

מדידת ביצועי עובדים ככלי לקידום מקצוענות ואיכות באשפוז בית אקוטי

איריס אביב, עו"ד, אלכס בוקרייב, מוהנד דראושה, ד"ר אחמד חוסיין, איברהים אבו בכר, ד"ר ג'לאל בטחיש, אדהם טורק, ד"ר אכרם שורבגי, ד"ר יעל אוריון, ד"ר איב ביטון, שרון כהן | הנהלת אשפוז בית אקוטי, שרן רפואה עד הבית

רקע

הערכת ביצועי עובדים היא תהליך פורמלי המודד באופן שיטתי את ביצועי העובדים מול נושאים מוגדרים כמו מיומנויות, עמידה ביעדים וכד', בארגונים רבים מתבצעת הערכה זו אחת לשנה. עם זאת, הדינמיות של תחום אשפוז הבית האקוטי מחייבת הערכות תכופות יותר ללמידה ושיפור מהירים ומתמידים.

מטרה

הטמעה של מערכת הערכת ביצועים רציפה בארגון, ככלי לניהול לשיפור תהליכי עבודה ולעמידה ביעדי השירות ושביעות רצון המטופלים.

שיטות

מיפוי תהליכי עבודה מרכזיים באשפוז הביתי

הפצת דו"חות ביצועים חודשיים לעובדים, למנהלים ולהנהלת מערך אשפוז בית

פיתוח כלי הכולל מגוון פרמטרים להערכת ביצועים

הצגת נתונים חודשיים והשוואתם בין המרחבים השונים

רתימת עובדים ומנהלים לתהליך באמצעות הצגת הפרמטרים לצוותים הרפואיים

ביצוע משוב חודשי בהתאם לביצועי העובד ומעקב אחר מגמות

ממצאים

מאפריל 2023, המועד בו החל תהליך משוב חודשי לצוותים רפואיים באשפוז בית אקוטי, ועד מרץ 2024 נרשם שיפור בכל הפרמטרים:

היצמדות להנחיות ולנהלים בתהליכי העבודה

עליה של 20%

עמידה ביעדי הכשרה וכשירות מקצועית

עליה של 35%

שביעות רצון מטופלים ומדד המלצה על השירות

עליה של 15%

מסקנות

הדינמיות באשפוז הבית מחייבת תהליך משוב רציף ותדיר. הערכת ביצועים חודשית מאפשרת משוב ממוקד ואיכותי, זיהוי נקודות חוזק ותורפה ומתן ביקורת בונה.

תהליך זה מוביל ללמידה ולשיפור מיידי בביצועי הצוותים, ללא צורך בהמתנה לממצאי ההערכה השנתית.