

אסותא מרכזים רפואיים

דו"ח אחריות תאגידית 2019
וסקירת פעילות 2020

סיכוח חייב



A photograph of three surgeons in an operating room. The surgeon on the left is wearing a light blue surgical cap, glasses, and a white face mask, and is using surgical loupes. The surgeon in the center is wearing a red surgical cap with a colorful pattern, glasses, and a white face mask. The surgeon on the right is wearing a light blue surgical cap and glasses. They are all wearing blue scrubs. A large surgical light is visible in the upper left corner.

אסותא מרכזים רפואיים

דו"ח אחריות תאגידית 2019
וסקירת פעילות 2020

איך יוצרים חויית בריאות אחרת?

אסותא מרכזים רפואיים
דו"ח אחריות תאגידית 2019
וסקירת פעילות 2020

לדו"ח הדיגיטלי ולצפייה
בסרטונים סרקו את הקוד:



דבר יו"ר אסותא

עובדות ועובדים יקרים,

כחלק בלתי נפרד מחזון אסותא ומהאסטרטגיה הארגונית שלנו, רוח החברה וערכיה, החלטנו לקדם את **האחריות התאגידית** באסותא ולהטמיעה בתרבות החברה. זהו מהלך ההולם ארגון רפואי שחרת על דגלו מקצוענות ומצוינות רפואית עם חמלה ואנושיות, אשר מציב את האדם במרכז, מטפח עבודת צוות ושקיפות, ושיושרה והגינות הן נר לרגליו. כולנו באסותא רואים בפעילותנו שליחות מיוחדת המתמקדת בערכים הנעלים ביותר של החברה והחיים, טיפול באדם באשר הוא והצלחת חיים במובן המלא של המילה. הדרך למצוינות כוללת ערכי קיימות והשתלבות מיטיבה בחברה ובסביבה בה אנחנו פועלים.

כגוף העוסק בבריאות אנו מייחסים חשיבות עליונה לקידום מדיניות של אחריות תאגידית בסטנדרטים הגבוהים ביותר ולהתנהלות נאותה ותקינה על פי כל כללי הממשל התאגידי. ההחלטות העסקיות מתקבלות באסותא תוך בחינת נאמנותן לערכי הארגון. הצבנו את האחריות התאגידית בלב העשייה שלנו, גם עכשיו כשנגיף הקורונה נמצא ברקע.

הממונה בארגון על תחום האחריות התאגידית הוא פרופ' יוסי ווייס. במהלך 2019 אושרה בדירקטוריון הקמה של ועדת ייעודית בנושא אחריות תאגידית בראשה עומדת גב' יהודית פלוטקין, חברת מועצת המנהלים של אסותא. בחודש אוקטובר 2020, מינה מנכ"ל אסותא, מר גידי לשץ ועדת היגוי רחבה, המשלבת עובדים ומנהלים, לטובת קידום תחום האחריות התאגידית באסותא ועל כך אני מברך.

אני גאה לעמוד בראש ארגון שאלו ערכיו ושאלו דרכיו.

לא ניתן לסיים דברי פתיחה אלו מבלי לציין את השנוי הדרמטי אותו אנו חווים השנה עם מגפת הקורונה. בימים אלה נדרשת מהציבור במשנה תוקף ערכות הדדית עליונה בדרך להתמודד עם המגפה עד להיעלמותה. כולנו יחד כדבוקה אחת, נמשיך לתרום להעלאת קרנה של הרפואה בישראל ולחיזוקה כחלק מהחוסן הלאומי. הדבר מתבטא בתחומי המניעה, עטיית מסכות, שמירה על מרחק והימנעות מהתקהלויות, כמו גם בהצטרפות למבצע החיסונים שיש לו חשיבות הן במניעת המחלה האישית, ואולי גם במניעת הדבקת אחרים והן בתרומה להעצמת העומק החיסוני של החברה בישראל, בדרכנו למיגור המגפה.

תודה לכל מי שתורם לאחריות תאגידית.

בברכה,

פרופ' שוקי שמר
יו"ר אסותא מרכזים רפואיים



דבר מנכ"ל אסותא

קוראות וקוראים יקרים,

אסותא מרכזים רפואיים הינה ארגון רפואי מוביל אשר מאמין ומקדם מצוינות רפואית לצד חמלה ואנושיות, מציב את האדם במרכז ומטפח עבודת צוות ושקיפות. לצד זאת, אנו פועלים בסביבה עסקית תחרותית ומאתגרת ומחויבים להבטיח את איתנותנו הכלכלית שמאפשרת המשך פיתוח וצמיחה, עמידה בקדמה הטכנולוגית-רפואית, לצד ביטחון תעסוקתי ויציבות לעובדינו ולבני משפחותיהם.

האדנים הערכיים ורוח אסותא הם הדבק המחבר בין עובדינו הפרושים במרכזי אסותא מצפון ועד דרום והם המצע האיתן המאפשר לנו כרשת להמשיך לצמוח ולהתרחב ולהעניק שירות רפואי איכותי במגוון תחומי העיסוק הרפואיים.

צעידתנו בדרך האחריות התאגידית מבטיחה כי כחברה נפעל לאור שיקולים חברתיים, סביבתיים, כלכליים ואתיים לשם השגת הצלחה וקיימות לטווח ארוך. עבורנו זוהי דרך חיים ואנו רואים את האחריות התאגידית כשלובה הן ביעודנו כארגון בריאות והן בליבה העסקית שלנו.

השנה, הצטרפה אסותא לראשונה לדירוג "מעלה" הבוחן את החברות הגדולות במשק בהיבטים שונים של אחריות תאגידית: היבטים אתיים בתהליכים עסקיים, אחריות ברכש, גיוון תעסוקתי, תרומה לקהילה, מעורבות חברתית, איכות הסביבה, ממשל תאגידי ועוד.

בגאווה ובסיפוק רב אציין כי הדירוג הגבוה בו זכינו - דירוג פלטינה, כבר בשנה הראשונה להצטרפותנו ל"מעלה", הינו תוצאה ישירה של העשייה הערכית הראויה לציון המתמשכת באסותא לאורך השנים.

אנו רואים עצמנו כמחויבים להמשיך ולפעול ביתר שאת להגשמת ייעודנו להבאת מרפא ומזור למטופלינו, סביבת עבודה מוגנת ומכירה לעובדינו והוגנות ויושרה לכל מחזיקי העניין עמם אנו פועלים בשיתוף.

יחד נוביל לבניית חברה טובה יותר וליצירת חוויית בריאות אחרת בישראל.

שלכם,

גידי לשץ

מנכ"ל אסותא מרכזים רפואיים



דבר יו"ר ועדת אחריות תאגידית

עובדים ומנהלים יקרים,

אני גאה באסותא - בערכים, בדרך ובעשייה. חברות וארגונים מצליחים מתפתחים לאורך זמן תודות לתשתית הערכית שעומדת בבסיס פעילותן. הצלחה אינה פירושה רק השורה התחתונה בדו"ח הרווח וההפסד של החברה, אלא גם האחריות והתרומה לחברה ולסביבה בה היא פועלת. ארגונים שבוחרים להשקיע בעובדים, בחברה, בסביבה ובממשל התאגידי יפתחו פוטנציאל של מנועי צמיחה חדשים וביצועיהם יהיו טובים מאלה של חברות שישקיעו רק בהשאת הרווח.

במילים אחרות - ארגון שמשקיע באחריות חברתית, שמנהל דיאלוג עם מחזיקי העניין, שמתייחס בכבוד לקהילה הסובבת ומתחשב בצרכיה, יגדיל את המחויבות לשיתופי פעולה. תרבות ארגונית שמקדמת אמפתיה כלפי העובדים תצליח למשוך את ההון האנושי הטוב ביותר שיאפשר לאותה חברה פריחה וחדשנות בתחום השירות והמוצרים. חמלה שתופנן כלפי מחזיקי העניין תעורר השראה ותעודד השקעה ורצון לתרום לארגון ולהתפתחותו. לצד כל אלה, חשוב שהארגון יתנהל בשקיפות ובאחריותיות כך שכל מחזיקי העניין יבינו את התהליכים והציפיות מהם, עובדה שתתרום לבניית האמון, למחויבות של כל עובדי הארגון ולנאמנות בקרב לקוחות. רק כך נוכל להבטיח הצלחה ושגשוג לאורך זמן. אחריות תאגידית עוזרת ללכד את השורות ולנסוך תחושת מחוברות ועשיית הטוב בקרב כלל העובדים, תוך הערכת היעדים שהחברה קובעת לעצמה.

עשיית הטוב טבועה ב-DNA של אסותא. במאמר משנת 1960 במלאת 25 שנה לאסותא (הארץ, 28.10.1960), כותב מנהל בית החולים דה אד ד"ר ב. הראל: "למרות העובדה שאסותא הוקם בכספי הרופאים בלבד ואף מתקיים במשך כל השנים בלי כל עזרה כספית מהציבור, נתן בית החולים אלפי ימי מחלה חינם לזקוקים בתקופות חירום שונות הן לפני קום המדינה והן לאחריה. ניתנו מיטות חינם, אשפוז חינם לנשות חיילים עם קום המדינה, מחלקה מיוחדת לפצועי עיניים במלחמת השחרור שהתרכז מכל הארץ ונתקבלו בלי כל תשלום, טיפול מוזל או בחינם ניתן למקרים סוציאליים כשאי אפשר לאשפז במוסד אחר...". פעילות זו של אסותא מתכתבת עם ערכי הארגון ועם חזונו גם כיום.

בנוסף לפעילות במסגרת ארגון "מעלה", הצטרפה אסותא ליוזמת "הפירום הכלכלי חברתי" Business Roundtable Israel, כחברה באיגום הכוחות של החברות המובילות, שמטרתו יצירת שיתופי פעולה למול אתגרים חברתיים וכלכליים בחברה הישראלית. נתמקד בעשייתנו זאת בין היתר במספר תחומים: אזרחים ותיקים, חינוך ולמידה לאורך החיים וסיוע לאנשים עם מוגבלויות.

ידע כל עובד כי אסותא דואגת ומתחשבת בעובדים, במטופלים ובמשפחות וגם בספקים, בחברה בקהילה ובסביבה. זכות גדולה להיות שותף.

בברכה,

פרופ' יוסי וייס

**ראש אגף ארגון, תכנון ובקרה ומזכיר החברה
יו"ר ועדת אחריות תאגידית**





תוכן הדו"ח



איך דואגים לחויית חיים בריאים?

קידום בריאות 68

קידום בריאות בסטנדרט
אסותא 70

קידום בריאות בקרב
המטופלים 71

קידום בריאות בקרב
העובדים 73

קידום בריאות בקהילה 77



איך מאיצים חוויה טכנולוגית אחרת?

מובילות וחדשנות 54

אסותא - סמן ימני במערכת
הבריאות בישראל 56

טכנולוגיות חדשניות בשירות
האיכות הרפואית 57

רפואת המאה 21 - חדשנות
רפואית באסותא 58

אסותא בחזית המחקר
וההיי-טק הרפואי 61

טרנספורמציה דיגיטלית 63



איך מעניקים חויית שירות אחרת?

המטופלים שלנו 28

שירות בסטנדרט
אסותא 30

איכות ומקצועיות רפואית
ללא פשרות 31

חויית בריאות אחרת -
חויית שירות אחרת 37

קידום שוויון בבריאות 44

אבטחת מידע כסטנדרט
באסותא 52



איך מקדמים חוויה ארגונית אחרת?

היכרות עם אסותא 12

הכירו את אסותא מרכזים
רפואיים 14

אסותא - מורשת בריאות
מ-1935 ועד היום 15

אסותא על מפת הבריאות
בישראל 16

אסותא במספרים 18

אסותא סטנדרט של
בריאות 19

פרסים, אותות ודירוגים 20

מגמות גלובליות בתחום
הרפואה 21

אחריות תאגידית בסטנדרט
אסותא 22

משבר הקורונה 25

8.

על הדו"ח ומדדיו

נושאים מהותיים
ואינדקס 132

על הדו"ח 134
נושאים מהותיים וגבולות
הדיווח 135
אינדקס GRI 138

7.

איך מטמיעים חויית אתיקה אחרת?

אתיקה וממשל תאגידי 120

אתיקה בסטנדרט
אסותא 122
ממשל תאגידי בסטנדרט
אסותא 127
ניהול תקין 130

6.

איך יוצרים חויית קיימות אחרת?

סביבה בריאה וקיימות 108

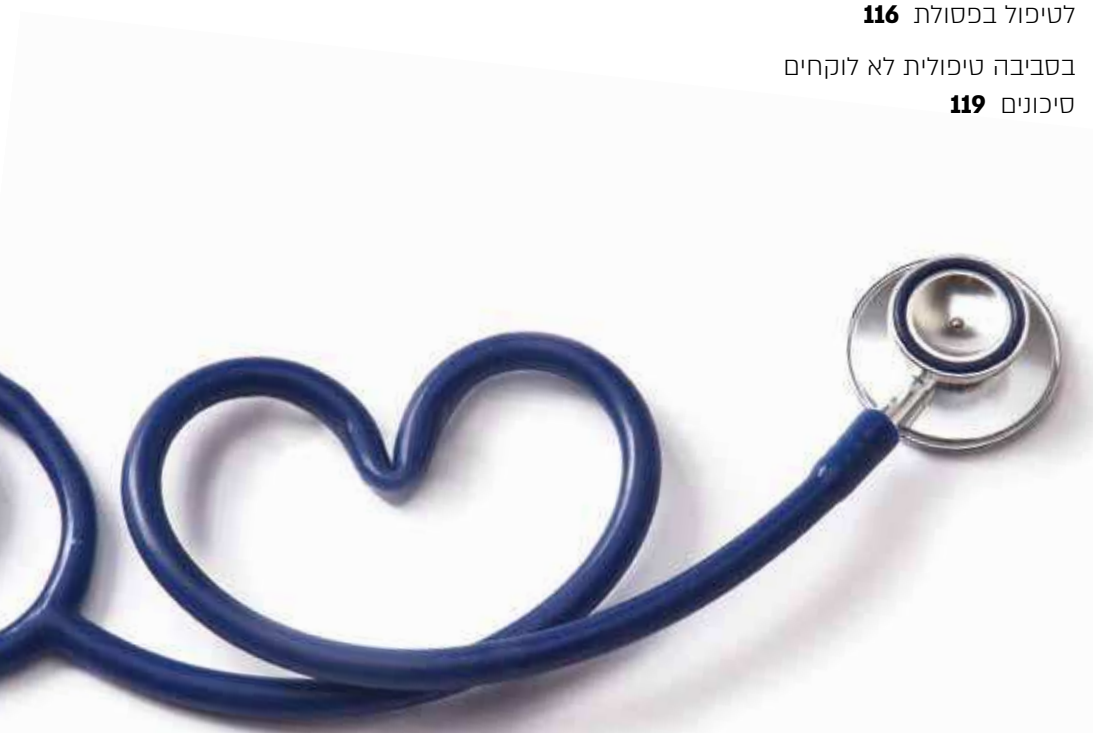
סביבה בריאה בסטנדרט
אסותא 110
משקיעים אנרגיה בצמצום
אנרגיה 112
סטנדרט אסותא מגיע גם
לטיפול בפסולת 116
בסביבה טיפולית לא לוקחים
סיכונים 119

5.

איך מטפחים חויית עבודה אחרת?

האנשים של אסותא 80

סביבת עבודה בסטנדרט
אסותא 82
לעבוד באסותא - גיוס
ושימור עובדים 84
גיוון, הכלה ושוויון הזדמנויות
באסותא 86
אופק ברוח אסותא - פיתוח
עובדים ומנהלים 90
"מרגישים את הדופק" -
דיאלוג עם עובדים 94
חויית רווחה אחרת 97
עם העובדים במשבר
הקורונה 100
סביבת עבודה בטוחה 102
מנוער ועד קשישים -
מעורבות חברתית 104
רופאי פריווילג' - פעילות
במעטפת אסותא 106





1



איך מקדמים חווייה ארגונית אחרת?

היכרות עם אסותא

הכירו את אסותא מרכזים רפואיים

אסותא מרכזים רפואיים הינה רשת בתי החולים הפרטיים הגדולה בישראל, שנוסדה בשנת 1935 ומזה 85 שנה מובילה את שירותי הרפואה בישראל לסטנדרטים המתקדמים בעולם.

הערכים המנחים אותנו באסותא



כבוד האדם



יושרה



חמלה



אחריות ואחריותיות



מקצוענות

המותג אסותא נבנה לאורך השנים ומוכר בזכות סטנדרט הבריאות שהוא מחויב אליו:

1. רמת רפואה הגבוהה ביותר בישראל, הניתנת על-ידי צוות רפואי המורכב ממיטב המומחים.
2. הענקת חוויית בריאות אחרת שמשמעותה שירות מכבד, עוטף, יוזם, זמין, נגיש ומלא חמלה.
3. חדשנות וחשיבה פורצת דרך ויצירתית במגוון רחב של נושאים תוך שימוש בגישות טיפוליות ואמצעים טכנולוגיים מהמתקדמים בעולם.

כל אלו הופכים את אסותא לסמן ימני במערכת הבריאות בישראל ומבטיחים לה עוד שנים רבות של מובילות וקידום הבריאות בישראל.

חזון אסותא

אסותא תקדם את הבריאות ואת איכות החיים בישראל באמצעות הענקת טיפול רפואי וחוויית בריאות איכותיים והעמדת האדם, על כבודו, צרכיו, תקוותיו וחופש הבחירה שלו, בראש מעייניה. בחזון זה אנו מתחייבים לשמש מודל למצוינות לקידום הבריאות וחוויית הטיפול בישראל ולהיות ראויים לאמון ולתקווה שהמטופלים ומשפחותיהם מפקידים בידינו.

לצד הדגש המושם על העמדתו של האדם במרכז ועל הענקת חוויית בריאות אחרת, אסותא מציבה כערך עליון את החתירה לאיכות, למקצוענות ולמצוינות, מתוך הכרה כי אין תוחלת והצדקה לפעילותו של גוף רפואי כמו שלנו, אם לא נשאף למחויבות זו ונקיים אותה הלכה למעשה בכל היבטי הפעילות שלנו.

אסותא - מורשת בריאות מ-1935 ועד היום

מרעיון פורץ דרך לרשת בפריסה ארצית



סיפורה של אסותא התחיל ב-1935 כשקבוצת רופאים ממרכז אירופה, שעלו לישראל בתחילת שנות השלושים בעלייה הגדולה מגרמניה, קיבלו החלטה אמיצה ופורצת דרך - להקים בית חולים פרטי במימון עצמי, כמסד מוביל בטכנולוגיות ציוד ומכשור רפואי.

חזונם של המייסדים היה לספק חלופה למערכת הבריאות שהייתה קיימת בארץ באותם ימים וליצור רפואה המבוססת על חופש הבחירה של המטופל את הרופא והמוסד הרפואי ועל שמירת כבוד האדם, פרטיותו וצרכיו. בישראל באותה תקופה רווחה תפישת הרפואה הבירוקרטית, תוך איסור מוחלט על קיום פרקטיקה פרטית ואילו אסותא שינתה את חוקי המשחק ופרצה עם תפישה חדשנית ומהפכנית ששמה את האדם במרכז.

הודות לכך, רופאים מבתי-חולים שונים נפגשו לראשונה, במוסד רפואי אחר, החליפו וחלקו ידע ויצרו שיתוף פעולה פורה בין עמיתים. לימים, רופאים אלה היוו את אבן היסוד והניחו את תשתית הרפואה הפרטית המודרנית בישראל.

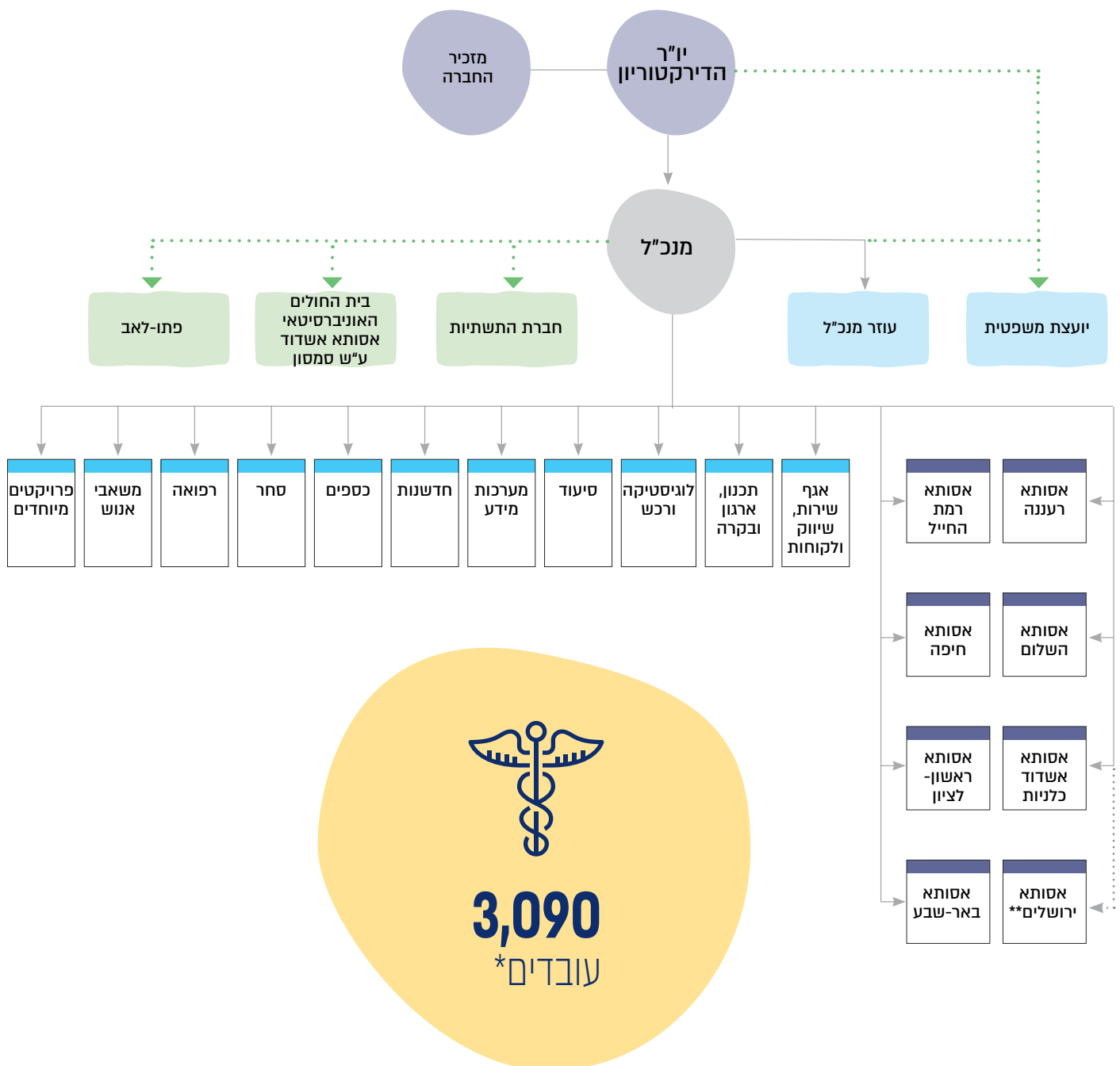


שמה הולך לפנייה - מקור השם "אסותא"

שמו של בית החולים החדש נבחר בישיבה משותפת של מייסדי הארגון עם אנשי תרבות מובילים, ביניהם המשוררים ד"ר שאול טשרניחובסקי ויעקב כהן. מקור השם אסותא הוא מארמית ומשמעותו: בריאות או רפואה. מקור השם מדגיש את התפישה של אסותא, ותואם את היותה של אסותא בית לרופאים ולצוותים הרפואיים הטובים, המיומנים והמנוסים ביותר.

אסותא על מפת הבריאות בישראל

מבנה ארגוני



משנת 1994 נמצאת רשת "אסותא מרכזים רפואיים" בבעלות קבוצת "מכבי שירותי בריאות".

* נכון ל-31 בדצמבר 2019 היו באסותא 3,090 עובדים בסך הכל, לא כולל את עובדי בית החולים האוניברסיטאי אסותא אשדוד ע"ש סמסון.

** אסותא ירושלים יחל לפעול בפברואר 2021.

תחומי והיקפי הפעילות

אסותא בפריסה ארצית



אסותא הינה גורם דומיננטי, משמעותי ומוביל במערכת הבריאות בישראל. הארגון נותן מענה לקהל גדול של מטופלים בתחומי רפואה שונים ומשלים את המערכת הציבורית בצורה ייחודית וחשובה, בין היתר באמצעות הקלה על עומסים וקיצור תורים - תוך הענקת טיפול רפואי ושירות לפי סטנדרט אסותא.

אסותא מעניקה את שירותיה לכ-1.25 מיליון מטופלים בשנה, באמצעות פריסה ארצית ב-9 נקודות על פני מפת ישראל.

ברשת ארבעה בתי חולים: אסותא רמת החייל (תל-אביב) בו נמצא גם מטה החברה, אסותא חיפה, אסותא ראשון-לציון ואסותא באר-שבע. בבתי החולים של אסותא מערך חדרי ניתוח מתקדם, מחלקות תומכות כגון טיפול נמרץ, הרדמה ומערך יועצים, לצד שירותי אשפוז ברמת מלונאות גבוהה ושירותי אישי ובלתי מתפשר.

בבתי החולים פועלים גם מרפאות ומכונים רפואיים המספקים מגוון רחב של שירותי בריאות למבוטחי כל קופות החולים. בשנת 2017 נפתח "בית החולים האוניברסיטאי אסותא אשדוד ע"ש סמסון" שהינו בית חולים ציבורי. מלבד זאת, פועלים ברשת שלושה מרכזים רפואיים: השלום, רעננה, אשדוד כלניות ומרכז נוסף בירושלים נמצא בהקמה ועתיד להיפתח בתחילת 2021. כמו כן פועלות שתי נידות רפואיות (MRI, ממוגרפיה) המנגישות שירותי רפואה לאזורים מרוחקים ולקהלים נוספים.

בבתי החולים של אסותא מתבצעים כלל הניתוחים הכירורגיים הקיימים ברפואה, למעלה מ-500 סוגים שונים כולל ניתוחי עיניים, לב, מוח, שד, בטן, ניתוחים אורתופדיים ניתוחים גינקולוגיים, אורולוגיים ועוד. אסותא הוא בית החולים המוביל בישראל במספר הניתוחים השנתי שמבוצע בין כתליו. מלבד המערך הכירורגי, קיימים מערכים רפואיים נוספים, ביניהם: אונקולוגיה, בריאטריה, גסטרו, לב, דימות, מח (ניורוכירורגיה), עיניים, פריון ושינה. אסותא מעניקה מטרית שירותים מגוונת ופועלת באופן שוטף לשפר, לעדכן, לפתח ולהוסיף שירותים נוספים.

בשנת 2019 רכשה אסותא את מעבדת פתו-לאב, העוסקת באבחון רפואי בתחומי הפתולוגיה. כחברת בת של אסותא מעניקה פתו-לאב שירותים מתקדמים ובסטנדרט בטיחות גבוה, באמצעות מערכות פתולוגיה דיגיטליות, בקרת תהליכי עבודה ועוד.

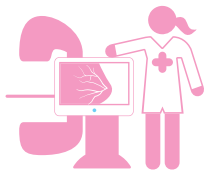
“

המותג אסותא נבנה לאורך השנים ומוכר כיום בזכות האיכות הרפואית, איכות השירות והאיתנות כלכלית. אנו מובילים גם בזכות הרוח הערכית המפעמת בכל המרכזים הרפואיים שלנו, הפרוסים על פני מפת ישראל. מטרתנו היא להביא את סטנדרט אסותא לכל אחד, בכל מקום

גידי לשץ, מנכ"ל אסותא מרכזים רפואיים

אסותא במספרים

מעל
150,000
בדיקות ממוגרפיה
-I US שד בשנה



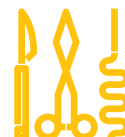
מעל
1,700,000
בדיקות בשנה



**מכון לטיפול
הפריה חוץ
גופית - IVF**
הגדול בישראל



מעל
100,000
ניתוחים בשנה



650
ניתוחי לב בשנה,
הגוף השלישי בגודלו
לניתוחי לב בישראל



מעל
300
ניתוחים שונים
מדי יום



**מאיץ ייחודי בארץ
MR Linac**

חלק מהמכון האונקולוגי
המתקדם בישראל



מעל
680,000
ייעוצים ואבחונים בשנה



120,000
בדיקות גסטרו
וקולונסקופיה בשנה



מעל
90%
מהמכשירים הרפואיים
הינם ציבוריים, ללא תשלום
מצד המטופל



20%
מהניתוחים הבריאטריים
בישראל



מעל
500
סוגי ניתוחים שונים, בית החולים
הכירורגי הגדול בישראל



אסותא סטנדרט של בריאות

תפישת השירות של אסותא מלווה את הארגון כחוט השני מאז ועד היום. היא משתדרגת ומתפתחת כל הזמן, אבל לאורך כל השנים נשארת נאמנה לעצמה - **להעניק לכל מטופל, בכל ממשק עם בית החולים, חוויית בריאות אחרת.** כיום, אסותא מעניקה מעטפת שירות רחבה הרבה מעבר למה שמוכר ומקובל במרכזי בריאות אחרים.

לצד זאת, אסותא מקפידה על הקצאת משאבים בלתי מתפשרת לרכש הטכנולוגיות המתקדמות ביותר בעולם ועל טיפול באמצעות השיטות החדשניות והמשוכללות הקיימות. מאז הקמתה, אסותא היא חלוצה ביישום שיטות טיפול שבחזית הרפואה והמכשור הרפואי, ברוב המקרים צעד אחד לפני כולם: מכשיר ה-CT הראשון בישראל (1983), מכשיר ה-MRI הראשון (1987) שהוביל לשינוי משמעותי בבדיקות הדימות, הקמת יחידת ה-IVF הראשונה בישראל (1987) ועוד.

סטנדרט הבריאות של אסותא הינו תו תקן לאיכות ולמצוינות שהחברה גיבשה לעצמה והיא מחויבת אליו בכל היבטי פעילותה.

מאז הקמתה, התפישת אסותא הייתה "איכות רפואית, פריצות דרך טכנולוגיות ומובילות" אלו היו שלושת הנרטיבים שעמדו לנגד עיניהם של המייסדים והכתיבו את החלטותיהם, תובנות שהיו חדשניות ומתקדמות דה אד.

כיום סטנדרט הבריאות של אסותא כולל שלושה היבטים:

1. מצוינות רפואית
2. חוויית בריאות אחרת
3. טכנולוגיות מתקדמות

סטנדרט הטיפול באסותא הוא הגבוה ביותר בישראל, וכך גם רמות הבטיחות והבקרה על הפעילות הרפואית. כל ניתוח מתוכנן מבעוד מועד, מבוצע על ידי מיטב המומחים בתחומם ומלווה בצוות מיומן ומקצועי שיספק לרופא המנתח ולמטופל את כלל התמיכה הרפואית הנדרשת. העובדה ששיעור הזיהומים בבתי החולים שלנו הוא הנמוך בישראל, יכולה להעיד על ההשקעה הגדולה שלנו בבטיחות החולים, המהווה עבורנו יעד ראשון במעלה.



אני מאמין שמייסדי אסותא היו מאוד מרוצים לראות את אסותא שלהם היום. אין ספק שהבאנו את אסותא הרבה מעבר לכל חזון או חלום שהיה להם כשהקימו את בית החולים. יחד עם זאת, שמרנו על המאפיינים הייחודיים, כמו שמירה על כבוד האדם וזכותו לבחור את הרופא המטפל, עד עצם היום הזה

פרופ' שוקי שמר, יו"ר אסותא מרכזים רפואיים

סטנדרט אסותא



פרסים, אותות ודירוגים

מחויבותנו למצוינות, מקצועיות ואיכות זוכה להכרה באותות ופרסים רבים, ביניהם:

(Joint Commission International) JCI

התקן הבינלאומי המחמיר לאיכות ובטיחות בטיפול המיועד לארגוני בריאות העומדים ופועלים לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר (הרחבה בפרק "המטופלים שלנו").



דירוג מעלה

דירוג מעלה מדרג חברות ישראליות בהתאם לביצועיהן בתחום האחריות התאגידית. אסותא הצטרפה לדירוג מעלה בשנת 2020 וזכתה בדירוג פלטינה.



Superbrands

ארגון בינלאומי המזהה ומכתיר מותגים שיצרו את החיבור הרגשי העוצמתי ביותר במדינתם, בלמעלה מ-70 מדינות ברחבי העולם. בשנת 2019 הוכתרה אסותא כמותג-על בישראל, הבחירה מהווה הוקרה והכרה מצד הצרכנים הישראלים בעבודה הקשה והמאומצת של החברה בשנה זו.



משאבי אנוש ישראל (ע"ר)

לאורך השנים, קיבלה אסותא הוקרה על פעילותה בתחרות המצוינות במשאבי אנוש שעורכת העמותה מדי שנה:

בשנת 2018 - מקום שני בקטגוריה "שער הכניסה לארגון" עבור פרויקט מותג מעסיק - בניית אתר הקריירה (הרחבה בפרק "מובילות וחדשנות").

