

כנס האיגוד הישראלי לאיכות

תל אביב

26.2.25

תודעה של איכות ומצוינות

כל הזכויות שמורות

ייעוץ לאיכות ומצוינות

רותי הוברמן

המסלול המקצועי שלי כדוגמא

שלב א'

תחילת הדרך המקצועית (1989)
• אינטרפארם – מפעל פרמצבטי – מו"פ

עזבו אותי בשקט
(במו"פ לא צריך...)



שלב ב'

מנהלת איכות ראשונה (1995)

במעבדה גדולה של משרד הבריאות

אני עוד לא יודעת מה זה
לומדת בקורס ותוך כדי התקדמות
מתחילה לאמין שזה חשוב
"יש לי קרניים"
אולי הם צודקים?...



שלב ג'

הרשות להסמכת מעבדות – צוות ה

ראש תחום מעבדות כימיה וביולוגיה

מבט רחב
רואים תודעת איכות בסקלות שונות
רואים הבדל בין "סימנו" ✓
לבין עשייה מתוך תודעה



ציטוט מתוך משוב מקורס שהעברתי

" קיבלתי מוטיבציה ואהבה למקצוע שנחשב בעיניי
טרחני"

"יוצאת עם פרספקטיבה שונה של הסתכלות על
נושאי האיכות"

"הופתעתי – זה לא היה משעמם בכלל"

שלב ד

ייעוץ לארגונים (1997)

- הטמעה ושדרוג של איכות ומצוינות בארגונים
- מומחיות במעבדות
- מתן קורסים לניהול, איכות ומצוינות במעבדה,
- עריכת מבדקים פנימיים
- סדנאות הקשבה
- ועוד

שינוי תפקיד – משנה את זווית הראייה

- מאפשר ידע שהיה קיים אך לא היתה לי אליו התייחסות
- מאפשר עניין בנושאים שקודם לא נתתי להם תשומת לב
- חוויה אחרת של חשיבות של אלמנטים מסוימים



לחלקנו זה בא באופן טבעי ואוטומטי

לחלקנו זה מתפתח עם הזמן

העמקה של
תפיסה
תודעה

ידע
עניין
חשיבות

הרחבת זווית
ראייה

תודעה של איכות ומצוינות



אִיר

לשם
מה

מה

תודעה של איכות ומצוינות



איר

לשם
מה

מה



דנ"א ארגוני

מלחמת תרבות: האם אפשר לשנות דנ"א של ארגון?

האם DNA ארגוני בצורה נכונה? ולמה כל כך חשוב ליצור ערכים ...

יע מנהל

ערכים לפי

כך תמצאו מועמדים שמתאימים ל-DNA הארגוני
ייגנום הארגוני

פיתוח DNA ארגוני: יוצרים בידול וייחודיות כאמצעי לצמיחה

אבר
אין בונים DNA ארגוני בימי הקרונה?

