



International Network of
Health Promoting Hospitals
& Health Services

סטנדרטים לבתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות – 2020



אושר על ידי מזכירות הרשת HPH לשירותי בריאות כללית, המח' לחינוך וקידום בריאות, לתרגום לעברית את המסמך הזה. (2020)

כללית

הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות

מזכירות הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות פועלת מהמשרד של
OptiMedis AG:

Burchardstrasse 17
20095 Hamburg
Germany

טל': +49 40 22621149-0
פקס: +49 40 22621149-14
דוא"ל: info@hphnet.org

©הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות 2020

ציטוט מומלץ: הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. סטנדרטים לבתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות - 2020 המבורג, גרמניה: הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות; דצמבר 2020.

הכרת תודה

מסמך זה הוא פרי מאמצייהם של יחידים וקבוצות רבים הפועלים לקידום הבריאות בתוך ועל ידי בתי חולים ושירותי בריאות. ברצוננו להודות לחברי הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות על תמיכתם ותרומתם לתהליך הפיתוח של מסמך זה, ולכל המנהיגים והחברים בעבר ובהווה של כוחות המשימה וקבוצות העבודה של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות על הכנת הסטנדרטים שמערך סטנדרטים מקיף זה מבוסס עליהם. תודה מיוחדת למתאמים הארציים והאזוריים, המומחים, המשקיפים הקבועים והמועצה המנהלת של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, שתרמו מזמנם וסיפקו מידע רב ערך במסגרת תהליכי ההתייעצויות על הסטנדרטים. ברצוננו להודות גם לד"ר ריינר כריסט, גב' בירגיט מצלר, גב' קארין קטסארוס, ד"ר סאלי פוקס ופרופ' מרגרטה קריסטנסון שייעצו בתהליך שהוביל להכנת המסמך, והעריכו באופן ביקורתי את תוכנו. לבסוף, תודה מקרב לב לד"ר אוליבר גרואן וד"ר אנטוניו צ'ארנזה על פיתוח הסטנדרטים המקוריים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, והניתוח היסודי של מערכי סטנדרטים שונים; שניהם ראויים לכל שבח על מחויבותם, מסירותם ועבודתם רחבת ההיקף לפיתוח הסטנדרטים החדשים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.



תוכן העניינים

מבוא

ההתמקדות באוריינטציה בריאותית ותוצאות בריאותיות
הצורך בעדכון תקני הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות
תהליך פיתוח הסטנדרטים
מבנה הסטנדרטים

סטנדרט 1: הפגנת מחויבות ארגונית לרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי
בריאות

סטנדרט 2: הבטחת גישה לשירותים

סטנדרט 3: שיפור שירותי בריאות ממוקדי-אדם ומעורבות המשתמשים

סטנדרט 4: יצירת סביבת עבודה בריאה ומסגרת בריאה

סטנדרט 5: קידום הבריאות בחברה הכללית

הצעדים הבאים ותכנית עבודה

מקורות

מבוא

מסמך זה מציג את הסטנדרטים לשנת 2020 של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות
מקדמי בריאות, כשדרוג מהותי לעומת מסמכי הסטנדרטים המקוריים.

הוא משקף את התחומים החדשים השונים של המדיניות, העבודה המעשית והראיות כדי לתמוך
ביישום נרחב יותר של חזון הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. הוא
כולל את כיווני הפעולה של האסטרטגיה הגלובאלית החדשה של הרשת הבינלאומית של בתי חולים
ושירותי בריאות מקדמי בריאות לשנים 2021-2025, הזדמנויות ואתגרים חדשים והיזמות החדשות
שנועדו להתמודד עמם, כגון יעדי הפיתוח בר-קיימא של האו"ם, הצהרת שנחאי על קידום בריאות
במסגרת יעדי הפיתוח בר-קיימא לשנת 2030, והצהרת אסטנה (1-3).

המסמך מתבסס על שנים רבות של עבודה במסגרת הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי
בריאות מקדמי בריאות, בעיקר הניסיון הגלובאלי ביישום הסטנדרטים המקוריים של רשת זו,
ועבודת הפיתוח של סטנדרטים חדשים בתחומים, כגון ארגוני אוריינות בריאותית, סטנדרטים
לקבוצות יעד ספציפיות, כמו קשישים, נושאים ספציפיים, כגון זכויות ילדים ומתבגרים, קיימות
סביבתית וההשפעות החברתיות של שירותי בריאות.

לא ניתן לצפות שכל ארגון של שירותי בריאות יקיים בקלות את כל הסטנדרטים הללו, אך
הסטנדרטים אמורים לעודד מיקוד מחדש של אסטרטגיית הארגון כדי להתמודד טוב יותר עם אתגרי
מערכת הבריאות, ולהפוך את הארגון למסגרת מקדמת בריאות.
על כן, הסטנדרטים אינם מיועדים לעריכת ביקורת חיצונית על שירותי בריאות, אלא לעידוד תהליכים
של שיפור פנימי.

המסמך כולל מערך סטנדרטים מקיף לבתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. המסמך מלווה
בהנחיות ליישום בפועל של הסטנדרטים, וכולל כלי מדידה מוחשיים למדידת ביצועים.