בשנת 2019 - מקום שני בקטגוריה "פיתוח הון אנושי" עבור פרויקט מסלולי קריירה לכוחות עזר וציון לשבח בקטגוריה "שער הכניסה לארגון" עבור פרויקט מגייסים את העתיד (הרחבה בפרק "האנשים של אסותא").

בשנת 2020 - מקום שלישי בקטגוריה הקורונה עבור התמודדות אגף משאבי אנוש בתקופת הקורונה ופרויקט הקמת המתחם הווירטואלי "מדורת השבט, איך יוצרים חום ארגוני בימים של ריחוק חברתי" (הרחבה בפרק "האנשים של אסותא").



נגישות ישראל

בשנת 2017 זכתה אסותא בפרס נגישות ישראל עבור פעילותה להנגשת ארגון גדול הכוללת חתירה לנגישות מיטבית לכל סוגי המוגבלויות ושאפיפה לרפואה נגישה ושוויונית (ניתן לקרוא על הפעילות בנושא הנגישות בפרק "המטופלים שלנו").



משרד הבריאות

בשנת 2018 אסותא זכתה בתעודת הוקרה עבור פרויקט פורטל למידה ופיתוח (הרחבה בפרק "האנשים של אסותא").



מגמות גלובאליות בתחום הרפואה

כחלק משאיפתנו באסותא לעמוד בחזית הרפואה ולהוביל את מערכת הבריאות בישראל לסטנדרטים המובילים בעולם, אנו ערים למגמות גלובאליות בתחום הרפואה ונערכים אליהן בהתאם. בין המגמות הבולטות:

רפואה מרחוק (Telemedicine)

הטכנולוגיה והתבונה הקלינית כי ניתן להנגיש שירותי בריאות מרחוק (Telehealth) תוך ביצוע מפגשי מטפל-מטופל מקצועיים במהירות, זמינות ויעילות גבוהה, ללא צורך בהגעה פיזית, קיימת כבר למעלה מעשור. העברת השירותים הקליניים למרחב הווירטואלי משפרת את חוויית השירות, מסירה חסמי מוגבלות בתנועה וריחוק גיאוגרפי ומאפשרת נגישות ואפשרויות בחירה רבות יותר לשירותי רפואה שלא תמיד זמינים בקרבת הבית, בעיקר בפריפריה גיאוגרפית. כפועל יוצא, מעבר לשירותי בריאות מרחוק הוא אחת הדרכים היעילות לצמצום פערים בבריאות. מעבר לזאת, פעילות קלינית מרחוק מאפשרת ויסות חכם ויעיל יותר של ההון האנושי המקצועי, תוך צמצום נסיעות המוביל לצמצום טביעת הרגל האקולוגית ומאפשר שמירה על איכות הסביבה. משבר הקורונה אשר התפרץ בעוצמה במרץ 2020, היווה זרז של ממש לביצוע קפיצת מדרגה בהיבט הטכנולוגי, התפעולי והצרכני של שירותי בריאות מרחוק ואנו צופים שהוא ימשיך להאיץ את המגמה.

רפואה מותאמת אישית (Personalized medicine)

בשנים האחרונות מתפתחת מגמת התאמה אישית של טיפולים רפואיים לפרופיל הספציפי של המטופל אשר נובע מנתונים גנטיים וגנומיים, גורמים קליניים וסביבתיים ועוד. זאת, על מנת לבחור את אסטרטגיית הטיפול הנכונה ביותר עבור אותו מטופל. גישה זו פועלת למניעת מחלות ולטיפול ממוקד במחלות קיימות ומתבססת על התפתחויות טכנולוגיות ומחשוביות המאפשרות ניתוח נתונים מגוונים ורחבי היקף. רפואה מותאמת אישית יכולה להביא לא רק לשיפור בריאותי, אלא גם לחסוך עלויות כבדות למערכת הבריאות ולשפר את איכות חייהם של חולים רבים.

טיפול ביתיים

פיתוח שירותים קליניים עד הבית, מבוסס על ניטור מרחוק של מדדים רפואיים או ביצוע מדידות עצמיות על-ידי מכשור ביתי, משלוח של תרופות, נזלים, אביזרים רפואיים, חיסונים ואף בדיקות שונות ישירות לבית המטופלים. זאת, לרבות בניית מודלים קליניים חדשים תחת הקונספט של Hospital at Home או e-hospitals.

בין הטיפולים הבולטים שניתן כיום לבצע בבית:

■ **דיאליזה ביתית** - מבוצעת באופן עצמאי על-ידי המטופל בליווי בן זוג או בן משפחה, 5-6 פעמים בשבוע למשך שעותיים בכל פעם. בשנים האחרונות הופכים טיפולי דיאליזה ביתית למקובלים יותר ויותר וניתן לצפות כי השינויים שהקורונה הביאה עמה ישמרו ואף יחזקו מגמה זו.

■ **אשפוז בית** - מהווה תחליף מלא לאשפוז אקוטי בבית חולים וכולל ליווי של רופא, אחות, עובדת סוציאלית וצוות רב-מקצועי. באשפוז בבית המטופל גלומים יתרונות עבור המטופלים המתאימים ובני משפחתם בהיבט הנוחות וחוויית המטופל אך גם בכל האמור להימנעות מסיכונים הכרוכים באשפוז בבית חולים כהדבקות בזיהומים צולבים, נפילות, ועוד.

חיסונים

חיסון הוא אמצעי ריפוי מונע, שמונע השפעה של גורמים מזיקים לבריאות כמו נגיפים ומחלות שונות, לפני שהם פוגעים בגוף. תכלית החיסון היא לאמן את מערכת החיסון וללמד אותה להכיר מחוללי מחלות (פתוגנים), שהמערכת אינה ערוכה להתמודד מולם. חיסונים הם ממצילי החיים הגדולים בתולדות האנושות.

על-פי הערכות מבוססות, חיסונים הצילו ממוות למעלה מ-20 מיליון איש בין השנים 2001 ל-2015 בלבד. בנוסף, הם מביאים להתייעלות כלכלית משמעותית, שכן הם חוסכים טיפולים רפואיים ושימוש בתרופות יקרות, בעוד שעלות החיסון עצמו בדרך כלל נמוכה.

מגפת הקורונה והמרוץ לחיסון נגד הנגיף המחישו ביתר שאת את חשיבותם של חיסונים בעולם הרפואה והפוטנציאל שלהם לרסן מגיפות רחבות היקף, להציל חיים רבים ולמנוע פגיעה קשה בכלכלה.

אחריות תאגידית בסטנדרט אסותא

בשנת 2019 קיבלנו באסותא החלטה לקדם את תחום האחריות התאגידית בשנים הקרובות, כחלק בלתי נפרד מאסטרטגית החברה וערכיה. ההחלטה להשקיע בתחום האחריות התאגידית באסותא הייתה טבעית ותואמת את ערכי של ארגון שחרת על דגלו מצוינות רפואית לצד חמלה ואנושיות, שמציב את האדם במרכז, שמטפח עבודת צוות ושקיפות ושיושרה והגינות הן נר לרגליו. אנו רואים בפעילותנו שליחות ועבורנו הדרך למצוינות כוללת גם דאגה לחברה ולסביבה בה אנו חיים.

הטמעת יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (SDG's) בפעילות אסותא

ה-SDG's, יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals) הינם סדרה של 17 יעדים גלובליים שאומצו על-ידי האסיפה הכללית של האו"ם ועל ידי המדינות החברות בו בשנת 2015. היעדים עוסקים באתגרי הקיימות העולמיים בתחומי הסביבה, החברה והכלכלה ובאמצעות 169 המטרות תחתיהם, מגדירים את סדר היום הגלובלי לפיתוח החברה עד לשנת 2030.

כארגון בריאות מוביל בארץ ובעולם, אנו גאים להיות חלק משורה של חברות שאימצו את יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם. אנו מקדמים את היעדים באופן מובנה בפעילותנו העסקית, באמצעות שילובם בתוכניות העבודה ובתהליכי קבלת ההחלטות, תוך מעקב ומדידה שוטפים והצבת יעדים לעתיד. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בפירוט על המחויבות והפעילות שלנו באסותא לקידום יעדים אלה.

כגוף העוסק בבריאות, אנו מייחסים חשיבות עליונה להתנהלות אחראית ולקידום מדיניות של אחריות תאגידית בסטנדרטים הגבוהים ביותר. את החלטותינו העסקיות אנו מקבלים תוך בחינת נאמנותן לערכי הארגון. הצבנו את האחריות התאגידית בלב העשייה שלנו, גם עכשיו כשנגיף הקורונה נמצא ברקע.

הממונה והמוביל בארגון את תחום האחריות התאגידית הוא **פרופ' יוסי ווייס**. במהלך 2019 אושרה בדירקטוריון הקמתה של ועדה ייעודית בנושא אחריות תאגידית בראשה עומדת **גב' יהודית פלוטקין** והיא החלה לפעול במהלך 2020. כמו כן, הקימה אסותא ועדת היגוי הכוללת 15 עובדים ומנהלים מכלל מרכזי הרשת, לטובת קידום התחום באסותא.

לצפייה בסרטון אחריות תאגידית באסותא



יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא



יעד האו"ם	מטרות מרכזיות	המהות	להרחבה
3. בריאות טובה 	3.4 הפחתת התמותה ממחלות לא-מדבקות וטיפול בבריאות הנפש	המהות של יעד מספר 3 מצויה בלב החזון והעשייה של אסותא ומשוקפת בייעוד שהגדרנו לעצמנו: לקדם את הבריאות ואת איכות החיים בישראל, להעניק טיפול רפואי איכותי וחיוני בריאות אחרת ולעמוד בחזית הקדמה הטכנולוגית הרפואית והמחקר הרפואי. ייעוד זה מתווה את סטנדרט אסותא ומעצב את האופן שבו כל אחת ואחד בארגון מתנהל באופן פרטי ואת ההתנהלות הארגונית הכללית. אסותא מעצבת מעגלי השפעה רבים בתחום הבריאות בישראל - החל מרמת הפרט ועד לרמה הלאומית במעורבותה האקטיבית לקידום הבריאות. לאורך הדו"ח, ניתן להבין לעומק את מחויבותנו לקידום הבריאות בישראל וכיצד אנו מיישמים אותה הלכה למעשה.	המחלה
	3.7 גישות אוניברסליות לטיפול ורפ-שיח בחינוך מיני, תכנון, ושיקום משפחות		
	3.8 כיסוי בריאותי אוניברסלי - גישה לשירותי בריאות בסיסיים איכותיים וגישה לתרופות חיוניות וחיסונים, בצורה יעילה לכל		
	3B תמיכה במחקר, פיתוח וגישה אוניברסלית של חולים לחיסונים ותרופות		

מלבד יעד זה, זיהינו 7 יעדים נוספים הרלוונטיים לפעילותנו ואשר נתייחס אליהם בדו"ח:

יעד האו"ם	מטרות מרכזיות	המהות	להרחבה
1. מיגור העוני 	1.4 להבטיח זכות שווה למשאבים וגישה לשירותים בסיסיים, לרבות שירותי בריאות	אנו מחויבים לקדם את השוויון במערכת הבריאות ופועלים יחד עם קופות החולים וחברות הביטוח על מנת להעניק פתרונות מימון לכל המטופלים. מרבית שירותי אסותא הינם ציבוריים ומוענקים למטופלים ללא עלות. בנוסף, הפריסה הארצית מאפשרת לנו להנגיש את סטנדרט אסותא לכלל התושבים - מהדרום ועד לצפון, ובכך לצמצם את הפערים במערכת הבריאות בין המרכז לפריפריה.	פרק המטופלים שלנו
5. שוויון מגדרי 	5.5 הבטחת השתתפות נשית מלאה ויעילה והזדמנויות שוות להנהגה נשית בתפקידי ניהול וקבלת החלטות 5.6 הבטחת גישה לשירותי בריאות בנושאי מין ופריון	אנו גאים בדומיננטיות הנשית שלנו ובהיותנו ארגון בו נשים ממלאות תפקידי מפתח ניהוליים רבים. כ-77% מעובדי הארגון הן נשים, ובקרב דרגי הניהול הבכירים שלנו 51% הן נשים. אנו מקדמים את הגישה לשירותי פריון בקרב המטופלים באמצעות פעילות יחידת ההפריה החוץ גופית שלנו, היחידה הראשונה מסוגה שהוקמה בישראל ב-1987.	פרק האנשים של אסותא פרק המטופלים שלנו פרק קידום בריאות
8. הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 	8.2 השגת שיעור גבוה יותר של פריון כלכלי באמצעות גיוון ומתן דגש למגזרים באמצעות הוספת ערך ותמריצים לעבודה 8.5 תעסוקה מלאה, עבודה הוגנת לכל אחד, ובכלל זה לאנשים בעלי מוגבלויות, תשלום שווה לעבודה שוות ערך ושכר הוגן ומכבד 8.8 הגנה על זכויות העובד וקידום סביבת עבודה בטוחה ומוגנת לכל העובדים	כבוד האדם הוא ערך מרכזי באסותא, הנשמר בכל ממשקי הפעילות של הארגון, בין היתר מול העובדים. אנו מחויבים לקדם את בריאותם של עובדינו ולדאוג עבורם לסביבת עבודה בטוחה, מכבדת וסובלנית, המאפשרת להם להתפתח. תמהיל העובדים שלנו משקף את הגיוון בחברה הישראלית ואנו פועלים באופן יזום על מנת להעמיק את הגיוון ולהבטיח שוויון הזדמנויות.	פרק האנשים של אסותא פרק קידום בריאות

יעד האו"ם	מטרות מרכזיות	המהות	להרחבה
9. תעשייה חדשנות ותשתית 	9.4 שדרוג התשתיות ושיפור התעשיות על מנת להפוך אותן ליותר בנות קיימא, לצד גידול ביעילות השימוש במשאבים ואימוץ נרחב של טכנולוגיות נקיות וידידותיות לסביבה 9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות ועידוד מחקר ופיתוח 9.7 תמיכה בפיתוח טכנולוגיות, מחקר וחדשנות מקומיים	מצוינות, חדשנות ויצירתיות הם חלק בלתי נפרד מה-DNA שלנו באסותא. אנו ידועים בטכנולוגיות הרפואיות החדשניות והמתקדמות בהן אנו עושים שימוש ובמקביל עומדים מאחורי מאות מחקרים רפואיים בשנה, מפרסמים מאמרים בכתבי עת מדעיים ומציגים בכנסים בינלאומיים. לצד זאת, אנו משקיעים בפיתוח עסקי של מחקרנו ואף תומכים בחברות סטארט-אפ ישראליות בתחום הרפואה. בהיבט הסביבתי, אימצנו את עקרונות הבנייה הירוקה במבנים שלנו ואנו פועלים בימים אלו להקמת תשתית לחיבור גז טבעי.	פרק חדשנות ומובילות פרק סביבה בריאה וקיימות
12. צריכה וייצור אחראיים 	12.4 ניהול סביבתי נכון של כימיקלים ופסולת לאורך חיייהם על מנת למזער את ההשפעות ההרסניות שלהם על הבריאות והסביבה 12.5 צמצום של ייצור אשפה להטמנה באמצעות מניעה, הפחתה, מיחזור ושימוש חוזר 12.6 הבטחת דיווח סביבתי ופרסום דו"חות קיימות	דו"ח אחריות תאגידית זה, מהווה כלי לדיווח על ניהול התחום הסביבתי בחברה. בתוך כך, פסולת בכלל ופסולת רפואית בפרט, מהוות סוגיה סביבתית מהותית לארגון. אנו מנהלים את זרמי הפסולת בהתאם למדיניות "הפרדה-שינוע-פינוי". פסולת רפואית מועברת לטיפול חברה חיצונית, פסולת נייר וקרטון ממוחזרת, וכמותה גם פסולת אלקטרונית.	פרק סביבה בריאה וקיימות
13. שינויי אקלים 	13.5 קידום עקרונות לשיפור היכולות לתכנון וניהול יעילים של שינויי אקלים	השלכות שינויי האקלים, אשר משפיעות על המערכות הטבעיות, משפיעות גם על בריאותם ורווחתם של בני האדם. על כן אנו משקיעים באופן ממוקד בשיפור ביצועינו הסביבתיים, לרבות בתחום האנרגיה, על מנת לצמצם את פליטות גזי החממה לאוויר ולהקטין את טביעת הרגל הסביבתית שלנו כארגון.	פרק סביבה בריאה וקיימות
16. שלום, צדק וחוזק המוסדות 	16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים 16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית	כארגון בריאות מוביל, אסותא מחויבת באופן בלתי מתפשר לשמור על התנהלות תקינה, אחראית ואתית בכל פעילותיה. מאמצים אלה באים לידי ביטוי בממשל התאגידי ובדירקטוריון החברה, בקוד האתי שהשקנו ב-2019 ובתוכנית המקיפה שלנו להטמעת אתיקה בתרבות הארגונית ובקידום נהלים ומנגנונים שיבטיחו התנהלות אחראית.	פרק אתיקה וממשל תאגידי

משבר הקורונה



משבר הקורונה אשר פרץ לחיינו בשנת 2020 הציב את מערכת הבריאות בחזית, המחיש את מרכזיותה והדגיש את מסירותם של עובדי הבריאות. אסותא נרתמה למאמץ במלוא כוחה, העניקה שירותים ייחודיים ותמכה במטופליה, בצוותים הרפואיים ובציבור, תוך שמירה על המשכיות עסקית.

ניהול בשעת חירום

כארגון חיוני, המשיכה אסותא לפעול ולספק שירות למטופלים תוך שמירה על הנחיות המדינה ומשרד הבריאות. מדי יום התכנס פורום ייעודי להערכת מצב וקביעת נהלים שיגדירו כיצד תראה הפעילות ברמה הרשתית ב-24 השעות הבאות. הפורום הורכב מנציגי אגפי רפואה, סיעוד, לוגיסטיקה ורכש, משאבי אנוש, שירות וקשרי לקוחות ומשתתפים רבים אחרים. נדרשנו להתאים את אופן פעילותנו בגמישות ומהירות תגובה, בהתאם לשינויים התכופים במצב והתפתחותו.

ניהול המשבר הצריך גמישות מחשבתית ופתרונות יצירתיים וכן זריזות ביישום החלטות במגוון היבטים - החל מניהול ההון האנושי, דאגה לצידוד מיגון לצוותים ורכש ציוד ייעודי, מעבר למתן שירותי רפואה מרחוק ועד לשינוי אופן התנהלות המפגש בין המטפל למטופל.

לצפייה בסרטון
"בטוח באסותא"



לאסותא תרומה לחוסן הלאומי של המדינה באמצעות שמירה על שגרת פעילות והמשך מתן טיפול חיוני שלהם יש השפעה על אמון הציבור, הרגעת הבהלה והקניית ביטחון. לצד זאת, פעילותנו תורמת באופן משמעותי לאיתור, מניעה וטיפול מוקדם במחלות ובכך תסייע למנוע צוואר בקבוק בדרישות לניתוחים בחלוקי המשבר.

”

**רבות דובר במהלך המשבר על המסירות,
הנחישות והמקצועיות של הצוותים הרפואיים.
אל לנו לשכוח את השמירה על כבוד האדם
ועל החמלה, גם ברגעים הקשים.
המצב הנוכחי מחייב חשיבה מחוץ לקופסה
ומציאת דרכים לשמירה על החמלה**

פרופ' שוקי שמר, יו"ר אסותא מרכזים רפואיים

אחריות כלפי עובדינו

לאורך המשבר התמודדנו עם אתגרים לא פשוטים, כאשר תמיד עמדה לנגד עינינו בראש ובראשונה החובה להגן על בריאות הצוותים שלנו ולתמוך בהם בעת הזו. כך למשל נושא המיגון היווה אתגר מבחינת קביעת נהלים, מאחר שבכל יום הוגדרו הנחיות חדשות ממשרד הבריאות ואנו נדרשנו לגזור מהם את ההתאמות הנדרשות לנו באופן מהיר ומיידי. אתגר נוסף היה להרגיל את הצוות למציאות חדשה שאינה מובנת מאליה. אגפי משאבי אנוש, מערכות מידע ושירות, שיווק ולקוחות הובילו בנושא תקשור ההנחיות והתשובות לשאלות ולצרכים של העובדים, בכל נושא. ניסינו עד כמה שניתן לתמוך בעובדים ולתקשר באופן שקוף ומיידי את ההנחיות והמצב באמצעות מנגנונים פנים ארגוניים שונים.

נעבור את זה יחד - דאגה להון האנושי שלנו

אחד הנושאים המהותיים ביותר במציאות החדשה של ארגונים לאור משבר הקורונה, הינו אופן הטיפול וההתייחסות לעובדים וסביבת העבודה. אגף משאבי אנוש באסותא פעל על-פי 2 צירים:

1. **ציר ניהולי - ארגוני:** הקמנו 5 צוותי פעולה שהיו אחראיים על התאמת סביבת העבודה וכוח האדם בגמישות ובמהירות. הפעילות בוצעה תוך מחויבות לשמור על בטיחותם של העובדים ועל מקום התעסוקה שלהם וניהול השינויים נעשה תוך יחס אישי ודיאלוג עם כל עובד, על מנת לזהות ולהקל על האתגרים האישיים של כל אחד.
2. **ציר חוסן ארגוני:** ניתנה תשומת לב ממוקדת להתמודדות הרגשית של העובדים עם המציאות המורכבת. הושם דגש על הענקת מידע זמין ואמין באופן שיפיג כמה שאפשר את אי הוודאות המאפיינת את התקופה וכן על טיפוח האמון והמחויבות של העובדים בתקופה זו. בתוך כך, הוקם קו תמיכה רגשית לעובדים, נפתחה קבוצת טלגרם ייעודית והוקם מתחם וירטואלי - "נעבור את זה יחד" - המרכז את כל המידע הנחוץ עבור עובדים וכולל מגוון פעילויות לעובדים יחד עם בני משפחותיהם. פירוט נוסף ניתן למצוא בפרק "האנשים של אסותא".

לצפייה בסרטון מטס חיל האוויר מצדיע לצוותים הרפואיים



שומרים על סטנדרט אסותא גם בקורונה - אחריות כלפי מטופלינו

אסותא הקפידה לשמור על סטנדרט הטיפול והשירות שלה גם בתקופה מאתגרת זו, תוך מציאת דרכים לשמירה על החמלה וכבוד האדם. ניתן דגש מיוחד לתקשורת והעברת מידע עדכני, אמין ומלא למטופלים ולציבור הרחב. בתוך כך, הקמנו ערוץ טלגרם ייעודי, שלחנו מסרונים למטופלים שהוזמנו לבית החולים, הפצנו מידע בשילוט ובמסכי ההמתנה ועוד.

לצפייה בסרטון ראש השנה בימי קורונה



אסותא עד הבית Assuta@home

נגיף הקורונה יצר מציאות חדשה על פיה הוגבלה יכולת הניידות של מרבית המטופלים, לצד הנחיות רגולטוריות בדבר איסור הגעה למוסדות רפואיים בשאיפה לצמצם מגעים בין מטופלים למטפלים, ככל הניתן. בין לילה, הדרישה לשירותי בריאות מרחוק הרקיעה שחקים.

כבר בשלהי מרץ 2020 כתבנו נוהל פנימי - "הפעלת שירותי רפואה מרחוק (טלמדיסין)", בנינו נהלי עבודה נלווים חדשים וערכנו בחינה מזרזת של פתרונות טכנולוגיים. יצאנו לדרך עם חברת Datos, המאפשרת ביצוע ביקורים וירטואליים, המבוססים על שיחות וידאו אינטראקטיביות באמצעות מסרונים (SMS) ייעודיים שנשלחים לטלפון הנייד של המטופלים, ללא צורך בהורדת אפליקציה ייעודית. סיכום המפגש והמלצות להמשך טיפול ומעקב נשלחים באופן אוטומטי לאזור האישי של המטופלים באתר האינטרנט של אסותא.

תחת המיתוג "אסותא עד הבית" הקמנו במהירות מרפאות מומחים וירטואליות, הפקנו סרטוני הדרכה דיגיטליים שנשלחו בלינקים לטלפונים הניידים של המטופלים, בסמיכות למועד המפגש הווירטואלי. במהלך שנת 2020 התקיימו מעל 4,000 ייעוצים ומפגשים קליניים וירטואליים במגוון שירותי רפואה, עם רמת שביעות רצון גבוהה בקרב המטופלים.

בנוסף, בנינו שירותי bedside (כתחליף ל-bedside המקובל) במסגרתו צוות מקצועות הבריאות כדוגמת תזונה, פיזיותרפיה, ועבודה סוציאלית ניהלו ייעוצים וירטואליים עם מאושפזים ונשלחו למטופלים סרטוני וידאו של צוות המחלקה. פעילות "הדיאליזה הפעילה" הייחודית לאסותא עברה למרחב הווירטואלי, תוך שליחת חוברות הדרכה, ציוד, סרטונים ייעודיים המותאמים אישית למטופלים

צולחים את אתגר ההיערכות הלוגיסטית

עם הסימנים הראשונים לפרוץ מגפת הקורונה בישראל קיבלנו החלטה לרכוש באופן מיידי ציוד מיגון כדי לאפשר לארגון רציפות תפקודית והמשכיות עסקית לתקופת זמן לא ידועה. האסטרטגיה לפיה פעלנו הייתה הגדלת מלאים של ציוד מיגון כדי לאפשר פעילות רציפה לתקופת זמן ארוכה. כך גם קנינו זמן יקר שאיפשר לנו ללמוד על אופי המגפה, עוצמתה והיקפה ובהתאם לגבש מתווה עבודה בכדי להיערך באופן מיטבי ומושכל לציוד ולכמויות הנדרשות.

בין האתגרים היה המלאי המוגבל של ציוד ברמה כלל עולמית, אשר הצריך התמודדות עם סוגיות כגון איתור מקורות של רכש ציוד, קביעת מלאי מינימום, שטחי אחסון עבור מלאי הציוד, דרכים יצירתיות לשינוע הציוד, רכש בינלאומי ועוד. אתגר נוסף היה מקום האחסון לציוד שאותו פתרנו באמצעות שכירת מחסנים חיצוניים. בנוסף, נבנה מנגנון מעקב ובקרה דינמי לניהול מלאי הציוד על מנת לוודא שימוש מושכל, הקצאה מתאימה למשתמשים ומעקב יומי אחר מלאי הציוד החיוני.

ההיערכות המיידית והאחראית שגילינו אפשרה זיהוי מוקדם של המשבר, שבזכותו לא ניכר באסותא חוסר בציוד חיוני עבור פעילות המרכזים הרפואיים שלנו, וזאת באף אחד משלבי המשבר.



תמונות מפרויקט "נשיר חותם"



ואימונים קבוצתיים ב-Zoom. באמצעות ניטור קרדיאלי מרחוק ופגישת וידאו עם הצוות המטפל, רבים מהמנותחים בתחום זה נשארים בנוחות ובבטיחות של הסביבה הביתית במקום להגיע למרפאת המעקב.

בין הגל הראשון לשני, השקנו מערכת טלה-רפואה חדשה ומתוחכמת עם חברת MonitorCare, במטרה לתת מענה למגוון השימושים הקליניים העתידיים, ביניהם: אבחון מהיר מרחוק, ייעוץ גנטי מרחוק, הדרכות מטופלים לפני ניתוח והערכה רפואית טרום ניתוחית מרחוק.

לצפייה בסרטון
אסותא עד הבית



"נשיר חותם" על עולם התרבות

אחד הפרויקטים שמביאים לידי ביטוי את האחריות התאגידית של אסותא, הלכה למעשה, הוא פרויקט "נשיר חותם".

במהלך חודש אוגוסט 2020, בשעה בה אמני ישראל לא יכלו להופיע בשל מגבלות התקופה, יזמה אסותא פרויקט בעל ערך חברתי, תוך הסתכלות רחבה על צרכי השעה.

מיזם "נשיר חותם" נולד מתוך רצון לחבר בין שלושה קהלים שחווים תקופה לא פשוטה: המטופלים בכל הארץ, הצוותים הרפואיים ועובדי בתי החולים של אסותא ואמני ישראל וכל אנשי הבמה.

3 אמנים בולטים - **שירי מימון, אביב גפן ועברי לידר** הופיעו יום אחרי יום, תוך שמירה והקפדה על הנחיות הקורונה, בסדרת מופעים שהועברו בשידור חי למסכי הטלוויזיות שלצד מיטות המאושפזים בכל מרכזי אסותא מצפון ועד דרום, כולל בית החולים האוניברסיטאי אסותא אשדוד. גם הצוותים הרפואיים שעושים לילות כימים עבור המטופלים בתקופה מורכבת זו, נהנו מההופעות שהיוו עבורם הפוגה מבורכת בשגרה הלא פשוטה.

במציאות זו, השילוב בין תרבות לבריאות, בין הפוגה לשגרה, בין הקהילה בה אנו פועלים למטופלים בבתי החולים ובמרכזים הרפואיים שלנו, הובילו אותנו להירתם לפרויקט זה ולא להפסיק לשיר. אחרי הכל, תרבות זו בריאות.

לצפייה בסרטון
על פרויקט
"נשיר חותם"





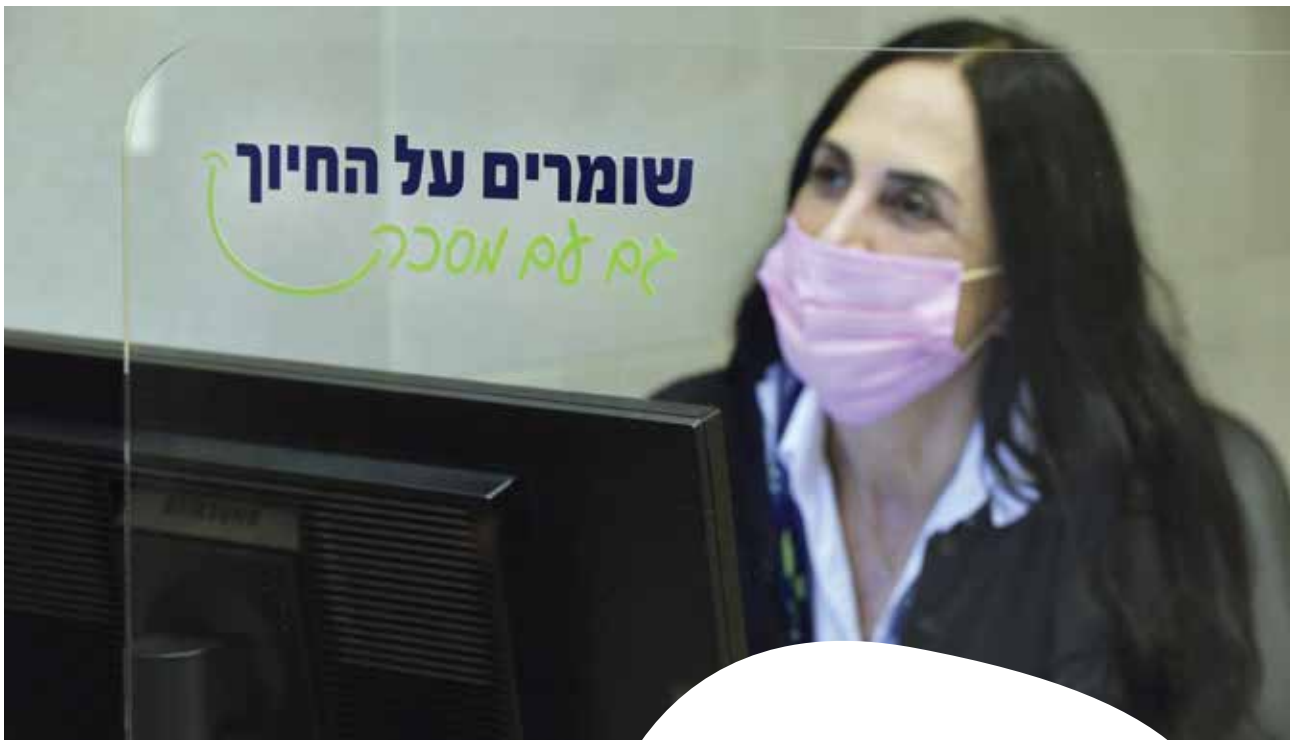
.2



איך מעניקים חוויית שירות אחרת?

המטופלים שלנו

שירות בסטנדרט אסותא



החזון והייעוד שלנו הם לקדם את הבריאות ואיכות החיים בישראל. צוות אסותא, הכולל את מיטב המומחים, מחויב להעניק שירות רפואי וסיעודי מקצועי, איכותי, מתקדם וחדשני, תוך שאיפה למצוינות בשירות והענקת "חוויית בריאות אחרת" שמשמעותה שירות מכבד, עוטף, יוזם, זמין, נגיש ומלא אמפתיה וחמלה.

