



## שירות עצמי לעובד ולמנהל מכל מקום ובכל זמן סיפור לקוח – מכבי שירותי בריאות

### אודות מכבי שירותי בריאות

מכבי שירותי בריאות מספקת שירותי בריאות לכמעט 2,000,000 חברים ומהווה כרבע משוק הבריאות בישראל בשנת 2013. במכבי מועסקים למעלה מ-4500 רופאים וכ-6000 עובדים שכירים ואלפי עובדים נוספים בחברות בנות כגון: מכבי טבעי, מכבידנט, בית בלב ועוד.

רשת בתי מרקחת של מכבי "מכבי פארם", מונה 56 סניפים בנוסף לכ-720 בתי מרקחת שבהסכם עם הקופה בכל רחבי הארץ.

מכבי שירותי בריאות היא הבעלים של אסותא מרכזים רפואיים, הכולל ארבעה בתי חולים ושלושה מכונים ומרפאות בפריסה ארצית.

### סביבה מחשובית:

לכל העובדים במכבי יש נגישות לעמדת מחשב, לרוב במסגרת עמדת עבודה אישית, ולכולם אוריינטציה מחשובית.

במכבי שירותי בריאות פועלת כבר למעלה מ-20 שנה מערכת הנוכחות TimeBit של Synerion, ולפני כ-8 שנים נוסף לה גם ממשק השירות עצמי לעובדים ומנהלים, ה-iBrowse, תחילה רק לצורך ניהול דווחי נוכחות והיעדרות.

ה-iBrowse שולב לאחרונה כחלק אינטגרלי ממערכת מקיפה של שירות מקוון לעובדים ומנהלים של SAP הפועלת במכבי, שמטרתה לאפשר נגישות ישירה לעובד בנושאי משאבי אנוש ותצוגה של המידע האישי הרלוונטי לו, כמו גם יכולת עדכון באופן עצמאי.

פרויקט השירות המקוון היה מורכב משום שהוא משלב פתרונות טכנולוגיים של מספר ספקים בתחום משאבי האנוש. כל המערכות מבוססות Web בממשק עבודה נוח לעובדים. כולן נגישות לעובד בסיסמת הרשת (Single Sign On) נתוני העובד והתפקיד מועברים לכל המערכות באמצעות ממשק ממערכת SAP.

הפרויקט זכה ב-IT Award 2012 מטעם "אנשים ומחשבים".

### האתגרים – חסכון במשאבים ושירותיות לעובד

התפיסה השירותית במכבי שירותי בריאות, הרואה את העובד כלקוח, מחייבת את הארגון לתת לו נגישות למידע האישי והארגוני הרלוונטי לו, כמו גם אפשרות לעדכן מידע זה, באופן עצמאי, יעיל ופשוט, באמצעות טכנולוגיות מתקדמות.

גם הארגון יוצא נשכר מתפיסה זו, שכן תהליכים עתירי אדמיניסטרציה וניירת, הופכים להיות ממוחשבים וקצרים.

תהליכים כגון עדכון דיווחי נוכחות שגויים וחריגים של העובד, אישורי ממונים וכד', גדלו בעבר זמן רב מהעובד ומהמנהל הממונה (לעיתים נדרש אישור של שני מנהלים). התהליכים היו מלווים באדמיניסטרציה מרובה ובניירת ואסמכתאות מצורפות, שמועברת מגורם אחד לשני בדואר פנימי, לעיתים באתרים מרוחקים גיאוגרפית. הקלדת נתונים מטפסים ע"י מנהלים או קלדניות, היתה מקור לטעויות כתוצאה מהזנה ידנית ומשך הביצוע הארוך יצר צווארי בקבוק במחלקת השכר לקראת הכנת המשכורות.





## שירות עצמי לעובדים ומנהלים של Synerion

מערכת ה-iBrowse של Synerion הוטמעה במכבי שירותי בריאות בשלושה שלבים:

- לפני כ- 8 שנים שולבה המערכת בארגון על מנת לאפשר תצוגה ועדכון של נתוני נוכחות והיעדרות
- בשנתיים האחרונות מאפשרת המערכת תצוגה ועדכון של סידור העבודה של עובדי סניפים ושטח
- בימים אלה עולה המערכת בארגון לצורך הקצאת זמן ודיווח משימות במחלקות נבחרות העובדות עפ"י פרויקטים.

