



מנגנון ארגוני לצמצום בירוקרטיה הפחתת מאמץ ושיפור חוויית מטופל

ויק ישראל, ילנה חייטוביץ
חטיבת שירות ושיווק

מטרה: פישוט תהליכים ושירות נגיש בכללית

יצירת מנגנון ארגוני
אפקטיבי המאפשר
לעובדים להציף חסמים
ולתפוס ידע ארגוני
לפעולות שיפור

מודל: חוכמת השטח

במערכת שפרו לנו כל
עובד יכול להגיש הצעה
הכוללת תיאור מצב קיים
והצעה לשיפור

אתגר: בירוקרטיה ופרגמנטציה

ריבוי תחנות טיפול, חוסר
תיאום בין גורמים וטפסים
מיותרים מובילים לפגיעה
בחוויית המטופל, לעומס
על הצוותים ובאיכות
השירות

מרחיק לכת



שירות משופר

שיפור השירות וחוויית
מטופל ומטפל כתוצאה
מהשיפור



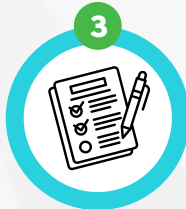
הטמעה

העברת הצעות שאושרו
לפיתוח, יישום והטמעת
פיתרון



מענה והחלטה

התחייבות מענה למגיש
ההצעה תוך 60 יום,
וקבלת החלטה על יישום



בדיקת היתכנות

בחינת ישימות ההצעה
וקביעת היתכנות



סינון וניתוב

קליטת ההצעה במערכת,
בחינה ראשונית וניתוב
ההצעה עפ"י הנושא
לגורם רלוונטי



הגשת הצעה

עובד מגיש הצעה
במערכת שפרו לנו הזמינה
לכלל העובדים בשולחן
העבודה, הכוללת תיאור
אתגר ופתרון מוצע

תוצאות והשפעה 2021-2025

2500+



הצעות הוגשו

היקף מרשים של
הצעות מכל הסקטורים
ומכל המוסדות

450



הצעות יושמו

מאות פתרונות כבר
שולבו בתוכניות
העבודה והוטמעו
בכללית

78% 76%

2025 2024

מדד מאמץ

לקבלת שירות מתוך
סקר שביעות רצון
חוויית מטופל

3.3% 4.6%

2025 2024

צמצום עזיבה

הפחתת כמות העוזבים
בעקבות בירוקרטיה

+3000



עובדים מעורבים

חיזוק תחושת השותפות
של העובדים, הפחתת
עומס בירוקרטי

"שפרו לנו" בפעולה - דוגמאות מהשטח



עוזר מהיר באפליקציה

באמצעות בינה מלאכותית
מאפשר ניווט קל ומהיר
המאפשר את החווית
המשתמש ומפחית עומס
על מוקדי השירות



טיפול באומנות ללא הפניה

פטור מהפניית רופא ילדים
לטיפול באומנות
בשירותי "מושלם"



אישור אוטומטי לגמילה מעישון

זיהוי השתתפות המטופל
בסדנה המאפשר הנפקת
מרשם תרופות מייד, ללא
צורך באישור מקדים של
רופא המשפחה



תזכורת לטופס 17

שליחת תזכורת להפקת
טופס 17.
צמצמה ביטולי תורים
ושיפרה רצף טיפולי

שותפים לתהליך

חטי שירות ושיווק | חטי קהילה | חטי בתי חולים | חטי מערכות מידע ודיגיטל | חטי משאבי אנוש | חטי כספים | מנהלי מוסדות ועובדים