מגוון השירותים שאנו מציעים, האיכות הגבוהה של הטיפולים, ההגנה הבלתי מתפשרת על כבוד המטופל ועל חופש הבחירה הרחב שלו, הבאה לידי ביטוי ביכולת לבחור את הרופא ואת מועד הטיפול וכן בנושאים רבים נוספים,

כל אלו מייצרים את סטנדרט אסותא - תקן איכות שאימצנו ואנו מחויבים אליו באופן מלא

אסותא חרתה על דגלה - מצוינות רפואית לצד חמלה אנושית. אנחנו מחויבים לשמש מודל למצוינות בישראל, על מנת להיות ראויים לאמון ולתקווה שהמטופלים ובני משפחותיהם מפקידים בידי הצוותים הרפואיים שלנו. אנו רואים ביכולת לספק טיפול איכותי ולהבטיח את שביעות רצון המטופלים כמנוע חיוני לפעילות הארגון. לשם כך, אנו משקיעים חשיבה רבה ומאמצים ניכרים כדי להבטיח שכל מטופל יקבל את השירות הרפואי הטוב ביותר שניתן לקבל, ובסטנדרטים הרפואיים הגבוהים והבטוחים ביותר.

איכות ומקצועיות רפואית ללא פשרות



“

**רפואה איכותית היא ליבת העשייה
באסותא, וסט הערכים המהווים
ביחד את המקצוענות של אנשי
אסותא, הוא המנגנון המוביל לרפואה
האיכותית. מחויבותו של כל איש צוות
רפואה הפועל באסותא לערכים אלה,
מייצרת את רוח האחריות התאגידית
של הארגון**

**ד"ר בלה עזריה, ראש אגף רפואה,
וד"ר מנור שפריץ, סגן ראש אגף רפואה**

אסותא אחראית לבריאות מטופליה. אנו מחויבים לספק טיפול רפואי ברמה הגבוהה ביותר ולעשות כל שביכולתנו להיטיב עם המטופלים, להביא להחלמתם ולהקל על כאבם. עבורנו החתירה לאיכות, מקצוענות ומצוינות הם ערכים עליונים, היות והם הכרחיים למימוש ייעודה המרכזי של החברה.

טיפול רפואי ברמה הגבוהה ביותר, משמעו טיפול מקצועי, איכותי ובטוח הניתן על-ידי צוות רפואי מקצועי ומיומן ותוך שימוש בתשתיות, מכשירים, טכנולוגיות ואמצעים רפואיים מתקדמים ובטוחים. אגף הרפואה אמון על כלל תחומי העיסוק הרפואיים באסותא - מקצה לקצה, עוד בטרם הגעת המטופל למרכז הרפואי ועד לאחר הטיפול והחזרה לשגרה.

בראש האגף עומדת **ד"ר בלה עזריה** אשר מטמיעה תפישת אחריות מורחבת כלפי המטופלים, כזו הבוחנת בכל עת דרכים ליצירת מסע זורם, רציף והוליסטי עבור כל מטופל. תחת אחריות האגף מנוהלים מקצועית 2,500 אנשי צוות רפואי מכלל תחומי העיסוק: רופאים, אנשי מקצועות הבריאות (עבודה סוציאלית, פיזיותרפיה, תזונה, ועוד), אנשי מקצועות הרנטגן והטכנאות הרפואית, וקידום בריאות. כמו כן, לכל מרכז רפואי מוגדר מנהל רפואי האחראי על כל הפעילות הרפואית בבית החולים.

2,500
אנשי מקצועות
הבריאות באסותא



”

הנרטיב המוביל של היחידה לבירור מהיר הוא להיות הדבר הנכון בזמן הנכון עבור המטופלים הפוקדים את היחידה ולסייע להם להגיע לאבחון מהיר ומדויק של מצבם הבריאותי. השרות המקצועי והאדיב של צוות היחידה, מעטפת הרפואה הכוללת של אסותא בשלבי האבחון והמחויבות הבלתי מתפשרת לעמידה בלוחות זמנים קצרים להשלמת תהליך הבירור, מאפשרים לנו לקדם את בריאותם של אלפי מטופלים בשנה ולהתאים את המשך הטיפול לו הם נזקקים

שרון ממן-סעדון, ראש אגף פרויקטים מיוחדים



למעלה מ-200 רופאי אסותא ברשימת "הרופאים הטובים 2019"



שער מגזין Forbes - גיליון הרופאים הטובים 2019

כלל הניתוחים שלנו מבוצעים על-ידי רופאים מומחים, המהווים את העילית הרפואית של המנתחים בישראל. למעלה מ-200 רופאי אסותא דורגו ב-2019 ברשימת "הרופאים הכי טובים" של מגזין Forbes. כל רופא שמורשה לנתח באסותא עובר תהליך קפדני של מיון, ואנחנו מקפידים להישאר כל הזמן עם "האצבע על הדופק", ולוודא שתוצאות הניתוחים שמבוצעים אצלנו עולות בקנה אחד עם סטנדרט אסותא הבלתי מתפשר.

ברגעי האמת -

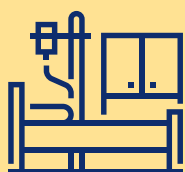
היחידה לאבחון ובירור מהיר

בחיינו של כל אדם ישנם רגעי אמת, בהם הוא נזקק לשירותי אבחון דחופים על מנת להבין במהירות מהו הטיפול הרפואי המדויק הנדרש לו, טיפול שהנגשתו במהירות יכולה להיות מצילת חיים.

אסותא מפעילה יחידה לאבחון מהיר אשר מטרתה לייצר זמינות ונגישות רפואית מצילת חיים באמצעות מתן מענה רפואי מקצועי הכולל אבחון מקיף ומלא

היחידה הוקמה מתוך היכרות עם תהליכי האבחון הארוכים הרגילים אשר גוררים עיכוב משמעותי בתחילת הטיפול הדרוש ולעתים עשויים להוביל לנזקים בלתי הפיכים.

היחידה הוקמה בשיתוף פעולה אסטרטגי עם חברת "הראל ביטוח" המציעה פוליסות ביטוח בריאות שכוללת שירות חשוב זה.



72

שעות לאבחון

משך הזמן בו מבצע רופא היחידה בירור מהיר ומספק אבחנה מקצועית ומלאה, תוך הפניית המטופל לבדיקות ולגורמים הרפואיים הרלוונטיים



3

ימי עסקים לתיאום תור

טווח הימים שבתוכו מספקת היחידה למטופל תור לרופא בכיר לאבחון ובירור מהיר



Organization accredited by
Joint Commission International

תקן בינלאומי לאיכות, בטיחות ושירות

משנת 2011 מחזיקה אסותא בתו תקן בינלאומי מטעם ארגון JCI (Joint Commotion International).

תקן האקרדיטציה הינו תקן לאיכות ובטיחות, המיועד לארגוני בריאות ומאשר שהפעילות הרפואית בטוחה ומאורגנת בהתאם לסטנדרטים הגבוהים והמחמירים ביותר. התקן בוחן מגוון נושאים המתרכזים בשלוש סוגיות: איכות הטיפול, בטיחות המטופל ואיכות השירות המוענק.

במסגרת תהליך ההסמכה מבצעים בדיקות מחמירות ונבחנים מוקדי סיכון, אופן הזיהוי והטיפול בהם, תהליכי עבודה, נהלים מסודרים ובקרה. אחת לשלוש שנים מגיעים נציגים מהארגון לבצע בקרה לחידוש ההכרה וההסמכה של אסותא בתקן.

בתי החולים אסותא רמת החייל, אסותא ראשון-לציון ואסותא חיפה עברו את מבדק ההסמכה לתקן בהצלחה - שני האחרונים עברו אותה לראשונה בשנת 2019. עם השלמת המעבר למשכנו החדש, עתיד גם בית החולים אסותא באר-שבע לעבור את ההסמכה לתקן.



הבטחת איכות ובטיחות

אנו רואים בבטיחות המטופל עקרון חשוב מהמעלה הראשונה, הבא לידי ביטוי החל מרמת המטפל, דרך צוות המחלקה וכלה במערכת בית החולים כולו. על כן, הנהלת החברה קיבלה החלטה אסטרטגית לעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר של בטיחות למטופל. אנו מעניקים תשומת לב מרבית לנושא ומשקיעים משאבים רבים לטובת שיפור מתמיד. בכל פעולה אנו מחויבים להקפיד על בטיחות מלאה ולפעול ברמה המקצועית הגבוהה ביותר.

השקעה בשיפור מתמיד

אנו משקיעים משאבים רבים לטובת שיפור מתמיד באיכות ובבטיחות. תחומי פעילותנו בנושא כוללים בין היתר:

- **ציוד ותשתיות** - אנו משקיעים משאבים רבים מדי שנה בהחלפת ציוד רפואי עקב בלאי או עקב חידושים טכנולוגיים ובשיפוץ ואחזקת תשתיות. כך למשל, השקענו ברכש גנרטורים לשעת חירום, בהספקים המאפשרים עבודה מלאה ותקינה גם בעת הפסקות חשמל ממושכות והתקנו מערכות גילוי וכיבוי אש העומדות בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

- **כוח אדם והדרכות** - בחברה פועלים מספר גורמים שתפקידם לצמצם סיכונים ולשפר את בטיחות המטופלים, בין היתר: צוותי איכות בכלל המרכזים, נאמני ניהול סיכונים, יחידה למניעת זיהומים, מחלקת ניהול סיכונים ועוד. אנו מקיימים פגישות תקופתיות בראשות המנכ"ל להצגת הפעילות בנושאים אלו ומבצעים תחקירי אירועים. במקביל אנו מקיימים סדנאות איכות ומעודדים את הדיווח על מוקדי סיכון שזוהו.

- **כתיבה וריענון של תהליכי עבודה ונהלים** - אגף הרפואה אמן על בניית תהליכי עבודה איכותיים ומקצועיים, לפי נהלים ברורים וקפדניים, כתיבת נהלים חדשים לתהליכי עבודה חדשים והטמעתם במערכת הארגונית.

- **בקרה ופיקוח** - אנו מקיימים בקרה שנתית בכל מרכז רפואי אשר כוללת בחינת הפעילות בכל התחומים והמחלקות: רפואה, סיעוד, שירות וכדומה. כמו כן מתקיימים מבדקי איכות, בטיחות ולוגיסטיקה על-ידי משרד הבריאות וארגון ה-JCI (כמפורט במסגרת). מחלקת ניהול סיכונים אמונה על ניתוח אירועים ו"כמעט אירועים", הפקת לקחים והטמעתם. מלבד זאת, אנו מקפידים לקבל משוב לשיפור תמידי ממטופלינו.

**ההשקעה הרבה של אסותא בתחום
האיכות והבטיחות מיצבה את הרשת
במקום הראשון בישראל בתחום.
כך לדוגמה, שיעור הזיהומים באסותא הוא הנמוך
ביותר בישראל**

נוהל עבודת הרופא בבית החולים

כלל הרופאים העובדים באסותא (שכירים, עצמאיים, יועצים וכיו"ב) פועלים על-פי נוהל עבודת הרופא, מסמך מדיניות אותו גיבשנו, אשר מגדיר את תהליכי העבודה הנדרשים מהם וצורת ההתנהלות ושיתוף הפעולה בין כלל אנשי הצוות. זאת, על מנת ליצור עבודה מיטבית בין רופאים המגיעים מבתי-חולים שונים ולהבטיח את האיכות הרפואית הגבוהה שהצבנו לעצמנו כיעד, את בטיחות המטופל והמטפל ואת השמירה על כבודם ופרטיותם של המטופלים. אנחנו מייחסים חשיבות מרבית לנוהל עבודת הרופא וכל רופא שמגיע לעבוד באסותא מחויב לחתום עליו. הנוהל כולל התייחסות להיבטים מקצועיים לצד היבטים אתיים והוא מהווה ביטוי ל"סטנדרט אסותא". הנוהל נפתח בתפילת הרופא של הרמב"ם ובאמירה שיש להעניק את הרפואה הטובה ביותר לכל מי שזקוק לה. בנוסף, מתייחס הנוהל לכך שעל הרופא לפעול על-פי האתיקה הרפואית וחוק זכויות החולה, להציב בראש מעייניו את כבודם ופרטיותם של המטופלים ולאפשר להם חופש בחירה.

אנחנו מייחסים חשיבות מרבית לנוהל עבודת הרופא

וכל רופא שמגיע לעבוד באסותא מחויב לחתום עליו

מרשם למצוינות רפואית - תהליכי בקרת איכות ומשוב

תהליכי בקרת איכות ומשוב על עבודת הרופא באסותא כוללים בין היתר:

- **משוב אישי מובנה לרופא** - ניתן על-ידי המנהל הרפואי וכולל נתונים אודות כלל היבטי פעילותו של הרופא.
- **שימוש במערכות BI (Business Intelligence)** - המספקות מידע אודות ניצול חדרי הניתוח, זמני ניתוחים ומעקב אחר סיבוכים בתחומים ספציפיים.
- **מעקב "מוניטור"** - אנו מסתייעים בשירותי חברה חיצונית אשר פונה לכלל המטופלים שעברו ניתוח באסותא, במטרה לשמוע על מצבם הרפואי. תזמון הפנייה משתנה כפועל יוצא של סוג הטיפול ויכול להימשך עד שנתיים לאחר הניתוח. ממצאי משוב זה נלקחים בחשבון בעת הערכת הצלחת הניתוח וכן בזיהוי מוקדם של סיבוכים.
- **Doc advisor** - פלטפורמה אינטרנטית המאפשרת למטופלים לדרג את הרופא המטפל ומייצרת ציון מכלל משובי המטופלים, אשר משמש בעת הערכת הרופא.





אסותא הוא הארגון המוביל בארץ בתחום ה-PROMS הן בהיבטי הניהול, הארגון והמעקב והן באופן היישום הדיגיטלי והמתקדם של הפרויקט

חדשנות ודיגיטציה הם הערכים המובילים אותנו ביישום הפרויקט, אשר מתבצע באמצעות מערכת דיגיטלית המספקת תועלות חשובות לשיפור איכות הטיפול הרפואי. ראשית, כך אנו יכולים לצבור ידע (data) רב, לנתח אותו ולהסיק מסקנות שיסייעו לשפר את איכות ההליכים. המערכת מפיקה דו"חות שמועברים לאגף הרפואה ולהנהלה לדיון ולבחינה. שנית, הרופאים המנתחים יכולים לעקוב אחר משובי המטופלים ולהשוות אותם לממוצע של שאר המטופלים ולבסוף, המטופלים יכולים לצפות בתשובותיהם דרך האזור האישי באתר אסותא. כך הם יכולים לראות בעצמם את מגמת השינוי במדדי הבריאות שלהם לפני ולאחר הניתוח וכן להשוות בינם לבין ממוצע כלל המטופלים.



יעדים לעתיד

- הרחבת הפרויקט להליכים נוספים - בתוכנית העבודה נמצא תחום טיפולי הקרינה
- יצירת רצף טיפולי עם הקהילה - העברת המידע החיוני המופק מהשאלונים לרופאים בקהילה, על מנת לאפשר המשך טיפול אופטימלי של המטופל בקהילה
- בניית תוכניות התערבות - ככל שחולף הזמן נצבר יותר ויותר מידע שמסייע להסיק מסקנות, לבחון מחדש הליכים ולשנות תהליכים בהתאם



- PROMS

הצלחה נמדדת מנקודת מבטו של המטופל

כחלק מתפיסת "המטופל במרכז", יזמנו תהליך ליישום PROMS (Patient Reported Outcome Measures) אשר מטרתו לבחון את הצלחת הטיפול הרפואי מעיניו של המטופל. מדובר בהליך חדשני המיושם במרכזים רפואיים מובילים בעולם, אשר לראשונה מודד את הצלחת הניתוח לא רק מדיווח הרופא, אלא גם באמצעות מידע ונתונים המגיעים מהמטופל. זאת, מתוך הבנה כי מידת הצלחת הטיפול תלויה גם בהערכה עצמית של המטופל וכי ישנם משתנים נוספים שיש לקחת בחשבון - מעבר למצב הבריאותי הפיזי לאחר ניתוח, כגון המצב הגופני, הנפשי ואיכות החיים של המטופל.

הכנת התשתית לפרויקט נמשכה שנתיים וכללה אפיון ופיתוח מערכת דיגיטלית ואוטומטית ייעודית, בשיתוף חברה ישראלית חיצונית. המערכת הושקה בינואר 2019 כשבשלב הראשון התהליך מיושם עבור 7 ניתוחים (החלפת מפרקי ברך וירך, קיבוע עמוד שדרה מותני וצווארי, כריתת ערמונית בשיטה רובוטית, ניתוחים בריאטריים או טיפול בדליפת שתן).

התהליך מבוסס על שאלונים זהים שנשלחים למטופל במספר נקודות זמן - לפני הניתוח, כדי לאמוד את המצב ההתחלתי ולאחר הניתוח ב-3 מועדים: שלושה חודשים, חצי שנה ושנה. השאלון מוגש ל-4 שפות והיענות המטופלים גבוהה ועומדת על כ-85% לפני הניתוח וכ-60% לאחר הניתוח. גיבשנו צוות ייעודי שנמצא בקשר עם המטופלים ומתזכר אותם למלא את השאלון במטרה להגדיל את אחוז המענה.



בוא להיות שותף בטיפול הרפואי שלך



חוויית בריאות אחרת - חוויית שירות אחרת



חלק בלתי נפרד מהטיפול הרפואי-מקצועי הוא סטנדרט השירות שאנו מחויבים אליו - במטרה להעניק למטופלים "חוויית בריאות אחרת" המעמידה את האדם במרכז, על כבודו, צרכיו, תקוותיו וחופש הבחירה שלו. אנו שמים דגש על כבוד האדם ועובדי אסותא מחויבים להעניק שירות שוויוני לכל אחד, לגלות רגישות לתרבויות, אמונות ומגבלות שונות של כלל המטופלים.

הגישה השירותית שלנו מבוססת על חמלה, רגישות, אמפתיה, אכפתיות ושקיפות, ואנו עושים ככל שביכולתנו על מנת להיות ראויים לאמון שהמטופלים ובני משפחותיהם נותנים בנו. אנחנו שומרים בקפדנות על כל זכויות המטופל ומנגישים לו אותן במלואן, בשקיפות ובהוגנות. אנו משתפים את המטופל לאורך כל התהליך בהסברים פשוטים וברורים ובמתן מידע מהימן בכל שלב - מהצעת השירות ועד לסיום ההליך הרפואי וחזרתו של המטופל לביתו. ולבסוף, אנו מכבדים את חופש הבחירה של מטופלינו ופועלים כדי לספק פתרונות אישיים המתייחסים לרצונותיהם והעדפותיהם. כך למשל, מתבצע תהליך החלטה משותף יחד עם המטופל באשר לשיטת הטיפול.

“

כשאנחנו באסותא מדברים על הענקת חוויית בריאות אחרת, מדברים על שירות וחוויית מטופל בסטנדרט אסותא. אנו פועלים ללא לאות להעניק שירות בלתי מתפשר, כזה שניתן מכל הלב, שרואה כמה צעדים קדימה ושיודע להושיט יד ברגע ובמקום הנכון. אנחנו מקשיבים למטופלים שלנו ולבני משפחותיהם, לומדים מהם ודואגים לשיפור מתמיד כדי לקיים את חזון אסותא ולהיות ראויים לאמון ולתקווה שהמטופלים ובני משפחתם מפקידים בידינו

יעל נאמן, אגף שירות, שיווק ולקוחות



לצפייה בדוגמא לסרטוני הדרכה
לקראת בדיקות ופעולות



אגף שירות, שיווק ולקוחות, בראשות **הגב' יעל נאמן**, אחראי על ניהול תחום השירות באסותא - התוויית סטנדרט השירות, מדידה והערכה של איכות השירות ושביעות רצון מטופלים, נקיטת יוזמות ושימוש באמצעים לשיפור השירות, בניית ערוצי דיאלוג עם מטופלים והטמעת השירות בתרבות ארגונית של החברה.

המטופלים שלנו

קיימים 3 סוגי מטופלים עיקריים המקבלים שירות באסותא:

1. **מטופלים שמגיעים לטיפולים רפואיים במרפאות ובמכונים.**
2. **מנותחים** - המגיעים לבצע ניתוחים כירורגיים במרכזים הרפואיים ונשארים לאחר מכן כיום וחצי בממוצע באשפוז.
3. **מטופלים לטווח ארוך** - אשר מבצעים במרכזים ובמכונים טיפולים ממושכים כגון: דיאליזה, אונקולוגיה והפרייה חוץ גופית (IVF).

מעבר לכך, קיים באסותא **מערך תיירות מרפא** המעניק טיפולים רפואיים לאזרחים זרים המגיעים אלינו מרחבי העולם וכן לאזרחים מהרשות הפלסטינית.

עד לאחרונה התמקדנו במטופלים עצמם כקהל יעד לו אנו מעניקים שירות, אך כיום המגמה הינה לשפר את חוויית השירות הניתן גם למחזיקי עניין נוספים, בהם רופאי אסותא, קופות החולים, חברות הביטוח ועוד.

"אסותא אתכם" - מטפלים במטפלים במסגרת פרויקט ה-"Caregivers"

אנו מכירים במרכזיותם של בני משפחה כגורם תומך במטופל ובחשיבותם בתהליך הטיפול הרפואי. לבני משפחה מטפלים (Caregivers*) תפקיד מכריע בליווי ובתמיכה באדם הקרוב להם במהלך אשפוז או טיפול. "תפקיד" זה כרוך בהשקעת זמן ומצריך תעצומות נפש מבני המשפחה המטפלים.

מתוך ההבנה כי לאוכלוסייה זו יש צרכים ייחודיים שאינם מקבלים התייחסות במערכת הבריאות כיום, יזמנו בשנת 2019 תהליך ייעודי המתמקד בבני המשפחה המטפלים.

בשיתוף עמותת **"Caregivers" ישראל**, יזמנו סקר על מנת להכיר לעומק את הצרכים של בני המשפחה המטפלים ולבחון כיצד נוכל להקל עליהם. התוצאות העלו 2 צרכים עיקריים: **העלאת המודעות** לנושא וזיהוי בן המשפחה המטפל ככזה **והנגשת הזכויות** המגיעות למטפלים ממקום העבודה ומהמדינה.

בעקבות תוצאות הסקר יצא לדרך פרויקט "אסותא אתכם" שהושק בסוף שנת 2020. במסגרת הפרויקט אנו אף פועלים כדי לשפר את השירות עבור עובדינו שממלאים בעצמם תפקיד של caregivers עבור בני משפחותיהם.

* Caregiver - הוא בן משפחה מטפל, התומך ומלווה פיזית, רגשית, לוגיסטית ועוד בבן משפחה שתפקודו נפגע בשל סיבות שונות (מחלה, זקנה, תאונה וכו').



יעדים להמשך:

- הרחבת הפרויקט ומתן שירותים ואמצעי תמיכה נוספים לבני המשפחה המטפלים
- הרחבת השירות למחזיקי עניין נוספים, ביניהם קופות חולים וחברות ביטוח

דיאלוג רב ערוצי - מקשיבים למטופלים שלנו

רוב המטופלים שלנו מגיעים להליכים רפואיים נקודתיים וחד פעמיים ולכן קיום דיאלוג ארוך טווח עמם מהווה אתגר. עם זאת, נושא הדיאלוג חשוב לנו ולכן אנחנו מגייסים את חוזקתיה של אסותא - החדשנות והיצירתיות שלנו כדי לפעול באופן פרו-אקטיבי ויזום ליצירת דיאלוג עם המטופלים שלנו ובראשם מטופלים ארוכי טווח. אנו מפעילים מגוון רחב של ערוצי תקשורת ועושים שימוש בכלים שונים המסייעים לנו להבין את צרכי המטופלים ורצונותיהם.

לתת לנו משוב זה קל - סקרי שביעות רצון דיגיטליים

מזה 8 שנים שאנחנו עובדים עם חברת מחקר חיצונית לבחינה וניתוח השירות הניתן ברוב תחומי הפעילות והמחלקות של הרשת. החל מסוף 2018 כל הסקרים הינם דיגיטליים וכל ציון נמוך שמתקבל או הערות חריגות שמזנות כמלל חופשי נשלחות לגורמים המקצועיים בדחיפות והם מחויבים ליצור קשר עם המטופל תוך 48 שעות. כמו כן, אחת לחודש נשלח דו"ח מסכם לאגף השירות, במטרה ללמוד ולהפיק לקחים ברמה רוחבית לטובת שיפור השירות בכללותו. במידה שעולות תלונות חוזרות בתחום מסוים, מדווח האגף להנהלה ובמקרה הצורך אנו בונים תכנית התערבות המאושרת על-ידי המנכ"ל.



אסותא שלום מדברת מיכל, איך אוכל לעזור?

- **מוקד מידע וזימון תורים** - אחראי על זימון ובירור תורים לכלל המכונים והמרפאות ומתן מענה ומידע מקצועי לשאלות אודות ההליכים השונים.
- **מוקד ניתוחים** - פונה למועמדים לניתוח ואחראי על ההיבט האדמיניסטרטיבי לפני ההגעה לניתוח, מול הגורם המבטח של המטופל.
- **מרכז המומחים** - מכווין וממליץ על רופאים מומחים במגוון תחומים ועוקב אחר המטופל במקרים בהן נדרש המשך טיפול.
- **מוקד אסותא אישי** - מלווה מטופלות שהתגלה אצלן ממצא בשד ומהווה כתובת לכל פניותיהן, בהיבט הרגשי והאדמיניסטרטיבי ולכל אורך תהליך הטיפול וההחלמה. המוקד פעיל 24 שעות ביממה וזמין לכל פנייה של מטופלת שקוטלגה כ'מטופלת 360'.
- **מוקד פרסונל** - מספק מענה לצרכי עובדי הארגון בכל הקשור לזימון לבדיקות אמבולטוריות, מתוך רצון להעניק לעובדי אסותא את השירות הטוב ביותר. בשל כך פניות אלו מטופלות על-ידי נציגים בכירים.
- **מוקד תקשורת כתובה** - מספק מענה בכלל הערוצים הדיגיטליים בהתאם לבחירתו של המטופל: WhatsApp, מילים, הודעות SMS ופקסים למעוניינים בכך.
- **מרכז הפענוחים וההקלדות** - אחראי על הקלדת הפענוחים הקוליים של רדיולוגים לאחר בדיקות אמבולטוריות של מטופלי אסותא. משך הטיפול - עד 3 ימי עסקים.



משרדי מערך קשרי לקוחות

כל פנייה היא אדם ומלואו - פניות הציבור

אנו מייחסים חשיבות רבה לפניות המגיעות מהציבור ופועלים לפי העיקרון שאין פנייה בלתי-מוצדקת, משום שלרוב היא משקפת את החוויה הסובייקטיבית של המטופל.

הגדרנו לעצמנו SLA למענה לפניות כך ש- 80% מהפניות בנושא שירות נענות תוך שבוע ו-80% מהפניות בנושאים רפואיים נענות תוך שבועיים ואף פחות

היעדים נמדדים, סטטוס העמידה בהם מוצג ונשלח למנכ"ל אחת לשבוע וכן מוצג בדיוני הנהלה.

אנו משתמשים במערכת CRM ייעודית לניהול הפניות ולאחר סיום הטיפול מול המטופל, הפנייה נפתחת במערכת לתהליך הפקת לקחים רוחביים, במידה שישנם כאלה. פרויקטים ויוזמות רבות בתחום השירות נולדו מתוך ערוץ פניות הציבור ואנחנו מברכים על כך שהמטופלים שלנו מעניקים לנו הזדמנות להיות יותר ויותר מקצוענים.

מערך קשרי הלקוחות - במוקד חוויית השירות

מערך קשרי הלקוחות מאגד את כלל המוקדים באסותא, אחראי על מתן שירות ומענה מיטבי למטופלים וכן על בקרת זמינות התורים של כלל המרכזים והמכונים באסותא. זאת במטרה להעניק שירות וטיפול רפואי בזמינות גבוהה.

התפישה המנחה את המערך דוגלת בהיכרות מלאה עם המטופל ועל כן נעשה שימוש במערכת CRM מבית Sales-force שמתעדת כל נקודת ממשק עם המטופל, יוצרת "היסטוריה שירותית" וכך מבטיחה שגם נקודת הממשק הבאה תעניק למטופל חוויית שירות מיטבית.



80%

SLA מענה תוך פחות מדקה

2.5 מיליון

אינטראקציות שירותיות בשנה



כשאת מטופלת IVF באסותא, יש לך תמיד עם מי לדבר

במהלך 2019 הקמנו קבוצת פייסבוק סגורה המיועדת למטופלות IVF. מערך רב-תחומי של אנשי צוות מעלה תכנים חשובים לקבוצה ונותן מענה לשאלות ולבעיות במטרה לאפשר למטופלות פלטפורמה ליצירת דיאלוג, תמיכה ושיתוף ביניהן וכן להתייעצות עם מומחים בצורה נוחה, זמינה ונגישה.

הקבוצה זוכה להצלחה רבה ונכון לסוף שנת 2020 כוללת 598 חברות פעילות.

פרויקטים שנולדו מתוך הקשבה למטופלים

אנו שמים דגש רב על הקשבה למטופלים ולוקחים לתשומת ליבנו סוגיות שעולות מהם במטרה לשפר כל העת את רמת השירות. כך נולדו יוזמות ופרויקטים שמקורן בפניות ציבור, לצד יוזמות שעלו מהשטח מעובדים שראו צורך ונקטו יוזמה. בין היוזמות:

■ **כובעים אטומים, גישה פתוחה:** כובע ניתוח אטום לנשים **חרדיות** - מטופלת חרדית התלוננה שכובע חדר הניתוח שקוף ולא מאפשר לשמור על צניעות. כתגובה, פנינו לספק על מנת לפתח כובע אטום המתאים לצרכיהן של נשים חרדיות ובמקביל עונה על הדרישות הרפואיות של חדר הניתוח.

■ **ניתוח בורוד: חלוקי ניתוח לילדות** - בעקבות פנייה של אמא לילדה שעברה ניתוח באסותא והתקשתה לשכנע את ביתה להסכים ללבוש את החלוק הכחול לפני הכניסה לניתוח, יזמנו מהלך לייצור ורכישה של חלוקים ורודים לילדות המגיעות לניתוח ובוחרות בכך, תוך חישוב החלוקה הלוגיסטית והקצאת תקציב ייעודי.

■ **מנקים הוצאות: סבסוד סבון חיתוי טרום ניתוח** - מטופל האיר את עיניו על כך שהיה עליו לרכוש סבון חיתוי בעלות גבוהה לטובת חיתוי גופו לפני ניתוח. השימוש בסבון הוא חיוני, אך מאחר והבנו שהינו חד-פעמי יזמנו מהלך במסגרתו אנו מעניקים למטופלים לפני ניתוח את הסבון ללא תשלום.

■ **שירותים מכילים: משטחי החתלה בשירותי הגברים** - זוג להט"בים אשר הגיע לאחד ממרכזי אסותא עם ילדם, העיר כי אין עמדת החתלה בשירותי הגברים. כיום, בכל מרכזי אסותא יש עמדות החתלה לתינוקות גם בשירותי הגברים וכן בשירותים המשותפים.

ערוצי תקשורת נוספים

■ **קבוצות מיקוד** - אנו מקיימים קבוצות מיקוד בנושאים בהם אנחנו מעוניינים לקבל מידע מעמיק יותר אודות תפישת הציבור והמטופלים, בין היתר כדי לנסות שירותים חדשים שמעוניינים לפתח.

■ **רשתות חברתיות** - העידן הדיגיטלי מחייב אותנו להרחיב את תפישת השירות הדיגיטלי המוענקת למטופלים ולאפשר לכל מטופל להגיב, לפנות ולכתוב ביקורת ברשתות החברתיות. כחלק מהראיה הדיגיטלית של אסותא המטופלים הינם הטרוגניים, הם בעלי רצונות וצרכים שונים ומעדיפים לקבל מענה בערוצי תקשורת שונים, בזמן שנוח להם ובמקום המועדף עליהם. כחלק מתפישה זו, אנו מפעילים כיום מספר פלטפורמות תקשורת ברשת ביניהן: **פייסבוק, יוטיוב, לינקדאין, אינסטגרם וערוץ עסקי בגוגל**, באמצעותם ניתן לפנות אלינו. כמו כן פתחנו בתקופת הקורונה **ערוץ טלגרם ייחודי**, כדי לוודא שבכל רגע נתון מטופלינו מעודכנים במידע העדכני ביותר.

בחשבון הפייסבוק

שלנו מעל

108,000 אוהדים,

החשבון פעיל ומדי יום

מגיעות אליו עשרות

פניות באמצעות

המסנג'ר ותגובות

לפוסטים. מערך ניהול

מסודר משיב לפניות

אלה ומסייע למטופלים



יעדים להעמקת הדיאלוג

■ **קייס מנ"ר** - פרויקט חדש אותו אנו צפויים להשיק ב-2021, אשר מגדיר לכל מטופל את תחום הרפואה העיקרי אליו הוא משתייך. רופא מתחום זה יהיה אחראי על המטופל באופן מלא, יעקוב אחר מצבו הרפואי וידאג להפנות אותו לטיפולים מתאימים במחלקות אחרות.

■ **שדרוג מערכת ה-CRM** - במטרה להפוך אותה לפלטפורמת אומני-צ'אנל (OmniChannel) שתאגד את כלל המידע מערוצי התקשורת השונים באופן שיאפשר קבלת תמונה מלאה אודות המטופל וניהול מיטבי של הממשק מולו. המערכת האינטגרטיבית מסנכרנת את המידע מכלל הערוצים השונים ומספקת מידע שלם, זמין ובזמן אמת.

