



חווית האדם : אגף המעבדות תל השומר

איך הכול התחיל...

- סקר שביעות רצון מוסדי, הצביע על פער משמעותי בין השירות הטכני וטיב הבדיקות ובין היכולת של המחלקות לתקשר מול המעבדות:
- אי זמינות טלפונית, ספר בדיקות מעבדה "עמוס ולא ידידותי"
- אי הבנה לסיבות בגינן נפסלות דגימות
- התחושה שהמעבדה אינה "נלחמת" מספיק על דגימות ופוסלת ללא סיבה טובה

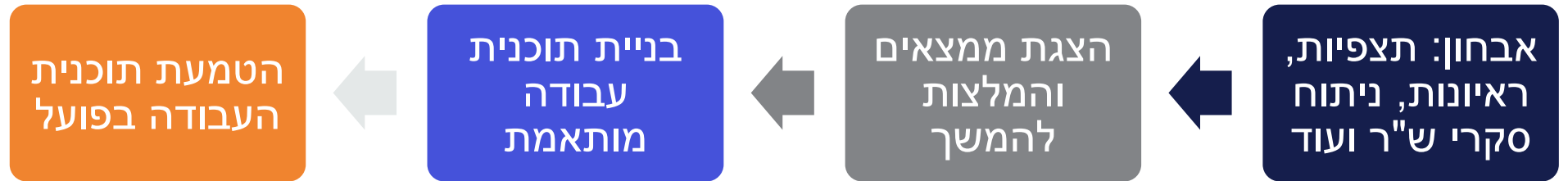
מטרות התהליך

במהלך 2021 התקיים תהליך מיפוי ושיפור ממשקי העבודה בין אגף המעבדות למחלקות השונות בבית החולים ובין הנהלת האגף לעובדי המעבדה

מטרות:

- אבחון ומיפוי פערים וצרכים מרכזיים בממשקי העבודה בין אגף מעבדות למחלקות השונות
- בניית תוכנית עבודה במספר רבדים: תהליכי עבודה, שיפור טכנולוגי, ביסוס תפיסות והנחות יסוד אודות איכות הממשק ותפקידו, מיומנויות תקשורת, יצירת שגרות למעקב ובקרה, ליווי וחניכה ללמידה ושיפור ארגוני מתמיד
- טיוב הממשק בין המעבדות למחלקות למיקסום עבודת המעבדה והמשאבים, תוך מתן מענה מותאם לצורכי המחלקות והעובדים

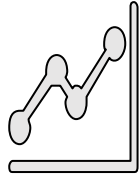
מבנה התהליך



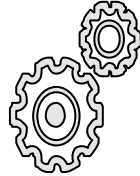
מבנה התהליך:

- אבחון: תצפיות, ראיונות, ניתוח סקרי ש"ר
- הצגת ממצאים והמלצות להמשך
- בניית תוכנית עבודה מותאמת לשיפור
- הטמעת תוכנית העבודה בפועל

תמות מרכזיות



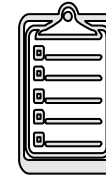
שיפור שביעות רצון
לקוחות (פנים)
ועובדי המעבדות



הנגשה ושיפור
הטכנולוגיה למתן
מידע מרבי לשירות
הצוותים בשטח



קיום צוותי
חשיבה
בשיתוף קהל
הלקוחות
(מלרדי"ם,
מחלקות,
מרפאות וכו')



שיפור תהליכי עבודה
באופן מותאם לצורכי
הסקטורים השונים

סיכום פעילות חווית האדם באגף המעבדות 2021 : ממשקי פנים וחוץ

פעילות הנהלת אגף:

מפגשי צוותי אגף מעבדות להצגת הנושא והפיכתו ליעד אגפי :

פורום מורחב מנהלי מעבדות ונאמני איכות לחשיפת הנושא והטמעתו : 6 מפגשים

פורום מצומצם : צוות חשיבה וביצוע : 10 מפגשים

פורום נאמני איכות בהם נסקרו משימות חווית האדם : 10 מפגשים

טיפוח עובדי מעבדה :

