



# מדדי איכות בשירותי רווחה: דרכי פיתוח ויישום סקירה בין-לאומית

טליה חסין    טל לנטו    הילה דולב

עריכת לשון: סיגל אשכנזי  
תרגום לאנגלית (תקציר): חני מנור  
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

הסקירה הוזמנה על ידי מינהל איכות, פיקוח ובקרה במשרד הרווחה והביטחון החברתי,  
ומומנה בסיועו

**מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל**  
ת"ד 3886 ירושלים 9103702  
טלפון: 02-6557400  
[brook@jdc.org](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

ירושלים | חשוון תשפ"ג | נובמבר 2022

# תקציר

## רקע

בספטמבר 2019 הודיע מינהל איכות, פיקוח ובקרה במשרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: משרד הרווחה) על "תוכנית מדדי האיכות למסגרות הרווחה". מטרת התוכנית: לגבש מדדי איכות בשירותי הרווחה ומתודולוגיה סדורה למדידת איכות. את התוכנית מלווה ועדת היגוי, ובה נציגים ממשרד הרווחה, מהאקדמיה, ממכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומהמגזר השלישי.

במסגרת תוכנית זו פנה מינהל איכות, פיקוח ובקרה במשרד הרווחה לצוות הבטחת איכות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לסקור מדדי איכות בשירותי הרווחה במדינות בעולם: מאפייני המדדים, אופן הפיתוח שלהם ואופן השימוש בהם.

## מטרות

מטרות הסקירה הן לבחון את מדדי האיכות בשירותי הרווחה בכמה מדינות ואת אופן גיבושם, ולהשוותם בין המדינות שנסקרו. בסקירה נבחנו השאלות האלה:

1. מהם מדדי איכות ואילו סוגים קיימים?
2. כיצד מפתחים אותם?
3. מהן דרכי ההפצה וההטמעה של המדדים?
4. אילו שימושים עושים במדדים?

## שיטה

הסקירה התבססה על מגוון מקורות מידע: מאמרים אקדמיים מן הספרות המקצועית הישראלית והבין-לאומית, מידע ממקורות גלויים (אתרי אינטרנט, מסמכים רשמיים ופרסומים בתקשורת), ספרות אפורה ומידע משבעה ארגוני פיקוח בשבע מדינות: אנגליה, סקוטלנד, אירלנד, צפון אירלנד, ויילס, אוסטרליה ושוודיה.

## ממצאים

ארגוני פיקוח האמונים על שירותי רווחה במדינות בעולם, אחראים לפיתוח ולקביעת מדדי האיכות הנדרשים מנותני השירות. מן הסיקירה עלה כי במדינות המשתמשות במדדי איכות לפיקוח על שירותי רווחה, יש הרבה מן המשותף בנוגע לאופן הפיתוח, להפצה, להטמעה ולשימוש במדדים, וכן בנוגע לערכי היסוד שהם הבסיס למדדים. בסוף הסקירה מוצגות דרכי פעולה מיטביות לפיתוח מדדי איכות, להטמעתם ולשימוש בהם.

# תוכן עניינים

1	1. מבוא
4	2. הסקירה
4	2.1 מטרות הסקירה
4	2.2 שיטת הסקירה
5	3. מדדי איכות בשירותי רווחה
5	3.1 הגדרות
5	3.2 סוגים של מדדי איכות
8	4. גופי הפיקוח – הגופים האחראים לקביעת מדדי האיכות
9	5. שלבים בפיתוח מדדי איכות
9	5.1 זיהוי צורך והתנעת תהליך פיתוח או עדכון של מדדי איכות
10	5.2 הגדרת שירות מיטבי ומיפוי ערכי היסוד להשגתו
10	5.3 דירוג מדדי איכות לפי קריטריונים
10	5.4 תיקוף מדדי האיכות באמצעות שיתוף ציבור
11	5.5 פרסום ניסיוני (פיילוט)
12	6. הפצת מדדי האיכות, הטמעתם והערכתם
12	6.1 הפצת מדדי איכות והנגשתם
13	6.2 הטמעה של מדדי האיכות
13	6.3 הערכה של מדדי האיכות
14	7. מדדי איכות בשירותי רווחה במדינות שנסקרו
14	7.1 אנגליה – Care Quality Commission [CQC]
15	7.2 אירלנד – Health Information and Quality Authority [HIQA]
16	7.3 צפון אירלנד – Regulation and Quality Improvement Authority [RQIA]
17	7.4 סקוטלנד – Care Inspectorate Scotland [CIS]
19	7.5 אוסטרליה – Aged Care Quality and Safety Commission [ACQSC]
20	7.6 מדינות ללא מדדי איכות
21	7.7 השוואה בין המדינות שנסקרו
24	8. תובנות מסכמות

27	מקורות
31	נספחים
31	נספח א': תהליך פיתוח הסטנדרטים בארגון HIQA באירלנד
32	נספח ב': מחווני איכות לפיקוח (דוגמה מסקוטלנד)
26	נספח ג': מעבר מתמות לעקרונות בארגון הפיקוח HIQA באירלנד
37	נספח ד': העקרונות העומדים בבסיס הסטנדרטים של ארגון הפיקוח הסקוטי

## רשימת לוחות

18	לוח 1: עקרונות בבסיס הסטנדרטים של ארגון הפיקוח הסקוטי
19	לוח 2: מדדי איכות, הדרישות מהארגונים נותני השירותים, והתוצאות הרצויות למקבל השירות, ACQSC
21	לוח 3: סוגי מדדי איכות, הנגשתם ושילובם בתהליך הפיקוח – השוואה בין ארגוני פיקוח בעולם
23	לוח 4: ערכי היסוד לאיכות של ארגוני הפיקוח

## רשימת לוחות בנספחים

33	לוח ב-1: קריטריונים לשירותים חוץ-ביתיים לאנשים מבוגרים וזקנים, סקוטלנד
34	לוח ב-2: המחשה של שירות ברמת איכות טובה מאוד וברמת איכות לא-טובה בנוגע לקריטריון 1.1

## רשימת תרשימים

2	תרשים 1: שרשרת המרכיבים היסודיים של מיקור חוץ
9	תרשים 2: שלבים בפיתוח מדדי איכות
12	תרשים 3: מחזוריות בעבודה עם מדדי איכות

## רשימת תרשימים בנספחים

36	תרשים ג-1: מעבר מתמות לעקרונות בארגון הפיקוח HIQA באירלנד
37	תרשים ד-1: העקרונות העומדים בבסיס הסטנדרטים של ארגון הפיקוח הסקוטי