יג' - מפצחים את ה DNA הארגוני להצלחה



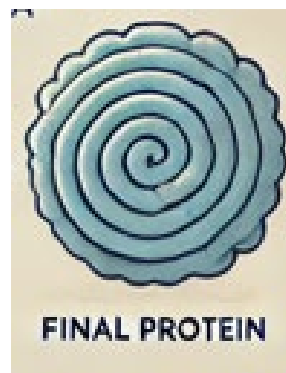
דנ"א - בסיס המידע הגנטי



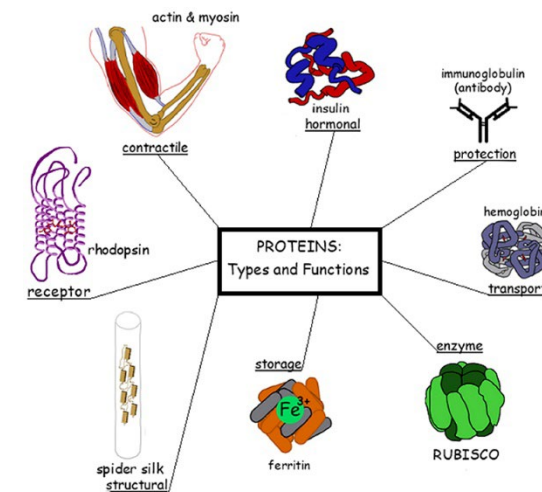
רנ"א - השליח



חלבון - המבצעים



חלבונים שונים - אבני בניין וביצוע פעולות



רותי הוברמן כל הזכויות שמורות

דנ"א ארגוני

דנ"א - בסיס המידע הגנטי

ייעוד, חזון, ערכים
ידע ארגוני
נהלים
אתיקה



רנ"א - השליח

ה"שליח"
מנהל.ת
מנהל.ת איכות
צוות איכות



חלבון - המבצעים

ההון האנושי
בכל רמות הארגון





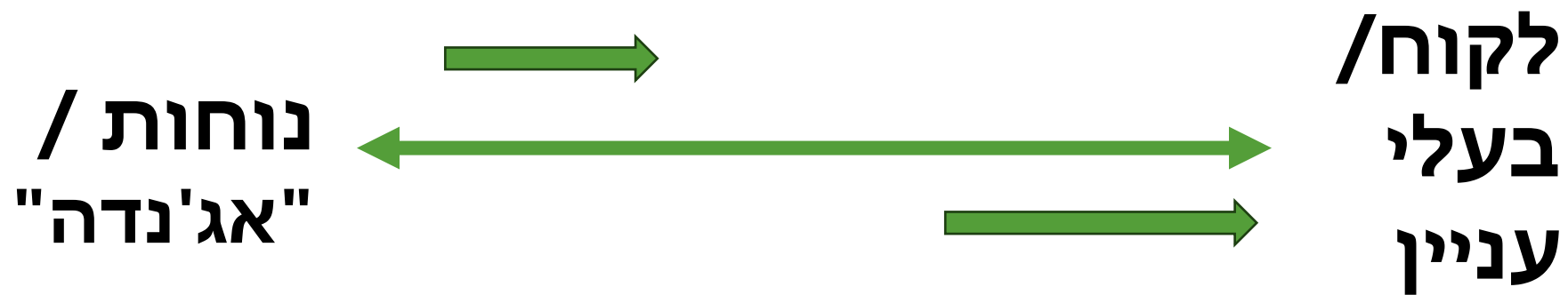


תודעה של איכות ומצוינות למה הכוונה



איכות – זה מה
שעושים
כשאף אחד לא
מסתכל

מה השיקול המרכזי בקבלת החלטות?



דוגמאות מעולם האיכות שנוגדות את האוטומט של רובנו

**עבודה לפי נהלים
תיעוד של תלונות
תיעוד של חריגות
מבדקים
ועוד...**

המטרה (בעיני)

המודעות לחשיבות

התפיסה וקבלת ההחלטות של כל שותף בארגון

כמו פעילות התאית, הנשימה ופעולות הגוף שמתבצעות כל הזמן
גם כשאנחנו לא מפנים אליהם את תשומת הלב

יהיה כמו באוטומט
שבנוי על בסיס איכות ומצוינות

תודעה של איכות ומצוינות



אֵלֶּכָּה

לשם
מה

מָה

חלק קטן ממקרים שפגשתי

העברת תפקיד



אם אתה בונה משהו, בתודעה של איכות ומצוינות – **תרצה** להעביר את הדברים בצורה מסודרת

ריכוזיות



אל מול - " זה שלנו " כולם שותפים

תודעה של של " זה שלי "

לא מסכימים, נסחפים לסכסוך



תרבות של – נרגע, גישור, נמצא פתרון משותף
הסכמה ולא פשרה

אל מול -

הפסד של כולם



מה אפשר להפיק

מהעמקה של תודעה של איכות ומצוינות



רותי הוברמן כל הזכויות שמורות

תודעה של איכות ומצוינות



איך

לשם
מה

מה

איך אני מייצרת, משמרת, ומרחיבה את תודעת האיכות והמצוינות

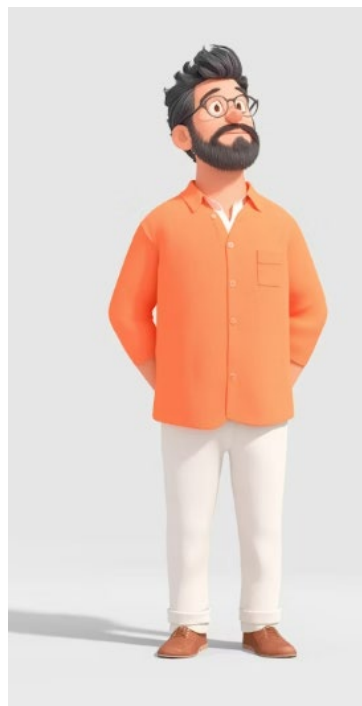
בארגון

שלי

אל מול מציאות מאתגרת

איך אני מייצרת, משמרת, ומרחיבה את תודעת האיכות והמצוינות

שלי



מהי תודעת האיכות שלי ?