הטמעת תרבות ארגונית של שירות

חווית בריאות אחרת היא חלק מערכי הליבה שלנו, לכן אנו משקיעים בהטמעת ערכים אלו בקרב עובדינו ובתרבות הארגונית של אסותא כחברה. בתוך כך, אנו מקיימים סדנאות שירות לכלל העובדים וסדנאות שירות ייעודיות למזכירות וגורמים נוספים המקיימים ממשק הדוק עם מטופלים. בנוסף, יזמנו לאורך השנים פרויקטים רבים במטרה להטמיע את הדגש השירותי בתרבות הארגונית, ביניהם:

■ **"פרחים לשבת" - אחת לשבועיים אסותא בוחרת להוקיר עובד על מתן שירות יוצא דופן, מעבר לתפקידו. העובד מוזמן לשיחת הוקרה עם מנהלו ולאחר מכן סיפורו מופץ בקרב כלל העובדים באמצעות תקשורת במייל ובפורטל הארגוני.**



"פרחים לשבת" - מוקירים את העובדים שלנו על מאמציהם

אסותא חיפה

בין מטופלי מחלקת הדיאליזה באסותא חיפה היה מטופל כבן 60, חולה כרוני לאחר אירוע מוחי, הסובל מחוסר יכולת לתקשר עם הסביבה, לא נמצא בקשר עם בני משפחתו ומתקשה בביצוע משימות יומיומיות. במהלך ביקוריו במחלקה, הצוות העיד כי המטופל הגיע למחלקה רעב וניכר כי הוא סובל מהזנחה קשה. מא, עובדת סוציאלית במחלקה, החליטה לעשות כל שביכולתה כדי לסייע. היא לא ויתרה והצליחה לשכנע את בנותיו של המטופל לשכן את אביהן בבית אבות סיעודי מורכב, שם יוכל לקבל את הטיפול המתאים ביותר למצבו.

אסותא ראשון-לציון

נבדקת כבת 80 הגיעה למכון הדימות בראשון-לציון לביצוע בדיקת CT. א.ח. עוזר טכנאי, קיבל את פניה בחדר הבדיקה והבחין שהיא נועלת נעליים קרועות ללא סוליה. א.ח. לא נשאר אדיש נוכח המראה - לאחר כחצי שעה חזר למכון כאשר שני זוגות נעליים חדשות בידיו והעניק אותן לנבדקת הנרגשת. לא היו מילים בפיה נוכח המחווה האנושית יוצאת הדופן והיא הודתה לו אינספור פעמים.



דוגמא לתקשורים המוקירים עובדים במסגרת פרויקט "פרחים לשבת"



שלום מתחיל בבית



עיניים

83 95.8

ממוצע ארצי

אסותא



גסטרו

89 94.2

ממוצע ארצי

אסותא



CT

83 95.6

ממוצע ארצי

אסותא



MRI

87 92

ממוצע ארצי

אסותא

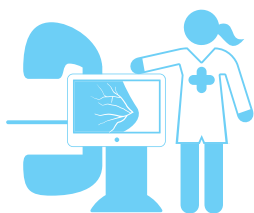


ממוגרפיה

90 93

ממוצע ארצי

אסותא



■ **קמפיין "שלום מתחיל בבית"** - יוזמה של יו"ר אסותא - פרופ' שוקי שמר להטמיע ערכי כבוד וחברות בין עובדי אסותא. הקמפיין עסק באמירת שלום אחד לשני כהדגמה למחוות חברות. לעובדים נשלחו תקשורים בנושא ונערך סקר לפני תחילת הקמפיין ולאחריו על מנת לאמוד את הצלחתו.

■ **קמפיין "יוצאים מהדלפק"** - נערך כדי לעודד את העובדים לעשות "צעד נוסף" כלפי המטופלים במתן השירות, לפעול באופן יזום ואקטיבי ולחפש כיצד ניתן לעשות עוד למענם.

מטופלי אסותא בידיים טובות - סקר חוויית המטופל במרפאות החוץ

בשנת 2018 ביצע לראשונה משרד הבריאות סקר של חוויית המטופל במרפאות החוץ בבתי החולים הכלליים. אסותא קיבלה ציון גבוה יותר מהממוצע הארצי בכלל מכוני ומרפאותיה, באופן שממחיש את העבודה המאומצת והבלתי מתפשרת של עובדי החברה, המעניקים שירות מכל הלב, מעל ומעבר, שומרים על כבוד האדם, ועל היחס האישי. מטופלי אסותא מעידים שהם מרגישים "בידיים טובות", הכי טובות.



“

האחיות והאחים באסותא הם חוד החנית. כמי שמנהלים את הטיפול ומהווים גורם מקשר בין המטפלים, הם נדרשים לידע ולמיומנות במגוון תחומי טיפול, כדי לתת מענה למאושפזים מתחומי רפואה שונים. האחיות והאחים הם המראה מבעדה נשקפת דמותה של אסותא אל המטופלים ובני משפחותיהם

פנינה שלפך, ראש אגף סיעוד

קידום שוויון בבריאות



לתפישתנו, מוטלת עלינו אחריות מוסרית
לקדם את השוויון בבריאות ולסייע
ביצירת מערכת בריאות צודקת והוגנת

הזכות לבריאות היא זכות בסיסית המגיעה לכל אדם, ועל כן אנו רואים שליחות ומחויבות להרחיב באופן מתמיד את הנגישות והזמינות של שירותי הרפואה לכלל קבוצות האוכלוסייה הישראלית. אנו ממקדים את מאמצינו בהתמודדות עם שלושת סוגי החסמים העיקריים הניצבים בפני השוויון בבריאות, לפי הגדרת משרד הבריאות: חסמים כלכליים-חברתיים, חסמים תרבותיים-לשוניים וחסמים מבניים (תשתיות וכוח אדם).

פורסים שירותי רפואה על מפת ישראל

הטיפול והבדיקות מתבצעים במסגרת שירותי סל הבריאות במימון מלא של קופות החולים ומבלי שהמטופל נדרש לשלם כלל. חלק נוסף מהשירותים ממומנים על-ידי הביטוחים המשלימים של קופות החולים וכרוכים בהשתתפות עצמית נמוכה של המטופל, או ממומנים על-ידי ביטוחי בריאות פרטיים. אנו שואפים לאפשר פתרונות מימון לכל המטופלים ופועלים על-מנת להגיע להסדרים עם כל קופות החולים וחברות הביטוח.

שמנו לעצמנו מטרה לקדם את הנגישות לשירותים רפואיים איכותיים בהיבטים גיאוגרפיים וכלכליים (סוציו-אקונומיים).

לאסותא מרכזים רפואיים ומכונים בפריסה ארצית, המעניקים שירותים רפואיים איכותיים לכ-1.25 מיליון מטופלים בשנה - חברי כל קופות החולים וחברות הביטוח. כך אנו מבטיחים שקשת מטופלים רחבה בהיבט הגיאוגרפי ובהיבט סוציו-אקונומי, יוכלו לממש את זכות הבחירה המוקנית להם בחוק ולקבוע את זהות הרופא המטפל וליהנות מ"סטנדרט אסותא".

על אף שאסותא הינה רשת בתי חולים פרטית, למעלה מ-50% מהיקף הפעילות שלנו הוא ציבורי. רוב הניתוחים,

מעל
90%

מהמכשירים הרפואיים
מבוצעים במסגרת
פעילות ציבורית

מעל
50%

מהכנסותינו נובעות
מפעילות ציבורית

לצפייה בסרטון "הדלתות
שלנו פתוחות בפניהם"



אסותא חיפה:

15,000

ניתוחים בשנה



155,000

בדיקות, ייעוצים
ואבחונים בשנה



170,000

מטופלים מדי שנה



340

רופאים מומחים



אסותא באר-שבע:

12,000

ניתוחים בשנה



130,000

בדיקות, ייעוצים
ואבחונים בשנה



150,000

מטופלים מדי שנה



140

רופאים מומחים



”

בית חולים אסותא בחיפה פעיל בקידום בריאות האוכלוסיה בצפון בהתנדבות. בין היתר אנו מדריכים קשישים במרכזי יום להתמודדות עם כאב, מקדמים מודעות להגיינת ידיים בכפרי נוער, עוסקים בקידום המודעות לסרטן שד, מבצעים הדרכות החייאה למשכחות מטופלי דיאליזה ודואגים להנגשה לשונית ותרבותית עבור כלל הבאים בשערינו

ד"ר פרחת מורשד, מנהל בית החולים אסותא חיפה



אסותא חיפה



אסותא באר-שבע

”

הקטנת הפערים בין המרכז לפריפריה נמצאת בראש סדר העדיפויות שלנו. עם זמינות תורים גבוהה, אפשרות לבחירת רופא מנתח ושירות מקצועי ואישי למבוטחי כל קופות החולים, אסותא מוכיחה שאפשר לעשות רפואה אחרת בנגב

רוחמה אלחיאני, מנהלת בית החולים אסותא באר-שבע

מקימים בית חולים חדש בבירת הנגב

בית החולים אסותא באר-שבע ציין בשנת 2019 30 שנים להקמתו. המרכז אשר החל את דרכו כמרפאה כירורגית קטנה, הפך עם השנים לבית חולים חיוני לבריאות תושבי הדרום. פעילות אסותא באר-שבע, המבוססת על מעקב מתמיד אחר הפערים בתחום הרפואה בדרום הארץ והרחבת השירותים הניתנים על-ידי בית החולים, יצרה מהפכת בריאות בנגב, סייעה לצמצם את הפערים בין המרכז לכריפריה ואפשרה לשמר אנשי רפואה איכותיים בנגב. בימים אלה, אנו נמצאים בעיצומם של תהליכי תכנון להקמת בית חולים חדש לאסותא באר-שבע במבנה מודרני ורחב ידיים, שיכלול טכנולוגיות מתקדמות ויאפשר להרחיב עוד יותר את טווח השירותים.



הדמיה של בית החולים החדש שיוקם לאסותא באר-שבע

מניעים רפואה איכותית לכל מקום בישראל - יוזמות נוספות לקידום שוויון בבריאות

■ **ניידת MRI בנגב** - אסותא היא הארגון היחיד שמפעיל ניידת MRI בדרום. הניידת פועלת בארבע ערים - אשדוד, באר-שבע, דימונה ואילת ומאפשרת לתושבי הדרום לבצע את כל סוגי הבדיקות קרוב לבית ובזמינות גבוהה, בדיקות אשר התור אליהן עומד על חודשים ארוכים במצב רגיל. **ניידת ה-MRI פועלת 24/7 ומבצעת למעלה מ-13,000 בדיקות בשנה עבור חברי כלל קופות החולים ללא עלות.**



כתבה בעיתון על פעילות פרו-בנו

■ **פעילות פרו-בנו (ללא תשלום) עבור אוכלוסיית חסרי המעמד בישראל** - בזכות יוזמה מעוררת הערכה של **פרופ' שמואל דקל**, אורתופד מנתח באסותא רמת החייל, אנו מקיימים ניתוחים עבור אוכלוסיית הפליטים וחסרי המעמד בישראל שאינם מכוסים בביטוח רפואי וזקוקים לניתוחים שעלותם עשרות אלפי שקלים. במסגרת פעילות הפרו-בנו שלנו כל התהליך מתבצע בתרומה - הן עבודת המנתח והרופאים המוותרים על שכרם והן העלויות עליהן מוותרת אסותא - עלות חדר הניתוח וימי האשפוז לאחר הניתוח.

ניידת ממוגרפיה ארצית בשיתוף עם האגודה למלחמה

בסרטן - אנו מפעילים ניידת לעריכת בדיקות ממוגרפיה לגילוי מוקדם של סרטן השד בכל רחבי הארץ, בשיתוף האגודה למלחמה בסרטן. מדובר בפרויקט לאומי חשוב התורם להגדלת המודעות וההיענות לבדיקה מצילת החיים, בייחוד בקרב נשים הגרות ביישובים מרוחקים ועוברות את הבדיקה הודות לפעילות הניידת. הניידת מופעלת על-ידי צוות מקצועי של אסותא, המורכב מנשים בלבד וכוללת מכשיר ממוגרפיה מתקדם.

ניידת הממוגרפיה עוברת בכ-150 נקודות יישוב ומגיעה לכ-20,000 נשים בישראל מדי שנה, עבור חברות כלל קופות החולים ללא עלות.



נגישות בשירות

מפגש תרבותי מכיל - סובלנות וכשירות תרבותית

מחקרים מוכיחים שפערי תרבות בין נותן השירות לבין מקבל השירות, עלולים לפגוע באיכות הטיפול הרפואי ולהביא למשל לאשפוזים חוזרים או ארוכים יותר. על כן, אנו פועלים לקידום כשירות תרבותית הן בצד העובדים - להעלאת המודעות ושיפור נגישות השירות, והן בצד המטופלים - על מנת לצמצם את פערי התרבות באמצעים שונים.

בצד העובדים - כדי להבטיח את סטנדרט השירות של אסותא, אנו משקיעים רבות על מנת לעורר את מודעות העובדים לכך שמפגש בין שני אנשים הוא תמיד מפגש בין שתי תרבויות וכי עליהם לשמור על סובלנות ומתן שירות איכותי גם כאשר ישנם פערים. בתוך כך, מתקיימות הדרכות ייעודיות ובקורות בנושא עבודה בסביבה רבת תרבותית. כמו כן, בכל חג מרכזי של אחת הדתות, אנו מפיצים לעובדים אגרת מידע אודות המנהגים הייחודיים של אותו חג וכיצד עליהם להתנהל כשהם נותנים שירות למטופל בתקופת החג.

בצד המטופלים - מתוך אחריות כלפי כלל מטופלינו, אנו מחויבים לקדם את הכשירות התרבותית וזאת הרבה מעבר לנדרש בחוק, בין פעולותינו הבולטות בנושא:

- **תרגום טפסים** - כל הטפסים הדורשים חתימת מטופל, בהם טפסי מילוי, טפסי הסכמה וכן טפסי הדרכה לקראת הליכים, מתורגמים לארבע שפות (עברית, ערבית, אנגלית ורוסית וחלקם גם לצרפתית) ואנו מוסיפים כל העת טפסים נוספים.
- **מיפוי עובדים דוברי שפות זרות** - בכלל המרכזים הרפואיים של אסותא יזמנו מהלך למיפוי השפות השונות שדוברים עובדי החברה. כיום, בכל מרכז זמינה רשימה של העובדים הדוברים שפות נוספות למקרה בו נדרשת תקשורת עם מטופל בשפה שאינה שגורה.
- **שילוט ומפות** - השילוט במרכזים הרפואיים מתורגם לשלוש שפות וברמת החייל מטופלים מוזמנים לקבל מפות של המבנה בשפות שונות.
- **נגישות לשונית במוקדי השירות** - אנו משתמשים בנתב שיחות (IVR - interactive voice response) המונגש לחמש שפות. בנוסף, מוקדינו מחוברים למוקד המתורגמים של משרד הבריאות ובמקרה הצורך מעלים מתורגמן לשיחה.
- **פניות ציבור** - אנו נותנים שירות ומענה בערוץ פניות הציבור בארבע שפות.
- **חגים ומועדים** - אנו עוקבים אחר החגים העיקריים בכל הדתות ומציגים במסכים באזורי ההמתנה איחולי חג שמח במועדים השונים.
- **מענה לציבור החרדי** - באסותא פועל מגשר תרבותי לאוכלוסייה החרדית.



דוגמא לתקשור עבור העובדים במסגרת שבוע הנגישות שערכה אסותא ב-2017.



שירות לכל אחד מכל הלב

מזכירה במכון הדימות הבחינה באישה דוברת ערבית שמירה בבכי ופנתה לעזרתו של ג'מ, טכנאי אחראי בתחום ה-MRI דובר השפה. האישה סיפרה כי הגיעה עם בנה הקטן מהרשות הפלסטינית כדי לערוך לו בדיקת PET-CT ומרוב לחץ שכחה לקחת כסף ולהסדיר אישורי מעבר עבור הדרך חזרה. ג'מ. שיתף במקרה את י.מ., טכנאי אחראי במכון ואת ר.ס., טכנאי CT. צוות הטכנאים דאגו להביא לשניים ארוחה ואז פנה ג'מ. לחברו, נהג מונית, וקיבל עלות מופחתת עבור הנסיעה ובמקביל דאג להסדרת אשרות המעבר.

לפני שהאם ובנה עזבו את המכון, צוות הטכנאים דאג לצייד אותם בסכום כסף שיסיפק להם לתשלום עבור המונית וכן עבור אוכל ושתייה לדרך. האם התרגשה עד דמעות ולא ידעה כיצד לגמול לצוות המדהים.

■ **קירות שמחים: אבזור ונראות המחלקה** - בעיצוב מחלקת הילדים השתדלנו להתאים את המחלקה לילדים ולשדר קלילות וצבעוניות: הקירות מעוטרים איורים צבעוניים, קיימת משחקיה וספרייה לילדים, מעת לעת מגיעה מתנדבת שמקיימת פעילות יצירה עם הילדים המאושפזים והצוות מחלק ארטיקים ומעדני חלב לילדים.



כל הדרך לחדר ניתוח על בימבה



”

האשה עם הבגדים הירוקים מחייכת אלי, היא מצביעה על מסדרון ארוך ושואלת אם אני רוצה לקחת את הבימבה לסיבוב כל הדרך עד המקום שבו יטפלו בגרון שלי. קיבלתי פיג'מה ורודה עם ציורים והבימבה ירוקה. מזמן לא נסעתי על בימבה, זה נראה לי כיף, כבר שכחתי שקצת פחדתי. יש פה גם ליצן אחד קצת חמוד וקצת מוזר, הוא עושה פרצופים ופתאום גם אמא כבר צוחקת”.

לפני מספר שנים העלה אח בחדרי הניתוח שלנו רעיון לאפשר לילדים להיכנס עם בימבה לחדר הניתוח, על מנת להקל על חרדת הניתוח ולהפוך את המעבר לחוויה חיובית עד כמה שניתן. לאחר העברת תקנים ובדיקות בנושא סיכונים וזיהומים, מאפשרת כיום אסותא לילדים להיכנס לחדר ניתוח עם בימבה. יוזמה זו משקפת את סטנדרנט השירות הגבוה של אסותא, ואת הטמעתו בקרב העובדים שחושבים ומעניקים שירות מכל הלב - מעל ומעבר.

לצפייה בסרטון הכנת ילדים לקראת ניתוח



מטופלים קטנים, אתגר גדול - נגישות לילדים

אנו פועלים באופן ממוקד להנגשת הטיפול הרפואי ככל הניתן לילדים, תוך התאמת השירות להם ולהוריהם. זאת, מתוך הבנה שההתמודדות של ילד ושל הוריו לקראת ביצוע הליך רפואי שונה מזו של מבוגר. להכנת הילד וההורים לקראת ניתוח לדוגמה, ישנה חשיבות ותרומה רבה, בין היתר בהענקת תחושה של מוכנות ושליטה. כדי להקל על ההתמודדות עם האתגרים הייחודיים של אוכלוסיית מטופלינו הצעירים, מוטלת עלינו האחריות לפעול באופן יעודי להתאמת השירות. גישת השירות המותאם לילדים מציבה במרכז מתן מידע, הדרכה ושיתוף המטופלים ומשפחתם.

בין היוזמות שאנו מפעילים בתחום זה:

■ **להרגיש, להבין, להכין: הכנה רגשית לילדים לקראת ניתוח** - יזמנו עלון מידע המפרט מגוון כלים שיסייעו להורים להכין את ילדם לקראת הניתוח שנכתב בשיתוף פסיכולוגית קלינית בכירה, מומחית בהתפתחות רגשית ובטיפול בילדים. העלון הופק בארבע שפות והוא מחולק מראש במרפאות טרום הניתוח וכן נשלח להורים במייל עם זימון הניתוח. כמו כן, הפקנו סרטון מיוחד להכנת ילדים והוריהם לקראת ניתוח.

■ **”מתלוצץ עם ליצניו”: ליצנים רפואיים** - הליצנים פוגשים ילדים לפני הניתוח ובאמצעות הומור מתחברים אליהם, מפחיתים את המתח לקראת הניתוח ומתווכים להם ולהוריהם את הצפוי להם באותו היום. במקרים רבים הכניסה עצמה לחדר הניתוח מלווה גם היא בליצנים, בניסיון להקל על החוויה, להפיג את החשש ככל שניתן ולהעלות חיוך על פני הילדים והוריהם.



”

**נושא הנגישות לאנשים עם מוגבלות,
קשישים ומתקשים הינו נושא חברתי
ועסקי בעל השפעה ישירה על קהל
מטרה עצום, של כשני מיליון איש
בישראל.**

**אסותא מרכזים רפואיים ראוייה להערכה
על כוועלה יוצא הדופן להנגשת
שירותים רפואיים ועל כך שקידמה
נושא חשוב זה מתוך שאיפה למצוינות
ולא מתוך חובה רגולטורית.
פעילות החברה לקידום הנגשת
השירותים הרפואיים היא ללא ספק
מעוררת השראה**

**יובל וגנר, מייסד עמותת נגישות ישראל לקידום
הנגישות לעצמאותם ושילובם של אנשים עם מוגבלות**

דיגיטל בשירות הנגישות - פרויקט הנגשת מערך קשרי הלקוחות

בשנת 2019 השקנו מערכת מידע דיגיטלית לניהול תחום הנגישות עבור מטופלים שצפויים להגיע להליך רפואי באחד המרכזים או המכונים וזאת לאחר תהליך אפיון ופיתוח מעמיק. כאשר נציג שירות מדבר עם מטופל הוא שואל באופן יזום ואקטיבי האם יש לו מוגבלות כלשהי וכיצד אסותא תוכל להתאים את עצמה לקראת הגעתו לטיפול וכן מתעד את הצרכים וההתאמות הנדרשות במערכת הממוחשבת. בסוף כל שבוע המערכת מפיקה ושולחת באופן אוטומטי דוחות למחלקות הרפואיות ברשת אודות המטופלים שצפויים להגיע בשבוע העוקב, יחד עם העזרים וההתאמות הנדרשים להם.

גאים להציב יעדי שירות למען קהילת הלהט"ב

בחרנו להרחיב את פעילותנו בהנגשת השירות ולרכז מאמץ לטובת התאמת השירות לאוכלוסיית הלהט"בים ושיפור המענה לצרכיה הייעודיים. בשלב ראשון, הוחלט במהלך 2020 לבצע התאמות של כל הטכסים הנדרשים בשני הליכים רפואיים - בנק הזרע וטיפול הפרייה (IVF). בשלב השני, אנו שואפים להטמיע את הנושא בתרבות הארגונית באמצעות הדרכות עובדים.

עבורנו, נגישות היא זכות - אסותא נגישה לאנשים עם מוגבלות

כ-20% מאוכלוסיית ישראל חיה עם מוגבלות מסוג מסוים, בדרגות שונות, באופן קבוע או זמני.

אנו רואים חשיבות מרבית במתן שירות מכבד, שוויוני ועצמאי לכל מטופל ומשקיעים בתחום הנגישות באופן ייעודי, ממוקד ובלתי מתפשר על מנת להבטיח שכלל המרכזים הרפואיים וכן השירות המוענק בהם יותאמו בצורה אופטימלית לצרכיהם של אנשים עם מוגבלות.

תחום הנגישות באסותא מנוהל על-ידי שני גורמים העובדים בשיתוף פעולה: ממונה נגישות מוסמך אשר אחראי על הנגישות הפיזית וראש אגף שירות, שיווק ולקוחות שאחראית על נגישות השירות. כלל הפעולות הננקטות על-ידנו לצורך הנגשת מרכזינו הרפואיים והשירות הניתן בהם לאנשים עם מוגבלות מתבצעות תוך עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, והתקנות שהותקנו על פיו.

הנגשת אסותא מהווה מודל לחיקוי לתהליך הנגשה מורכב, תוך חתירה לנגישות מצוינת לכל סוגי המוגבלויות ובשאיפה לרפואה נגישה ושוויונית. החברה מוזמנת באופן שוטף להרצות בפני משרד הבריאות על פעילותה בנושא ואנשי מקצוע מכל בתי החולים בארץ מגיעים כדי ללמוד אודות הפרקטיקות המיושמות במרכזים הרפואיים של אסותא.

ב-2018 אסותא הוזמנה להציג בכנס בינלאומי של האו"ם בתחום הנגישות, "zero project", ולספר על סטנדרט הנגישות בחברה.

באסותא רואים את כולם - יוזמות נגישות פיזית

כלל המרכזים הרפואיים של אסותא, לרבות חדרי האשפוז, הטיפולים והבדיקות נגשים באופן מלא לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לתקנות הנגישות החדשות של מוסדות בריאות. בנוסף על כך, נעשה שימוש במגוון התאמות ועזרי נגישות על מנת לספק שירות מיטבי, ביניהם:

- מערכת הכוונה קולית של חברת RIGHT HEAR - הכוונה קולית באמצעות אפליקציה המסייעת בהתמצאות במרחב לאנשים עם מוגבלות בראיה
- דלפקי שירות נגשים ומותאמים לאנשים המסתייעים בכיסא גלגלים
- לולאות השראה לשימוש אנשים עם מוגבלות שמיעה
- מעליות נגישות הכוללות הכוונה קולית
- סיוע של מלווה לאדם עם מוגבלות - אדם עם מוגבלות המגיע לכל מרכז רפואי של אסותא לבדו וזקוק להכוונה על מנת להגיע למקום הטיפול וחזרה, יכול לבקש סיוע של מלווה
- ב-2019 הוספנו בכלל האתרים מקום שמור לאדם בכסא גלגלים בכל אזורי ההמתנה

אנו עורכים סיורים במרכזים הרפואיים שלנו לאנשים עם מוגבלויות על מנת לקבל מהם תובנות להתאמות נוספות שכדאי להטמיע. כמו כן, אחת לשנה יוזמים בקרת לקוח סמוי בכלל המרכזים והמוקד הטלפוני בנושא זה.

יוזמות לנגישות השירות

- **תרגום לשפת סימנים:** אנו פעילים במאבק החירשים ומייצגים את קולם בכנסת. אסותא הוא הגוף היחיד במערכת הבריאות שמממן מתורגמן לשפת הסימנים. כאשר מטופל מודיע בזימון שהוא מעוניין במתורגמן, אנו דואגים להעמיד לו מתורגמן עם הגעתו, ללא עלות. השירות הייחודי החל באסותא בשנת 2017, בעוד שבמוסדות בריאות אחרים אנשים כבדי שמיעה או חירשים מוצאים את עצמם חסרי אונים. קהילת החירשים התוודעה לשירות ומטופלים כבדי שמיעה רבים מבקשים לבצע את כל ההליכים הרפואיים שלהם באסותא.

לצפייה בסרטון על
קידום נגישות באסותא



- **פורמטים נגשים** - אסותא עובדת עם המרכז להנגשת פורמטים ומספקת מידע ומסמכים רפואיים בצורה מונגשת - כתב מוגדל, כתב ברייל, קובץ קולי, הקראה ועוד.

- **פנייה למוקדים** - ניתן לפנות למוקדים באמצעי פנייה מגוונים - קו טלפון, צ'אט, SMS, Whatsapp, מייל, טופס מקוון ודרך ה-Facebook messenger. מתן השירות יתבצע בהתאם לאופן הפניה הראשונית. כמו כן, נתב השיחות הטלפוניות מונגש גם הוא בשפה פשוטה, בקצב דיבור איטי וברור וללא מוזיקת רקע.

- **אתר האינטרנט** - מונגש לפי הדרישות בחוק, תומך בתוכנת הקראת מסך ועונה על המלצות התקן הישראלי לנגישות תכנים באינטרנט ברמת AA ולהמלצות ארגון W3C.

- **"כטור מהתור"** - אסותא מכבדת את התעודה אשר מעניקה כטור מעמידה לאנשים עם מוגבלות קוגניטיביות ונפשיות.

- **הפנים שמאחורי המסכה** - בתקופת משבר הקורונה, הוצאנו הנחייה מיוחדת המאפשרת לצוות הרפואי להוריד את המסכה במידה והיא מקשה על ההבנה של המטופל וכן אפשרנו למטופל להוריד את המסכה במידה שהיא מקשה עליו לדבר, כל זאת תוך שמירה על בריאות המטפל והמטופל.

אסותא הוא הגוף היחיד במערכת הבריאות שמממן מתורגמן לשפת הסימנים





1,941

שעות הדרכה בנושא נגישות
התקיימו בשנת 2019

באסותא נגישות היא תרבות הטמעת נגישות בתרבות הארגונית

אנו משקיעים רבות בהעלאת מודעות העובדים וקיום הדרכות בנושא הנגישות וזאת על מנת להבטיח מתן שירות מותאם לאנשים עם מוגבלות. בתוך כך, הארגון שולח תקשורים בנושא באופן תדיר ומעביר לומדה שנתית לכלל העובדים. בנוסף, כל עובד חדש עובר יום הדרכה שלם שמועבר על-ידי מדריכים עם מוגבלות מטעם עמותת "נגישות ישראל" בצורה חווייתית ואינטראקטיבית. ההדרכה עוסקת בסוגים שונים של מוגבלות, באתגרים ובהתאמות הנדרשות להם. בשנת 2019 הרחבנו את ההדרכות גם לעובדי מיקור חוץ (מאבטחים וכדומה) תוך התאמתה לאופי עבודתם.

לצפייה בסרטון הטמעת תרבות
שירות נגישה בימי קורונה



יעדי נגישות באסותא

- השקת לומדה חדשה בתחום הנגישות
- הטמעת תוכנית הדרכה שנתית סדורה לעובדים בנושא
- קיום הכנה בכלל האתרים לקראת סקר נגישות וחידוש אישורים בינואר 2021



שירות קשוב באסותא אשדוד-כלנית

”

מהדקה הראשונה שהגענו אליכם, החל מהכניסה למבנה (השומרת שבדקה אותנו בחיוך), פקידת הקבלה שקיבלה את פנינו באדיבות, הקבלה לחדר האחיות, צוות האחיות, הבדיקה, הסיום והשחרור. הכל התנהל באדיבות גדולה ובמקצועיות ללא רבב, בהנגשה מלאה (אנו זוג חירשים), כולם היו מסבירי פנים וסבלניים והכי חשוב, לא חסכו במידע מקצועי ורפואי... אני רוצה לומר תודה על שהצלחתם ליצור חוויה נעימה בעוד שאנו מגיעים לבדיקה מעט לא נעימה עם כל המתחים הנלווים

מתוך מכתב תודה ממטופלי מכון גסטרו באשדוד, 3/16'



אבטחת מידע כסטנדרט באסותא



כארגון בריאות, אנחנו מכירים בכך שתחום אבטחת המידע הוא רחב היקף ובעל משמעות קריטית להתנהלות התקינה של החברה. מערכות המחשוב שכוללות מידע רפואי חסוי רב וכן המכשור הרפואי שברובו מחובר לרשת, עלולים להיות יעד למתקפות סייבר ולאימי אבטחת מידע. כחלק מהאחריות שלנו כלפי מטופלינו, אנו מכירים בכך שהאינטראקציה עם המטופלים אינה כוללת רק את ההליך הרפואי, אלא גם הגנה על הנתונים והמידע הרפואי הרגיש שלהם.

“

עולם העבודה בתחום הסייבר ואבטחת המידע הוא דינמי ומשתנה - חידושים, מגמות, רגולציה וטכנולוגיות חדשות. עבורנו באסותא ללמוד, להעמיק, להתעדכן, היא הדרך להצטיין ולהוביל

תמיר רונן, מנהל אבטחת מידע וסייבר

אנו מחויבים להשקיע בכל האמצעים הטכנולוגיים והארגוניים המופעלים במישורים הפיזיים, המחשוביים, התהליכיים והאנושיים. זאת לצורך צמצום סיכוני השימוש במידע, במערכות טכנולוגיות המידע ובמכשור הרפואי - לשמירה על סודיות, שלמות וזמינות המידע.

מחלקת אבטחת מידע באסותא אחראית על התוויית מדיניות, מתן בסיס לבניית תהליכי עבודה המתייחסים לאיומים וסיכונים, יצירת מודעות ומחויבות מתמשכת בקרב מנהלים, עובדים וכל גורם בעל נגישות למידע והבטחת העמידה בדרישות תקנים בינלאומיים, רגולציות ותקנות לאבטחת מידע בארגון.

סייבר אסותא - אבטחת מכשור רפואי

התפתחות הטכנולוגיה והדיגיטציה בתחום הרפואה ממלאות תפקיד חשוב בפיתוח מוצרים, שירותים ומחקרים לשיפור היעילות והאפקטיביות של מערכות בריאות ושיפור איכות החיים של המטופלים. לצד זאת, הטכנולוגיה והדיגיטציה מגבירות את הסיכונים של אבטחת המידע ואיומי סייבר. מחלקת אבטחת המידע באסותא פיתחה מדיניות הגנת סייבר עבור תהליכים רפואיים ומנהליים ומבצעת באופן שוטף בקורות אבטחת מידע, מבדקי חדירה למערכות טכנולוגיות, בקורות לספקים והטמעת טכנולוגיות מתקדמות וייחודיות להגנה בתחום הסייבר.