יום אוריינטציה עובדים חדשים

סיור היכרות בכל מעבדות האגף : מחקר ושירות

אירוע הוקרת עובד : 2 אירועים : במהלך יום עבודה ואירוע ערב

פגישה עם צוותים קליניים בשיבא: הוצאת סיכום ומתווה עבודה

יוני : מלר"ד נשים, ילדים, פנימית ד', כירורגית ב'

דצמבר : מלר"ד ילדים, פנימית ט', פנימית ג', כירורגית ג'

שונות:

ספטמבר : מיפוי מרכז שירות בשת"פ מחלקת או"ש

אוקטובר-דצמבר : יצירת מערך הדרכה עבור מחלקות : פוסטר, דפי הדרכה ומצגת קצרה להטמעה פרונטלית : סדר לקיחה

והנחיות דיגום

סיכום פעילות חווית האדם באגף המעבדות 2021 : ממשקי פנים וחוץ

• *פעילות פנים מעבדה:

- בכל מעבדה נאמן השירות/איכות פעל לקידום הנושא והטמעת המושג בתרבות הארגונית :
- *ממשק חוץ : עדכון מספרי טלפון, עדכון אתר, ייזום פגישות עם מחלקות נבחרות, הדרכת נותני שירות במעבדות, הדרכת מחלקות, סקרי שביעות רצון, הדרכות מנמ"ש. נציין כי מרכיבים אלה מהווים גם חלק מתקן ניהול מעבדות 15189
- *התהליך נוטר ע"י מנהל איכות אגפי במהלך מפגש חודשי של נאמני האיכות
- *עודכן נוהל אגפי וסקר הנהלה
- *הועברה המלצה לתוכנית עבודה מעבדתית לנאמני האיכות.

תובנות עיקריות לאחר קיום מפגשי חשיבה מול צוותים קליניים

1. קיימת נכונות בכל המחלקות עימם נפגשנו לקיים תהליכי שיפור, הדברות והכרות
2. קיים אינטרס משותף: צמצום בדיקות מיותרות, עדכון תגית מעבדות בקמיליון ויצירת סלי בדיקות
3. העדר הכרות עם עבודת המעבדה הינו גורם משמעותי לחוסר הבנה ותקשורת. הכרת אגף המעבדות מעלה את הרצון לשת"פ ונכונות להעמקת ההכרות

המלצות ויעדים לקידום הנושא:

נושא	המלצה
מידע – נהלי עבודה, זמני תקן, שימוש נכון במערכת ועוד	1. סרטוני הדרכה
	2. ימי אוריינטציה בכניסה לתפקיד
	3. לומדה (חלק מימי האוריינטציה)
	4. רפרנט מחלקתי או חטיבתי לידע- יצירת פורום מול המעבדות כמומחי תוכן וככתובת
	5. הגעה למחלקה כשגרה אחת ל.. עפ"י דוחות של פסילות/ כמות בדיקות/ אופי העבודה

המלצות 2

נושא	המלצה
זיהוי צורכי לקוח	הכרות אישית עם מהות העבודה של שני הצדדים: פרויקטים משותפים, שיתוף המחלקות ולהיפך בהבניית תהליכים משותפים, רפנרט מעבדה במחלקה? ועוד
צרכים ספציפיים	איתור צרכים של מחלקות או מרפאות ייחודיות, שגרת ממשקים ומפגשים לאיתור צרכים ייחודיים במקומות בעלי תיעדוף גבוה של המרכז הרפואי

המלצות 3

נושא	המלצה
תדמית וחוויית עובד	מיצוב ומיתוג עבודת המעבדה: הנהלת האגף והמעבדה תגדיר את התרבות הארגונית ותפיסת התפקיד של עובדי המעבדה אשר ילווה בתהליך הטמעה במעבדה ומול הנהלת בית החולים
אתגרים בלקיחה נכונה של בדיקות	1. סרטונים הדרכה לשימוש נכון במערכת 2. דוחות תקופתיים על מנת לאפשר למחלקה הפקת לקחים ושיפור תהליכים

