



מוקד מקצועי קלינאות תקשורת חדשנות תפעולית במחוז פריפרי

אלינור אסולין, קלינאית תקשורת מחוזית, מכבי שירותי בריאות-מחוז דרום

רקע

מחוז דרום, מחוז פריפרי המאופיין באתגרים גיאוגרפיים, חברתיים ותשתיתיים, התמודד עם זמינות נמוכה של שירותי קלינאות תקשורת במסלול הישיר. זמני ההמתנה לטיפול היו ארוכים מאוד ועמדו על ממוצע של 12 חודשים, שיעור אי-ההגעה (NS) עמד על כ-20%, וקלינאות תקשורת עצמאיות נטשו את העבודה עקב ביטולים לא מתוגמלים ושחיקה. גם תפוקות הקלינאות השכירות היו נמוכות בשל חוסר זמן לתיאום תורים וביטולים.

מטרה

לשפר באופן דרמטי את זמינות השירות, את תפוקות קלינאות התקשורת ואת שביעות רצון המטופלים והמטפלות, תוך מיצוי מיטבי של כל דקה קלינית זמינה.

שיטות

הוקם מוקד מקצועי ראשון מסוגו לניהול תורים לכל הקלינאות במסלול הישיר במחוז. המוקד פועל בגישה הוליסטית, מלווה את המטופל מרגע קביעת האבחון ועד סיום הסדרה, ומנוהל על ידי צוות רפרנטיות ייעודי. המוקד מבצע תזכורות, הקדמת תורים, איוש תורים שבוטלו, וזימונים יזומים, תוך שימוש בתורת הפעלה מקצועית, מדידה שוטפת של תפוקות, ובקורות יומיות (תרשים 1).



ראשון מסוגו

יוצר קשר יזום פעמיים בשבוע עם כל המופנים לקלינאות תקשורת וקובע עבורם תור יזום



הוליסטי

מטפל במטופל מרגע קביעת האבחון ועד סיום הסדרה



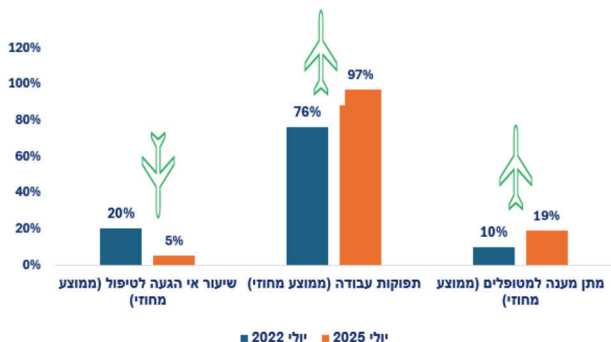
תרשים 1:
המוצר-
מוקד מקצועי

כ- 500 טיפולים, 65 ימי מרפאות, בניצחון של 4 רפרנטיות מנוהלים בעזרת תורת הפעלה מקצועית מוקפדת בתהליך "מזימון עד טיפול"

תוצאות

- בעקבות יישום המודל, נצפו התוצאות הבאות (תרשים 2):
- ירידה משמעותית בשיעור אי-ההגעה (מ-20% ל-5%)
- עלייה עקבית בתפוקות הקלינאות לאורך זמן (מ-76% ל-97%).
- שיפור ניכר ב-wellbeing של הקלינאות השכירות, שהעידו כי המוקד היווה נקודת מפנה במוטיבציה להישאר בארגון.
- שיפור בשיעור המענה לממתינים לסדרות טיפול (מ-10% ל-19% תוך 4 חודשים).

תרשים 2: תוצאות יישום המודל



מסקנות

הקמת מוקד מקצועי לניהול תורים במסלול הישיר, הובילה לשיפור דרמטי בזמינות, בתפוקות ובשביעות הרצון – הן בקרב המטופלים והן בקרב המטפלות במחוז פריפרי מאתגר. המודל מדגים חדשנות תפעולית בשירותי בריאות, עם פוטנציאל להטמעה רחבה בכלל המחוזות.