כארגון המוביל את שירותי הרפואה בישראל אנו מתייחסים לנושא הגנת הסייבר ברצינות המתחייבת. אסותא חברה במערך הסייבר הלאומי ובפורום מנהלי אבטחת מידע בארץ. כמו כן, מחלקת אבטחת מידע נמצאת בקשר שוטף עם הרגולטור הרלוונטי ממשד הבריאות לקבלת מידע בזמן אמת על איומים ופרצות.

הידע והיכולות המשמעותיות שצברה אסותא בתחום הסייבר בשנים האחרונות קיבלו הכרה בינלאומית כאשר אסותא נבחרה ב-2019 לייעץ בתחום הסייבר ואבטחת המידע לחברת ביטוח מובילה ביפן.

אבטחת מידע רפואי זו ההבטחה שלנו

כארגון בריאות, הפעילות באסותא מייצרת מידע ונתונים רבים כל העת. מערכות המידע הינן חיוניות להתנהלות המקצועית של הצוות הרפואי, למשל לצורך שליפה מהירה של ההיסטוריה הרפואית של המטופל. לצד זאת, מדובר במידע רפואי שיש להגן על סודיותו. אנו פועלים בכך החינוכי וההתנהגותי להעלאת מודעות עובדינו לנושא באמצעות קיום הדרכות פרונטליות לעובדים חדשים, חתימה על טופס שמירת סודיות וטופס אבטחת מידע והעברת לומדה שנתיית לכל העובדים. בנוסף, מינינו נאמני אבטחת מידע במרכזים השונים אשר מונחים על-ידי מחלקת אבטחת מידע במטה, לחיזוק המודעות בשטח.



מערך אבטחת המידע של אסותא עומד בדרישות משרד הבריאות ובתקנות הגנת הפרטיות:





3.



איך מאיצים חוויה טכנולוגית אחרת?

מובילות וחדשנות

אסותא - סמן ימני במערכת הבריאות בישראל



חתימה למציאות, טיפוח חדשנות ועידוד חשיבה פורצת דרך הם חלק מרכזי מה-DNA הארגוני שלנו ובאים לידי ביטוי בהתנהלותה האסטרטגית של אסותא, בתרבותה הארגונית, בערכיה, בתהליכי קבלת החלטות אסטרטגיים ובפעילותה השוטפת.

”

אנו מעודדים ומאפשרים חשיבה יצירתית, מקורית ו"מחוץ לקופסא" בקרב עובדינו, משקיעים משאבים באיתור ואימוץ טכנולוגיות רפואיות חדשניות מהמתקדמות בעולם ומקדמים מחקר ופיתוח בעשייתנו. לצד זאת, אנחנו פועלים לשיפור מתמיד של יכולותינו ומיומנותינו, רוכשים ידע מקצועי חדשני באמצעות התעדכנות מתמדת, למידה שוטפת, הן עצמית והן מעמיתים, ומיישמים את הידע הנצבר הלכה למעשה. אנחנו משתפים את עמיתינו בידע המקצועי ובמידע שרכשנו ופועלים ברמה הארגונית לניהול הידע, לפיתוחו ולשימורו.

אימוץ חדשנות בכל הארגונים ובארגוני בריאות במיוחד הוא צו השעה. אין מדובר רק בטכנולוגיות חדשניות אלא גם בשינוי דפוסי חשיבה באופן שיאפשר למטפלים לרתום כלים מתחומים אחרים לקידום הרפואה ולרווחת המטופלים. בגישה חדשנית טמונה היכולת לאתר הזדמנויות ולייצר בארגון תרבות של יצירה וסיפוק. בעיני, זהו אמצעי חשוב בטיפול בשחיקה ובשמירה על ערכי הליבה של המקצוע הטיפולי. אני רואה בחדשנות גורם מסייע בתהליכים ארגוניים פורצי דרך והיא חלק מה-DNA של אסותא

ד"ר מיכל גינדי, ראש אגף חדשנות

כל אלו ממצבים את אסותא כסמן ימני במערכת הבריאות בישראל וממחישים את מחויבותנו לקדם את בריאות הקהילה בתוכה אנו חיים

טכנולוגיות חדשניות בשירות האיכות הרפואית



אנו רואים בהטמעה ובשימוש של טכנולוגיות מתקדמות חלק בלתי נפרד מסטנדרט אסותא, המסייע לנו להבטיח מצוינות רפואית ולהעניק חוויית בריאות אחרת. אסותא ידועה בסטנדרט הגבוה של חדרי הניתוח שלה, הכולל את הציווד הטכנולוגי המתקדם ביותר וסביבת עבודה המותאמת באופן מיטבי לצרכי הצוות המנתח. הודות לכך ולמקצוענות המשאב האנושי, סיכויי ההצלחה של הליכים רפואיים המתבצעים בחדרי הניתוח שלנו גבוהים במיוחד.

“

הרופאים המומחים

והצוותים הרפואיים לצידם

מודעים למחויבותנו לחיבור

בין רפואה לטכנולוגיה

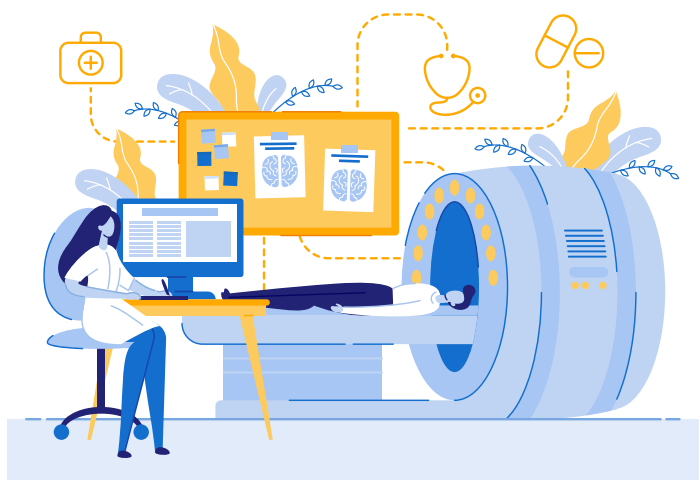
והם ניגשים למשימתם המקצועית

בלב שקט, כשהם בטוחים ביכולתו של

הציווד החדשני העומד לרשותם לסייע

להם בצמצום תקלות

דרור אדמון ראש אגף מערכות מידע וטכנולוגיה



רפואת המאה ה-21 - חדשנות רפואית באסותא

מערך האונקולוגיה

באסותא מערך נרחב של שירותים אונקולוגיים, שכולל טיפולים אונקולוגיים מתקדמים המבוססים על צוות בכיר ומיומן, טכנולוגיות מתקדמות, ציוד חדיש וזמינות מידית. המכון האונקולוגי שלנו הוא מהמתקדמים בארץ ובעולם.

מכון רדיותרפיה מהמשוכללים בעולם

במכון הרדיותרפיה מתבצעים טיפולים כימותרפיים, טיפולים ביולוגיים וטיפול אימונתרפיה מתקדמים. באסותא פועלים 3 מאיצים מתקדמים שמעניקים טיפול לאלפי חולי סרטן. את המאיץ השלישי, מאיץ ה-MR Linac אשר מהווה פריצת דרך עולמית בתחום ההקרנות, רכשנו בשנת 2019.

מאיצים את האונקולוגיה - מאיץ MR Linac

מאיץ MR Linac הינו מאיץ קווי המשלב הדמיית MRI במהלך ביצוע ההקרנה - פיתוח ייחודי ומוביל בתחום הטיפול האונקולוגי בחולי סרטן. כך ניתן לעקוב בזמן אמת אחר מקום הגידול, להתאים את ההקרנה לתזוזות האיברים וכך להגיע לדיוק רב יותר, להגדיל את מנת הקרינה בכל טיפול ובמקביל להימנע מפגיעה ברקמות בריאות. מאיץ חדשני זה מתאים לחולי סרטן כבד, ערמונית, לבלב וריאות וזאת בשל התנועתיות המתמדת של הגידול המוקרן ושל האיברים שסביבו.

יתרונות המאיץ הקווי המשולב MRI - MR Linac

- מעקב רציף תוך כדי הטיפול הקרינתי אחר מיקום הגידול והיחס שלו לאיברים בריאים סמוכים
- דיוק מיקום ההקרנה והפחתה משמעותית של הסיכון לפגיעה ברקמות בריאות
- בניית תכנית טיפול מיטבית המתעדכנת באופן יומי לפי מיקום הגידול
- הפחתה משמעותית במספר טיפולי הקרינה וחזרת המטופל לשגרה מהר יותר, בשל היכולת לתת מנת קרינה גבוהה בכל טיפול

לצפייה בסרטון על המאיץ החדשני



”

מאיץ ה-MR Linac הוא מכשיר הקרינה הראשון בעולם המסוגל לעקוב אחר איברים בתנועה ולמקד את הקרינה בגידול בלבד, ללא פגיעה ברקמות בריאות

ד"ר רפאל פפר, מנהל המכון האונקולוגי באסותא רמת החייל

טיפול בסרטן השד

אסותא מובילה ברפואת השד בישראל. אנו מציעים למטופלות שלנו הליך ניתוחי חדשני אשר מהווה תחליף לסדרת ההקרנות לאחר הניתוח ובכך מפחית משמעותית את תופעות הלוואי, חוסך את ההגעה התכופה לבית החולים ומאפשר לחזור לשגרה מהר יותר. הטיפול החדשני מאפשר כבר במהלך הניתוח לבצע טיפול קרינה בצורה ממוקדת באמצעות טכנולוגיית האינטרה-ביים (Intrabeam).



הטיפול המדויק מאפשר לנו לפגוע באופן ממוקד רק בגידול עצמו וחוסך פגיעה ברקמות נוספות. בנוסף, הטיפול חוסך מנשים את תופעות הלוואי הקשות שהתלוו לסדרת ההקרנות, ביניהן כוויות ובצקות וכן מייתר את הצורך להגיע לבית החולים במשך חודש ימים על מנת לעבור את סדרת ההקרנות הנדרשת

ד"ר דפנה ברסוק, כירורגית שד בכירה באסותא רמת החייל

מערך הדימות

במכוני הדימות של אסותא ניתן לבצע את כל בדיקות ההדמיה הקיימות בעולם הרפואה. בין היתר מבוצעות במערך בדיקות MRI בהן משולבים שירותים חדשים וחדשניים:

PET/MR

בשנת 2015 רכשנו מכשיר PET/MR היברידי ייעודי למחקר, מהחדשניים בעולם, המשלב שתי טכנולוגיות הדמיה מתקדמות. אסותא הייתה בין הראשונים בעולם לרכוש את המכשיר ובכך הפכו הצוותים הרפואיים והמחקריים שלנו לפורצי דרך ושותפים לקבוצות המובילות בעולם בתחום.

הצוות המחקרי שלנו פרסם 17 מאמרים בנושא PET/MR בכתבי עת מובילים והוא שותף במחקר ופיתוח של דרכי אבחון ומעקב טיפולי במחלות שונות

MRI פתוח

ב-2019 רכשנו מכשיר MRI פתוח המיועד לבדיקות דימות עבור מטופלים קלסטרופוביים, בעלי עודף משקל קיצוני וילדים ללא הרדמה בליווי הורים (במידה ואופי הבדיקה מאפשר זאת). המכשיר נכנס לפעולה בנובמבר 2020.



טיפול בסרטן הערמונית

אנו מציעים בדיקה חדשנית המכונה "ביופסיית פיוזן" (ביופסיה חכמה - מוכוונת MRI), שנועדה לאבחן את סרטן הערמונית במקרים בהם קיים חשד למחלה. הבדיקה כוללת ביופסיה ובדיקת MRI המסייעת לביצוע מדויק במיוחד של הביופסיה באמצעות אולטרסאונד ומעלה את אחוז גילוי המחלה. בדיקה זו מומלצת ומבוצעת על-ידי הגופים הרפואיים המובילים בעולם. אנחנו עובדים עם קופות החולים, מזהים בדיקות לאיתור סרטן הערמונית שתוצאותיהן גבוליות ומזמינים את הנבדקים לביצוע בדיקת ביופסיית פיוזן לקבלת תוצאות וודאיות.



ביופסיה רגילה לערמונית מתבצעת באופן אקראי ולא מוכוון ולכן יש בה סיכון רב יותר לפספס את גילוי הסרטן. כדי לשפר את רמת הדיוק, נעשה שימוש ב-MRI המאפשר דיוק מרבי בגישה למטרה

ד"ר מיקי כהן, אורולוג בכיר באסותא חיפה

””

הניתוח הרובוטי מאפשר לבצע ניתוח מרחוק בעת הצורך וכן לנתח אנשים בעלי מבנה גוף גדול, מה שמהווה מגבלה לניתוח פתוח. הדד וינצ'י גרם לפריצת דרך בניתוחים להסרת בלוטת הערמונית בשל גידול סרטני, והפך לשיטת הבחירה הניתוחית המובילה בארה"ב ובמערב אירופה. הניתוח באמצעות הרובוט הפך לפופולארי בשל יתרונות הנובעים מגישה ניתוחית זו שכוללים הפחתה משמעותית באיבוד דם במהלך הניתוח, שיפור בתוצאות אונקולוגיות, צמצום סיבוכים והתאוששות והחלמה מהירים יותר בהשוואה לניתוח הפתוח

פרופסור יעקב רמון, מומחה לאורולוגיה המנתח באסותא רמת החייל

אסותא הוא בית חולים מוביל בישראל

במספר הניתוחים השנתיים שמבוצעים בין כתליו, עם למעלה מ-100,000 ניתוחים שונים בשנה

ניתוחים רובוטיים -

העידן החדש בכירורגיה זעיר-פולשנית

אנו משתמשים במערכת המכונה "דה וינצ'י", מערכת רובוטית המאפשרת לנתח חולה מרחוק תוך השגת דיוק רב יותר בזמן הניתוח. המנתח יושב מול מסך תלת מימד ובאמצעות ג'ויסטיק ודוושה מבצע את פעולות הניתוח באמצעות המכשירים שהרובוט אחוז בהם. הדד וינצ'י משמש בניתוחים לפרוסקופים, ניתוחים בהם מוחדרת לגוף מצלמה זעירה דרך מספר חתכים קטנים, המשדרת תמונת וידאו למסך. רובוט הדד וינצ'י החל כפיתוח של סוכנות החלל האמריקאית (נאס"א), במטרה לאפשר להם להגיש סיוע רפואי לאסטרונאוטים השוהים בחלל וכיום מופעל בבתי החולים המתקדמים בעולם.



אסותא בחזית המחקר וההיי-טק הרפואי



כביטוי ומימוש החזון שלנו לשמש כמרכז רפואי מוביל בישראל ובעולם, אסותא מקצה משאבים ייעודיים (ידע, כוח אדם והשקעה כספית) לטובת קיום פעילות מחקרית-מדעית ענפה בין כתליה, פיתוח עסקי של מחקרים ותמיכה בחברות הזנק ישראליות בתחום הרפואה. אנו רואים מחויבות מוסרית לפעול כך, מתוך הבנה שתחומים אלו ובראשם המחקר, הם חלק בלתי נפרד מעולם הרפואה ומרכיב חיוני להתפתחותו. השקעתנו בתחום זה ממצבת את הארגון בחזית הרפואה ומאפשרת לרופאים ולצוותים לספק רפואה מתקדמת וחדשנית.

אנו שואפים לחבר בין מחקר לתעשייה וחדשנות טכנולוגית.

על כן, אנו משקיעים משאבים בפיתוח עסקי של המחקרים שנערכים באסותא, מסייעים בבדיקת הפוטנציאל היישומי של הרעיון, ביצירת שיתופי פעולה עם גורמי פיתוח, משתפים מניסיונו העסקי ומסייעים באיתור מובילים עסקיים

לאסותא מערך מחקר ייעודי האמון על קידום הפעילות המחקרית ומקיים מאות מחקרים בשנה, מפרסם מאמרים בכתבי עת ומציג בכנסים בינלאומיים. כמו כן, מעבדת המחקר שהוקמה ב-2016 באסותא רמת החייל, מאגדת בתוכה פעילות מחקרית מולקולרית תוך דגש על מחקר יישומי של מחלות שונות. כיום, המעבדה חוקרת קבוצת מחלות נדירה (Histiocytosis) ומהווה מוקד לשיתוף פעולה בינלאומי ולקידום הידע המחקרי-רפואי בתחום (פירוט נוסף בפרק "קידום בריאות").

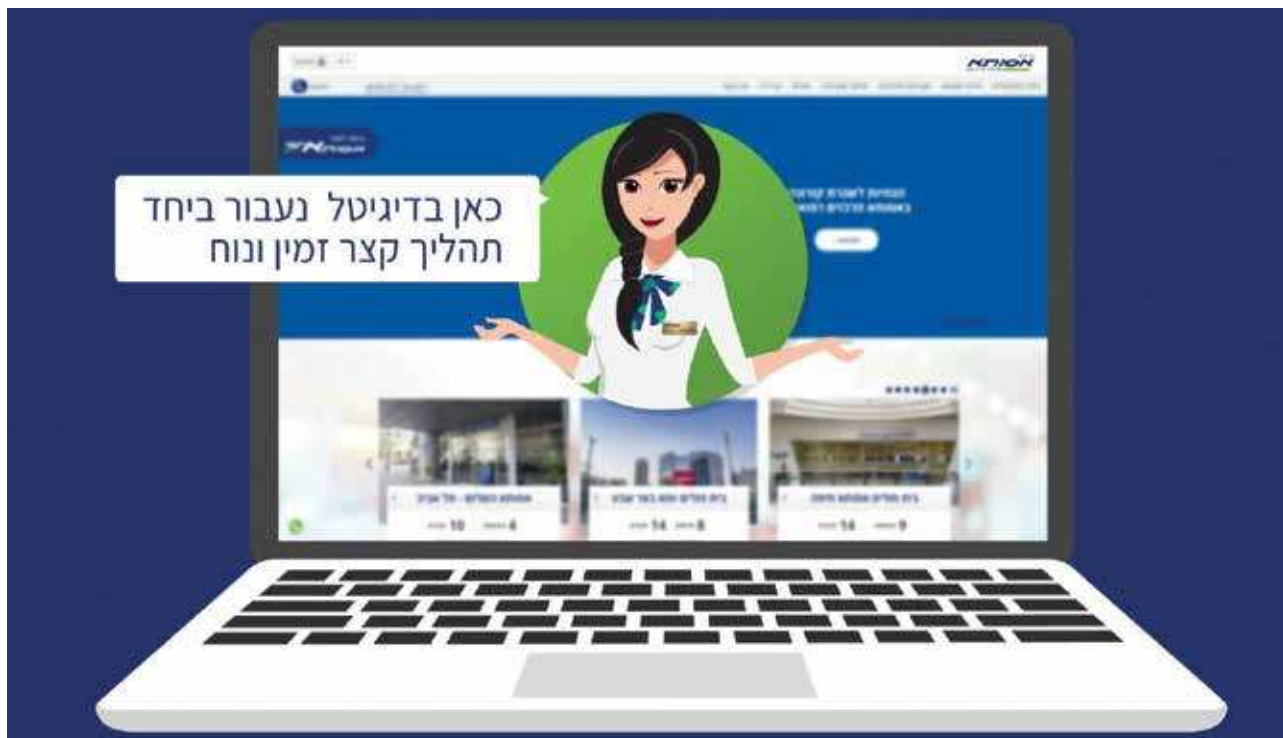
"סטארט" לחברות הזנק רפואיות

על כל המכשירים הרפואיים המחוברים לרשת המחשוב הארגונית באופן שמאפשר לאתר בזמן אמת חשיפות וסיכונים. אסותא הייתה שותפה למיזם החל משלב הרעיון, תוך ליווי צמוד, ייעוץ מקצועי וסיוע בפיתוח הפלטפורמה.

מלבד לפיתוח המחקרים, אנו משתפים פעולה עם חברות הזנק ישראליות בתחום המכשור והדיגיטציה הרפואית ובכך תורמים למעצמת הסטארט-אפ הישראלית. כך למשל, תמכנו במיזם "CyberMDX" העוסק באבטחת מידע במכשירים רפואיים באמצעות מערכת המספקת תמונת מצב מלאה



טרנספורמציה דיגיטלית באסותא



עולם הבריאות עובר בשנים האחרונות תהליכי טרנספורמציה רחבים המהווים מהפכה בדרך בה ניתנים שירותי רפואה לקהל הרחב. ישנן מספר מגמות עולמיות המשנות את תפישתנו באשר לדרך בה אנו צורכים ונצרך בעתיד שירותי בריאות: התפתחות טכנולוגית המייצרת פלטפורמות טיפול דיגיטליות ורפואה מרחוק, יכולת שימוש בדאטה וניתוח נתונים, שילוב בין יכולות רפואה מדויקת ומותאמת אישית לתהליכים חברתיים - כלכליים כגון הזדקנות האוכלוסייה, מחסור ברופאים ובעובדי מקצועות הבריאות ועוד.

”

**מטרת הטרנספורמציה הדיגיטלית
באסותא היא לספק מעטפת שירותים
דיגיטליים חכמים, חדשניים ומותאמים
אישית לקהלי היעד השונים, תוך
שמירה על ערכי השירות, החמלה
והאנושיות. זאת באמצעות הבנת
הצרכים הארגוניים ורצונות הלקוחות
בסביבה דינמית והתחרותית**

קרן מסינג-רותם, CDO

כבר היום שירותי בריאות אינם נשענים באופן בלעדי על מתן טיפול בערוצים פיזיים אלא ניתנים ללקוח הקצה באמצעות שירותי רפואה מרחוק. שינוי המגמה העולמית מחייב גיבוש אסטרטגיית פעילות דיגיטלית רחבה, שהניחה את התשתית לטרנספורמציה הדיגיטלית המתחוללת באסותא.

בית חולים דיגיטלי

תכנית "טרנספורמציה דיגיטלית" אותה השקנו בשנת 2019 הינה תכנית אב מפורטת ל- 3 שנים, הכוללת עשרות פרויקטים ותהליכים שיושפעו מהטרנספורמציה. התפישה שהתגבשה באסותא היא להוביל את עולם הבריאות גם בגזרה זו וליצור תהליכים שיהוו חלק בלתי נפרד מהתנהלותו של בית החולים ויובילו לשינוי תפישה ולהפיכתה של אסותא לבית חולים דיגיטלי לכל דבר.

תחת תפישת הטרנספורמציה הדיגיטלית 5 עוגנים מרכזיים:

- 1. מהותיות** - הטרנספורמציה הדיגיטלית מחייבת שינויים עמוקים בארגון הדורשים חדשנות, יצירתיות ונקודת מבט שירותית על קהלי היעד השונים. במסגרת זו כל פרויקט משנה באופן מהותי תהליכים קיימים וכולל מעורבות של גורמים רבים בארגון. מטרתנו אינה להתאים תהליכים קיימים לממד הדיגיטלי, אלא לבנות את התהליכים מחדש מתוך חשיבה ונקודת מבט דיגיטלית על קהלי היעד השונים.
- 2. ניהול בראיית רשת** - יחידות שונות במטה ובמרכזים הרפואיים זקוקות למימוש פתרונות דיגיטליים, לפעמים הפתרונות דומים ולפעמים דורשים אפיון נפרד. הצורך להבין מה קיים וכיצד לייצר מהלכים דיגיטליים חוצי ארגון עמד בבסיס גיוס CDO (Chief Digital Officer) לארגון בשנת 2019, שתפקידו לתכלל את כל הצרכים הארגוניים מתוך ראיית על עסקית, לעבוד בשיתוף פעולה עם כל הגורמים, לייצר תהליכי עבודה מסודרים על פי סדרי העדיפות הארגוני ולהוביל לשינוי משמעותי.

- 3. שירות** - העידן הדיגיטלי מחייב אותנו לחשוב בצורה הטרונגית על קהלי היעד המגוונים שלנו ולהבין שהם צורכים שירותים באופן שונה - במגוון ערוצים פיזיים ודיגיטליים בהתאמה לשלב בו הם נמצאים במסע הרפואי (לפני, במהלך או אחרי הביקור באסותא). עלינו לספק תשתית תפעולית שתתמוך במתן שירות כמענה לצרכים מגוונים אלה.
- 4. דאטה** - עבודת הדיגיטל מושתתת על בסיסי נתונים, שהניתוח שלהם יסייע בבניית מאגר מידע שיספק תובנות ארגוניות ויאפשר להמשיך ליזום פרויקטים מבוססי דאטה.
- 5. יעילות** - המעבר לדיגיטל מאפשר להשיג יעילות בתהליכים ובמשאבים ארגוניים, לצד חיסכון במשאבים טבעיים, בדגש על הפחתת השימוש בנייר.

הדרך שלנו ליצירת ערך

על מנת לבנות תהליכים דיגיטליים בצורה נכונה, כל פרויקט עובר תהליך לפי השלבים הבאים:



פרויקטים מובילים בעולמות דיגיטליים



המחשה של האזור האישי ואפליקציית הרופאים

הרופא כלקוח - אזור אישי ואפליקציה לרופאים

כחלק מתוכנית לחיזוק נאמנות רופאים לאסותא פיתחנו אזור אישי ייעודי לרופאי ורופאות אסותא ואפליקציית רופאים. באזור האישי הרופאים יוכלו לקבל את כל המידע לו הם זקוקים ולבצע את כל הפעולות מולנו. בין היתר, יוכלו לייצר ולעדכן הפניות לחדרי ניתוח, לעדכן את הפרופיל האישי שלהם (שיפורסם באתרי אסותא), לקבל מידע על היקפי הניתוחים והפעילות שביצעו במהלך השנה, לתקשר באופן שוטף מול גורמים שונים באסותא ולקבל מידע על התחשבויות. כמו כן, הוקם מרכז מידע אישי לרופאות ולרופאי אסותא והוא נגיש מהאפליקציה והאזור האישי.

הפרויקט עלה לאוויר

בינואר 2021, בהשקה

רחבה בכלל המרכזים.

היעד הוא ש-

60% מרופאינו

יורידו את האפליקציה

ויבצעו בה שימוש חוזר

תוך שנה



"קשרי לקוחות תחילה" - הטמעת פלטפורמת

Salesforce

כצעד ראשון לאיגום שירותים דיגיטליים ללקוחות, לעובדים ולצוותים המטפלים באסותא, יזמנו את פרויקט "קשרי לקוחות תחילה" שמהווה סנונית ראשונה בדרך ליישומים דיגיטליים רבים נוספים שיוטמעו על גבי ולתוך הפלטפורמה. המערכת הוטמעה במהלך 2020 ובמהלך 2021 ישולבו בפלטפורמה גם שירותי פניות הציבור ושירותים נוספים ללקוחות אסותא. חלק מהפרויקטים המצוינים בהמשך, כבר מתבססים על היכולות אותן רכשנו כאשר החלטנו לאמץ את הפלטפורמה כחלק מאסטרטגיית חדשנות ארוכת טווח.

צ'ק אין דיגיטלי מהבית לקראת ניתוח

כחלק מהחשיבה על טובת המטופלים שלנו, לקחנו על עצמנו כאתגר לצמצם את התהליכים המינהליים המקדימים להליכים ניתוחיים, לחסוך זמן ולספק נוחות רבה יותר בנקודת זמן מתוחה ורגישה. הפרויקט מאפשר למטופלים לפני ניתוח לבצע קבלה באופן דיגיטלי ולדלג ביום הניתוח על הקבלה האדמיניסטרטיבית במרכז הרפואי. הפרויקט חוצה ארגון וכולל בתוכו מספר רב של תת-פרויקטים בעולמות הדיגיטל כגון: גבייה דיגיטלית, חשבונות ירוקה, הקמת אתר ייעודי לפרויקט, הקמת תמיכה במוקד שירות לקוחות, פיתוח ממשקים למערכות נוספות, ארגון מחדש של תהליכי קבלה ועוד. עלייתו של הפרויקט לוותה בהטמעה ארגונית רחבה, בסיוע מערך ההדרכה וניהול השינוי.

לצפייה בסרטון שירות צ'ק אין מהבית לקראת ניתוח



מסך הצ'ק אין מהבית

הפרויקט עלה לאוויר בנובמבר 2020 באירוע השקה

באסותא ראשון-לציון ותוך שבועיים, עמד ביעד -

25% מהמטופלים שקיבלו את הקישור סיימו את תהליך הקבלה מהבית

הרחבת שירותי זימון תורים בשירות עצמי - Self Service

הטרנספורמציה הדיגיטלית מאפשרת כיום ללקוחותינו לבצע פעולות בנכסים הדיגיטליים שלנו. מאתר שיווקי שכלל מידע בלבד, הפך אתר אסותא למתחם דיגיטלי הכולל "אזור אישי" ובתוכו יכול כל מטופל לבצע פעולות אישיות כגון: לזמן ולבטל תורים, לקבל תוצאות בדיקות או סיכומי ביקור ולבצע צ'ק אין לקראת ניתוח.

לצפייה בסרטון על האזור האישי באתר אסותא



נכון לתקופת הדיווח מספר
הכניסות של מטופלים לאזור
האישי עומד על כ-
5,000 ביום
וכ- 25% מזימוני התורים
מבוצעים בדיגיטל

אתר קריירה - חווית מועמד דיגיטלית בסטנדרט אסותא

אנחנו מאמינים כי יש להתייחס למועמד לעבודה כאל לקוח, באופן דומה לאופן בו אנו מתייחסים למטופל. כל מועמד המתחיל בתהליך המיון והגיוס מקבל מכתב תודה עם קבלת קורות החיים, יחד עם הפנייה להסבר על התהליך באתר הקריירה והזמנה להכיר אותנו ברשתות החברתיות. הזימון לראיון העבודה מתקבל במייל ובסמס, עם קישור למילוי שאלון פרטים אישיים דיגיטלי. המועמדים מקבלים התראות על התקדמות בתהליך בסמס ובמייל באמצעות מערכת דיוור. במידה והמועמד לא מתקבל לעבודה הוא מקבל שיחת טלפון ומייל תודה. מועמד שעבר את כל שלבי המיון בהצלחה מקבל את החוזה במייל אישי וכן קישור ייעודי למערכת הקליטה המאפשרת לו לטפל בכל הנדרש מהנייד. במקביל, אנו שולחים עדכוני אי התאמה על סמך קורות חיים למועמדים ומפעילים כיצור חדשני של סוכן חכם, המתריע בפני מועמדים על משרות פוטנציאליות וכן מודדים את רמת השירות בסקר לאחר כל שלילת מועמד.



המחשה של אתר קריירה

אתר הקריירה שלנו מציע חווית מועמד חדשנית ודיגיטלית.

מטרתנו היא שחווית המועמדות והמועמדים לעבודה באסותא תהיה דיגיטלית ופרסונלית, כשיקוף של חווית העבודה בארגון



לאתר קריירה



”

לאורך השנים התאפיינה אסותא בבניית תשתית רפואית חזקה הכוללת שימוש בטכנולוגיות רפואיות מהמתקדמות שיש תוך שמירה על סטנדרט שירות גבוה, גיוס רופאים בכירים מכל קשת הרפואה תוך חתירה והקפדה יומיומית לשמירה על מצוינות רפואית, כולל הקמת מרכזי מצוינות בתחום הרפואה. הבחירה בסטנדרט אסותא דורשת מאתנו השקעה ומחויבות, תוך ראייה עתידית את עולם הרפואה והפיכת כל חלום למציאות

אורלי בסן, ראש אגף סחר



במבט קדימה - יעדים ל-2021

בביתו, במקום באשפוז בבית החולים. השירות יכלול אבחון, תיאום ביקורים פיזיים ווירטואליים, ניטור מדדים מרחוק, תיאום יומן פגישות אישי וניהול כולל באמצעות מעטפת דיגיטלית ייחודית. כל מטופל שיימצא מתאים לאשפוז ביתי יקבל ערכה מיוחדת לשמירה על קשר ומעקב מקוון, יציוד באמצעי ניטור מתקדמים שעוברים בזמן אמת לצוות המטפל ומתריעים במידת הצורך על כל שינוי המצריך התייחסות רפואית. במסגרת מהפכת "אסותא עד הבית", נציע גם שירות שיקום בית למחלימים מניתוחי החלפת מפרקי ברך/ירך או קיבוע עמוד שדרה.

בזכות טכנולוגיות מתקדמות של רפואה מרחוק ומעטפת שירותים הוליסטית, אסותא תביא עד לבית המטופלים הבוחרים בכך, חוויית בריאות אחרת באמת.

פתולוגיה דיגיטלית

בשנת 2021 יחל לפעול באסותא מערך ממוחשב של פתולוגיה דיגיטלית כחלק מחזונו להימצא תמיד בחזית הטכנולוגיה הרפואית. מדובר במהלך שמשלב את השקעתנו במכשור רפואי חדשני ובתהליכי טרנספורמציה דיגיטלית. בעולם שמצוי במצוקת משאבים במקצועות רפואיים כגון פתולוגיה, הטכנולוגיה מסייעת לגשר על הפער. מערכת זו תאפשר לבטל גבולות גיאוגרפיים ותקל על מגבלת המשאבים. פתולוג יוכל לקבל את הדגימה הפתולוגית בסריקה בביתו או בכל מקום אחר, לפענח את הבדיקה ולתת חוות דעת. זאת, במקום התהליך הקיים המחייב כיום את הפתולוג להיות במקום בזמן אמת ולפענח את הבדיקה דרך מיקרוסקופ. השימוש בטכנולוגיה זו יאפשר גם לחברות חיצוניות לפתח יישומי AI מתקדמים שיהוו כלי עזר לפתולוגים.