ההתמקדות באוריינטציה בריאותית ותוצאות בריאותיות

"בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות ממקדים את המודלים הניהוליים, המבנים, התהליכים והתרבות הארגונית שלהם במיטוב ההישגים הבריאותיים של המטופלים, הצוות והאוכלוסיות שהם משרתים ותמיכה בחברות בנות-קיימא". (4)

הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות נוסדה על פי גישת המסגרות בקידום בריאות, כמענה לאמנת אוטווה לקידום בריאות של ארגון הבריאות העולמי בתחום הפעולה, " כיוון מחדש של שירותי בריאות" (5). ארגון הבריאות העולמי קידם את השינוי ברמה הגלובאלית על ידי הקמת רשת בינלאומית של רשתות ארציות ומקומיות התומכות ביישומם בפועל (6). הגישה המערכתית של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות יצרה פעילות שהובילה לשיתוף פעולה בין מספר תנועות לרפורמה בבריאות: זכויות מטופלים או צרכנים, טיפול רפואי ראשוני, שיפור האיכות, טיפול רפואי ידיוותי לסביבה ("ירוק"), וארגוני אוריינות בריאותית. אסטרטגית ההתפתחות הארגונית של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות כרוכה בשינוי המיקוד של הניהול, המדיניות, יכולות כוח העבודה, המבנים, התרבות הארגונית והקשרים בין גופי בריאות שונים לקידום ההישגים הבריאותיים של המטופלים, הצוות וקבוצות אוכלוסיה שונות בקהילות ובמסגרות אחרות. נכון לשנת 2020, הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות כוללת מעל 600 בתי חולים ומוסדות שירותי בריאות מ-33 ארצות.



Figure 1: Location of HPH members

איור 1: חברי הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות

הסטנדרטים פותחו כדי לממש את החזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, ולקדם פעולות בסוגיות בריאותיות המצויות בעדיפות עליונה. בשנת 2006, פותחו מדריך הסטנדרטים וטופסי ההערכה העצמית הראשונים. הסטנדרטים התייחסו לתחומי אחריות בסיסיים לקידום בריאות ברמה הניהולית, להערכת מטופלים ולהתערבות, תוך התייחסות לכוח העבודה ולקשרים בין בתי חולים לבין ספקי שירותי בריאות אחרים (7). סטנדרטים אלו זכו לתפוצה ניכרת ברמה הבינלאומית בזכות הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, תורגמו לשבע שפות, והתקבלו היטב על ידי רשויות בריאות ארציות, חוקרים ואגודות מדענים ידועי שם וגופים מקצועיים. לאור הגישה והמבנה הכלליים של הסטנדרטים המקוריים, כוחות משימה וקבוצות עבודה שונים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות פיתחו מערכי סטנדרטים שונים המתייחסים לנושאים ספציפיים: שוויון (8), בריאות הנפש (9), איכות הסביבה (10), אוריינות בריאותית (11), טיפול ממוקד-מטופל (12), ותמיכה בקבוצות כגון ילדים (13), מתבגרים וקשישים (14).

הצורך בעדכון תקני הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות
מאז פרסום הסטנדרטים הראשונים לקידום בריאות בבתי חולים התחוללו שינויים מרחיקי לכת המצריכים עדכון של מסמך הסטנדרטים.

- ראשית, הצורך במערך סטנדרטים כולל המקיף את החזון השלם של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות הועלה שוב ושוב על ידי חברי הרשת. כדי ליצור "תקני על" מתאימים החלה לפעול קבוצת עבודה, שבמסגרתה הסטנדרטים שהוגדרו על ידי כוחות משימה וקבוצות עבודה שונים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות שולבו יחד למסמך כולל, המפרט את החזון המקיף של הרשת ומספק כלי תמיכה ליישומו בפועל.
- שנית, הארגון של שירותי בריאות משתנה יחד עם דפוסי התפתחות של מחלות ומודלים ניהוליים. בהתאם להצהרת אסטנה, בתי חולים, מסגרות טיפול ראשוני ושירותי בריאות אחרים, צריכים לפעול בשיתוף פעולה הדוק עם מסגרות טיפול רב-תחומיות, מרכזי שיקום, מוסדות לקידום בריאות ורפואה מונעת להתמודדות עם בעיות רפואיות אקוטיות וארוכות טווח כאחת. על כן, "שירותי בריאות" נוסף ל"בתי חולים" בשם של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. סטנדרטים חדשים אלו של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות יישמו גם במערכות בריאות רחבות יותר בנוסף לבתי חולים.
- שלישית, האוריינטציה הבריאותית של שירותי בריאות כוללת אסטרטגיות להעצמה בתחומי מפתח, כגון קבלת החלטות משותפת ותמיכה בניהול עצמי. אסטרטגיות אלו נכללות כעת בסטנדרטים המעודכנים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- רביעית, לאור הצהרת שנחאי על קידום בריאות ביעדי הפיתוח בר-קיימא של האו"ם לשנת 2030, הגדרה מעודכנת של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות שמה דגש נוסף על מודלים של ניהול ותפקידי מנהיגות לשינוי המיקוד של מערכות הבריאות, המצריכים מרכיב של מנהיגות ניהולית בכירה חזקה בנוסף למנהיגות קלינית.
- חמישית, דפוסי ההתפתחות של מחלות משתנים וכיום מחלות לא מדבקות נפוצות יותר, ולכן יש יותר צורך בפעולות לקידום בריאות ומניעת מחלות לא רק בארצות עם רמת הכנסה גבוהה, אלא גם בארצות עם רמת הכנסה בינונית ונמוכה (15).
- שישית, דיונים גלובליים בדרגים בכירים על כיסוי בריאות אוניברסאלי ויעדי פיתוח בר-קיימא מצריכים הכרה בהשפעות החברתיות הרחבות של ארגוני שירותי בריאות.