המערכת משרתת לצורך דיווחי נוכחות כ- 6000 עובדים שכירים ו- 1200 מנהלים בארגון ופועלת בפריסה ארצית – בכ- 200 אתרים ממטולה ועד אילת. פריסה זו כוללת הנהלה ראשית וחמש מנהלות מחוז, מעבדה ראשית ורשת בתי מרקחת – סה"כ כ- 400 מתקנים עם כ- 5000 עמדות עבודה.

בנושא סידור עבודה משרתת המערכת כ- 5,000 מנהלי ועובדי סניפים ועובדי שטח.

בנושא ניהול משימות תעלה המערכת במחלקות הפועלות עפ"י פרויקטים ותשרת בשלב הראשון כ- 200 עובדים ומנהלים.

עובדים ומנהלים חשופים באמצעות מערכת ה-iBrowse, למידע ולפונקציונאליות הרלוונטית להם.

### שלב א' - ניהול נוכחות/היעדרות

דיווחי הכניסות והיציאות של העובדים נקלטים ממגוון אמצעי דיווח כגון שעוני נוכחות, טלפונים ניידים, סלולאריים וסמארטפונים, תוך זיהוי מיקום העובד בעת דיווח, ומועברים למערכת הנוכחות TimeBit של Synerion.

מייל אוטומטי מזכיר לעובדים ולמנהלים בתחילת כל חודש שיש לבדוק, לעדכן ולאשר את דיווחי הנוכחות שלהם ושל הכפיפים להם.

מערכת ה-iBrowse מאפשרת לעובד לצפות בנתוני הנוכחות וההיעדרות שנקלטו ולעדכן דיווחים שגויים וחרגים. כמו כן, יכול העובד לדווח היעדרות ולצרף אסמכתאות כגון אישור מחלה, מילואים וכד'.

המערכת שהותאמה במיוחד לצרכים הספציפיים של המגזר הרפואי, מאפשרת לעובד לדווח על פעילות נוספת המתוגמלת בשכר כגון טיפולי בית, פעילות קידום בריאות (הרצאות) וכד', ולדווח הוצאות יומיות כגון ק"מ.

עובד שביצע פעילויות כאלה עבור יחידות ארגוניות אחרות, יכול לדווח על כך, באופן שההוצאה תועמס על היחידה המתאימה.

עובד שהשתתף בהדרכה שאושרה ותועדה במערכת SAP, יכול לשייך את ההדרכה הרלבנטית לשעות הנוכחות בקמפוס הדרכה.

למנהלים (ישיר ועקיף) יש גישה לכל נתוני הנוכחות והיעדרות של הכפופים להם, כולל תצוגה של שינויים שביצע העובד, אותם הם צריכים לאשר לפני העברה לשכר.

גם המנהל וגם העובד יכולים להפיק דוחות נוכחות ללא ניירת ולא מגבלה של תקופות.

**התוצאה:** נגישות לנתונים, יכולת עדכון ואישור מהירה, קיצור תהליכים, צמצום באדמיניסטרציה, מניעת טעויות ותיקוני נתוני נוכחות רטרואקטיביים.

"מערכת ה-iBrowse של Synerion מאפשרת לנו צמצום משמעותי של תהליכים אדמיניסטרטיביים, פינוי זמן עבודה יקר של עובדים, מנהלים ומחלקת משאבי אנוש לטובת פעילות מקצועית, קיצור משך זמן של תהליכי עבודה וזמני תגובה, צמצום טעויות וניירת. להערכתנו, הפרויקט חוסך למכבי שירותי בריאות מאות אלפי שקלים בשנה."

עופר זיינפלד, מנהל תחום סאפ ותוכנות מדף ארגוניות - מערכות מידע



## שלב ב' – עדכון סידור עבודה

לעובדי הסניפים והשטח במכבי שירותי בריאות יש סידור עבודה המבוסס על הסכמי אב שמונהלים במערכת ה-TimeBit של סינריון. בפועל נדרשים שינויים בשעות ובמקום ביצוע העבודה. לדוגמה, יציאה של עובדת לחופשת לידה, מחייבת שינוי בסידור העבודה של עובדים אחרים.