מגפת הקורונה שינתה והאיצה את מהפכת הדיגיטל בכל העולם, בארגוני בריאות וגם אצלנו באסותא. המצב הייחודי יצר דחיפות לקידום תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית, חשיבה יצירתית ואימוץ פתרונות חדשים לרבות לאופן בו נצרכים שירותי בריאות, וזאת מצד מטופלים ומטפלים כאחד. פרויקטים עם ערך גבוה בעידן קורונה הוקדמו, תועדפו והוקצו להם תקציבים ייעודיים (כמו שירות טלמדיסין) ופרויקטים המספקים פלטפורמות לתקשורת נבנו במהרה (כמו קבוצת טלגרם לכל רופאי אסותא בתקופת הסגר). **אנו מתכוונים לנצל את חלון ההזדמנויות שנוצר להמשך קידום תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית.**

בין הפרויקטים שנמצאים על הפרק:

מעמיקים את הקשר עם המטופלים שלנו

כחלק מחוויית הבריאות האחרת הניתנת באסותא, אנו מעוניינים להעמיק את התקשורת עם מטופלינו. זאת, באמצעות ממשקים דיגיטליים שסייעו בהעברת מסרים בהתאמה אישית לכל מטופל, בהתאם לרצונו ולצרכיו. לשם כך אנו מקימים בימים אלה מאגר לקוחות שיאפשר לנו לספק לכל מטופל מידע, עדכונים אודות שירותים חדשים ותכנים נוספים - מוכוונים ומותאמים פרסונלית.

אסותא עד הבית

אנו עובדים על שירות חדשני, שיאפשר למטופלים לקבל טיפול רפואי בסטנדרט אסותא - מהבית. **אסותא עד הבית הוא שירות שיאפשר לכל מטופל ליהנות מחוויית הטיפול והשירות הניתן על ידי צוות מומחים רב-תחומי של אסותא,**



.4





איך דואגים לחוויית חיים בריאים?

קידום בריאות

קידום בריאות בסטנדרט אסותא



כרשת מרכזים רפואיים מובילה וחדשנית, אימצה אסותא החל משנת 2013 את הרעיון שתפקידו של המרכז הרפואי במאה ה-21 רחב הרבה יותר ממתן שירותים רפואיים וקליניים. בנוסף, תפקידו של מרכז רפואי להוות דוגמא ומוכת באמצעות יצירת סביבה פיזית מאפשרת ושיח ארגוני המקדם בריאות בכל החזיתות (Health in all policies).

”

לתפישתנו באסותא, על ארגון בריאות מוביל להרחיב את היריעה ולאמץ ראייה הוליסטית המקדמת בריאות רב-ממדית של כל הבאים בשעריו: מטופלים, בני משפחות, מבקרים, עובדים וספקים

**קארן ברונר, M.Sc HPE, מנהלת המחלקה לקידום בריאות וראש פרויקט טלמדיסין
סיגל שביט, אחות מרכזת תחום בריאות העובד**

לאור אימוץ תפישה זו, הובלנו באסותא מספר תהליכי שינוי ויצרנו את התשתית הארגונית הנדרשת ליישומה. בנינו אסטרטגיה ארגונית, התומכת בפעילות קידום בריאות כחלק מה-DNA הארגוני והקמנו באגף רפואה מחלקה ייעודית העוסקת בתחום. בנוסף, הקצנו תקציבים ייעודיים לקידום בריאות מטופלים, עובדים וקהילה, בנינו פרק ייעודי העוסק בקידום בריאות במסגרת מבדק עמיתים של החברה לקביעת סטנדרטים ואיכות בקידום בריאות והטמענו פעילות קידום בריאות כחלק בלתי נפרד מהפעילות הקלינית ומסטנדרט השירות באסותא.

אסותא היא שותפה אקטיבית בפעילות קידום בריאות הן ברמה הלאומית והן ברמה הגלובלית. החל משנת 2016 ארבעת בתי-החולים הגדולים של אסותא הצטרפו כחברים מן המניין לרשת הבינלאומית לבתי-חולים מקדמי בריאות - (HPH) Health Promoting Hospitals and Health Services ואנו שותפים למפגשים אקדמיים ולעשייה הבינלאומית של הרשת.

קידום בריאות בקרב המטופלים



אסותא מאמינה כי מעבר לפעילות הרפואית שלשמה נועד המפגש הקליני, כל מפגש עם מטופלים מהווה חלון הזדמנויות לאיתור צרכים, אימוץ אורחות חיים בריאים ושיפור בריאות המטופלים

בשנת 2019,

כ-130 מטופלים ביצעו מעל 900 אימוני כח וסיבולת לב-ריאה,

תוך כדי קבלת טיפול דיאליטי



במטרה לעודד את ההיענות לתכנית, בשנת 2019 נבנה אתגר אישי וקבוצתי בשם "סובב אסותא 2019" אשר המיר את אימוני הרכיבה במכונים למסלול רכיבה על אופניים תחרותי בן 450 ק"מ. המטופלים שחצו את קו הגמר זכו למדליות בפרק זמן שהוקצב לכך. מעבר לכך, באמצעות פרויקט "דיאליזה פעילה גם בבית" – אנו מעודדים את המטופלים להמשיך לבצע פעילות גופנית גם בשעות הפנאי ובימים בהם אינם מגיעים למכונים שלנו. ב-2020, בזמן הסגר הראשון, הפעילות עברה למרחב הדיגיטלי ולכל המטופלים נשלחו סרטוני הדרכה ייעודיים וציוד לביצוע האימונים במרחב הביתי.

תוכנית זו זוכה לשבחים ושבועות רצון רבה, הן מצד המטופלים והן מצד הצוות המטפל. זוהי דוגמה לחשיבה קלינית מחוץ לקופסא ולחדשנות רפואית המאפיינת את אסותא כרשת מרכזים רפואיים מקדמי בריאות שלא נשענת רק על יכולות טכנולוגיות מתקדמות, אלא מאמצת נקודת מבט אנושית והוליסטית, הרואה את האדם כמכלול.

מתוך התובנה שמהותו של מרכז רפואי הינה לקדם בריאות, אימצה אסותא את עקרונות קידום הבריאות הקליני (ClinHP). על-פי עקרונות אלה, פעילות קידום הבריאות מוטמעת כחלק בלתי נפרד מהמסלול הקליני ומ"המסע" שעובר כל אחת ואחד מהמטופלים בין התחנות הנדרשות לו בתחומי העשייה הרפואית השונים באסותא. מסע זה נתפר כמובן לכל מטופל על-פי צרכיו הבריאותיים הייחודיים ואנחנו באסותא רואים הזדמנות בכל תחנה - לא רק לטפל במצב הדורש התערבות מיידית, אלא גם להשתמש בה כפלטפורמה לקידום בריאותו של המטופל ולשיפור איכות חייו.

תוכניות דגל לקידום בריאות מטופלים

בין תוכניות הדגל שאנו מובילים לאורה של תפישה זו, ניתן למצוא את שתי התוכניות הבאות:

"דיאליזה פעילה" –

רוכבים בשביל הבריאות

תוכנית שהחלה כמחקר קליני בשנת 2015 וצמחה לכדי פרוטוקול קליני שגרתי במכוני הדיאליזה שלנו, המבוסס על הטמעת אימוני כושר בהתאמה אישית למטופלים, עם אי ספיקת כליות סופנית, ללא עלות, כחלק משגרת הטיפול במכון הדיאליזה.



עוד תוכניות לקידום בריאות מטופלים

"אסו'טרי" ו"אסו'בריא"

הנחיות משרד הבריאות לתזונה נבונה במוסדות רפואיים עוסקות בין היתר בעידוד שתיית מים, איסור על שתייה המכילה סוכר, הוצאת ממתקים, חטיפים ומוצרים עם מדבקות אדומות, מתן מענה לטבעונות ואיסור על פרסום מזון מזיק לבאי בית החולים.

על מנת לקדם הנחיות אלה, יצרנו את "אסו'טרי" ו"אסו'בריא" - מיזם ליצירת סביבה המאפשרת בחירות תזונתיות טובות יותר לציבור המטופלים, המבקרים והעובדים שלנו. המיזם מבוסס על מקררים חכמים לממכר מזון ושתייה בריאים וטריים. בנוסף, הצבנו ברי מים בכל מתחמי ההמתנה שלנו, במטרה להנגיש ולעודד את קהל המטופלים והמבקרים לצרוך מים.

"שינויים קטנים בהרגלים - שיפורים גדולים בבריאות"

מפגשי הדרכה רב-תחומיים למנותחי לב-חזה ובני משפחותיהם, העוסקים במניעה משנית של מחלות לב וכלי-דם ומעניקים ארגז כלים יישומי לאימוץ אורח חיים בריא יותר והרגלים יומיים שנועדו לשימור תוצאות הניתוח ותפקוד לבבי אופטימלי.

"אסות'א שבוע בריא יותר"

ערכת הדרכה יישומית, אשר חולקה להורים לילדים שעברו ניתוח במרכזי אסותא, במטרה לסייע להם לשנות הרגלים והתנהגויות בחיי היום-יום, תוך יצירת סביבה ביתית ומשפחתית בריאה יותר לילדים.



"מדברות IVF"

מפגשי תמיכה נפשיים ויצירת סביבה חברתית תומכת למטופלות היחידה להפריה חוץ גופית.

"צעד קדימה"

קבוצת ריצה, פעילות גופנית ייעודית למטופלים ולמטופלות אונקולוגיים בהווה ובעבר (cancer survivors), זאת, בנוסף לטיפול פסיכו-אונקולוגי במסגרת פרטנית או קבוצתית לרבות קבוצות מיינדפולנס ודמיון מודרך המוצעות למטופלים שלנו, המתמודדים עם מחלת הסרטן, ללא עלות.



"נכגשים בטרקלין"

מפגשי פילאטיס שבועיים לצד הרצאות תזונה למטופלות אונקולוגיה, יחד עם חלוצת הפילאטיס בישראל, הגב' דליה מנטבר, צוות המאמנות שלה והתזונאיות הקליניות שלנו.

"החיים בוורוד - מהדורת הלילה"

מדי שנה אנו מקדישים את חודש אוקטובר, להעלאת המודעות ועידוד ביצוע בדיקות סקר לסרטן השד, בקרב נשים מכל רחבי הארץ. בין הפעילויות המיוחדות אנו פותחים את מכוני הממוגרפיה בשעות לא שגרתיות ומקיימים ימי שישי ולילות בוורוד באווירת לאונג' ושיק נשי. במקביל אנו יוצאים לפעילות קהילתית עם ניידת הממוגרפיה שלנו ובשיתוף עם עמותות וארגוני נשים, ביניהן: "גמאני", "הלביאות בוורוד", "שלמות-לא מושלמות" ונוספים.



קידום בריאות בקרב העובדים



כארגון בריאות אסותא מחויבת להבטיח
בראש ובראשונה לעובדיה סביבת עבודה
בטוחה, המטפחת את בריאותם ואף תורמת
לבריאות בני משפחותיהם

בשנים האחרונות התחדדה התובנה המדעית כי בריאות האדם מתעצבת ונקבעת בסביבה בה הוא חי ופועל. מקום העבודה, במיוחד בקרב צוותים רפואיים, הופך לסביבת החיים והפעילות העיקרית לאורך שנות הבגרות. לזאת מתווספת הנחת היסוד שלנו כי לבריאות ולרווחה הגופנית-נפשית (ה-well-being) של העובדים, תרומה מכרעת להצלחת אסותא.

משלבים כוחות רב-מקצועיים

אסטרטגיית בריאות העובדים באסותא הינה אינטגרטיבית ורב-מקצועית, בשאיפה לא רק לשנות את התנהגותו של העובד אלא גם להנגיש תנאים סביבתיים הולמים ולחזק את המשאבים העומדים לרשותו במטרה לקדם את בריאותו. כפועל יוצא, הוקמו בשנת 2013 שתי מחלקות הפועלות יחדיו: בריאות העובד (באגף הסיעוד) וקידום בריאות (באגף הרפואה), אשר אמונות על קיום נהלי משרד הבריאות והוצאה לפועל של תפישת עולם זו.

עובדי מערכת הבריאות, יותר מעובדים בתחומים אחרים, חשופים לקשת רחבה של מחלות וזיהומים ונמצאים בסיכון מוגבר להידבק ואף עלולים להדביק את בני משפחותיהם. כרשת של בתי-חולים מקדמי בריאות, מחזיקה אסותא במחויבות מוסרית ובאחריות חברתית להגן על בריאות ובטיחות עובדיה. לאור זאת, אסותא משקיעה מאמצים ומשאבים רבים כדי ליצור סביבת עבודה בטוחה ומקדמת בריאות ולהעניק לעובדיה קשת רחבה של פעילויות ושירותי ליווי, ייעוץ ותמיכה לאימוץ אורח חיים בריא. בנוסף, כאשר אנו קולטים לשורותינו עובדים חדשים, אנחנו מאמינים כי הכניסה למקום עבודה חדש ושינוי שגרות עבודה, מהווים חלון הזדמנויות להתחדשות ושיפור עצמי גם בהיבטי בריאות ואיכות חיים.

חשוב לנו לעבוד למען בריאות העובדים

אנחנו מאמינים שבריאות מתחילה בתוך הבית, ואסותא הייתה מאז ומתמיד בית לעובדיה. **אנו עושים הכל על מנת ששירותי הבריאות לפרסונל שלנו יכסו את בריאות העובד ומשפחתו ב-360 מעלות.** שירותי הבריאות לעובדים כוללים בין היתר:

תוכנית חיסונים

אסותא דואגת למימון וביצוע של כלל החיסונים הנדרשים מעובדי מערכת הבריאות בהתאם לנוהל משרד הבריאות, הקובע את הדרישות לכל עובד בהתאם לחשיפתו למחלות זיהומיות. מניסיונו, בנושא החיסונים גם לחלק מעובדי מערכת הבריאות יש לעיתים חששות ומיתוסים. אנו מחויבים להכיל רגשות ותחושות אלה, להפוך את חובת החיסון לנעימה כמה שניתן ואפילו ל"המתיק" אותה (בין היתר עם שוקולד איכותי). לשם כך בנינו ארגז כלים ייעודי המותאם אישית לכל עובד. בנוסף, מדי שנה, אסותא יוצאת בקמפיין פנים ארגוני להעלאת ההיענות לחיסוני שפעת.



אוכלוסיות בסיכון - כשמדובר בעובדים שלנו, לא לוקחים סיכונים

אסותא מבצעת בדיקות מעקב תקופתיות לעובדים החשופים לקרינה מייננת ולעובדים בסביבת ציטוטוקסיקה. במסגרת זו נכללות בדיקות מעבדה ובדיקת רופא תעסוקתי ייעודי, כחלק משירותי בריאות העובד.



ארגונומיה - שיפור יחסי הגומלין בין העובד לסביבת עבודתו

במסגרת המהלכים ליצירת סביבת עבודה בריאה ובטוחה יותר, אנו מקיימים דרך קבע שאלונים, תצפיות, הדרכות קבוצתיות ואישיות, סדנאות מעשיות ומבצעים להתאמת סביבת העבודה ותיקון ליקויים. מטרתנו היא שהעובדים שלנו יסיימו כל משמרת ללא כאבים ופגיעות הקשורות לעבודה.

בשנת 2019, לצד הדרכות ארגונומיה לעובדים, הטמענו פתרונות ריהוט חדשני, המאפשרים עבודה מול מחשב בתוך כדי עמידה ותנועה

בשנת 2019, קמפיין "הצטרפתי למחוסנים" הוביל לביצוע חיסון שפעת בקרב 54% מהעובדים
שיעור זה עלה משמעותית בשנת 2020 ל-72% מהעובדים, לאור נגיף הקורונה



אסותאקטיב - מזמינים אותך לזוז

בכל שבוע מתקיימים באתרי אסותא מפגשי אימון קבוצתיים לעובדים ללא עלות וזאת בהתאם להיענות העובדים בכל אתר. בין האימונים: שיעורי פילאטיס, יוגה, קבוצות ריצה, רכיבה על אופניים (Assuta O Fun), אימון HIT - אינטרוולים, אסותא Xtreme CrossFit. לעובדים המעוניינים בכך אנו מספקים גם ייעוץ וירטואלי הניתן על ידי פיזיולוגים של מאמץ, לבניית תוכנית כושר אישית.

בדוק שכדאי לעבוד באסותא - הטבות לעובדים

עובדי אסותא ובני משפחותיהם מדרגה ראשונה זכאים להטבות ברכישת ציוד רפואי מתכלה ותרופות מרשם וללא מרשם. בעת פנייה לשירותי רפואה פרטית באסותא, עובדינו זכאים להנחות בעלויות של בדיקות אבחון ודימות ובדיקות מעבדה - כגובה ההשתתפות העצמית, הנדרשת על-ידי הגורמים המבטחים.



מדי שנה, אנו מקיימים מפגשי הדרכה קבוצתיים וייעוצים אישיים וירטואליים או פנים אל פנים לעובדים המעוניינים לרדת במשקל או לאמץ הרגלי תזונה נבונים יותר



מחשבים מסלול תזונה מחדש

אסותא אימצה את מדיניות משרד הבריאות לעניין תזונה נבונה ובריאה במסגרת רפואיים ופועלת לשיפור מתמיד של איכות התזונה המוצעת לעובדים. בין המהלכים שבוצעו: פרויקט אסו'בריא ואסו'טרי שכלל הפעלת מכונות אוטומטיות חכמות לממכר מזון בריא, טרי ומוזל לטובת עובדי משמרות לילה, בניית תפריטי ארוחות צהריים מיוחדים אצל ספקי מזון חיצוניים הנדרשים לעמוד בתנאי סף מחמירים לעניין תברואה, טיוב חומרי הגלם, הרכיבים התזונתיים ואופן הכנת המנות, שינוי מדיניות כיבוד בשיבות, ימי עיון והדרכות ועוד.

ההתערבות היזומה שלנו בחדרי האוכל כללה בין היתר: שילוב בר סלטים ומנות צמחוניות וטבעוניות, מעבר לבישול בשמן קנולה, הפחתת נתרן ושילוב מוצרי לחם ודגן מלאים.



"אחרונה ודי?" - שירות לגמילה מעישון

אסותא שואפת למגר את העישון בין כתליה מתוך ההבנה כי מתוקף תפקידנו כארגון רפואי, עלינו ליצור סביבה בטוחה ונקייה מעישון ולהוות דוגמה ומודל לחיקוי למטופלינו. לאור זאת, אנו מציעים לכל העובדים המעשנים, ללא עלות, ייעוץ גמילה טלפוני בהתאמה אישית המבוסס על עקרונות הטיפול הקוגניטיבי-התנהגותי. הייעוץ מקנה גם אישור לקבלת תרופות מרשם לגמילה מעישון הכלולות בסל שירותי הבריאות.



צועדים, רצים, רוכבים... אסותאים באירועי ספורט לאומיים

עובדי אסותא ובני משפחותיהם זכאים להטבות ודמי רישום מוזלים לאירועי ספורט לאומיים לאורך השנה, כגון: מרתונים, מרוצי אופניים, צעדות ועוד. העובדים אף מוזמנים לקחת חלק באירועי ספורט חווייתיים, המיועדים לעובדי אסותא בלבד.



באסותא חושבים ורוד - אירועי חודש המודעות לסרטן השד לעובדות אסותא

מדי שנה בחודש אוקטובר -
חודש המודעות לסרטן השד,
אנו מבצעים פנייה יזומה לכ-750
עובדות אסותא מעל גיל 50 ומזמינים
אותן להגיע לבדיקות איתור מוקדם של

סרטן השד (ממוגרפיה ו-US) במכוני בריאות השד שלנו, ללא עלות. במקביל, אנו מקיימים קמפיין הסברה קריאטיבי בכל אתרי החברה, להעלאת המודעות למניעה ואיתור מוקדם של סרטן השד.



כחלק מתוכנית ההתערבות לצמצום השחיקה, בשנת 2019, התקיימו ימי הוקרה מיוחדים למערך הרוקחות ולמערך כוחות העזר והסניטרים

מתגייסים לתוכנית הלאומית לצמצום שחיקה

אסותא הצטרפה לתוכנית הלאומית של משרד הבריאות לצמצום שחיקה בעבודה של עובדי מערכת הבריאות. בשנת 2019, השתתפו במפגשי הדרכה, ערכנו למידת עמיתים בנושא והכנו את התשתית לביצוע סקר עובדים בנושא שחיקה במהלך 2020 וזאת במקביל לשאר בתי החולים הכלליים בישראל. כחלק מתוכנית ההתערבות לצמצום השחיקה, בשנת 2019, התקיימו ימי הוקרה מיוחדים למערכת הרוקחות ולמערכת כוחות העזר והסניטרים.



המחשה של לשונית קידום בריאות בפורטל הארגוני

מקדמים בריאות גם בפורטל הארגוני

הפורטל הארגוני מציע לשונית ייעודית לתחום קידום בריאות העובד, בה יכולים עובדינו למצוא מידע שימושי, מחקרים, המלצות וכלים יישומיים לאימוץ אורח חיים בריא יותר. בשנת 2019 שודרג הפורטל ותדירות עדכון התכנים בו עלתה ביחס לשנים קודמות.



בריא להיות ילד אסותא

עם פתיחת שנת הלימודים תש"פ, חילקנו ערכת הדרכה יישומית ויצירתית בשם "אסותא שבוע בריא יותר" לעובדי אסותא שהם הורים לילדים בגילאי 4-8. זאת במטרה לסייע בהנחלת הרגלי חיים בריאים ומאוזנים כבר מגיל צעיר. הערכה עוסקת בתזונה, פעילות גופנית, הרגלי שינה, היגיינה אישית וצריכת מדיה / חשיפה למסכים.



תמיכה נפשית - יש עם מי לדבר

אסותא מעניקה לעובדים ולבני משפחתם עד גיל 21 שירות ייעוץ פסיכולוגי באמצעות חברת "מתן מיתר". השירות מציע תמיכה טלפונית 24/7 ללא עלות, או מפגשי תמיכה פסיכולוגית אישיים עם מומחים בתחום בריאות הנפש בעלות מוזלת. הפנייה נשמרת בחסיון מוחלט ופרטי העובדים אינם עוברים למקום העבודה או לכל גורם אחר. אנו מעודדים את עובדינו לעשות שימוש בשירות חשוב זה באופן שוטף וכמובן שבתקופות משבר כמו תקופת משבר הקורונה שהחלה במרץ 2020.

קידום בריאות בקהילה



אסותא לוקחת חלק פעיל בבניית קהילה בריאה יותר, באמצעות שיתופי פעולה עם מחזיקי עניין שונים בעולמות המחקר והאקדמיה וכמובן עם משרד הבריאות וארגוני בריאות בישראל ובעולם.



אסותא שואפת להיות סמן ימני במערכת הבריאות בישראל ובתוך כך, לקדם את בריאות הקהילה בה אנו חיים. התפישה באסותא היא שבניית שיתופי פעולה עם ארגונים הפועלים לקידום בריאות היא חיונית למימוש חזונה של החברה לקדם את הבריאות ואיכות החיים בישראל ולסלול את הדרך לעתיד בריא יותר.

5 יחידות בריאות

אחד הפרויקטים המרכזיים הינו **אימוץ מגמת רפואה בתיכון "קלעי" בנבעתיים**, שהינה מגמה ייחודית הפועלת בכ-70 בתי ספר תיכון בישראל. אסותא חברה לתיכון במטרה להקים את מגמת הרפואה הכוללת 5 יחידות לימוד בתחום מדעי הבריאות והייתה שותפה מלאה בתהליך בניית הקורסים והסילבוס המקצועי. המגמה נפתחה לתלמידים ב-2019 וכחלק מתכנית הלימודים שנבנתה, אנו מקיימים עבור התלמידים סיורים במרכזים הרפואיים שלנו ואנשי מקצוע מאסותא מעבירים לתלמידים הרצאות. מתוך רצון להעמיק את השותפות ולהגדיל את ההשפעה, אנו בוחנים דרכים חדשות להעצמת מעורבותנו ובעתיד עובדי החברה אף יסייעו לתלמידים בעבודות הגמר המוגשות לבגרות.

קידום בריאות במעורבות חברתית

מתוך שאיפה לייצר השפעה חברתית משמעותית ומיטיבה, פועלת אסותא לנצל את הידע, המומחיות והמשאבים הרפואיים העומדים לרשותה.

מתוך תפישה זו, בשנים האחרונות ביססנו שיתופי פעולה עם בתי ספר תיכוניים ועם כפרי נוער בסביבת המרכזים הרפואיים שלנו



שיתוף פעולה אקדמי עם אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

משנת 2016 מסונף בית החולים אסותא רמת החייל לבית הספר לרפואה של אוניברסיטת בן גוריון בנגב ומקיים פעילות מחקרית ואקדמית ענפה ומגוונת בשיתוף עמה. בתוך כך, רופאים וצוותים רפואיים מעבירים קורסים והרצאות לסטודנטים וכן עורכים מחקרים קליניים בתחומי הקרדיולוגיה, אונקולוגיה, המטואונקולוגיה, עיניים, אורתופדיה, דימות ועוד. הפעילות האקדמית והמחקרית ממקמת את אסותא בחזית הרפואה ומאפשרת לרופאים ולצוותים לספק רפואה מתקדמת וחדשנית.

רפואת העתיד מתחילה כאן - מעבדת המחקר המולקולרית

ב-2016 הקימה אסותא את מעבדת המחקר הראשונה שלה, שמהווה את ספינת הדגל של המחקר באסותא.

מעבדת המחקר מאגדת פעילות מחקרית מולקולרית, במטרה לקדם מחקר יישומי בקרב רופאי בית החולים, בעיקר בתחום זיהוי סמנים ביולוגיים לאבחון ומעקב אחר מחלות

המעבדה מבצעת כיום מחקר בתחום ההיסטיציטוזיס (His-tiocytosis), קבוצת מחלות נדירות שמאופיינות בעלייה מהירה במספר התאים השייכים למערכת החיסון וחידירה שלהם לרקמות ולאיברים שונים בגוף. אסותא הוא המרכז הגדול ביותר בישראל המטפל בחולי היסטיציטוזיס ובזכות הפעילות במעבדה נוצרו שיתופי פעולה עם מרכז הסרטן ממוראל סלואן קטרינג (Memorial Sloan Kettering Cancer Cen-ter), הוותיק והגדול בין בתי החולים למחלות סרטן בארצות הברית. בשנת 2018 המחקר הוצג בכנס הבינלאומי השנתי של הכנס הבינלאומי השנתי של ארגון ECD Global Alliance (Erdheim Chester Disease) בפלורידה ובכנס השנתי של האיגוד האמריקאי להמטולוגיה בקליפורניה. בשנת 2019 המחקר הוצג בכנס במרכז האוניברסיטאי EMBL, בגרמניה וזכה במענק מחקר מארגון ההיסטיציטוזיס העולמי.

זאת ועוד, המערך ההמטולוגי בבית החולים אסותא היה שותף בכתיבת [ההנחיות הקליניות לטיפול בחולים אלו שפורסמו לאחרונה בעיתון היוקרתי Blood](#).

פרויקט משמעותי נוסף הינו **אימוץ כפר נוער ומוסדות חינוך בסמיכות למרכזים הרפואיים**, בהם כפר הנוער דוד רזיאל שאומץ על-ידי מטה החברה. במסגרת פרויקט זה, נוצרים קשרים אישיים וקרובים בין הצדדים אשר הובילו לקיום אירועים משותפים ולגיבוש יוזמות לקידום אורח חיים בריא כמו קיום פעילויות ספורט משותפות, מתן הרצאות בתחום התזונה והפעילות הגופנית מפי מומחי אסותא, עריכת סיורים בבתי החולים לקידום הידע בבריאות והעברת שיעורי היגיינה אישית וסביבתית. על שיתוף הפעולה עם כפרי הנוער בהיבטים קהילתיים נוספים ראו בפרק "האנשים של אסותא".

מצוינות במחקר ואקדמיה

אסותא רואה כשליחות לתרום מהידע והמשאבים שבידיה לעולם המדעי-רפואי. כארגון רפואי בחזית המחקר והטכנולוגיה, אנו מעודדים פעילות מחקרית החיונית להתפתחות המתמדת של התחום ומפרסמים מאמרים מדעיים. הפעילות המחקרית מאפשרת לנו לממש את חזון אסותא - לשמש מרכז רפואי מדעי מוביל בישראל ובעולם. לטובת זאת, הקמנו מערך מחקר ואקדמיה האמון על ניהול וקידום הנושא וכן מסייע ומלווה רופאים וצוותים רפואיים בתהליכי המחקר.

במסגרת מערך המחקר של אסותא מתקיימים מאות מחקרים בשנה, כולל ניסויים קליניים בבני אדם המבוצעים בסטנדרטים המחמירים של אסותא ובהתאם לכל הדרישות הרגולטוריות. אסותא מממנת לרופאים מחקרי פיילוט ומסייעת בבניית שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים ובתי חולים בארץ ובעולם לקיום המחקרים.



אנו שואפים להגדיל את מספר המחקרים ב-15% בכל שנה ובהתאמה להגדיל גם את המענקים המתקבלים לעריכתם

אסותא מפרסמת בכל שנה עשרות מאמרים בכתבי עת מדעיים בינלאומיים בתחום הרפואי ומציגה בכנסים בינלאומיים. כמו כן, בעשור האחרון אנו מפרסמים מדי שנה כתב עת מדעי (AMR - Assuta Medical Report) המופץ באלפי עותקים בקרב רופאים ומוסדות רפואיים ומציגה בכנסים בינלאומיים.

דיאלוג בינלאומי עם ארגונים ורשתות בריאות גלובאליות

חברות ברשת ארגוני בריאות בינלאומית - HPH:
החל משנת 2016, ארבעת בתי-החולים הגדולים של אסותא (רמת-החייל, ראשון-לציון, חיפה ובאר-שבע) הצטרפו כחברים מן המניין לרשת הבינלאומית לבתי חולים מקדמי בריאות, ה- HPH (Health Promoting Hospitals and Health Services) ואנו שותפים למכשירים אקדמיים ולעשייה הבינלאומית של הרשת.



International Network of
Health Promoting Hospitals
& Health Services

HPH הינה רשת בינלאומית של בתי חולים ושירותי בריאות המחויבים לקידום בריאות. הרשת הוקמה על-ידי ארגון הבריאות העולמי (WHO - World Health Organization) במטרה להפיץ את הרעיון של קידום בריאות בבתי חולים באמצעות ביסוס סטנדרטים, פיתוח מנגנונים ותהליכים ושיתוף ידע בין החברים. כיום חברים ברשת כ-600 בתי חולים ומוסדות בריאות מ-30 מדינות ברחבי העולם.



חברות בארגון ECD Global Alliance: הפעילות של מעבדת המחקר המולקולרית ושיתוף הפעולה שנרקם עם מרכז הסרטן ממוריאל סלואן קטרינג בחקר מחלה נדירה (Erd-heim Chester Disease, ECD), תרמו לצירופה של אסותא לארגון ה-ECD Global Alliance בו חברים שורה של בתי חולים יוקרתיים בעולם המיומנים בטיפול בחולים אלה.

היחידה הבינלאומית להשתלמויות

בשנת 2013 הקימה אסותא את "היחידה הבינלאומית להשתלמויות" - גוף האחראי לניהול קורסים, ימי עיון והשתלמויות לאנשי רפואה מרחבי העולם במגוון נושאים. היחידה הוקמה במטרה לשתף את הידע והמומחיות שצברה אסותא במרוצת השנים ולתרום לקידום הידע והיכולות של העוסקים במתן שירותי בריאות בעולם, בנושאים שבקדמת הרפואה. היחידה זוכה להוקרה רבה על פעילותה כפי שמעידים מכתבי תודה ומשובים רבים.



אסותא כמוקד ידע - המכון לחקר שירותי בריאות

בשנת 2017 הוקם מכון אסותא לחקר שירותי בריאות, במטרה למצב את אסותא כארגון חוקר בתחום שירותי הבריאות, מדיניות וניהול מערכות בריאות בישראל. המכון מספק תשתית מחקרית בנושאים אלו, על מנת ליצור ביסוס מדעי לתהליכי קבלת החלטות והיערכות לשינויים רגולטוריים. המכון מהווה מוקד ידע מקצועי ומקיים מחקרים לזיהוי מגמות ומודלים חדשניים במדיניות בריאות ובמערכות בריאות בארץ ובעולם.



אחת לרבעון מוציא המכון מידעון המתמקד בנושא אקטואלי למערכת הבריאות בישראל ומיועד לכל עובדי אסותא, לחוקרים ולקובעי מדיניות.