לפי בקשת האסיפה הכללית של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, המערך הנוכחי של תקני בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות שונה למערך רחב יותר של תקני-על העולים בקנה אחד עם האסטרטגיה הגלובלית החדשה של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות לשנים 2021-2025, ועם עקרונות מדיניות הבריאות הגלובלית הנוכחיים (16).



תהליך פיתוח הסטנדרטים

הסטנדרטים המקוריים של ארגון הבריאות העולמי פותחו על פי הצעדים שהוצעו על ידי תכנית ALPHA של האגודה הבינלאומית לאיכות ברפואה (International Society for Quality - ISQua in Health Care), המבוססים על הערכה ביקורתית של הספרות המקצועית והראיות הקיימות, ניסוח טיוטות סטנדרטים, ניסויי פיילוט ויישום בפועל (17). תהליך זה לווה על ידי כוחות משימה וקבוצות עבודה שונים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, שפיתחו סטנדרטים ספציפיים לתחומים שונים.

בעקבות דיווחים שנתיים על יישום הסטנדרטים המקוריים והסטנדרטים הספציפיים לתחומים שונים, ביקשה האסיפה הכללית של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות כי סטנדרטים אלו ישולבו למערך סטנדרטים כולל המייצג את החזון הכולל של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. עבודה זו הסתמכה על ניתוח שנערך על ידי ד"ר צ'ארנזה, שכללה מיפוי מקיף של ההבדלים ונקודות הדמיון בתחומים חשובים בשבעה מערכי סטנדרטים, שפותחו על ידי כוח המשימה וקבוצות העבודה של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. לאור ניתוח זה, זוהו שבעה תחומים ותחומי משנה לתקני העל (18).

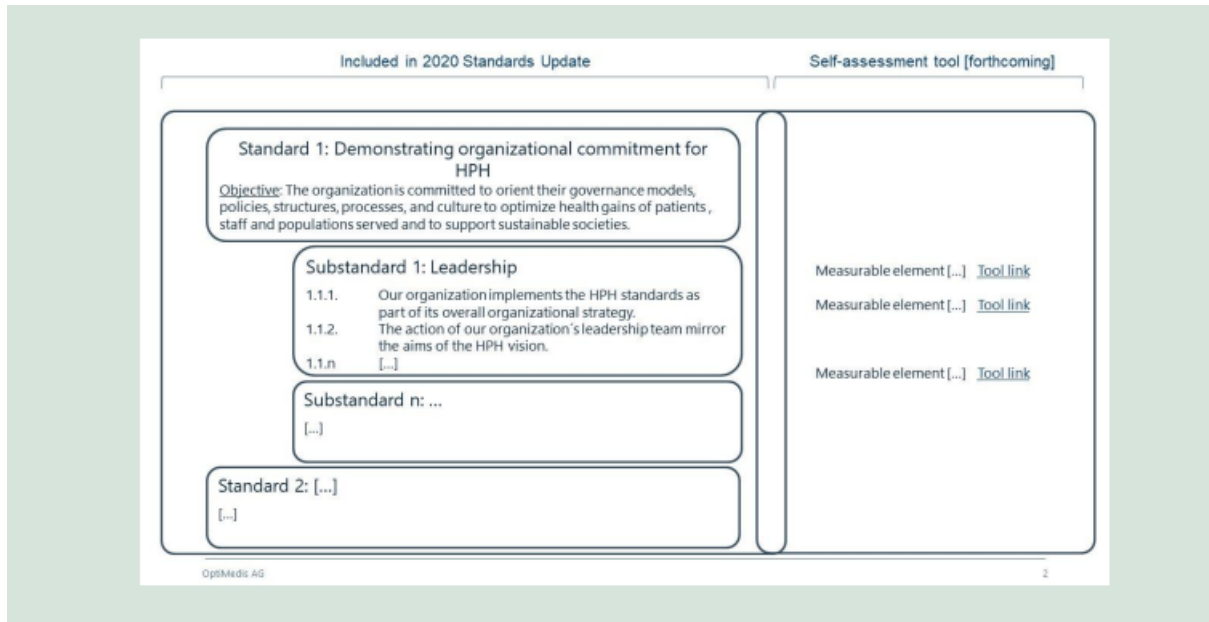
קבוצת העבודה בראשות המזכירות הבינלאומית שהוקמה בתחילת 2020 הייתה אמורה להסתמך על ניתוח זה, ולארגן מחקר דלפי דו-שלבי לשכלול הסטנדרטים. מחקר דלפי נועד להעריך את הסטנדרטים לגבי עקרונות RUMBA. ראשי התיבות RUMBA פירושה Relevant (רלוונטי), Understandable (מובן), Measurable (מדיד), Behavioral (התנהגותי), ניתן לפעולה (Actionable). מחקר דלפי כלל הערכות של הבנה, היקף וחשיבות של הסטנדרטים הכוללים, ההגדרות ותקני משנה. בשלב השני, נערך דירוג של בהירות הניסוח והתעדוף של הסטנדרטים ותקני המשנה שלהם. בנוסף להערכות הכמותיות, שני הסבבים יצרו פרשנויות איכותיות כדי לסייע לבניה, תיאום וניסוח הסטנדרטים. פאנל של מומחים הכולל את מועצת המנהלים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, משקיפים קבועים, המתאמים הארציים והאזוריים וראשי כוח המשימה וקבוצות העבודה של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות הוזמנו להשתתף במחקר זה. בסבב התייעצויות דלפי השני, כל הסטנדרטים נכללים בממדים המוגדרים ותקני המשנה דורגו על פי רמת הבהירות והתעדוף שלהם. קבוצת העבודה בחנה את כל ההתייחסויות הכמותיות והאיכותניות של פאנל המומחים וגיבשה את המשוב.