SSM



דוגמא – מרכזי בריאות של SSM

- 20 בתי חולים (ועוד הרבה שירותים נוספים)

- נכסים – 4 ביליון

- 24,000 עובדים

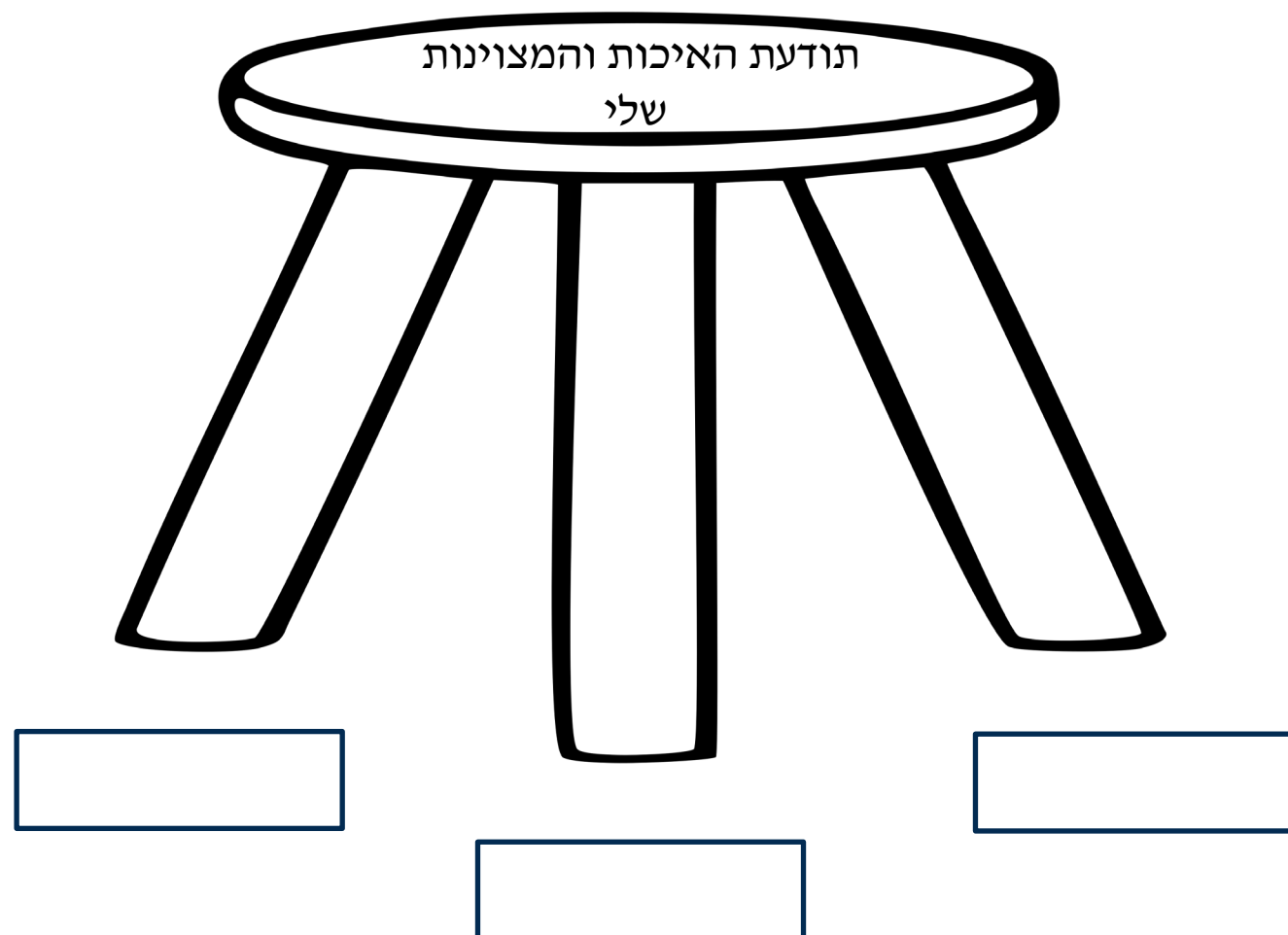
- 5,000 רופאים

- 159,000 אשפוזים

- 1.2 מיליון ביקורים



מהן שלוש ה"רגליים" שיבטאו בפועל את תודעת האיכות שלי





רותי הוברמן

0545-748722

איך אני מייצרת, משמרת, ומרחיבה את תודעת האיכות והמצוינות