המלצות 4

נושא	המלצה
ערוצי תקשורת	<p>ספר טלפונים מעודכן וברור למחלקות כתובת צמצום פניות טלפוניות : מתן מענה לפניות חוזרות על ידי יצירת מענה פרוקאיטיבי למניעת שיחות מיותרות כתובת ברורה למענה בנושאים ברורים</p>

המלצות 5

נושא	המלצה
זמנים	<p>1. מציאת פתרונות טכנולוגים או בדיקת פתרונות קיימים כגון: קפיצה של הודעה על זמן קבלת תשובה במידה והיא מעל X ימים לאפשר לרופא שיקול דעת האם להזמין או לא</p> <p>2. מתן מידע פרואקטיבי טכנולוגי לצפי לסיום תהליך הדיאגנוסטי של הבדיקה</p>
ניהול פסילות	<p>1. הפקת דוח פשוט, ברור ועדכני חודשי למנהלי המחלקות על מנת שיוכלו לקיים שגרת למידה והפקת לקחים בטעויות חוזרות</p> <p>2. אחידות בתיעוד הסיבה לפסילה</p> <p>3. סרטונים הדרכה לשימוש נכון במערכת</p>
בדיקות חריגות	<p>צוות חשיבה עם נציגי המחלקות לבניית תהליך מותאם ונכון לצורכי המחלקות להתנהלות מול תוצאות בדיקה חריגות</p>

המלצות 6

נושא	המלצה
שינוע	צוות עבודה לשיפור תהליכי עבודה עם השינוע
טרמינולוגיה	1. קביעת שמות חדשים לסטטוס עבודה, בחינתו על צוותי המחלקות, האם מובן וברור וחד משמעי כגון "בעבודה"

שלב התהליך 1

שלב בתהליך	לוח לביצוע	סטטוס/ היקף שעות	תוצרים
אבחון, הצגת ממצאים	בוצע	הסתיים	נקודות מרכזיות ופערים מרכזיים אל מול ממשקי הפנים ואל מול עובדי המעבדות השונים
יצירת חזון שירותי עבור קהל הלקוחות ועבור צוות עובדי אגף מעבדות, תפיסות ועמדות אל מול הלקוחות,	בוצע	הסתיים	תפיסת שירות של הנהלת האגף כבסיס לקיום תהליכי עבודה חדשים ומתן מענה בהתאם לחזון השירות שנבנה
יצירת שגרות ניהול ועוד יצירת שגרות עבודה מול המחלקות	בוצע	בתהליך	יצירת שגרות עבודה מול המחלקות, הפקת דוחות ומפגש פרסונלי להפקת לקחים ודיון בנתונים

שלב התהליך 2

תוצרים	סטטוס/ היקף שעות	לוי"ז לביצוע	שלב בתהליך
נערכו צוותי שיפור מול המחלקות השונות על מנת לייצר תהליכי עבודה חדשים שמטרתם, ייעול העבודה = סלי בדיקות מניעת בדיקות מיותרות הכרות עם שפת המעבדה דיוק תהליכי לקיחה נכונים למניעת פסילות הכרות טובה יותר עם מערכת המחשוב לקבלת מידע מקסימלי טיוב עבודת הממשקים בין מעבדה למחלקה	בתהליך הטמעה	בוצע	צוותי שיפור מול המחלקות
כנ"ל	תלוי מספר מחלקות שיבחרו להמשך	סוף רבעון ראשון 2022	צוותי שיפור נוספים במחלקות נוספות