דיאלוג עם ארגוני בריאות

דיאלוג מקומי עם ארגוני בריאות בישראל

אסותא לוקחת על עצמה אחריות להוביל את שירותי הרפואה בישראל לסטנדרטים המתקדמים בעולם. אנו שותפים לפעילות קידום בריאות ברמה הלאומית במסגרת חברות במועצה לאומית לקידום בריאות; חברים בתת-ועדת הסל להערכת טכנולוגיות ותרופות בתחום רפואה מונעת, בריאות הציבור וקידום בריאות; פעילים באיגוד הישראלי לחינוך וקידום לבריאות ומארחים כנסים וימי עיון ארציים בתחום. כך למשל ביולי 2019 אירחנו את הכנס הלאומי בנושא "דימוי ותפישה עצמית - זרז או חסם לשינוי התנהגות בריאותית?"

אסותא מטפחת קשרי עבודה טובים עם הרגולטורים השונים ומשתתפת בפורומים המקצועיים של משרד הבריאות.

מעבר לזאת, מהווה אסותא שדה קליני להדרכה והכשרה של סטודנטים לתואר שני במנהל מערכות בריאות ובריאות הציבור, במסלול קידום בריאות



.5

A male healthcare worker with dark hair and glasses, wearing blue scrubs, is smiling and looking at a laptop. He is standing in a hospital hallway with medical equipment and other staff visible in the background. A teal text box is overlaid on the bottom right of the image.

איך מטפחים חויית עבודה אחרת?

האנשים של אסותא

סביבת עבודה בסטנדרט אסותא



מאחורי מאות אלפי הטיפולים הנערכים מדי
בשנה באסותא, נמצאים העובדים שלנו, אשר
פועלים במקצועיות ומסירות ומביאים לידי
ביטוי באופן מוחשי את סטנדרט אסותא.

ההון האנושי של אסותא הוא אחד ממנועי ההצלחה המרכזיים שלנו והוא בעל תרומה מכרעת ליכולתנו לממש את הייעוד שלנו. הנחת היסוד המנחה אותנו בכל הקשור לעובדינו, היא שקיים קשר הדוק בין החוויה הטובה של העובדים במקום עבודתם לבין יכולתם לבצע את תפקידם באופן מיטבי ומתוך תחושת שליחות. על כן, אנו משקיעים מאמצים ומשאבים רבים על-מנת להבטיח סביבת עבודה תומכת, מכבדת ומצמיחה, אשר תאפשר לעובדים למצות את הפוטנציאל שלהם, לשפר את ביצועיהם ולהיות מעורבים, מקצועיים ומחויבים.

“

הסיבות שבזכותן המטופלים שלנו בוחרים באסותא, הן אותן סיבות שבזכותן מועמדים בוחרים בקריירה באסותא ועובדים בוחרים לעבוד כאן לאורך שנים, לצמוח ולהתפתח איתנו. בדיוק כפי שחווית המטופל באסותא היא ייחודית ואינה דומה לזו הקיימת באף ארגון בריאות אחר בישראל, כך אנחנו מאמינים שחווית העובד צריכה להיות חוויה "בסטנדרט אסותא"

איריס מור, ראש אגף משאבי אנוש



שירות לעובד בסטנדרט אסותא

הכשרה ופיתוח של מנהלים ועובדים, תשלום הוגן של שכר ותגמולים, הובלת פעילויות רווחה וקידום ערכי הארגון. באמצעות כל אלה, אנו מבטיחים תרבות וסביבה ארגונית המקדמות את היעדים העסקיים של אסותא ותומכות בהצלחתה.

מלבד המחלקות השונות במטה האגף, בכל אחד מהמרכזים הרפואיים של אסותא קיימת פונקציה של מנהל משאבי אנוש שאחראי על יישום מדיניות האגף בשטח והעברת רחשי השטח לאגף.

אגף משאבי אנוש, בראשות הגב' איריס מור, מוביל את הגישה הזו ואמון על יצירת סטנדרט גבוה של חוויית עובד. אנו מאמינים שארגון המבקש מעובדיו להעניק רמה גבוהה של שירות ומצפה מהם להתנהל כלפי המטופלים על-פי ערכי המקצוענות שחרת על דגלו, חייב ליישם את אותם ערכים פנימה - באופן הטיפול במשאב האנושי. לפיכך, אנו שואפים לייצר עבור העובדים שלנו חוויית עבודה בסטנדרטים של איכות ומקצוענות התואמים את רמת השירות ואת איכות הטיפול הרפואי לו זוכים המטופלים שלנו.

כאגף אנו מקדמים שירות לעובדים בשלושה מימדים: אישי, אנושי ודיגיטלי. בשנים האחרונות עבר אגף משאבי-אנוש טרנספורמציה דיגיטלית שנועדה לחזק את יכולתו להעניק שירות מהיר, זמין נגיש לעובדים ולשפר את הקשר מולם. אנו מאמינים שתהליכים דיגיטליים ומתקדמים מפנים לנו זמן יקר וחשוב ליצירת קשר אישי עם העובדים.

אגף משאבי אנוש מגבש את סטנדרט חוויית העובד באמצעות עבודה שוטפת של זיהוי הצרכים הארגוניים, ניתוח מגמות ונתונים, תכנון המשאב האנושי, גיוס העובדים המתאימים,



כמעסיק הפרטי הגדול והבולט בעולם הבריאות בישראל, אנו מאמינים שלאסותא מרכזים רפואיים הצעת ערך יוצאת דופן עבור עובדים ומנהלים

לעבוד באסותא - גיוס ושימור עובדים



לקלוט את הטובים ביותר - עולם הגיוס וחויית מועמד

ובפלטפורמות נוספות. קבוצה זו נהנית מפיתוח ייעודי המקנה לה כלים להתנהלות המעצימים הן את העובדים הלוקחים בה חלק והן את מותג המעסיק של אסותא מרכזים רפואיים.

בעקבות מגמות בעולם העבודה, על-כיהן המועמד נתפש כצרכן בשוק העבודה ותהליכי הגיוס בארגונים הופכים מזוהים יותר עם תכנים מעולמות השיווק והמיתוג, השקנו ב-2018 השקנו תפישה אסטרטגית חדשה בתחום הגיוס, המתייחסת למועמד כלקוח. גישה זו, עולה בקנה אחד עם תפישת השירות של אסותא ובכך משלימה את ערכי המותג שלנו גם בסביבת העבודה.

**המהלך האסטרטגי שהחל עם
בניית מותג מעסיק לארגון
והשקת אתר קריירה, היווה אבן דרך
ראשונה בעיצוב "שער הכניסה"
לאסותא וזכה במספר פרסים, בין היתר
בפרס המצוינות של האגודה
לקידום ופיתוח משאבי אנוש
לשנת 2018, בקטגוריית
"שער הכניסה לארגון"**

שער הכניסה לאסותא - אסטרטגיית מיתוג מעסיק

לאור התפישה שגובשה, הוקם במאי 2018 [אתר הקריירה שלנו](#) - אתר תוכן ומידע, הכולל כתבות מתגלגלות וסוכן חכם המסייע למועמדים בתהליך המיון והגיוס. האתר מספק חויית מועמד חדשנית ודיגיטלית הנתמכת בפעילות משלימה ברשתות החברתיות, בדגש על עמוד הפייסבוק שמפעילה מחלקת הגיוס החל מדצמבר 2018.

במסגרת המהלך הושק גם **פרויקט שגרירי מותג**, במסגרתו הוגדרה קבוצה של עובדים כשגרירים המקדמים את אסותא כמותג גיוסי באתר קריירה, בעמוד הפייסבוק הייעודי



"מגייסים את העתיד" - גיוס סטודנטים להבטחת כוח עבודה איכותי

עולם העבודה עבר ועדיין עובר מהפכה של ממש, מעולם של מעסיקים לעולם של עובדים ומועמדים (העובדים לעתיד) אשר בוחרים את הארגון בו רוצים לעבוד. המחסור במועמדים הביא את שוק הבריאות לאיתור מוקדם של מועמדים, עוד בזמן הלימודים האקדמיים או המקצועיים. במהלך שנת 2018 גיבשנו תוכנית אסטרטגית הפונה לסטודנטים כמועמדים, תוך מתן דגש על "חוויות מועמד" חיובית, המייצרת ומחזקת עימם את הקשר האישי והמקצועי, במשך כל תקופת הלימודים. התוכנית הובילה לקפיצת מדרגה של אסותא כארגון מגייס, בו מספר גורמים שותפים ליצירת חוויות המועמד.

לצד ההשקעה הרבה בתהליך הגיוס, במיתוג מעסיק ובכלי הגיוס אנו מקפידים לשמור על חוויית מועמד מכבדת ואישית. בכל שלב בתהליך חשוב לנו שכל פונה יטופל בתשומת לב רבה, בשקיפות ומתוך דיאלוג

שימור עובדים

לשימור עובדים קיימת חשיבות מיוחדת בעולם הבריאות, בו קיים מחסור מתמשך במועמדים ובעובדים מקצועיים. עובדים רבים רוכשים ידע מקצועי רחב במהלך עבודתם ולכן, אנו משקיעים לא רק בגיוס עובדים איכותיים אלא גם בשימורם בחברה וביצירת חוויות עובד בסטנדרטים הגבוהים ביותר. שאיפתנו היא לאפשר קידום עובדים מתוך הארגון לדרגי ניהול באמצעות מכרזים פנימיים ובניית סולמות קריירה על-פי עיסוק.

לשמחתנו שיעור תחלופת העובדים באסותא הוא נמוך יחסית ועומד על 10.37 בשנתיים האחרונות ותק העובדים שלנו גבוה - 7.58 שנים בממוצע.

7.58

שנות ותק ממוצע לעובד

10.37

שיעור תחלופת עובדים



בזכות התוכנית 100% מהסטודנטים שנקלטו להתנסויות העידו שהיו ממליצים לחברים ובני משפחה לעבוד באסותא.

פרויקט "מגייסים את העתיד" זכה בפרס המצוינות של האגודה לקידום ופיתוח משאבי אנוש לשנת 2019 בקטגוריית "שער הכניסה לארגון"

פעולות מרכזיות בתחום גיוס וקליטת עובדים חדשים

- אתר קריירה כשער הכניסה לארגון
- עמודים יעודיים ברשתות החברתיות במטרה לשתף בחוויות העבודה
- סקר חוויות מועמד לכל מועמד שנשלל
- מערכת דיוור ישירה לשמירה על קשרים עם המועמד
- אירועי גיוס - כמו "סיעוד על הבר"
- שאלון מועמד דיגיטלי וערכת קליטה דיגיטלית
- מניפת קליטה לעובדים חדשים המנגישה באופן ידידותי את כל המידע הנדרש
- תוכנית קליטה ייעודית לסטודנטים לגיוס דור העתיד
- תוכניות הכשרת סטודנטים במקצועות נבחרים בדגש על חוויות העבודה כבר בהכשרה

גיוון, הכלה ושוויון הזדמנויות באסותא



אסותא מהווה מראה לגיוון בחברה הישראלית. נוכח ערכינו אנו מטפחים סביבה המקדמת סובלנות, כבוד וקבלת האחר כחלק מה-DNA הארגוני. התרבות הארגונית שלנו מושתתת על סובלנות והכלה, הבאות לידי ביטוי הן בפעילותנו מול העובדים והן בפעילותנו מול המטופלים.

■ **גיוון מגדרי** - אנו גאים בדומיננטיות הנשית שלנו כארגון שבו נשים מהוות רוב ובמקביל ממלאות תפקידי מפתח ניהוליים רבים בחברה.

■ **גיוון גילאי** - באסותא מנעד רחב של גילאים בקרב העובדים בתפקידים השונים, מעובדי מוקד קשרי הלקוחות שהם באופן טבעי צעירים יותר ועד לרופאים ופרופסורים מבוגרים, חלקם אף אחרי גיל פרישה. דגש מיוחד ניתן על-ידינו בשנת 2019 להעסקת עובדים מבוגרים בני 60+.

■ **גיוון מגזרי** - אנו מקדמים בברכה עובדים מכל מגזרי החברה הישראלית - ערבים, עולים חדשים, חרדים, יוצאי אתיופיה וקבוצות אוכלוסייה נוספות ופועלים ליצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת את הצרכים הייחודיים לכל מגזר. כך למשל אנו מציינים את חגיהן של כל הדתות בתקשורת הפנים ארגונית שלנו ומשתדלים להיענות במידת האפשר לצרכים המיוחדים של כל אוכלוסייה בתנאי ההעסקה.

בקרב אוכלוסיית המנהלים והעובדים שלנו בולטים מספר רבדים של גיוון, בהם:
מגדר, גיל ומגזר, העסקת עובדי המגזר הערבי, המגזר החרדי ויוצאי אתיופיה

לצפייה בסרטונים המציגים את מגוון המומחים של אסותא:



ד"ר מירב בן דוד



פרופ' סרגיי ספקטור



פרופ' מיכאל שפירא

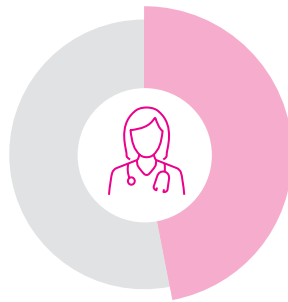
הכוח הנשי באסותא

:

”

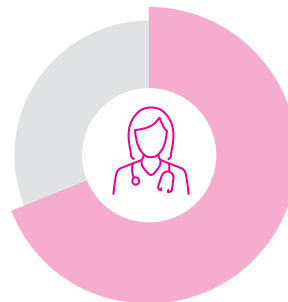
באסותא כל יום
הוא יום האישה

איריס מור
ראש אגף משאבי אנוש



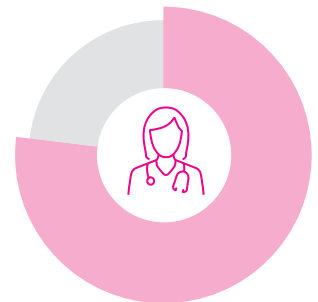
47%

מקרב דרג הניהול הבכיר
ביותר הן נשים



69%

מקרב כלל דרגי הניהול
הן נשים



77%

מעובדי הארגון הן נשים

התפישה באסותא היא שהעצמת נשים מתרחשת באמצעות הפרקטיקה ופעילות החברה ברמה היומיומית - קידום, סיוע לעובדות אימהות לאזן בין בית לעבודה ועוד. אנו מאמינים שנשים יכולות להתקדם לכל תפקיד ובכל תחום ולכן העצמת נשים הינה חלק מה-DNA של אסותא.

אסותא הוא ארגון עם דומיננטיות נשית. נשים ממלאות באסותא תפקידי מפתח ניהוליים כראש אגף רפואה, ראש אגף סיעוד, ראש אגף משאבי אנוש, ראש אגף שירות, שיווק ולקוחות, מנכ"לית חברת התשתיות, היועצת המשפטית הראשית, ראש אגף סחר וכן תפקידים בהנהלות המרכזים הרפואיים ותפקידים מרכזיים נוספים.

הסיפור שלנו, ההשראה שלנו

לכבוד יום האשה הבינלאומי שהתקיים במרץ 2020, החלטנו לתת במה חגיגית לנשים שלנו באסותא, באופן אישי, מעצים ומעורר השראה. בחרנו 35 נשים המייצגות את מרבית הדרגים, הסקטורים, המגזרים ומרכזי אסותא וקיבצנו את סיפוריהם המקצועיים והאישיים במגזין חגיגי. סיפורים אלו משקפים את תחושת השליחות שמובילה את עובדות ומנהלות אסותא ומעבירים מסר של העצמה. הפקת המגזין סייעה להמחיש באופן ברור את אפשרויות הפיתוח והקידום, אופק הקריירה הפתוח באסותא וההזדמנויות העומדות בפני כלל העובדים ובפני נשים בפרט.

המגזין הופץ לעובדי החברה באופן דיגיטלי וכן חולק למחזיקי עניין שונים. בנוסף למעגל ההשפעה הישיר (35 העובדות המשתתפות במגזין) ולמעגל ההשפעה שסביבו (כאלף איש - עובדים, בני משפחות, חברים, מועמדים לעבודה באסותא וכד'), למיזם גם השפעה עקיפה הודות להפצת המגזין למחזיקי עניין ולשותפינו במערכת הבריאות. הפרויקט זכה להוקרת משרד הבריאות ואנו מעריכים כי השפעתו העקיפה במעגלים השונים הגיעה עד סוף 2020, למאות גורמים נוספים בישראל.



לצפייה במגזין יום האשה



אחוז העובדים בני 60 ומעלה מקרב כלל עובדינו



18%

עובדים בני 60 ומעלה
מקרב העובדים בדרגי ניהול

12%

עובדים בני 60 ומעלה
מקרב כלל עובדינו

מאחר ובתחום הבריאות לוותק ולידע המקצועי משמעות רבה, אנו שואפים לתמהיל בין-דורי מגוון, בו ניתן מקום מכבד ומשמעותי לעובדים עתירי ניסיון. בין פעולותינו לשם כך:

- **גיוס עובדים מבוגרים** - אנו קולטים עובדים שפרשו לגמלאות מארגוני בריאות אחרים ורואים בהם קהל יעד ממוקד עבור מחלקת הגיוס שלנו בעיקר בעיסוקים נבחרים ונדרשים כמו אחיות חדר ניתוח. בנוסף, אנחנו יוזמים פרויקטים הממוקדים מראש במועמדים מגיל מבוגר כמו מחקר בינלאומי בנושא בריאות השד אליו נקלטו בעיקר עובדות לאחר גיל פרישה.
- **עבודה לאחר גיל פרישה** - אנו פועלים בהתאם לנוהל פרישה שהוגדר בשנת 2018, ובמסגרתו מתקיים עם כל עובדת ועובד לקראת פרישה דיאלוג המאפשר המשך עבודה לאחר גיל הפרישה הקבוע בחוק. זאת, תוך תיאום עם צרכי הארגון ובחינת הכשירות המקצועית והפיזית. במסגרת זו אנו אף מאפשרים לעובדינו שהגיעו לגיל פרישה להתאים את התפקיד והיקף משרתם לצרכים האישיים המשתנים. כך למשל מנהל בית חולים שלאחר גיל פרישה ביקש להמשיך באופן חלקי ו"בקצב שונה", שולב כמנהל רפואי במשרה חלקית במרכז רפואי קטן יותר.
- **העלאת מודעות המנהלים לאתגרי הניהול הבין-דורי** - בהדרכות מנהלים אנו מתייחסים לאתגרי הניהול הבין-דורי ופועלים להעלאת המודעות של המנהלים לצרכים השונים של כל קבוצת גיל.

משקיעים בשישים: קידום גיוס והעסקת עובדים מבוגרים בגילאי 60+

הארכת תוחלת החיים בימינו מביאה לכך שבני 60+ פורשים לגמלאות בהתאם לגיל פרישה הקבוע בחוק, על אף שהם בעלי יכולות פיזיות וקוגניטיביות המאפשרות להם להמשיך לעבוד, גם אם במשרה שונה. כארגון המבוסס על ערכים כמו כבוד האדם, כשירות תרבותית וחמלה, אנו שואפים לייצר סביבת עבודה המאפשרת למועמדים בגיל מבוגר הזדמנות שווה להשתלב בעבודה, ולעובדינו בגיל פרישה (ואף לאחריו) להמשיך לעבוד בגמישות, תוך דיאלוג מכבד על המשך העסקתם.

אסותא Age friendly

במסגרת פעילותנו לקידום אוכלוסיית עובדים בגילאי 60+ באסותא, לקחנו חלק במחקר של אוניברסיטת חיפה בנושא התפישה הארגונית ביחס לעבודה בגיל מאוחר. המחקר שבוצע על-ידי **רפאל אפלר-חטאב ואדוארד דייטש**, נערך בחוג לגרנטולוגיה בהנחיית **פרופ' ישראל דורון ופרופ' אילן משולם** ונתמך על-ידי המוסד לביטוח לאומי. בחרנו להשתתף במחקר כדי לבחון את העמדות והפערים ולהעמיק את הידע הארגוני בנושא.

במסגרת ממציא המחקר נוכחנו לגלות כי בארבעת מדדי ה-Age friendly שהוגדרו על-ידי החוקרים: ערכי הארגון ביחס לעבודה בגיל מאוחר, התפתחות ולמידה, בריאות העובד וגמישות תעסוקתית, היו הציונים של אסותא גבוהים מהממוצע בקרב ארגונים אחרים שהשתתפו במחקר. גם בבחינת סטריאוטיפים כלפי עובדים בגיל מבוגר היו ציוני הארגון גבוהים מציוניהם של אחרים וכך גם הערכים הארגוניים התומכים בתרבות Age friendly. בכוונתנו להמשיך ולהעמיק את שיתוף הפעולה האקדמי עם החוקרים כדי לקדם את המודעות לסביבה ארגונית תומכת גיל בישראל.

מדדי Age friendly





19

מספר העובדים
מעל גיל 60
שנקלטו בשנת
2019



תוכנית "כוח עזר כנגדו" זכתה במקום השני בתחרות של האגודה לפיתוח וקידום מצוינות במשאבי אנוש

לשנת 2019 והיא אף הוצגה בפאנל המעסיקים
במסגרת כנס מעלה הבינלאומי לשנה זו

לצפייה בסרטון "הכירו את
כוחות העזר והסניטרים שלנו"



שוויון הזדמנויות - הזדמנות ליהנות מעובדים מעולים

כארגון המטפח את ערכי הגיוון וההכלה בתרבות הארגונית, אנו
שואפים להבטיח הזדמנויות שוות לכל קבוצות האוכלוסייה
בחברה הישראלית ובכך לקדם כוללנות חברתית ולצמצם
פערים חברתיים. בין היוזמות שאנו מקדמים במסגרת זו:

ג'וינט ישראל תבת
יחד בעשייה חברתית בתעסוקה

הרחבת העסקת אנשים עם מוגבלויות

כבוד האדם הוא ערך מרכזי באסותא ואנו מזוהים עם השקעה
בלתי מתפשרת למען מטופלים עם מוגבלויות, על מנת
להבטיח נגישות אופטימלית של המרכזים הרפואיים וכן של
השירות. ב-2019 קיבלנו החלטה לקדם את הנושא גם ברמה
הפנים ארגונית, במגוון האנושי של החברה. בעקבות תהליכי
מדידה ובקרה נמצא כי אחוז העובדים עם מוגבלויות אינו
מספק את החברה ולכן הוחלט להשקיע מאמצים בהעלאת
אחוז עובדים אלו באמצעות תוכנית עבודה ייעודית לנושא. על
מנת לקדם העסקת אנשים עם מוגבלויות הקמנו צוות פעולה
ייעודי לנושא במחלקת הגיוס, ניתחנו את המצב הקיים,

בחנו והגדרנו תפקידים
מתאימים לשילוב, יצרנו
קשר עם עמותות ייעודיות
והצבנו לעצמנו יעדים
שנתיים. במקביל, אנו
עוסקים באופן פעיל
ביצירת מודעות בקרב
מנהלים ובקידום שיח
ארגוני בנושא.



"כוח עזר כנגדו" - מסלולי פיתוח לסקטור כוחות העזר בשיתוף ג'וינט תבת

אנחנו מאמינים כי יש לנו אחריות כלפי עובדינו מעבר לאחריות
של מקום עבודה בלבד. מתוך כך יזמנו שיתוף פעולה ייחודי
עם ג'וינט תבת להעצמה ופיתוח של כוחות עזר בתפקידי
כניסה שאינם פרופסיונאליים. לתפישתנו, כארגון בריאות
מוביל יש לנו תפקיד בחיזוק החוסן החברתי והכלכלי של
אותן אוכלוסיות אליהן מכוון ג'וינט תבת בחזונו וייעודו. חיזוק
אוכלוסיות אלו באמצעות בניית מסלולי קידום ופיתוח מסייע
לנו להיערך באופן נכון וטוב יותר לאתגרים הקיימים בשוק
הבריאות ובשוק העבודה בכלל. התוכנית מעניקה לעובדים
חוסן והעצמה אישית הן בהיבטים מקצועיים - באמצעות
אפשרויות קידום והתפתחות, והן בהיבטים אישיים -
באמצעות היכולת של העובד לייצג את עצמו באופן מלא
ועצמאי.

במסגרת התוכנית, יצרנו ארבעה מסלולי קידום ופיתוח
לכוחות העזר, שנבנו על בסיס כ-30 ראיונות שנערכו
עם כוחות העזר בשטח, סקירת ספרות מקצועית
וניתוח נתונים פנים ארגוניים (אחוז תחלופה, הערכות
ביצועים ועוד). כחלק מהתוכנית, אנו מציעים לעובדים
אולפן לשיפור מיומנותיהם בשפה העברית. במקביל,
5 עובדים קיבלו סיוע בלימודי סיעוד, במימון מלא של
הלימודים על-ידי אסותא ובהצמדת מנטורים.

אופק ברוח אסותא - פיתוח עובדים ומנהלים



אנו משקיעים רבות בתחום ההדרכה והפיתוח של עובדינו במטרה לטפח ולפתח את המשאב האנושי ולאפשר לכל עובד ומנהל למצות את הפוטנציאל הטמון בו.

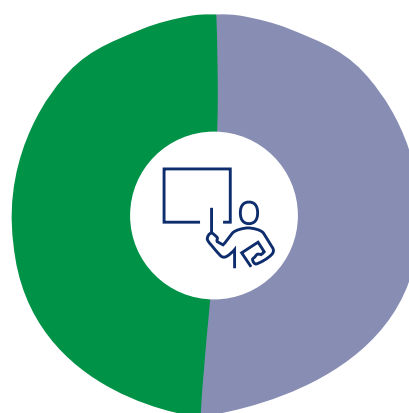
אנו מעודדים עובדים ומנהלים לפתח את הקריירה שלהם, להרחיב אופקים ולשפר באופן מתמיד את כשירותם המקצועית. לראייה, באסותא קיים איזון בין ההדרכות המקצועיות של העובדים, המהוות 53% מכלל ההדרכות לבין ההדרכות לפיתוח כישורים אישיים, המהוות 47% מכלל ההדרכות.

פילוח ההדרכות שלנו

מלבד השקעתנו בהדרכות פנים ארגוניות, אנו משקיעים משאבים רבים נוספים בלימודים והכשרות מחוץ לארגון, כגון השתתפות רחבה במימון לימודים אקדמאים - הזדמנות הפתוחה בפני כלל העובדים בארגון.

תחת אגף משאבי אנוש פועלים שני גופי פיתוח והדרכה:

1. מחלקת פיתוח ארגוני והדרכה המפעילה מערך ענף של הדרכות והכשרות למנהלים ועובדים
2. בית ספר למקצוענות שהוקם בשנת 2014 ואמון על הטמעת ערכי אסותא הלכה למעשה



47%

הדרכות לפיתוח
כישורים אישיים

53%

הדרכות
מקצועיות

תפישת הלמידה: 8 עקרונות, 4 צירים ואינספור הזדמנויות להתפתח

תפישת הלמידה שלנו נשענת על 8 עקרונות מפתח:



הפיתוח המקצועי באסותא בנוי בהתאם לתוכנית הדרכה שנתיית הכוללת קורסים והכשרות ונשענת על 4 צירי למידה. הצירים משקפים את מכלול ההיבטים הנדרשים לכל עובד באסותא:

1. פיתוח מקצועי בהתייחס למאפייניו הייחודיים של כל אחד מהסקטורים המקצועיים
2. חיזוק מיומנויות בינאישיות שהינן בבסיס הקשר שלנו עם המטופלים
3. שיפור יכולות טכנולוגיות ומיחשוביות
4. פיתוח זיקה לערכי אסותא

שעות הדרכה בשנת 2019



10.5

ממוצע שעות
הדרכה לעובד
מתוך כלל העובדים



67,789

שעות הדרכה
ב-2019

*הנתונים מתייחסים להדרכות פנים ארגוניות בלבד

"כיכר העיר" ללמידה ארגונית - פורטל למידה

בשנת 2018 השקנו פורטל למידה חדש הנועד לתמוך בתפישת הלמידה של אסותא.

פורטל הלמידה מנגיש את הלמידה לעובדים ומסייע לאסותא לעודד אותה באופן מתמיד, כחלק ממקצוענות העובדים. במסגרת הפורטל ניתנות לכל עובד הכשרות מותאמות אישית וסקטוריאלית, הנעות על 4 צירי הלמידה שהוזכרו - פיתוח מקצועי, מיומנויות בינאישיות, מחשוב וטכנולוגיה וערכים. הפורטל אף מאפשר למידה מתמשכת ושיתוף ידע בין עובדים.



המחשה של פורטל הלמידה

ניטור ומדידה

אנו מאפשרים לכל עובד להשתתף בתוכנית ההכשרות השנתית על בסיס הצרכים שהעלה בשיחת ההערכה השנתית, אותם אנחנו מנטרים באופן שוטף. אנו מודדים את אפקטיביות ההדרכות וההכשרות באמצעות סקרי שביעות רצון וכן באמצעות מדידה איכותנית על-ידי שיחות וראיונות אישיים שאנו מבצעים עם עובדים, מנהלים, ומנהלי משאבי אנוש.

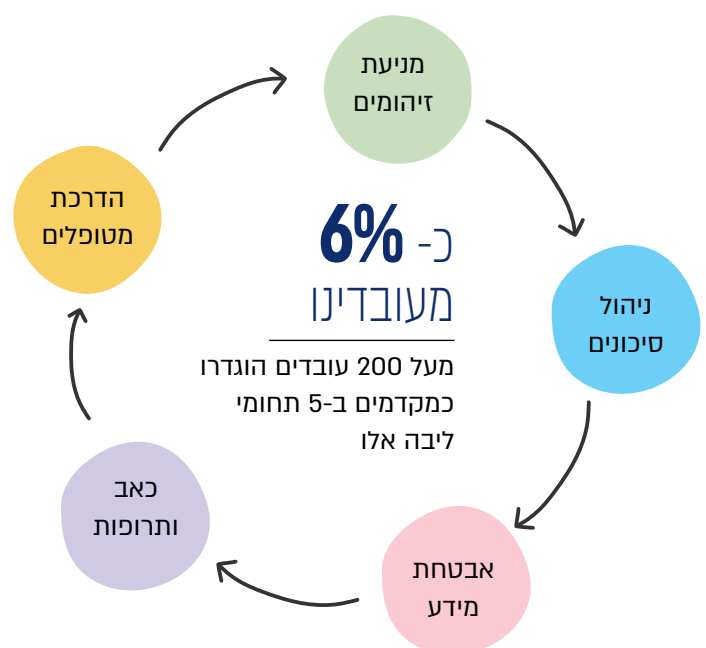
המקצוע מנהל פיתוח מנהלים באסותא

איכות הניהול באסותא היא מרכיב קריטי בהצלחתו של הארגון וביכולתו להתמודד עם אתגרים מקצועיים ואנושיים. אנו מאמינים כי ניהול הוא מקצוע. ככזה, הוא דורש למידה ותרגול באופן קבוע ומתמשך. תפישת פיתוח המנהלים שלנו מבוססת על חמישה ממדים המרכיבים את תפקידו של המנהל באסותא: מנהיגות אישית, ניהול אסטרטגי עסקי, ניהול איכות ובקרה, ניהול והובלת עובדים וניהול שירות וחוויית המטופל. את כל הממדים הללו אנו מעבירים למנהלים שלנו באמצעות הכשרות פרונטליות, ייעוץ אישי אחד על אחד ובאמצעות ציר דיגיטלי – למידה מרחוק, שהפך לרלוונטי מתמיד. מעבר לכך, אנו מבצעים סקרי שביעות רצון בקרב המנהלים, דיווח ממונה ומדדים ארגוניים אובייקטיביים, על מנת לוודא שהתכנים המועברים הינם רלוונטיים ואפקטיביים בזמן אמת.

עובדים עבורכם פיתוח עובדים באסותא

אנו שואפים להתאים לכל עובד תוכנית פיתוח והכשרה בהתאם לתחום עיסוקו. בין התכניות הבולטות המיועדות לעובדים:

- **תוכנית המקדמים** - מטרת התוכנית הינה לאפשר לעובדים להרחיב את עולם הידע שלהם ולהשפיע באחד מתחומי הליבה החשובים לארגון. למקדמי הנושא חשיבות ארגונית מאחר והם מתמקדים בתחומי ידע ליבתיים, קריטיים לתהליכי העבודה ובטיחות הטיפול באסותא.



- **תוכנית הכשרת חונכים למזכירות** - אנו מאמינים כי עובדים חדשים שזוכים למעטפת של חונכות בשלבים הראשונים של עבודתם, נקלטים מהר ונכון יותר לשורות הארגון. זיהינו צורך משמעותי בתוכנית חניכה בסקטור המינהל וייזמנו תוכנית המצמידה חונכים כתומכים אישיים למזכירות חדשות. החונך מהווה עוגן זמין להתייעצות, פתרון בעיות ודילמות מקצועיות והוא מסייע בלמידה, השתלבות והתנהלות נכונה במרקם האנושי באסותא. לחונכים נבנתה תוכנית הכשרה ייעודית ודגש מיוחד הושם בין היתר על החניכה כמנוף לצמיחה והתפתחות אישית של החונך עצמו.

בית הספר למקצוענות כל הדרכים מובילות לערכים

במסגרת חזונו למצוינות ברפואה ובניהול שירותי בריאות ובמקצוענות, הקמנו ב-2014 בית ספר למקצוענות, בית ספר ייחודי מסוגו בארץ ובעולם שנועד להעלות את המודעות לערכי המקצוענות ולהשרישם בארגון.