שלי

**מפגשים עם קולגות
השתתפות בקבוצות שונות
לימוד והתפתחות כל הזמן בתחום
תזכורת עצמית כחלק מיומיום
התפתחות אישית**

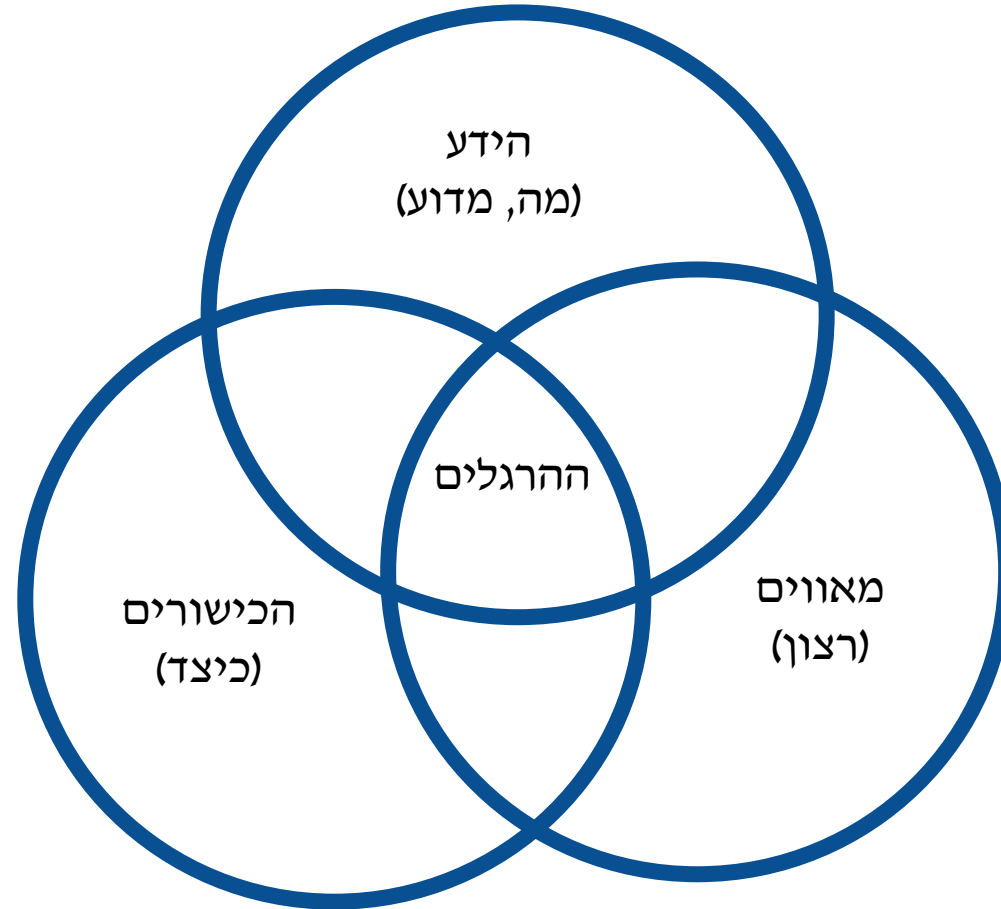
צמיחה בתחום מקצועי התפתחות אישית

- השתתפות בקורסים
- למידה עצמית – ספרים / אינטרנט ועוד
- ביקור במקומות מעוררי השראה
- רכישת כלים "מהתחום הרך"
- אתגור עצמי לצמיחה במצבים קשים (CAPA...)

