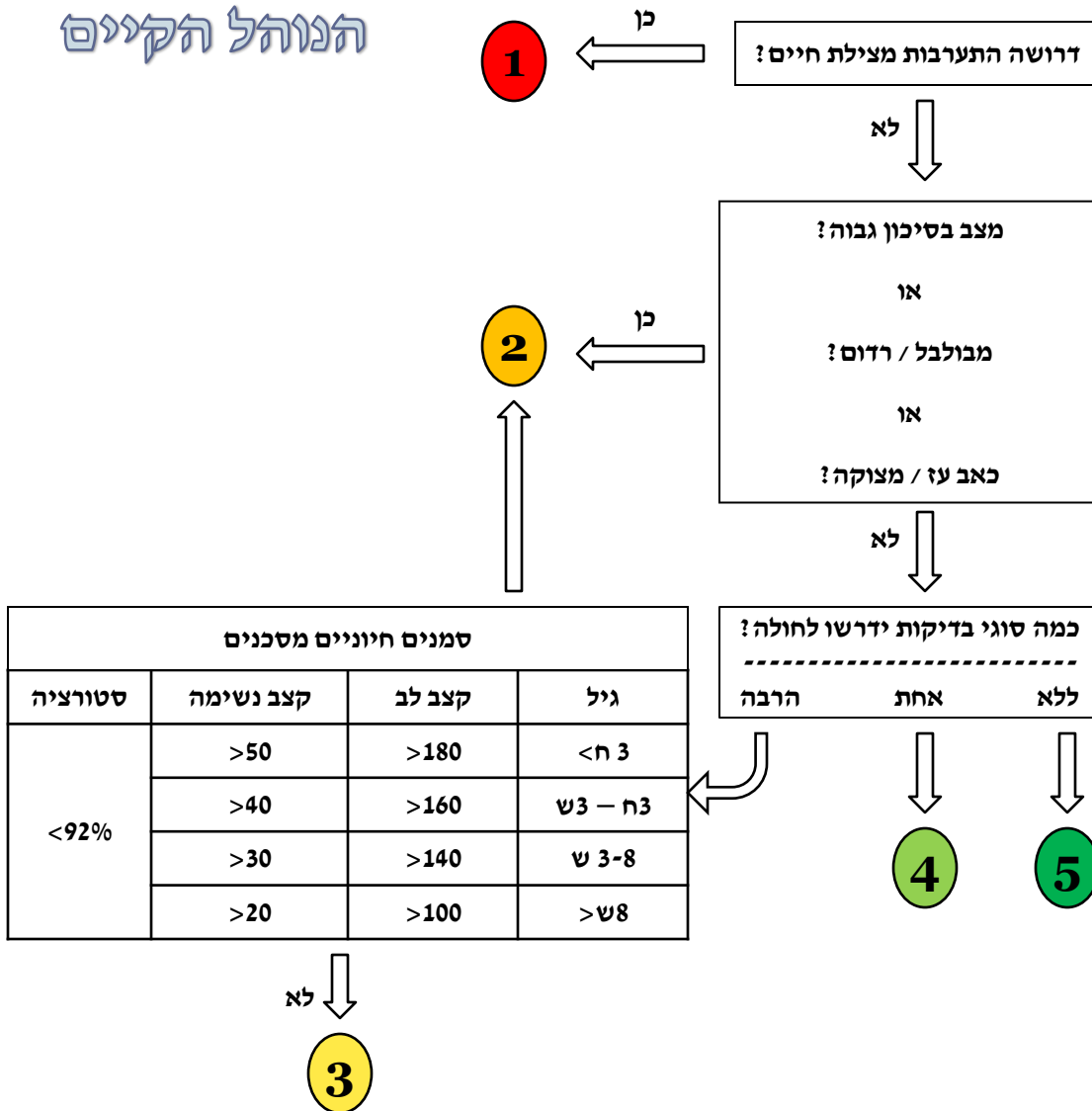


\* - העברה לבית חולים אחר לדוגמא

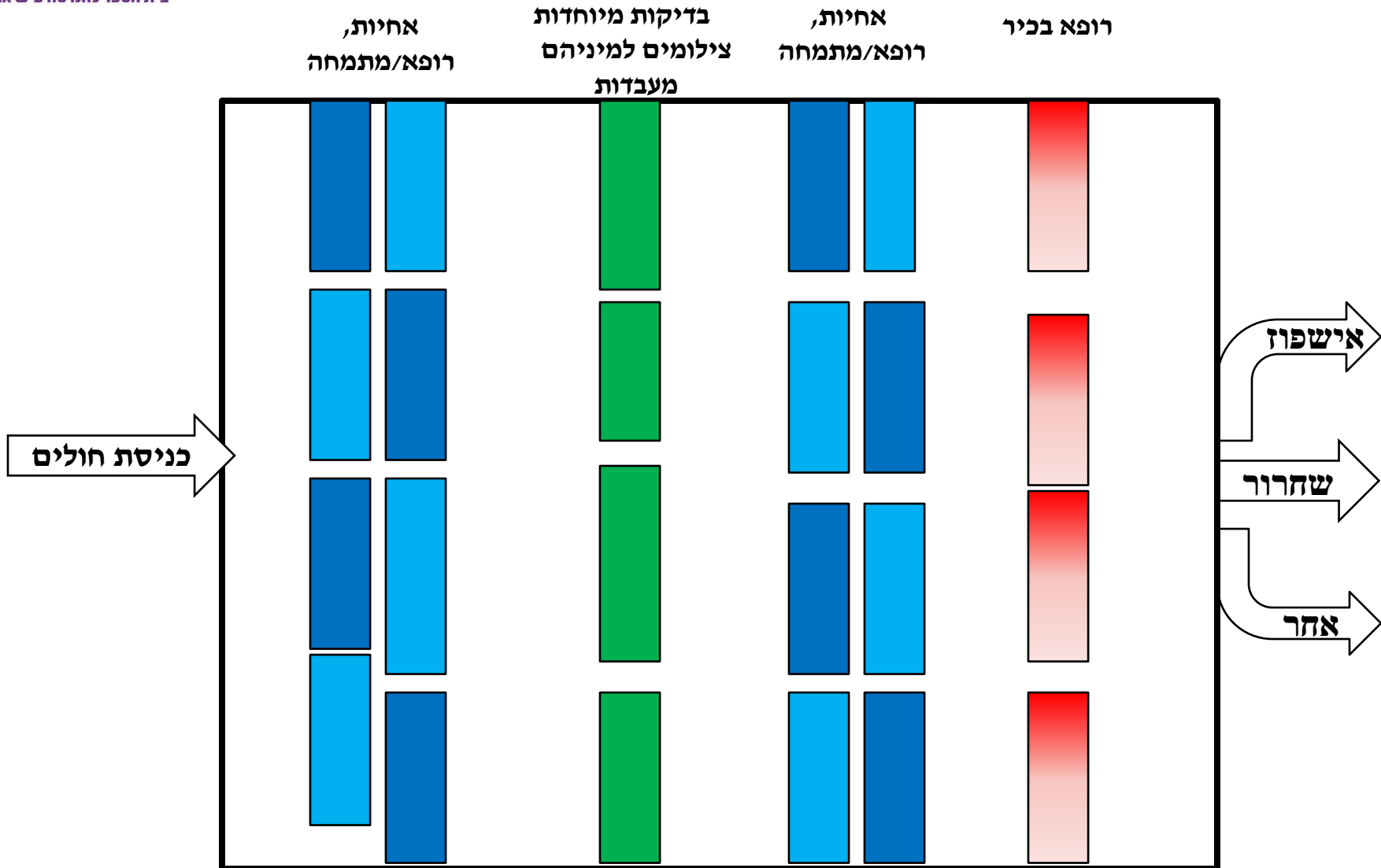
# נוהל קביעת סדר עדיפות בקבלת החולים ובטיפולם בחדר המיון הנוהל הקיים

- רמות דחיפות הטריאג'
1. דחיפות עליונה העברה לחדר הלם
  2. דחיפות גבוהה לרופא
  3. דחיפות בינונית לרופא
  - 4,5. לא דחוף

- סוגי בדיקות
- מעבדה
  - דימות
  - מתן נוזלים
  - מתן תרופה IV/IM
  - ייעוצים
  - פרוצדורות