מבנה הסטנדרטים

הסטנדרטים מוצגים באופן מובנה כך:

- מספר ושם הסטנדרט הכולל
- תיאור היעד של הסטנדרט הכולל
- הצגת תת-הסטנדרט הראשון של סטנדרט כולל
- הצגת הצהרות הסטנדרט תחת תת-הסטנדרט

הגרסה הנוכחית של סטנדרטים אלו כוללת 5 סטנדרטים, 18 תקני משנה ו-85 הצהרות סטנדרטים.



איור 2: מבנה הסטנדרטים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות

סטנדרט 1

הפגנת מחויבות ארגונית לרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות

מטרה:

הארגונים מחויבים למקד את המודלים הניהוליים, המבנים, התהליכים והתרבות הארגונית שלהם במיטוב ההישגים הבריאותיים של המטופלים, הצוות והאוכלוסיות שהם משרתים ותמיכה בחברות בנות-קיימא.



תת-סטנדרט 1: מנהיגות

- 1.1.1 הארגון מיישם את תקני הרשת הבינלאומית של בתי החולים ושירותי הבריאות מקדמי הבריאות כחלק מהאסטרטגיה הארגונית הכוללת.
- 1.1.2 פעולות צוות ההנהגה של הארגון משקפת את מטרות החזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 1.1.3 הארגון מקדם תרבות של אוריינטציה בריאותית ושיפור הבריאות.
- 1.1.4 הארגון מינה מנהיג ליישום החזון של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות, ומנהיגי צוותי משימה לתחומי המשנה של הסטנדרטים, המכונים דו"ח התקדמות שנתי למען מועצת המנהלים.
- 1.1.5 מועצת המנהלים בוחנת את יישום החזון של הרשת הבינלאומית של בתי החולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 1.1.6 תכניות הכשרת הצוות כוללות את החזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 1.1.7 שיטות הערכת הביצועים והמשך ההתפתחות קשורים לחזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.

סטנדרט משנה 2: המדיניות

- 1.2.1 המטרות והמשימה המוצהרות של הארגון תואמות לחזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 1.2.2 המטרות והמשימה של הארגון מוצגות בבירור בפני כל בעלי העניין.
- 1.2.3 הארגון מבטיח את הזמינות של התשתית הנחוצה, לרבות משאבים, שטח וציוד, ליישום החזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.

סטנדרט משנה 3: ניטור, יישום והערכה

- 1.3.1 הארגון מנטר באופן שיטתי את צורכי הבריאות והגורמים הקובעים של הבריאות בקרב האוכלוסייה כיסוד לשירותי תכנון והערכה.
- 1.3.2 מערכות המידע של הארגון משלבות מדדים הדרושים להערכת היישום של חזון הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 1.3.3 הנהלים וההתערבויות שלנו לשיפור תוצאות הבריאות מוערכים באופן תקופתי.

סטנדרט 2

הבטחת גישה לשירותים

מטרה:

הארגון מיישם אמצעים להבטחת הזמינות, הנגישות והתקינות של מתקניו.



סטנדרט משנה 1: זכאות וזמינות

- 2.1.1 לארגון נהל להערכה ומתן תמיכה לאנשים במקרה של אי זכאות או מחסור במשאבים (העדר ביטוח רפואי או מצוקה כלכלית) הפוגעים בזכויות האדם.
- 2.1.2 הארגון מידע את כל מטופליו על זכויותיהם ועל מדיניות קידום הבריאות של הארגון.