ביקור ב "סופרמרקט" ∞

- מיינדפולנס
- פסיכולוגיה חיובית
- NLP
- מדיטציות למינהן
- הקשבה
- סגנונות תקשורת
- תקשורת מקרבת
- שיטת ביירון קייטי
- ועוד ועוד ועוד

מפתח להצלחה



יצירת הרגלים
שמזכירים
עשייה בזמן הנכון

סטיבן קובי

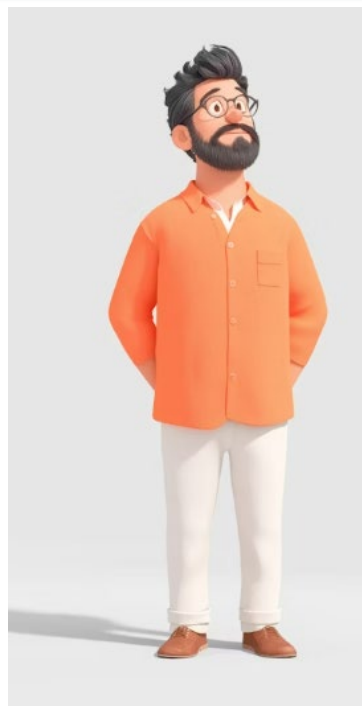
שבועת ההרגלים של אנשים
אפקטיבים ביותר



Tiny Habits שיטה של פוג

איך אני מייצרת, משמרת, ומרחיבה את תודעת האיכות והמצוינות

בארגון



דנ"א ארגוני

דנ"א - בסיס המידע הגנטי

ייעוד, חזון, ערכים
ידע ארגוני
נהלים
אתיקה



רנ"א - השליח

ה"שליח"
מנהל.ת
מנהל.ת איכות
צוות איכות



חלבון - המבצעים

ההון האנושי
בכל רמות הארגון





כלים

ראש
רציונל – דרך הראש
תשתית איכות ומצוינות

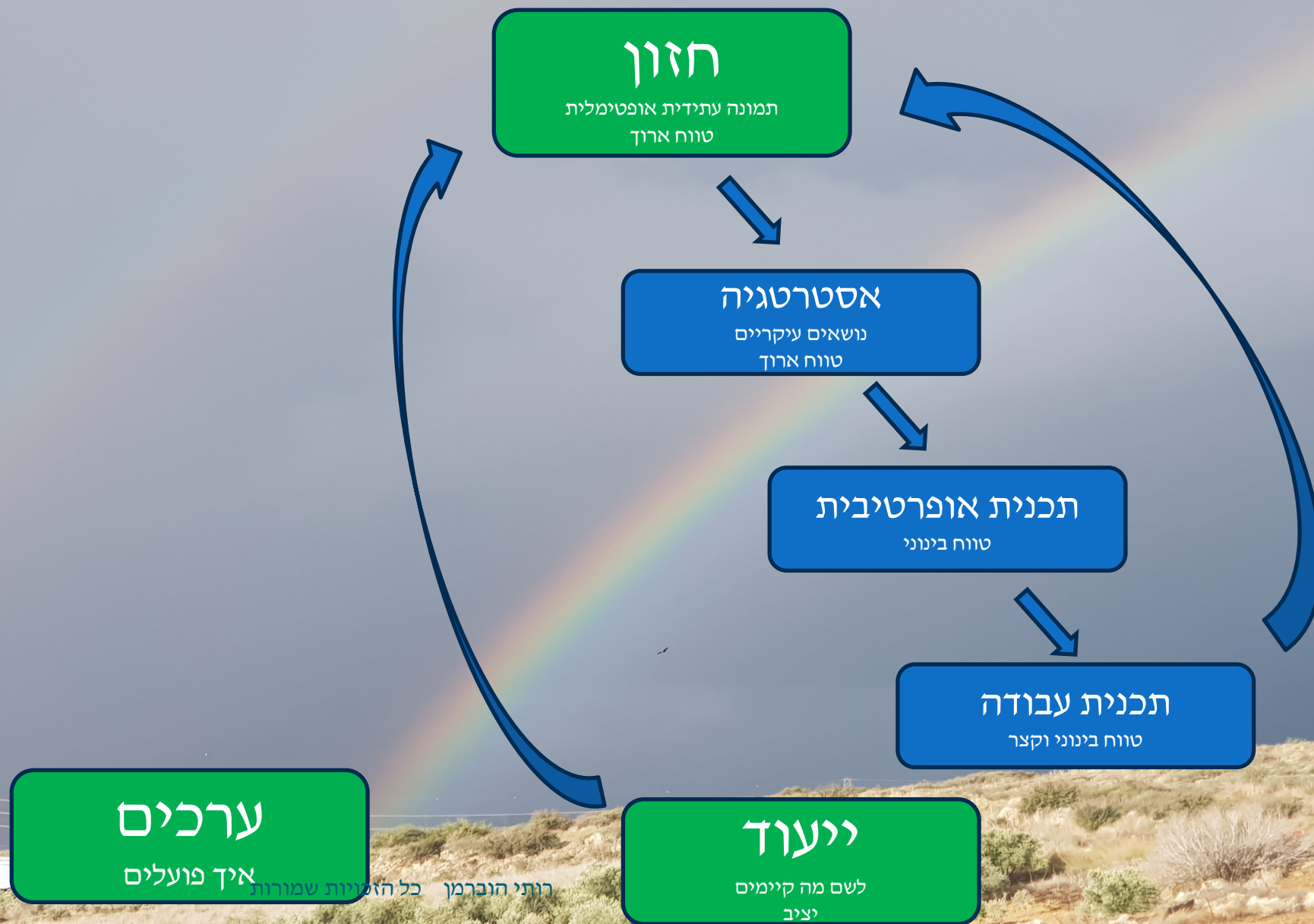
שליחות

לב / בטן
דרך הלב / רגש / מודעות
ייעוד, ערכים

עשייה

רגליים
לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות







בכל הדרכה –
תזכורת לחשיבות של
"לעשות את הפעולות נכון"

בכל מפגש –
תזכורת לשליחות בעבודה (ייעוד)
דוגמאות של סיכונים, תלונות, חריגות

לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות



**לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות**

לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות



דוגמאות

נאמני איכות

צוותי שיפור

ניהול ישיבות צוות

שדרוג נהלים – על ידי כל העובדים

ניהול סיכונים

ניהול הזדמנויות

טיפול בנושא אי התאמות חריגות ותלונות – בצוותים

קיום מבדקים פנימיים ממוקדי נושא

אחריות על תחום מעולם האיכות

דוגמאות - המשך

אחריות על תחום מעולם האיכות :

ציוד

הדרכות