שלבי התהליך 3

תוצרים	סטטוס/ היקף שעות	לוח לביצוע	שלב בתהליך
יצירת דוחות רבעוניים, המאפשרים למנהלי המחלקות לקבל מידע אודות כמות הבדיקות, מספר פסילות ומדוע, על מנת לשפר תהליכים פנים מחלקתיים	הסתיים	בוצע על ידי ממונה מחשוב מעבדות	הפקת דוחות למעקב ובקרה והפקת לקחים
בשל היקף הגדול של עובדי המעבדות, שדרת המנהלים היא זו שאמונה על הטמעת תפיסת השירות החדשה, כמו גם טיוב מחוברות העובד לשיבא לכן בהכשרה יינתנו כלים פרקטיים ומעשיים להוות מכפילי הכוח של החלטות ההנהלה הבכירה	עדיין לא הוגדר	עד סוף חציון 2022	הכשרת צוות ניהולי מעבדות
מתן כלים עבור הנהלת האגף בלוח התהליך, תהליכי קבה"ח ויצירת רצף בתהליך	12	עד סיום הפרויקט	לוחי צוות הנהלת המעבדות

שלב התהליך 4

תוצרים	סטטוס/ היקף שעות	לוח לביצוע	שלב בתהליך
עדכון מנהלי מעבדות בתהליך רתימתם לתהליך קבלת פידבק ורעיונות לשיפור העלאת אתגרים ודילמות בתהליך וידוא הטמעת התהליכים במעבדות השונות		לאורך הפרויקט אחת לחודשיים	מפגשי סטטוס עם הנהלת האגף
עדכון במה שבוצע ומה עוד נדרש מתן מענה ופתרונות אפשריים לאתגרים ודילמות בפרויקט (היכן לפרסם את המידע, מי הגורם אליו יש לפנות למענה ועוד) מעקב ובקרה על ביצוע אל מול תכנון		לאורך הפרויקט, אחת לחודש וחצי או לפי הצורך וקצב התקדמות הפרויקט	ניהול פרויקט אל מול מנהלת יחידת השירות וחווית האדם
סיכום תוצרי הפרויקט נקודת התחלה וסיום – מה הושג		אמצע חציון שני 2022	סיכום הפרויקט

תוכנית עבודה 2022 : מגובה קלנדרית בתוכנית נאמן איכות אגפי

דיגיטל:

חיצוני:

ברקוד במעמד לקיחת הדגימה במחלקה (תלוי החלטת שיבא)
לינק לסטטוס דגימה וספר בדיקות בקמיליון/ דשבורד מלר"דים
הטבת עדכון ממשק מעבדות בקמיליון
סלי בדיקה מותאמים למחלקות
דוחות תקופתיים למנהלי המחלקות
טלפוניה : נתב קולי, אפשרות לשליחת לינק לנייד
אתר : שילוב מדיה ויזואלית

פנימי:

שיפור ממשקי לבוס

הדרכה:

חיצוני:

הפצת חומר כתוב במחלקות: הנחיות סדר לקיחה ופירוט מבחנות להזמנה
הדרכות פרונטליות: אופן וסדר לקיחת דגימות

פנימי:

הדרכות נותני שירות באגף: סדנה רוחבית למנהלי מעבדות ונאמני שירות
הדרכה עמדת מענה 2100

המשך תוכנית עבודה 2022

מיצוב וממשקים:

חיצוני:

הסדרת מפגשים תקופתיים מעבדות והנהלת אגף מול מחלקות שיבא פורטל שיבא : הטמעת הודעות מתחלפות : מצגת, סרטון תדמית..
ימי אוריינטציה לצוות קליני

פנימי:

הסדרת מפגשים תקופתיים בלתי אמצעיים : הנהלת אגף / הנהלת מעבדות מול עובדי האגף.
הסדרת מפגשים פרטניים : "קפה מנהל"
טיפוח פעילות נציגת רווחה אגפית
מפגשי הוקרה לעובדי מעבדה
ימי אוריינטציה לעובדי מעבדה חדשים וצוות מנמ"ש

המשך תוכנית עבודה 2022

מכשור:

חיצוני:

ציוד מחלקות ב POCT : (מכשיר גזים)

הסדרת מוקדי שירות:

חיצוני:

מוקד 2100

מוקדי מעבדות אגף

הסדרת שת"פ מוקד 106?

סקרי שביעות רצון

שיפור תהליך השינוע הידני והפניאומטי:

הטמעת ברקוד בתהליכי שינוע (תלוי החלטה וביצוע שיבא)

אבני דרך מרכזיות