סטנדרט משנה 2: מידע וגישה

- 2.2.1 ניתן למצוא בקלות את פרטי הקשר, המיקום ומידע כיצד להגיע לארגון באמצעות מנועי החיפוש באינטרנט.
- 2.2.2 אתר האינטרנט של הארגון קל לשימוש גם לאנשים עם רמת אוריינות בריאותית (דיגיטלית) נמוכה, וזמין בשפות שונות על פי הרכב האוכלוסייה המקומית.
- 2.2.3 הארגון מפתח חומרים כתובים ואמצעי ניווט על פי רמת האוריינות הבריאותית, השפה והיכולות הקוגניטיביות של קבוצות מטופלים.
- 2.2.4 הארגון מספק מידע מותאם לקבוצות שוליים או אוכלוסיות מצוקה.
- 2.2.5 הארגון קל לגישה ולניווט עבור מטופלים ומבקרים עם מגבלות או נכויות שונות.

סטנדרט משנה 3: מקובלות חברתית-תרבותית

- 2.3.1 הארגון מפגין מודעות וכבוד לערכים, לצרכים ולעדיפויות של קבוצות שונות בקהילה.
- 2.3.2 הארגון מיישם אמצעים מיוחדים כדי להבטיח שהזכויות של כל המטופלים יכובדו.
- 2.3.3 הארגון עושה כל מאמץ כדי להתאים את נהליו לצרכים המיוחדים של אנשים פגיעים.
- 2.3.4 מערכת הניווט של הארגון נבדקה על ידי מטופלים ושופרה בעקבות תוצאות הבדיקה. שירותים דיגיטליים ומדיה חדשה נבדקים על ידי נציגים של קבוצות יעד ומטופלים לפני הפצתם.

סטנדרט 3

שיפור שירותי בריאות ממוקדי-אדם ומעורבות המשתמשים

מטרה:

הארגון שואף לפיתוח טיפול ממוקד-מטופל איכותי ולהשגת התוצאות הבריאותיות הטובות ביותר, ומאפשר למשתמשי השירות/קהילות להשתתף ולתרום לפעילויותיו.

סטנדרט משנה 1: היענות לצרכים בריאותיים

- 3.1.1 הארגון פועל בשותפות עם מטופלים, בני משפחותיהם ומטפלים לפיתוח נהלים להערכת הצרכים הבריאותיים של המטופלים.
- 3.1.2 לארגון גישה אחידה להערכה ולתיעוד של הצורך בהתערבויות הקשורות לגורמי סיכון התנהגותיים (כגון טבק, אלכוהול, דיאטה/תזונה וחוסר פעילות גופנית).
- 3.1.3 הארגון מיישם הנחיות לזיהוי גורמי סיכון לבריאות הנפש בקרב מטופלים עם מחלות גופניות, ולזיהוי גורמי סיכון לבריאות הגוף בקרב מטופלים עם מחלות נפשיות.
- 3.1.4 הארגון מבטיח כי צורכי הבריאות של ילדים יוערכו ביחד עם השתתפותם הפעילה של ילדים, הורים, קרובי משפחה ומטפלים, בני קבוצת השווים וספקי שירותי טיפול קשורים.
- 3.1.5 הארגון פיתח נהלים לזיהוי מטופלים פגיעים כדי להעריך את הצרכים ולהפחית את אי השוויון בשירותי הבריאות.

סטנדרט משנה 2: טיפול הנותן מענה לצורכי המטופלים

- 3.2.1 הארגון יוצר סביבה שבה המטופלים ומשפחותיהם חשים בטוחים וכבודם וזהותם נשמרים היטב.
- 3.2.2 בארגון, ההתייעצויות עם המטופלים נערכות בחדרים/שטחים פרטיים עם הקצאת הזמן הדרושה ליצירת תקשורת יעילה.
- 3.2.3 בארגון, הפרטיות של המטופלים מכובדת בכל עת, ולמטופלים השוהים זמן רב יש זכות למצוא

- מקומות מנוחה. בעת הצורך, לבני זוג או קרובי משפחה שמורה הזכות לשהות עם המטופל.
- 3.2.4 הארגון מאפשר למטופלים ולבני משפחותיהם להפוך לשותפים פעילים בנושאי בריאות, ולהשתתף בתהליכי קבלת החלטות במהלך הטיפול.
- 3.2.5 הארגון מציע לכל המטופלים שירותי התערבות, קידום בריאות, טיפול רפואי, שיקום וטיפול פליאטיבי בהתאמה אישית לגיל ולתרבות של כל מטופל.
- 3.2.6 לארגון הנחיות על בדיקות סינון לסיכון גבוה לקשישים, ומשלב את ניהול קידום בריאות, שיקום וסיכונים, בהנחיות הקליניות או בשיטות הפעולה של מחלקותיו על פי הצורך.
- 3.2.7 הארגון מיישם, היכן שניתן, את המלצות יוזמת בתי החולים הידידותיים לתינוקות של ארגון הבריאות העולמי/יוניצ"ף.
- 3.2.8 הארגון מיישם את הסטנדרטים של הרשת הגלובאלית של שירותי בריאות נקיים מטבק.

