

חדשנות פנים-ארגונית בתקופת מלחמה בארגון בריאות גדול

שחף שניר, ד"ר שירי פרגמנצב, ד"ר טליה קינר, ד"ר טלי לאנג, ד"ר אסי סיקורל, יערה שור, ד"ר יורי פונר, ד"ר ירדן לוינסקי, ד"ר סיגל אליון סידליק, ד"ר מיה גרשטיין, יעל וייסבר, נורית איתן גוטמן, אילן גופר, ד"ר זאב וינפלד, יפעת וונד, ד"ר עדי ברלינר, ניר שלום, סיון ורדי, רות לוי, רעות אוחנה, פרופ' רן בליצר.

מחוז צפון, מחוז דרום, מחוז דן - פתח תקווה, בי"ח שלוותא, חטיבת קהילה וחטיבת החדשנות - כללית שירותי בריאות

שיטות

ביצענו איסוף והערכה שיטתית של פעילות החדשנות הפנים ארגונית שהתרחשה בכללית שירותי בריאות בחודשים שחלפו מאז ה-7/10, הערכה אשר כללה איסוף רטרוספקטיבי של מקרי בוחן ופתרונות חדשניים אשר יושמו תוך כדי ניהול משבר, ובחינת השפעתן על ניהול המשבר.

המידע נאסף מסיכומי דיונים, ראיונות עם אנשי מפתח, ומהנתונים שנאספו בצוות החירום הייעודי שהוקם במערך החדשנות במהלך המלחמה ותמך במאמצי מטה.

רקע

במהלך המלחמה, כללית נאלצה להתאים עצמה ולתת מענה מהיר ויעיל יותר מאי פעם למגוון אתגרים לוגיסטיים ורפואיים משמעותיים, כדי להבטיח שהטיפול במטופלים ימשיך להיות אפקטיבי ובטוח. אולם מעטים הדיווחים השיטתיים שפורסמו על פעילות מערך סדור של חדשנות פנים ארגונית בארגון בריאות גדול בעת משבר פתאומי בסדר גודל לאומי.

כללית שירותי בריאות, פיתחה ויישמה פתרונות חדשניים שאפשרו לשמור על רמת שירות גבוהה גם תחת תנאים אלו. תקציר זה מתמקד בפעילות זו.

מסקנות והמלצות

מניתוח הנתונים עולות 15 יוזמות עיקריות אשר הופעלו בזמן אמת, אותן ניתן לחלק לארבעה תחומים עיקריים:

1. פתרונות טכנולוגיים ו-low tech לסיוע למערכים בהצפה וסיכון לאי-ספיקה לאור הזינוק בצרכים

דוגמאות נבחרות: מערכת לתיעוד שיחות במוקדי החירום, אפיון בוט לטריאז' פניות לסיוע ברה"ן, שימוש במשקפי VR לצמצום שחיקת מטפלים ועוד.

2. מענה פרואקטיבי לאוכלוסיות בסיכון

דוגמאות נבחרות הינן גיבוש חומרי עזר למטופלים והנגשתם באמצעות ווטסאפ, פנייה פרואקטיבית לאוכלוסיות מפונות ועוד.

3. שדרוג תשתיות להתמודדות עם אתגרים מתמשכים

שימוש בפלטפורמות טכנולוגיות לניטור מרחוק מטופלים בקרב אוכלוסיות מפונות, הקמת תאים ייעודיים עבור רפואה יעצת מרחוק ועוד.

4. גיוס פתרונות מהאקסיסטם

איתור פתרונות בעולמות ברה"ן מהארץ ומעולם. במהלך התקבלו יותר מ-100 פניות של חברות.

בין אלפי המטופלים אשר השתמשו בפתרונות הללו במהלך המלחמה ניתן לציין יותר מ-260 מטופלים אשר קיבלו סיוע וחומרי עזר ברה"ן באמצעות ווטסאפ ייעודי, יותר מ-3000 מפגשים טיפוליים אשר תועדו באזורי הפינוי מתחילת המלחמה, ופניה יזומה ליותר מ-47,000 מטופלים מפונים לצורך עדכון פרטים ומיפוי צרכים.

דיון

היכולת להגיב במהירות ובאופן יעיל למשבר הייתה קריטית לשמירה על רווחת המטופלים והצוותים הרפואיים, העקרונות המרכזיים הינם: (1) חיבור והזון חוזר בין צרכי המטה לשטח ו (2) קידום פתרונות מהיר מבוססי יכולות ותשתיות קיימות. מההערכה עולה כי חדשנות בעת משבר היא אפשרית, חיונית ותלויה בבשלות והיקף פעילות מערכי החדשנות ופעילותם בשגרה.