תיעוד

חומרים

מחשוב

אי התאמות

בקורות

יעדים ומדדים

מעקב אחר ביצוע של תכניות שונות

לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות



ועוד ועוד

איך ליישם?

אחריות על תחום מעולם האיכות :

לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום האיכות



צריך **לא** להיות סימטרי
חייב להיות מתאים לאישיות של העובד
חייב להיות מלווה באופן שוטף

אחריות על תחום מעולם האיכות :

לכל עובד בארגון
תפקיד בתחום
האיכות



מאפשרת:

התפתחות אישית

הרחבת את תחושת האחריות, אכפתיות

ותודעת האיכות



תרבות ארגונית
תוצאות לטווח ארוך





הראש

הלב והבטן

הרגליים

אחריות שמקבלים
(דרך הרגליים)
משפיעה גם על
הלב והבטן
וגם על הראש



SSM





מה אני עושה כמחלקה לשיפור ביצועים?



מה אני אעשה על מנת לקדם את יעדי המחלקה

Our Mission Through our exceptional health care services, we reveal the healing presence of God		
Our Values Compassion Respect Excellence Stewardship Community	 	
Characteristics of Exceptional Health Care Exceptional Patient Care Exceptional Commitment Exceptional Financial Performance/Growth	© 2008 SSM Health Care All Rights Reserved NAME _____ Goals for 20____	
Entity Goals	Department Goals	Individual Goals
	What we're doing to make our service exceptional: Exceptional Patient Care Exceptional Commitment Exceptional Financial Performance/Growth	What I'm doing every day to make our department exceptional: DATE _____ EMPLOYEE SIGNATURE _____ DATE _____ SUPERVISOR'S SIGNATURE _____