מערכת ה-iBrowse מאפשרת למנהלי סניפים ולמנהלי יחידות לעדכן את סידור העבודה. המנהל יכול לבחון תרחישים שונים של שינויים ולבדוק את השלכת השינוי על זכויות וזכאויות העובד באופן מיידי. השוואה בין סידור העבודה המקורי למעודכן, מציפה התראות בקרה בנושאים כגון: חריגה מהתקן, שינוי אחוזי משרה, תוספת פיצול, תוספת הנקה ועוד. סידור העבודה הבדוק והמעודכן מועבר להנהלה המחוזית לבדיקות נוספות ואישור או הנחיה לתיקון. לאחר האישור, יכול העובד לראות באמצעות המערכת את סידור העבודה שלו.

**התוצאה:** נגישות לנתונים, יכולת עדכון ואישור מהירה, קיצור תהליכים, צמצום באדמיניסטרציה, אין צורך בהקלדה כפולה, הפחתת טעויות וחסכון בניירת.

"מידיי חודש יש בממוצע 90 מקרים של שינוי סידור עבודה בכל מחוז. בעבר, כאשר השינוי בסידור עבודה היה ידני, נדרשה מחלקת משאבי אנוש במחוז לערוך בירורים בשל אי הבנות או דרישה לשינויים ב- 50% מהמקרים. מחשוב התהליך צמצם את התופעה ב- 90%.

בנוסף, בעבר היה צורך בתיקוני רטרו רבים משום שעובד היה נוכח בפועל בעבודה בהתאם לסידור עבודה מעודכן, עוד לפני שעדכון זה הוזן למערכת. גם במקרה זה הצלחנו לצמצם את כמות תיקוני הרטרו בכ- 90%.

יש לנו רק שבחים למערכת. מאז שסיימנו את תהליך ההטמעה היא כמעט מייתרת את סבב הפניות החוזרות על כל עדכון של סידור עבודה, מפחיתה טעויות ואי נעימויות ונותנת למנהלי הסניפים תמונה מלאה אודות שמירת זכויות וזכאויות של עובדיהם."

אנני אשדורף - ממונה על שעות עבודה והיעדרויות- מחלקת פרט ותנאי העסקה

## שלב ג' - ניהול משימות

בנקודת זמן זו, מתקיים במכבי פיילוט של מערכת ה-iBrowse להקצאת ודיווח משימות. החל מינואר 2013 תעלה המערכת לאוויר במחלקות נבחרות: אגף מערכות מידע ויחידות נוספות כגון מכון המחקר של מכבי, הפועלות על פי פרויקטים רב מערכתיים.

מנהלים יקצו לכפופים שלהם את מסגרת השעות להשלמת משימה/פרויקט.

העובדים ידווחו על אילו משימות עבדו בכל יום וכמה זמן הוקדש לכל משימה.

דוחות תכנון מול ביצוע שמפיקה המערכת יאפשרו למנהלים מעקב אחרי ההתקדמות הפרויקט.

**התוצאה:** מדידה של זמן ועלות העבודה המושקעים בפועל בפרויקט ויכולת מעקב אחר התקדמות.

## תועלות:

- חסכון בבירוקרטיה ויעול תהליכים
- שביעות רצון של עובדים ומנהלים
- חסכון בכוח אדם ואדמיניסטרציה
- ארגון ירוק – אין צורך בניירת ובשינוע שלה
- קיצור זמני תגובה.

"ראוי לציין את הערכתנו לצוות סינריון שהוביל איתנו את פרויקט מחשוב סידורי עבודה: נטע, יאיר, ועופר, ואת תודותינו לתמיכה המקצועית שקיבלנו. ההיענות המהירה לתקלות וליישום שיפורים שהועלו במהלך ההטמעה, תרמו רבות להצלחת הפרויקט ולשביעות רצון המשתמשים במערכת. המחויבות האישית של הצוות לפרויקט ולהצלחתו ראוייה להערכה."

אנני אשדורף – ממונה על שעות עבודה והיעדרויות- מחלקת פרט ותנאי העסקה

צופי סגל - מנהלת יחידת מידע ותכנון

לימור פרי - רכזת מידע - יחידת מידע ותכנון