

הנגשה תרבותית – הקמת ספר בדיקות מחוזי בשתי שפות

תמר חוטר אבירם, הבה ג'מג'ום, ד"ר אורית שימרון

הכנס השנתי החמישי לאיכות ומצוינות מקצועית במעבדות המערך הארצי בכללית

רקע

ספר בדיקות נחוץ למתן שירות יעיל ללקוחות המעבדה - צוותי הרפואה והסיעוד. הספר הינו כלי המסייע ללקיחת דגימות נכונה ובכך תורם לביצוע הבדיקות לפי הנדרש, מתן תוצאה מהירה ואמינה ומניעת פסילה של דגימות שנלקחו לא לפי הנדרש. ספר בדיקות יעיל, כולל את שמות הבדיקות המבוצעות או נשלחות לביצוע במעבדות חוץ, שמות מקוצרים או נרדפים, דרישות פרה-אנליטיות, הנחיות מיוחדות ופרטי התקשרות. עד שנת 2020 הספר בו השתמשו עובדי מחוז ירושלים היה ארצי, בעברית בלבד, בפורמט לא נוח לחיפוש (צורך בידיעת שם מלא של הבדיקה) והיעדר מיקוד במחוז, דבר שתרם לאי הבנות, פניות רבות למזכירות המערך והפרעה לעבודה השוטפת. בנוסף, מאחר ובמחוז כ-35% מהמרפאות שייכות למגזר הערבי בהן רוב העובדים אינם דוברי עברית, ישנה חשיבות רבה להנגשת הספר גם בשפה הערבית. הוחלט ליצור ספר בדיקות מחוזי בשלב ראשון ובהמשך לתרגמו לשפה הערבית כך שיהיה נוח לחיפוש ואינטואיטיבי לכלל הלקוחות במחוז ובכך להשיג שיפור בשירות.

מטרות

1. בשלב ראשון הקמת ספר בדיקות מחוזי בעברית נגיש לצוותי המחוז
2. בשלב שני תרגום הספר והקמתו בגרסה הערבית
3. ירידה במספר הפניות למזכירות המעבדה
4. ירידה במספר אי ההתאמות הנובעות מאי הבנות
5. שיפור השירות למטופל

תהליך

1. אפיון הפורמט הנדרש של הספר המחוזי והמידע שחשוב שיופיע בו - בהקלדת אות בודדת בחלונת החיפוש יציע שמות בדיקות לבחירה ויכיל קבצי הנחיות
2. איסוף פרטי הבדיקות - יכיל את כל הבדיקות האפשריות שיוזמנו (כ-800 סוגי בדיקות)
3. הקמת דף אינטרנטי בעל חלונת חיפוש בפורמט GOOGLE
4. העלאת הספר בעברית לאתר המעבדה, פברואר 2020
5. תרגום הספר לערבית, מאי עד יולי 2022
6. העלאת הספר בשפה הערבית לאתר המעבדה, יולי 2022
7. תפעול שוטף ועדכון בזמן אמת בשתי השפות
8. הוספת האפשרות לחפש באמצעות קוד ראשי של הבדיקה ולא רק לפי שמה, 2023

ספר בדיקות המעבדה

למעבר לספר בדיקות המעבדה בעברית לחצו כאן [כתב الفحوصات باللغة العربية منطقة القدس](#)

חיפוש בדיקת המעבדה

חיפוש	שם הבדיקה	שם מקוצר או חלופי	קוד בדיקה	קבצים מצורפים	מקור דגימה	כלי הדיגום	הנחיות לקיחה
cbc	COMPLETE BLOOD COUNT (CBC)	cbc	100		דם	מבחנת EDTA עם פקק סגול	
	C 13 UREA BREATH TEST						
	ANTI GLOMER BAS MEMB (GBM)						
	HHV6 (HERPES 6)						
	ISLET CELL Ab 512 (ICA512)						
	NEURON SP. ENOLASE- (NSE)						
	SEDIMENTATION RATE (ESR)						
	Specific IgE - Bermuda Grass (G2M)						
	Specific IgE -Grass Panel 2 (GP2)						

[כתב الفحوصات باللغة العربية منطقة القدس](#) ספר בדיקות המעבדה (בערבית)

לספר בדיקות המעבדה בעברית לחצו כאן

البحث عن الاختبارات المعملية

بحث	اسم الفحص	اسم قصير أو بديل	كود الفحص	مصدر العينة / نوع العينة	وعاء الفحص	تعليمات تجميع العينات	شروطات و توضيح	ملاحظات	معلومات إضافية
cbc	COMPLETE BLOOD COUNT (CBC)	cbc	100	دم	أنوية (EDTA) غطاء بنفسجي	تعليمات تجميع العينات	يؤخذ الفحص في العيادات العادية		
	C 13 UREA BREATH TEST								
	HHV6 (HERPES 6)								
	ISLET CELL Ab 512 (ICA512)								
	NEURON SP. ENOLASE- (NSE)								
	SEDIMENTATION RATE (ESR)								
	Specific IgE - Bermuda Grass (G2M)								
	Specific IgE -Grass Panel 2 (GP2)								
	DEOXY CORTISOL (COMPOUND-5) - 11								
	DIHYDROXY VITD (VITAMIN D1-25-DI-OH) 1-25								
	KETOSTEROIDS-17								
	OH-PROGESTERONE-17								
	hydroxylase deficiency-21								

תוצאות

עד שנת 2020 התקבלו תלונות רבות בסקרי שביעות הרצון לקוחות שערכה המעבדה לגבי הספר הארצי. לאחר עלייתו לאוויר של ספר הבדיקות המחוזי ירדה כמות הפניות למזכירות המעבדה לברורים בכ-70%-50%, דבר שמקל מאוד על עומס העבודה. בנוסף, נערכו שני סקרי שביעות רצון במחוז, בהם 88% ממשתתפי הסקר הביעו שביעות רצון גבוהה וגבוהה מאד מספר הבדיקות. תרגום הספר לערבית צפוי להוביל לשיפור נוסף בשירות. נושא זה ייבדק בשנת 2023.

סיכום ומסקנות

- ✓ הקמת ספר בדיקות דורשת השקעה רבה והוא דורש עדכון שוטף. השקעה זו חיונית מאחר והספר הוא כלי נחוץ לצוותי הרפואה.
- ✓ ספר בדיקות נגיש וברור בשתי שפות מהווה שיפור שירות משמעותי ותורם ליעילות המערכת כולה ולמתן תוצאה אמינה ומהירה למטופל, תוך צמצום פסילת דגימות וחסכון בזמן עבודה יקר.