סטנדרט משנה 3: תקשורת בין מטופלים לנותני השירות

- 3.3.1 הארגון מיישם תקשורת ממוקדת-מטופל וקבלת החלטות משותפת ככלים העיקריים לתמיכה בתפקיד פעיל של מטופלים ובני משפחותיהם בטיפול בהם.
- 3.3.2 הארגון מכשיר עובדים בטכניקות המשפרות את התקשורת והמיקוד במטופל. ההכשרה בתקשורת בכתב ובעל פה הנה באמצעות שיטות, כגון שימוש בשפה פשוטה וטכניקות (Teach-Back).
- 3.3.3 הארגון מצפה מהעובדים לתקשורת מכבדת, מעריך את המטופלים, ומלמד אותם לשאול שאלות.
- 3.3.4 הארגון נותן גישה למתורגמנים לקידום התקשורת בין המטופלים למטופלים בעת הצורך.
- 3.3.5 בארגון כל המטופלים יכולים לשאול שאלות בחופשיות.

סטנדרט משנה 4: תמיכה בשינוי התנהגותי של מטופלים והעצמת מטופלים

- 3.4.1 הארגון מעניק למטופלים מידע ברור, מובן והולם על מצבם הנוכחי, הטיפול הרפואי, והגורמים המשפיעים על בריאותם.
- 3.4.2 לאור הערכות הצרכים האישיים של המטופלים, הארגון מציע שירותי ייעוץ קצרי טווח או אינטנסיביים לגבי גורמי סיכון עיקריים, כגון טבק, אלכוהול, דיאטה/תזונה וחוסר פעילות גופנית.
- 3.4.3 הארגון מספק למטופלים גישה (אלקטרונית, בעת הצורך) לרשומות המטופלים שלו.
- 3.4.4 הארגון מספק גישה קלה אל ומקדם את השימוש בעזרי קבלת החלטות למטופלים, בעת הצורך.
- 3.4.5 הארגון מיישם התערבויות שנועדו לתמוך בניהול עצמי ומסייעות למטופלים לנהל את מצבם הבריאותי כהכנה לשחרור מבית החולים, או לצורך מעקב ארוך טווח.

סטנדרט משנה 5: שיתוף מטופלים, משפחות, מטפלים והקהילה

- 3.5.1 הארגון תומך בהשתתפות המשתמשים בתכנון, אספקה והערכה של שירותיו.
- 3.5.2 הארגון מזהה משתמשים בסיכון להדרה מתהליכים שיתופיים, ומקדם את ההשתתפות של מי שמצויים בסכנת הדרה ואפליה.
- 3.5.3 בארגון, כל המסמכים והשירותים הרלוונטיים למטופלים מפותחים ונבדקים ביחד עם פעילים למען זכויות המטופלים ונציגי ארגוני מטופלים.
- 3.5.4 הארגון מעודד מתנדבים, לרבות סטודנטים, אזרחים ותיקים, מטופלים ובני משפחותיהם להשתתף ולתרום לפעילויותיו.

סטנדרט משנה 6: שיתוף פעולה עם נותני שירותים

- 3.6.1 הארגון משתף פעולה עם נותני שירותים אחרים כדי למקסם את ההישגים הבריאותיים.
- 3.6.2 לארגון נוהל מאושר להחלפת מידע רלוונטי על מטופלים עם ארגונים אחרים.
- 3.6.3 לארגון המקבל, ניתן במועד המתאים סיכום בכתב על המצב הרפואי והצרכים הבריאותיים של המטופל, וההתערבויות שסופקו על ידי הארגון המפנה.

סטנדרט 4

יצירת סביבת עבודה בריאה ומסגרת בריאה

מטרה:

הארגון מפתח סביבת עבודה מקדמת בריאות, ושואף להפוך למסגרת מקדמת בריאות לשיפור הבריאות של כל המטופלים, בני משפחותיהם, הצוות, עובדי התמיכה והמתנדבים.

סטנדרט משנה 1: צרכי הבריאות, המעורבות וקידום הבריאות של הצוות

- 4.1.1 הארגון מציע הערכות שוטפות של הצרכים הבריאותיים של הצוות ותכניות לקידום בריאות לגבי טבק, אלכוהול, דיאטה/תזונה, חוסר פעילות גופנית ודחק נפשי.
- 4.1.2 במהלך תקופות תובעניות באופן חריג, הערכות צרכים בריאותיים אלו מותאמות כדי לזהות בהקדם את צרכי התמיכה הרלוונטיים.
- 4.1.3 הארגון מפתח ושומר על מודעות הצוות לסוגיות בריאותיות.
- 4.1.4 הארגון מבטיח את מעורבות הצוות בהחלטות המשפיעות על תהליכי עבודה קליניים וסביבת העבודה שלהם.
- 4.1.5 הארגון מפתח שיטות עבודה הכוללות צוותים רב-תחומיים בעת הצורך.
- 4.1.6 הארגון יוצר מקום עבודה מקדם בריאות, תוך התייחסות לסביבת העבודה הפסיכו-סוציאלית.