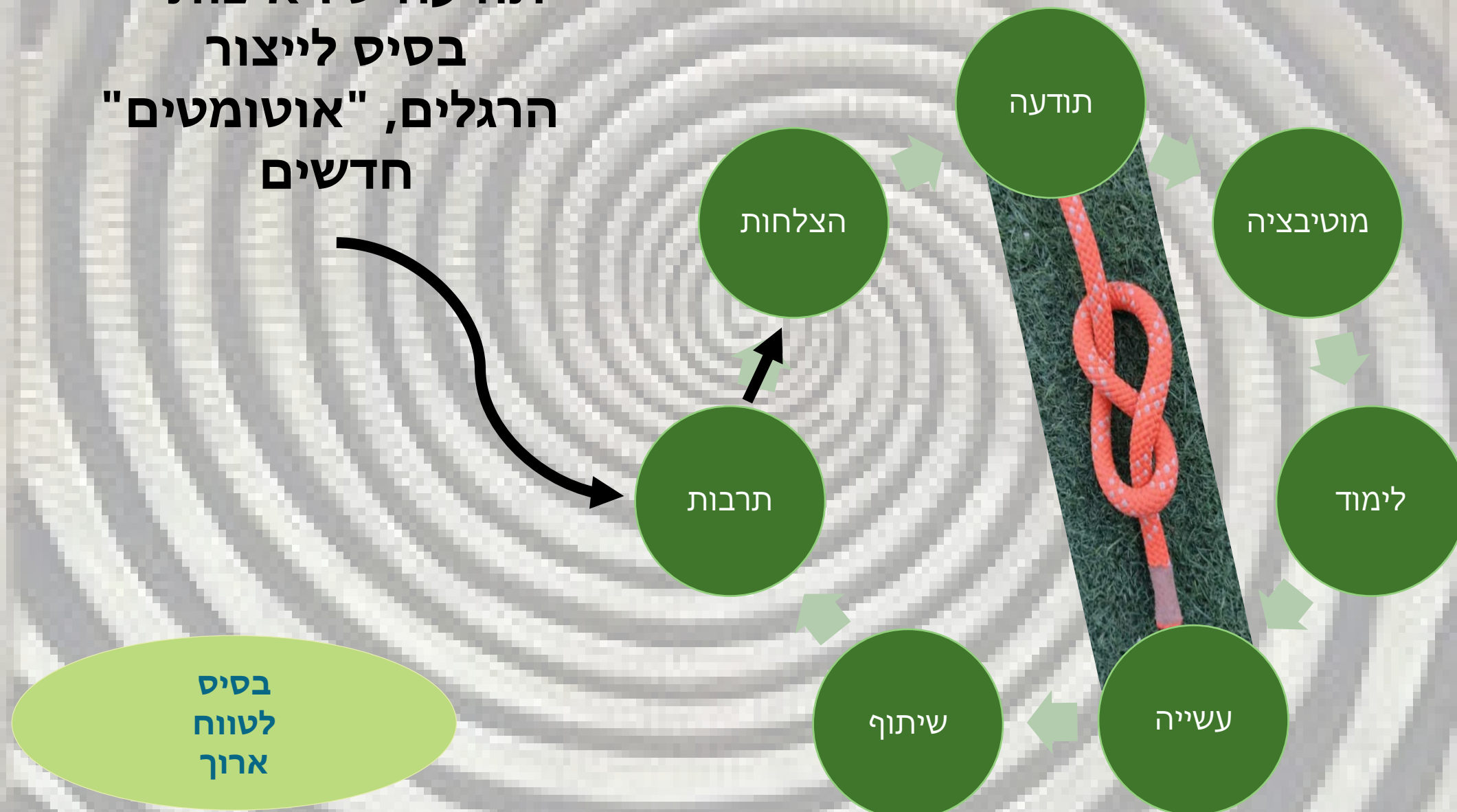
האתגר – שינויי זווית ראייה



ללא צורך בשינוי תפקיד



תודעה של איכות –
בסיס לייצור
הרגלים, "אוטומטים"
חדשים



רותי הוברמן כל הזכויות שמורות

תודעה של איכות ומצוינות



איך

להתחיל עם עצמי

- להבין מהי התודעה שלי ולאן מובילה – 3 רגליים
- עומק ומוטיבציה

בארגון

- לפעול בכל המישורים – "ראש", "בטן" ו"רגליים"
- בין השאר - אחריות

לאיכות לכל עובד בארגון 59



לשם מה

- תוצאות טובות לטווח ארוך
- קידום עבודת צוות ושביעות רצון עובדים.



מה

- המודעות לחשיבות תפיסת העולם, המהות, ומחויבות פנימית
- בסיס ליצירת איכות ומצוינות לטווח ארוך

מילה/ משהו שאני לוקח.ת איתי למודעות לעשייה

**BRING THEM
HOME NOW!**

תודה על ההקשבה ושיתוף הפעולה



רותי הוברמן - יעוץ לאיכות - 0545748722