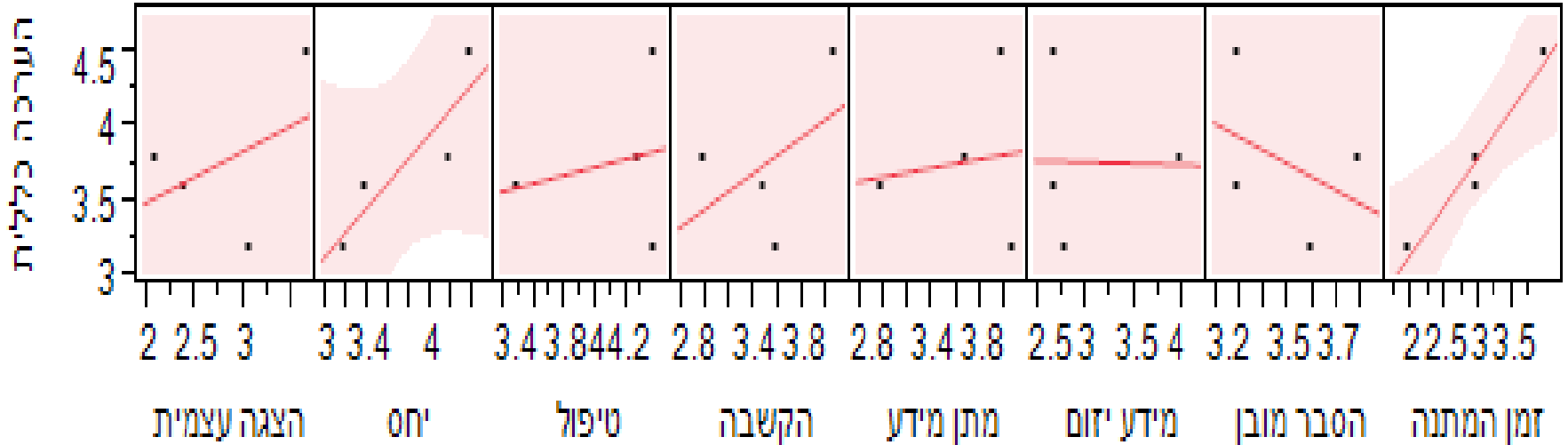


# מודל מוצע חדר מיון - ביה"ח פוריה





# ניתוח ב JMP – השפעת הפרמטרים השונים על הערכה הכללית



בניתוח זה ניתן לראות את ההתאמה (קורלציה) בין הציון של כל פרמטר לבין הערכה הכללית. (האם יש השפעה לפרמטר על הערכה הכללית).

למשל לזמן המתנה יש השפעה ברורה על הערכה הכללית, יש לשים לב שציון נמוך לזמן המתנה משמעותו זמן המתנה

ארוך

- לבחון האם ניתן להוריד מטלות מהרופא הבכיר ולפזרן בין הרופאים והאחיות (תידרש הכשרה לכך).
- לאפשר לרופא הבכיר לעבוד בראש שקט ככל שניתן על מנת שיקבל החלטות נכונות ובזמן.
- עבודה במקביל רופאים וצוות סיעודי.
- ליצור שעון זמן העוקב אחר שהות החולה בכל תחנה, כולל זמני שהייה בין התחנות, זהו הזמן המשפיע ביותר על שביעות רצונו של החולה.
- לבצע בקרה וסנכרון בזמן אמת, ניתוב כ"א לנקודות בעייתיות, ושחרור לחצים בנק הקריטיות.
- לתת חשיבות ליחס לחולים בעת השהות במחלקה, התייחסות רציפה והסבר על זמן השהות, הפחתת אי הוודאות של החולים ככל שניתן. (לעיתים גם ההתעניינות "אם הכל בסדר", "מה נשמע" וכו').

מטרת הפרויקט הייתה ניטור הדרישות והציפיות של החולים ומלוויהם ע"י שאלוני שביעות רצון כמדד לאיכות השירות של הצוות במלר"ד.

מתוך שאלוני שביעות הרצון של החולים הציון הממוצע הוא 3.1 ז"א המצב לא רע אבל ניתן בהחלט לשיפור, וניתוח שאלוני אנשי הצוות מחזק טענה זו .

מניתוח שאלוני החולים, יש בד"כ שביעות רצון מיחס הצוות הסייעודי, לרוב גם מיחס הרופאים ומהסדר. הבעיות שעלו מהפרוייקט הן :

- חוסר הודאות של החולים הממתינים במלר"ד.

- חוסר מתן הסבר לחולה על מצבו, זמן המשך טיפולו ומה הטיפול המוצע עבורו.

- מתוך שאלוני הצוות עולה חד משמעית שניתן לשפר את השירות ולקצר את זמני השהיה של החולים .