סטנדרט משנה 2: מסגרת בריאה

- 4.2.1 הארגון יוצר סביבה שבה המטופלים, בני משפחותיהם והצוות חשים בטוחים וכבודם וזהותם נשמרים היטב.
- 4.2.2 הארגון מחיל את העקרונות המשותפים של תכנון אוניברסאלי לסביבתו הפיזית בכל עת שהדבר מעשי, בר-השגה ואפשרי.
- 4.2.3 שטחי הארגון, לרבות אזורי ההמתנה, נקיים ונוחים.
- 4.2.4 הארגון מצויד בתאורה טובה, משטחי רצפות נגד החלקה, רהיטים יציבים ונתיבי הליכה ברורים.
- 4.2.5 הארגון מספק מרחבים ויזמות למטופלים, לצוות ולמבקרים לצורך מנוחה, פעילות גופנית ויצירת קשרים חברתיים.
- 4.2.6 הארגון מספק תזונה בריאה ואוסר על הכנסת מזון לא בריא לשטחו ולסביבתו הקרובה.
- 4.2.7 הארגון מבטיח כי סביבת הטיפול נקייה מעשן ומאלכוהול ויכול למזער רעשים בלתי נחוצים בעת הצורך.

סטנדרט 5

קידום בריאות בחברה הכללית

מטרה:

הארגון אחראי לקידום בריאות בקהילה המקומית ובקרב אוכלוסיית מקבלי השירותים.



סטנדרט משנה 1: צורכי הבריאות של האוכלוסייה

- 5.1.1 הארגון אוסף נתונים על דפוסי השימוש בשירותים באזור השירות, כאחד ממקורות הנתונים לשיפור הנגישות והאיכות.
- 5.1.2 הארגון משתף פעולה עם ארגוני בריאות הציבור לאיסוף מידע על מצב הבריאות, צורכי הבריאות והגורמים הקובעים את הבריאות באזור השירות.
- 5.1.3 הארגון משתף פעולה עם ארגוני בריאות הציבור לאיסוף מידע על צורכי מניעת מחלות וקידום בריאות באזור השירות.
- 5.1.4 לאור הערכת צורכי הבריאות, הארגון מגדיר פעולות ומזהה משתפי פעולה לצורך שיפור בריאות האוכלוסייה באזור השירות.

סטנדרט משנה 2: התייחסות לבריאות הקהילה

- 5.2.1 הארגון מפתח התערבויות ברמת הקהילה, כגון יוזמות דו-שיח על בריאות לקבוצות גיל מוגדרות, לצורך מניעה ראשונית.
- 5.2.2 הארגון עובד יחד עם ארגוני הקהילה כדי לתמוך בהפצת ידע על גורמים קובעים של הבריאות בקהילה וניצול שירותי בריאות, נוקט יוזמה, ומשתתף באופן פעיל בהתערבויות משותפות.
- 5.2.3 הארגון אחראי לספק שירותים חדשניים לאוכלוסיות במצוקה בקהילה, לרבות ביקורי בית, ובאמצעות מרכזי טיפול קהילתיים.

סטנדרט משנה 3: בריאות סביבתית

- 5.3.1 הארגון משפר את בריאות המטופלים, הצוות, הקהילה והסביבה על ידי קידום השימוש בכימיקלים, בחומרים ובתהליכים בטיחותיים.
- 5.3.2 הארגון מפחית את כמות ורעילות הפסולת הנוצרת על ידי מגזר הבריאות, ומיישם את אפשרויות ניהול והשלכת הפסולת הידידותיות ביותר לסביבה.
- 5.3.3 הארגון מפחית את השימוש באנרגיה מדלק מאובנים, ומקדם יעילות אנרגטית ושימוש באנרגיה מתחדשת חלופית.
- 5.3.4 הארגון מיישם אמצעי חיסכון, מיחזור וטיפול להקטנת צריכת המים וצמצום יצירתם של שפכים מזהמים מבתי חולים/שירותי בריאות.
- 5.3.5 הארגון מפתח אסטרטגיות ושירותי הובלה המפחיתים את טביעת הרגל האקולוגית של בתי חולים/שירותי בריאות ותרומתה לזיהום המקומי.
- 5.3.6 הארגון מפחית את טביעת הרגל הסביבתית של בתי חולים/שירותי בריאות על ידי קידום הרגלי אכילה בריאים והעדפת מזון מייצור מקומי ובר-קיימא בקהילה.
- 5.3.7 הארגון משלב עקרונות ושיטות עבודה של בנייה ירוקה בתכנון, בנייה ושיפוץ של מתקניו.

סטנדרט משנה 4: שיתוף במידע, מחקר ויכולות

- 5.4.1 הארגון מקדם מחקר על התערבויות לקידום בריאות ומניעת מחלות וחיידושים בטיפול הרפואי המתמקדים באוכלוסיות פגיעות, לשיפור נגישות ואיכות הטיפול.
- 5.4.2 הארגון תורם באופן פעיל לפעילויות של למידה ושיתוף בידע ברשתות בינלאומיות/ארציות/אזוריות של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות.
- 5.4.3 הארגון תומך בפעילויות תכנון, הערכה ומחקר הכוללות מטופלים, משפחות ואזרחים, בעיקר מקרב משתמשי שירותי בריאות מאוכלוסיות שוליים, בפיתוח שאלות מחקר, שיטות מחקר ודיווח על מחקרי בריאות (מחקר משותף ושיטות איכותניות ומעורבות).
- 5.4.4 הארגון מדריך את הציבור על הגורמים הקובעים בבריאות ועל אתגרי בריאות חברתיים רחבים יותר.
- 5.4.5 הארגון מפתח מודלים ומרחבים לחילופי מידע מתמשכים בדו-שיח עם קובעי מדיניות.

הצעדים הבאים ותכנית עבודה

סטנדרטים אלו הם פרי עבודה רחבת היקף של כוחות משימה וקבוצות עבודה שונים במהלך השנים האחרונות. כתוצאה מתהליך ביוזמת ד"ר צ'ארנזה, מסמך זה מהווה כיום מערך מקיף של סטנדרטים שעל פיהם בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות יכולים להעריך את ביצועיהם. לשם

כך יפותח מדריך הערכה עצמית ושיפור כדי לספק מרכיבים מדידים מוחשיים והמלצות להערכתם. מדריך ההערכה העצמית והשיפור יספק גם הנחיות לאיסוף נתונים שונים הנחוצים למימוש החזון של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות מקדמי בריאות. המטרה העיקרית של מדריך תקני הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות לקידום בריאות הנה לעודד בחינת מצב, זיהוי תחומים לשיפור, ויישום תהליכי שיפור מתמשכים. שיתוף פעולה עם רשויות המתכננות ומבצעות הערכות והסמכה של שירותי בריאות יכול להועיל בהקשרים ארציים ואזוריים מסוימים, כדי לתמוך בהפצתם ולעודד את אימוצם של תקני הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות לקידום בריאות.

הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות לקידום בריאות תפתח גם אסטרטגיות ומשאבים שנועדו לסייע לארגונים להעריך ולשפר את שירותיהם. כדי להבטיח כי הסטנדרטים משקפים את הציפיות והצרכים השונים והמגוונים של הרשת הבינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות לקידום בריאות הצומחת, תוקם ועדה קבועה לבחינה שנתית ולעדכון של סטנדרטים אלו.

מקורות

1. UN General Assembly. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. In 2015.
2. WHO. Shanghai Declaration on promoting health in the 2030 Agenda for Sustainable Development. In Shanghai; 2016.
3. WHO, UNICEF. Declaration of Astana. In Astana, Kazakhstan; 2018.
4. Nutbeam D, Muscat D. Health Promotion Glossary 2021; Health Promotion International. In press 2021.
5. The Ottawa Charter for Health Promotion [Internet]. World Health Organization; 1986 [cited 2004 Mar 4]. Available from: http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ottawa_charter_hp.pdf
6. WHO Regional Office for Europe. Health Promoting Hospitals [Internet]. Health Promoting Hospitals. [cited 2004 Mar 4]. Available from: <http://www.euro.who.int/healthpromohosp>
7. Groene O. Implementing health promotion in hospitals: Manual and self-assessment forms [Internet]. WHO European Office for Integrated Health Care Services; 2006 [cited 2020 Nov 6]. Available from: <https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2006/01/Implementing-health-promotion-in-hospitals-manual-and-self-assessment-forms.pdf>
8. Chiarenza A, HPH Task Force on Migrant Friendly and Culturally Competent Health Care. Standards for equity in health care for migrants and other vulnerable groups- Self- assessment tool for pilot implementation [Internet]. 2014. Available from: https://cespyd.es/a/wp-content/uploads/2018/01/Equity-Standards-SAT-2014_Light.pdf
9. Berger H, Paul R, Heimsath E, Ahern A, Carroll-Browne M, Harrison ET, et al. Standards for health promotion in mental health settings: Manual and self-assessment forms. HPH Task Force on Health Promoting Psychiatric Services; 2005.
10. Chiou S, Task Force on HPH and Environment. HPH and environment manual [Internet]. Available from: https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489_9e1e84c8c4fd4249bc37935a52e253a4.pdf
11. International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Healthcare Organizations (Working Group HPH & HLO). International Self-Assessment Tool Organizational Health Literacy. WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare (CC-HPH); 2019.
12. Frampton S, Wiczorek CC. The New Haven Recommendations on Partnering with Patients, Families and Citizens to Enhance Performance and Quality in Health Promoting Hospitals and Health Services [Internet]. International HPH

Network; 2016 [cited 2020 Jun 11]. Available from: <https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/03/The-New-Haven-Recommendations.pdf>

13. Simonelli I. Standards on health promotion for children and adolescents [Internet]. 2018 [cited 2020 Jun 11]. Available from: https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489_b8bb474456334fd9a4d6ecf19ac959a9.pdf
14. Chiou S, HPH Task Force on Age-Friendly Health Care. Age-friendly hospitals and health services recognition- Self-assessment manual. 2010.
15. WHO Standards Working Group. Development of standards for disease prevention and health promotion. WHO Meeting on standards for disease prevention and health promotion, Bratislava;
16. Global HPH Strategy 2021-2025. The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services; 2020.
17. ISQua. Alpha and accreditation [Internet]. The International Society for Quality in Health Care; [cited 2004 Apr 3]. Available from: <http://www.isqua.org.au/isquaPages/Alpha.html>
18. Chiarenza A. Umbrella standards process development. 25th Meeting of the HPH General Assembly; 2019 May 29; Warsaw.