תפישת ההדרכה של בית הספר למקצוענות היא כי בארגון ובעובדיו טמון הניסיון והידע. לכן, מנחי המפגשים הינם עובדים נבחרים משורות הארגון המכונים "מובילי מקצוענות"

יעדי בית הספר למקצוענות

- חיזוק התרבות הארגונית, הקניית ערכים והבאתם לשיח משותף חוצה תפקידים והיררכיה
- יצירת כללים ברורים והקניית שפה אחידה של התנהגות ההולמת ארגון השואף למצוינות ולמקצוענות

תכנים בעלי ערך

- תכני הלימוד, הקורסים וההשתלמויות הינם פרי פיתוח עצמי של צוות בית הספר. התכנים כוללים בין היתר:
 - **מבוא למקצוענות** - קורס בהיקף של 4 מפגשים בני 4 שעות העוסק בערכי הליבה של אסותא: זולתנות (אלטרואיזם), חמלה, יושרה, אחריות ואחריותיות, תקשורת בין אישית, טיפול ושירות לאנשים עם מוגבלות.
 - **מפגשים חד-יומיים** - 6 סוגי מפגשים בהיקף של יום הדרכה מלא, בהם ערכי הליבה משולבים בנושא: כשירות תרבותית, כבוד האדם, חשיבה חיובית, אתיקה, חוסן.

5 עובדות על בית הספר למקצוענות של אסותא



תפישת הלמידה
מבוססת על שיח פתוח
ושיתוף בידע, בניסיון
מקצועי ובחוויות



מנחי המפגשים - "מובילי
מקצוענות", נבחרים
מקרב עובדי אסותא



ייחודי מסוגו
בארץ ובעולם



למידה
בקבוצות
קטנות



מפגשי למידה בקבוצות
הטרוגניות המשלבות
מקצוע, תפקיד, וותק וכו'



בית הספר למקצוענות לומדים למשל על... כבוד האדם

"כבוד האדם" הוא ערך חובק עולם, משולבים בו ערכי הליבה שלנו והתייחסות לכל אדם כעולם ומלואו. לשמירה על כבוד האדם היבטים רבים: חירות האדם, זכויותיו, חופש בחירתו פרטיותו ועוד. בסדנא אנו בוחנים את ערך כבוד האדם על היבטיו השונים וכיצד הם באים לידי ביטוי בעבודתנו, נחשפים לסיפורים בהם נשמר כבוד האדם ולכאלו שבהם נפגע ומקבלים כלים להתמודד במקרים של פגיעה בכבוד האדם.

חשיבה חיובית

אדם החושב חיובי משפר ומשנה את איכות חייו ואת חיי הסובבים אותו, ובהתאם, גם את סביבת עבודתו. ממחקרים עולה כי אנשים אופטימיים מתמודדים טוב יותר רגשית ופסיכולוגית עם בעיות בריאות בהשוואה לאנשים פסימיים. התוכנית פותחת צוהר לעולם התוכן של "חשיבה חיובית", מקנה ידע וכלים יישומיים לתרגול ומטרתה לשפר את הדיאלוג בין העובדים כצוות ובין העובדים לבין המטופלים ומשפחותיהם.

"מרגישים את הדופק" - דיאלוג עם עובדים



אנו דוגלים בשקיפות, תקשורת פתוחה ודיאלוג שוטף ורציף עם העובדים. לשם כך, אנו משקיעים בבניית ערוצים ואמצעים שונים ומגוונים לקיום דיאלוג נגיש ומיטבי. המנהלים שלנו קשובים לעובדיהם, שומרים על ערוצי תקשורת פתוחים וזמינים, מקפידים על מדיניות "דלת פתוחה" בכל עת ומעודדים את העובדים להביע את דעותיהם.

מטרתנו היא לנהל את
התקשורת הפנים ארגונית
בדיאלוג מתואם
ובשפה אחת אחידה,
"Top-Down, Bottom-Up"



מחלקה ראשונה לדיאלוג - הקמת מחלקת תקשורת פנים ארגונית

אסותא הינה ארגון מבוזר, הטרוגני ורב-דורי, אשר חלק גדול מעובדיו אינם מחוברים באופן רציף למחשב במהלך העבודה עקב עבודת משמרות ומיקוד במתן שירות פנים אל פנים למטופלים. אתגרים אלה הופכים את תקשורת הפנים שלנו עם העובדים למאתגרת במיוחד.

בשנת 2018 הקמנו באגף משאבי אנוש את מחלקת תקשורת פנים ארגונית. מאז הקמתה מרכזת המחלקה פעילות ענפה לקידום דיאלוג פתוח ושקוף בין הנהלת החברה לעובדים. ניהול התקשורת הפנים ארגונית מאפשר לעובדים להכיר לעומק את פעילות הארגון ולהרגיש מעורבים ובמקביל מאפשר ערוצים לתקשורת מהשטח להנהלה.

"קפה עם משאבי אנוש"

תוכנית מובנית המתקיימת אחת לרבעון בכל אחד מהמרכזים הרפואיים במטרה למסד ערוץ דיאלוג ישיר בין העובדים לבין מנהל משאבי אנוש בשטח ומנהל המרכז.

מטרות התוכנית:

- יצירת תשתית קבועה לדיאלוג וחיבור בלתי אמצעי לשטח
- פלטפורמה להצגת מסרים ארגוניים
- הקשבה ישירה והיכרות עמוקה יותר עם האנשים
- למידת האתגרים שעומדים מתמודדים העובדים ביומיום
- זיהוי פערי מידע הקיימים בין ההנהלה לשטח
- עידוד העובדים להעלאת יוזמות ורעיונות לשיפור חוויית העובד ביחידות השונות

מפגשי ה"קפה" מתקשרים באמצעות מעטפת תקשורת קבועה באיגרת למנהלים, אגרת בתפוצה לעובדים ואגף משאבי אנוש אף מספק לשטח תבנית תקשורת לזימון העובדים, לניהול המפגש ולסיכומיו. לאחר כל מפגש עובר הסיכום לאגף משאבי אנוש ונבחן הצורך בטיפול רחבי בנושאים שעולים במסגרת מפגשים אלה.

אנו מתכוונים להרחיב את התוכנית בשנת 2021 ולקיים את המפגשים גם עם מנכ"ל החברה ("קפה עם המנכ"ל").

ערוצי תקשורת דיגיטליים

שדרוג הפורטל כערוץ מידע ותקשורת עם העובדים

הפורטל הארגוני המשמש כערוץ תקשורת ודיאלוג מרכזי עם העובדים, עבר בשנת 2019 שדרוג ו"מתיחת פנים" משמעותית. במסגרת זו בוצעה עבודה מקדימה לדיוק וגיבוש התכנים הרלוונטיים מול כל אחד מהמנהלים, עוצבו ונבנו מחדש אבות טיפוס לעמודי הפורטל השונים (עמוד ראשי, עמודים פנימיים מסוגים שונים) ונערך תהליך השקה ועלייה לאוויר מסודר עם היערכות ארגונית לניהול השינוי. במסגרת זו הוגדרו תהליכי עבודה מחודשים לאופן בו מועלים ומתחזקים תכנים בפורטל, נערך Road show בכל אתרי אסותא להצגת הפורטל המחודש בפני ההנהלות, מונתה והוכשרה קבוצת עובדים מובילים שהוגדרו כ"פורטלידרס" אשר סייעו בהטמעת הפורטל החדש ביחידותיהם והמהלך הושק באופן חגיגי בארגון. בשנת 2021 יעבור עמוד הבית של הפורטל שדרוג לגרסת Office 365.

דיאלוג בקליק - כיתוח אפליקציה סולרית לעובדים

בכוונתנו להמשיך ולגבש כלים לתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, לשם יצירת ערוצים להעברת מידע וככלי לחיזוק מעורבות עובדים. כיום אנו נמצאים בעיצומו של תהליך פיתוח פלטפורמה סולארית - אפליקציה לעובדים, שתכלול את כל המידע הנדרש להם באופן מרוכז ותאפשר להנהלת אסותא להעביר מידע לשטח ולקיים עמו דיאלוג דו-כיווני בקלות ובנגישות. השקת האפליקציה צפויה בשנת 2021.



אפיון אפליקציה לעובדים באמצעות תהליך Design Thinking

בחרנו לאפיין את הפלטפורמה הסלולרית שלנו באמצעות תהליך מובנה של חשיבה עיצובית בהשתתפות עובדים.

Design Thinking היא שיטה לפתרון בעיות באמצעות רעיונות יצירתיים ותהליכי חדשנות. השיטה ממוקדת בצרכים ומאפשרת לארגון להיות גמיש, קשוב ולייצר פתרונות חדשניים במהירות. כ-30 מעובדי הארגון השתתפו בסדנאות במתודולוגיית Design thinking בהנחיית גורמים מקצועיים. מאחר והסדנאות התקיימו בתקופת הקורונה נדרשנו לחשוב על פתרון יצירתי שיאפשר את קיומן ולכן השתמשנו בפלטפורמה דיגיטלית חדשנית, שילוב כלים אינטראקטיביים, שאיפשרו דיאלוג של ממש גם בתנאי ריחוק חברתי.

ממצאי תהליך האפיון שבוצע בשיתוף עם העובדים אפשרו לנו ללמוד מה חשוב לעובדים במיוחד ושימשו אותנו להגדרת מסמך האפיון של האפליקציה.



משוב אישי, אנושי, דיגיטלי

חשוב לנו להעניק חוויית משוב אישית ומותאמת לכל עובד, הכוללת שיח הממוקד בו - בצרכיו, בשאיפותיו המקצועיות והאישיות ולא במספרים. לשם כך, ניתן בין היתר להוסיף היגדים שלא מופיעים בטופס והעובד משתתף בתהליך הממוחשב. לצד זאת, ניתן משקל משמעותי לחוות דעתו של הממונה הישיר.

התהליך מנוהל בשקיפות ובנגישות מלאה בפורטל הארגוני, בו יכולים המנהלים והעובדים למצוא חומרי עזר כדוגמת טופס היעדים שלהם מהשנה הקודמת וכן מדריך שמסביר את מבנה הטופס ומספק טיפים חשובים כיצד להתכונן לשיחה. בנוסף, התהליך מתוקשר לעובדים ולמנהלים במגוון ערוצי התקשורת הפנים ארגונית העומדים לרשותנו.

לדעת, להבין, לפעול - סקרים ארגוניים וסקרי עמדות עובדים

■ **סקר מדד האמון** - בשנת 2019 יזמנו סקר אמון שבו שיעור השתתפות העובדים עמד על 41%. לאחר הסקר גיבשנו קבוצות מיקוד כדי להבין מה מחולל אמון ומה מונע אותו בקרב עובדי אסותא, באופן שייצר דאטה ויאפשר למקד את המשאבים בסוגיות הרלוונטיות בתוכנית עבודה ייעודית.

■ **סקר שירות פנים ארגוני** - התקיים בחודש ספטמבר 2020, ונועד לאפשר לנו לבדוק את התחומים בהם נדרש שיפור בשירות פנים ולהתאים להם פעולות נדרשות בתוכנית העבודה 2021.

משוב והערכת ביצועים

כארגון אנו מקפידים לבצע מדי שנה תהליך משוב והערכת ביצועים לכל עובד, המעניק הזדמנות לשיח מנקודת מבט שנתית ותוך הסתכלות על התפתחות העובד בתפקיד. התהליך הינו פלטפורמה להצבת יעדים, תיאום ציפיות ומשוב וזוהי הזדמנות חשובה הן להתפתחות האישית של כל אחד מהעובדים והן להשגת יעדיה של אסותא כארגון.

שיחת המשוב היא גם הזירה לדון בשאיפות, באפשרויות ובצרכים לקידום ולפיתוח אישי ומקצועי, אשר על בסיסם נבנות בהמשך תכניות ההדרכה והפיתוח השנתיות.

98%
מהעובדים

השתתפו בתהליך
משוב והערכת
ביצועים במהלך 2019



חויית רווחה אחרת



אנו מעניקים סל רווחה העוטף את העובד בכל מעגלי החיים. סל הרווחה מותאם אישית וכולל מענה לצרכים הפיזיים, החומריים והרגשיים של העובד גם יחד.

אנו משקיעים מחשבה רבה בעדכון וגיוון של סל הרווחה כדי להתאים אותו לצרכים השונים של העובדים שלנו, לחדש וגם לרגש.



לעבוד באסותא זה ליהנות מ...



ציון אירועי ותק -
10, 20, 30 שנים
באסותא



ציון ימי הולדת
וחלוקת מתנות
וברכות לאירועים
אישיים - חתונה,
לידה, בר מצווה



שירותי בריאות
מסובסדים ומוקד
אסותא בשירות
פרסונל למיצוי
זכויות בריאות



ביטוח בריאות
רחב היקף



מתנות בחגים -
ראש השנה, פסח,
יום המשפחה
וחנוכה



אסותא תרבות -
אירועי תרבות
תקופתיים
לעובדים



אסותא כאן -
מועדון הטבות
ייעודי לעובדי
אסותא



אסותא טיול - מגוון
טיולים ברחבי
הארץ לזוגות
ולמשפחות



אירוע שנתי
לעובדי חברה ובני
משפחותיהם



הוקרת עובדים
מצטיינים



עולים לכיתה א' -
אירוע לילדי כיתות
א' בספארי



אירועים באתרים
בפורים, בשבועות
ובחופשת הקיץ



לצפייה בסרטון הזמנה
לאירוע שנתי לעובדים
"אסותא בקצב הלב"



משלחות ארגוניות
לפולין



הפעלת קייטנת
"רופאים צעירים"
לילדי עובדים,
בעלות סמלית



קבוצות ספורט
והשתתפות
באירועי ספורט
מאורגנים

אסותא עם העובדים המטפלים בבני משפחה



פרויקט ה-Caregivers - להיות מטפל עיקרי באסותא

פרויקט שהושק בשנת 2019 במסגרת פעילות המתייחסת לשירות החוץ ושירות הפנים כשני צדדים של אותו מטבע. במסגרת זו מקבלים מטופלים ועובדים המשמשים כמטפלים עיקריים לבן משפחה מקרבה ראשונה, תמיכה מאסותא. בין היתר אנו מציעים לעובדינו המשמשים Caregivers קו חם המאויש על-ידי מערך העבודה הסוציאלית של אסותא להתייעצות ותמיכה רגשית, ערוץ פתוח לפניית למשאבי אנוש בנושאים פרטניים, הטבות פרסונל משופרות בתחום התרופות והשירותים הרפואיים ועוד. כמו כן, פועל אגף משאבי אנוש להגברת המודעות של מנהלים לחשיבות התמיכה בעובדים שהם מטפלים עיקריים. המידע בנושא הזכויות וההטבות לעובדים אלה נגיש בפורטל אסותא ועוגן בנהל ייעודי לנושא.

פעילות הפרויקט הועמקה בשנת 2020 ומתוכננת להמשיך גם בשנת העבודה 2021.



ברגעי משבר - אנחנו כאן

מלבד פעילויות הרווחה והפנאי השוטפות לעובדים ובני משפחותיהם, חשוב לנו יותר מכל שעובד שנקלע למצב מצוקה או משבר ידע כי אנחנו לצידו. לשם כך אנו מעניקים בין היתר שירות יעוץ פסיכולוגי מסובסד לעובדים באמצעות "מתן מיתר" וכן מעמידים לרשות העובדים הלוואות בתנאים נוחים וייעוץ להתנהלות פיננסית אישית ומשפחתית.

בנוסף, אנו מעניקים חבילות אבל לעובדים המאבדים את יקיריהם ונמצאים עבורם לאורך תקופת האבל.

עובדים ברווחה, פורשים ברווחה

עובדים רבים מתמידים בעבודתם באסותא שנים רבות, עד לגיל פרישה לגמלאות. אסותא דואגת לעובדיה גם לקראת פרישה ומלווה אותם בתהליך. בשנת 2019 נבנה מערך פנסיוני מקיף לעובדים, הכולל ייעוץ, הדרכות וכלים לתכנון פנסיוני.

בשנה זו אף הארכנו והעשרנו את קורס ההכנה לפרישה שאנו מארגנים עבור עובדינו, במטרה להעניק להם כלים להתמודדות בתקופת הפרישה, בהיבטים פיננסיים, חברתיים, בינאישיים ולאפשר "נחיתה רכה" בפרק הבא בחיים.

אנו שואפים לקיים קשר מתמשך עם גמלאי אסותא וממשיכים לדאוג להם גם לאחר סיום תקופת עבודתם. כך למשל הם זכאים להטבות בביצוע טיפולים רפואיים באסותא במידת הצורך.

עם העובדים במשבר הקורונה



דווקא בשעת משבר זו חשוב
לשמור על העובדים, לחזק
את הנאמנות הארגונית ואת
המחוברות לארגון

התפישה שהנחתה אותנו בתקופת ההתמודדות עם משבר הקורונה היא שדווקא בשעת משבר זו, חשוב לשמור על העובדים ולחזק את הנאמנות הארגונית ומחוברותם לארגון. הבנו שזו היא שעת המבחן האמיתית של הארגון וכי ארגון שבלב השיח שלו מצויים ערכים כמו חמלה, אנושיות, ערבות הדדית ואכפתיות, צריך לקיים אותם הלכה למעשה ולהביאם לידי ביטוי גם ובמיוחד בשעה זו.

מתוך מטרה למזער את הפגיעה בעובדים, בנינו מודלים לצמצום היקפי משרה כדי לא להוציא עובדים לחל"ת ולפגוע בהכנסתם. עובדים הוצאו לחל"ת במינון נמוך וזאת אך ורק בפעילויות שהופסקו לגמרי בתקופת המשבר.

לראות את האנשים מאחורי המסכות



■ **טיפול פרטני בעובדים והתאמה לצרכים** - במהלך המשבר קיימנו דיאלוג אישי עם כל עובד ובנינו לו תוכנית פעולה ייעודית המתאימה לו ולצרכיו באופן אישי.

■ **הקמת קרן סיוע לעובדים** - מתוך ערבות הדדית ועל מנת לסייע לעובדים שנקלעו למצוקה, הוקמה באסותא קרן סיוע. מימון הקרן נעשה על-ידי חברי ההנהלה, אשר תרמו מימי החופשה שלהם, לצד העמדת סכום נוסף מהחברה. המענקים המיוחדים חולקו לעובדים לפני חג הפסח בתקופת הגל הראשון של המגפה, כדי להבטיח שכל משפחה תחגוג את החג בכבוד ובבטחה.

■ **עבודה מרחוק** - הקורונה היוותה זרז לשדרוג תהליכי עבודה מרחוק, למידה מרחוק, קיום פגישות מרחוק וכו'.

מדורת השבט - יצירת חום ארגוני בעידן של ריחוק חברתי

עם פרוץ משבר הקורונה במרץ 2020, החלטנו לנהל את התקווה הארגונית וליצור חוסן בתקופת אי וודאות לא פשוטה. הבנו שמשבר הקורונה יחלוף בנקודת זמן כלשהי אך אסותא כארגון תישאר ועלינו לשמור על רוח החברה.

לצורך כך הקמנו מתחם הוירטואלי "נעבור את זה יחד" במסגרתו ניהלנו את התקשורת השוטפת עם העובדים מכל מקום, באמצעות פלטפורמה נגישה הן מטלפונים ניידים והן ממחשבים מחוץ לרשת אסותא.

הפרויקט הובל על ידי אגף משאבי אנוש - מחלקות רווחה ותקשורת פנים ארגונית בשיתוף וסיוע צמוד של אגף מערכות מידע. האתר החדש אופייני, נבנה ועלה לאוויר מאפס בתוך פחות משבועיים והיווה הצלחה גדולה בקשר ובמעורבות העובדים שיצר.

העלינו לאתר תכנים רבים ועשירים כגון פעילות ספורט, ילדים, כלכלת המשפחה, וכן אתגרים אינטראקטיביים בשיתוף העובדים ששלחו תמונות וסרטונים וזכו בפרסים לכל אורך התקופה.

פעילות המתחם החלה תוך כדי תקופת הסגר של הגל הראשון, לאורך כל ימי החג והמועד שצוינו במהלך תקופה מאתגרת זו (פסח, יום הזיכרון, יום העצמאות, שבועות), המשיך לפעול בין שני גלי המשבר ולאורך הקיץ והחופש הגדול והמשיך לאורך ימי הסגר של הגל השני בתקופת חגי תשרי ולאחריהם.

פרויקט המתחם הוירטואלי זכה במקום ה-3 בתחרות המצוינות במשאבי אנוש של האגודה לפיתוח וניהול משאבי אנוש בישראל לשנת 2020 (קטגוריית הקורונה).



המחשה של המתחם הוירטואלי לימי קורונה

סביבת עבודה בטוחה



עובדים בטוח - בטיחות וגהות בעבודה

תחום הבטיחות נמצא תחת אחריות ראש אגף לוגיסטיקה, רכש ונכסים ומנוהל על-ידי ממונה בטיחות באגף, האחראי על המדיניות, בניית תוכנית העבודה השנתית, קיום בקרה ומדידה ועוד. מדיניות הבטיחות שלנו כוללת את כל התחומים הנדרשים על מנת להבטיח את שלומם ובטיחותם של עובדינו, מטופלינו ומבקרי המרכזים שלנו. הגישה שלנו בתחום היא פרואקטיבית ודוגלת בפעולות יזומות לזיהוי ואיתור מוקדם של סיכונים ומפגעים בשטחי המרכז הרפואי, כמו גם טיפול מיידי במפגעים וסיכונים על מנת להבטיח סביבת עבודה ומתקן רפואי בטוח.

מניעת התעמרות והטרדות מיניות

אנו מחויבים להבטיח לעובדינו סביבת עבודה בטוחה, נקייה מהטרדות מיניות, אלימות או התנהגות מטרידה ומשפילה שאינה פיזית (התעמרות). לאסותא ממונה על הטרדה מינית האחראית על הנושא וכן תקנון למניעה וטיפול בהטרדות מיניות, אשר כולל התייחסות למאפיינים הייחודיים לארגון. בנוסף, הכשרנו נאמנים למניעת הטרדה מינית במרכזים השונים ועובדינו עוברים הדרכות שנתיות בנושא ומידעים אודות מנגנון הגשת התלונות. כמו כן, מתקיים דיון שנתי בנושא בהנהלה. נושא התעמרות במקום העבודה מקבל התייחסות בקוד האתי ולכן מועבר כחלק מההדרכות בתחום האתיקה ומטופל במסגרת מנגנוני האכיפה הקיימים לתחום זה.

246
שעות הדרכה

התקיימו בשנת 2019 בנושא
הטרדות מיניות והתעמרות



עושים עבודתם נאמנה

לממונה הבטיחות כפופים מקצועית נאמני בטיחות שהוסמכו בכל המרכזים הרפואיים וכן נאמני בטיחות מקצועיים שהוסמכו עבור כל תחום לוגיסטי / הנדסי ברמת החברה. מלבד גורמים אלה פועלת באסותא ועדת בטיחות בה קיימת נציגות של כל המרכזים וכל תחומי העיסוק באסותא. הועדה מתכנסת אחת לחודש ולפחות 8 פעמים בשנה.

מתרגלים חירום

אחת לשנה, נכתבת תוכנית בטיחות ייעודית ופרטנית לכל מרכז רפואי המשמשת כתוכנית עבודה. התוכנית מתייבה את השיטה והצרכים לניהול הבטיחות בכל אחד מהמרכזים הרפואיים שלנו. כמו כן, מתקיים אחת לשנה תרגיל חירום בכל מרכז רפואי על-פי תרחישים משתנים. התרגיל בשנת 2019 שילב תרחיש של רעידת אדמה עם נזק ופגיעה בתשתיות בית החולים שהובילו לפגיעה בצנרת גזים בצובר החמצן הראשי ולשריפה בחלק מהמבנה.

"כמעט ונפגע"

בשנים האחרונות קיימת באסותא הבנה שאירועי "כמעט ונפגע" מהווים הזדמנות ללמידה והפקת לקחים ועל כן הוטמעה בארגון תרבות דיווח על אירועים כאלה. תאונות עבודה ואירועים של "כמעט ונפגע" מדווחים באופן מיידי בטופס מקוון דרך הפורטל הארגוני הזמין לכל העובדים. הטופס מועבר ישירות לממונה הבטיחות ולאגף משאבי אנוש. לאחר בירור ובחינת המקרה, ממונה הבטיחות מפיץ למנהלי המרכזים וכן לנאמני הבטיחות דו"ח מסקנות והמלצות למניעת אירועים דומים בעתיד, תוך פירוט פעולות יישומיות לביצוע. אירועי בטיחות עם השלכה כלל ארגונית מטופלים על-ידי ממונה הבטיחות מול גורמי המטה ומנהלי המרכזים הרפואיים.



62

אירועים

אירועי בטיחות, אירועי "כמעט ונפגע"
ואירועי מחלה בעבודה התרחשו בכל
מרכזי אסותא בשנת 2019



מנוער ועד קשישים - מעורבות חברתית



אנו רואים חשיבות רבה בטיפול הקשר עם הקהילה בה אנו פועלים, מתוך תחושת אחריות חברתית ודאגה למרקם האנושי בסביבתנו. לפיכך, כל מרכז בוחר שותף חברתי בקהילה המקומית בה הוא פועל, ומקיים פעילויות לאורך השנה המשלבות מעורבות והתנדבות עובדים. התחומים החברתיים המרכזיים בהם אנו פועלים הם תמיכה בכפרי נוער ובבתי אבות.

בין פעילותינו:

- **ארגון פעילויות בשילוב התנדבות עובדים** - מסיבות, פעילויות וטיולים בשילוב התנדבות עובדים, כמו למשל טיול בתל-אביב-יפו לקבוצה של "נעלה" (עולים מחבר העמים ללא משפחות להכרת הארץ).
- **איסוף תרומות** - במסגרת פעילויות מגוונות עסקנו באיסוף תרומות עבור כפרי נוער ואף יזמנו פניה לגורמים חיצוניים לגיוס תרומות.
- **אסותא באר-שבע** - מקיימים פעילויות בחגים עבור בנות גיל הזהב במועדון מרגלית. הפעילות כללה בין היתר, הכנה ושליחה של ברכות שנה טובה למחלקת אונקולוגיה ילדים בסורוקה לפני ראש השנה, שזירת ארים בשבועות ועוד.
- **אסותא ראשון-לציון** - אימצו את כפר הנוער החקלאי ויצו נחלת יהודה וקיימו אירוע מכירה של ירקות מגידוליהם.
- **אסותא השלום** - אימצו מועדון יום לקשיש בבית דני בשכונת התקווה. העובדים ערכו פעילויות שונות כגון אירועים לפני החגים, הרצאות, סדנאות ועוד.
- **מטה** - אימצו את פנימיית כפר הנוער דוד רזיאל והתנדבו בהכנת משלוחי מנות, קיום מסיבת חנוכה משותפת, הקמת יריד מכירת בגדים שהכנסותיו הועברו לפנימייה ועוד.
- **אסותא חיפה** - מאמצים את בית הספר היסודי גבריאלי בחיפה שתלמידיו הם בני כל המגזרים, חלקם מרקע סוציו-אקונומי נמוך. במהלך 2019 עובדי המרכז העבירו לתלמידים שיעורי היגיינה אישית וסביבתית, אספו בגדים לתרומה והקימו חנות יד שנייה למשפחות התלמידים וסייעו בליווי העסקי של החנות.

מאמצים אל לבנו

- **אסותא חיפה** - מאמצים את בית הספר היסודי גבריאלי בחיפה שתלמידיו הם בני כל המגזרים, חלקם מרקע סוציו-אקונומי נמוך. במהלך 2019 עובדי המרכז העבירו לתלמידים שיעורי היגיינה אישית וסביבתית, אספו בגדים לתרומה והקימו חנות יד שנייה למשפחות התלמידים וסייעו בליווי העסקי של החנות.



בחירת תחומי מיקוד למעורבות חברתית

בשנת העבודה 2021 בכוונתנו לגבש אסטרטגיה קהילתית אשר תתכלל באופן אחוד ומסודר את המדיניות החברתית של אסותא, לרבות הגדרת תחומי מיקוד לעשייה החברתית, הגדרת תוכנית עבודה שנתית לכל הרשת בנושא זה, הצבת יעדים מדידים ועוד.

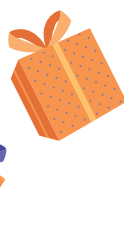
■ **אגף לוגיסטיקה** - אימצו את מועדונית יפן ד' וקיימו עם הילדים פעילויות משותפות בחגים (חנוכה, ט"ו בשבט, פורים ופסח) וכן מכששים שוטפים במהלך חופשת הקיץ.

התנדבות בימי קורונה

במהלך תקופת הקורונה נרתמו עובדות סיעוד מהרשת לתמיכה במתקן "בית בלב", דיור מוגן לגיל השלישי, בו התפרץ נגיף קורונה.

בימי קורונה יותר מתמיד - קידום שרשרת אספקה אחראית

אגף משאבי אנוש מקפיד באופן שוטף על רכש מתנות מחברות בעלות ערך חברתי: חברות שמחויבות לקידום העסקת עובדים עם צרכים מיוחדים, חברות התורמות לקהילה ועוד. בתקופת הקורונה הקפדנו לעבוד עם ספקים קטנים שפעילותם נפגעה ובכל התקשרות אנו מקפידים לבדוק מהו הערך החברתי המוסף ומעדיפים התקשרויות היוצרות ערך שכזה.



רופאי פריווילג' - פעילות במעטפת אסותא



באסותא מספר מודלים של עבודת רופאים, העיקריים הם רופאים המועסקים כשכירים ורופאי פריווילג', אשר לא מועסקים על-ידנו ומבצעים את פעילותם במסגרת המעטפת המלאה שמעניקה אסותא לרופא ולמטופל. כדי לקבל הרשאה לבצע פעילות רפואית באסותא, עוברים רופאים אלה תהליך בחינה ובדיקה קפדניות מטעמנו, שבסופו הם מקבלים את ההרשאה הכוללת גם רשימת הליכים טיפוליים ואבחנתיים המותרים להם לביצוע.

שותפים לדרך

אנו רואים ברופאי הפריווילג' שותפים מלאים לעשייה ולהוצאה לפועל של חזון וייעוד החברה. לכן, רופאי הפריווילג' מהווים מחזיקי עניין משמעותיים הדורשים התייחסות ייעודית. אגף הרפואה אמון על הקשר עם רופאי הפריווילג' ונכללת בו מחלקה ייעודית העוסקת בכך - משרד הרופאים.

השותפות בינינו לבין רופאי הפריווילג' באה לידי ביטוי בשני היבטים מרכזיים:

1. **אחריות משותפת** - אנו מסייעים לרופא הפריווילג' לממש את אחריותו כלפי המטופל ודואגים שהמטופל יקבל מהרופא את הטיפול הנכון באיכות הטובה

ביותר. בתוך כך, אנו מקפידים על כך שהרופא יתעדכן במצבו של המטופל לאחר הניתוח, מקיימים תהליכי בקרה ומשוב מול המטופלים ומבצעים בקורות איכות על פעילות הרופאים באופן שוטף (בקורות תקופתיות, הערכה שנתית, בחינת תופעות לוואי לאחר הליכים הרפואיים, בדיקה וניתוח של תיקים רפואיים ועוד).

2. **"הרופא כלקוח"** - בשנים האחרונות השתרשה ההבנה שיש להשקיע משאבים בשירות עבור הרופאים, כשם שאנו מנהלים את השירות ושביעות הרצון של המטופלים. לשם כך, בוצע מיפוי מקיף וכולל של חוויות הרופא באסותא והחלו פרויקטים שונים לשיפור השירות, שביעות הרצון והקשר מול הרופאים.

1,532
רופאי פריווילג'

פועלים באסותא נכון לסוף 2020



יזמות לקידום השותפות וחויית הרופא באסותא

■ **סקרי שביעות רצון** - אחת למספר שנים אנו יוזמים סקר שביעות רצון רופאים, אשר תוצאותיו מנותחות ולקחיו משמשים בסיס לתוכנית עבודה באסותא.

מטרתנו בכל הפעילויות הינה לבנות שותפות ארוכת טווח עם רופאי הפריווילג', המבוססת על נאמנות, ערבות הדדית וחיזוק תחושת השייכות של רופאים אלה לארגון על אף מעמדם הייחודי.

■ **אזור אישי לרופא** - הקמת פורטל אינטרנטי ייעודי לרופאים שבו אזור אישי המרכז עבור כל רופא את המידע לגבי פעילותו באסותא, מידע על מטופליו, סקרים ובקורות שירות, מידע פיננסי רלוונטי, מידע סטטיסטי ועוד. הפורטל מהווה ערוץ נגיש, זמין ואינטראקטיבי עבור הרופאים ומשקף להם בזמן אמת את המידע הרלוונטי להם.

■ **אפליקציה לרופא** - המאפשרת לרופא לזמן חדרי ניתוח, להעלות בקשות מיוחדות עבור חדר הניתוח, לצפות בלוח זמני הניתוחים שזימן ועוד..

■ **שיווק אישי** - אתר אישי לרופא המיועד למטופלים ומספק מידע אודות הרופא.

■ **דיגיטל וייעול תהליכים** - מחשוב תהליכי ההתחשבנות וייעול תהליכי התשלום לרופאים, מחשוב תהליכי הקליטה וניהול ההרשאות ועוד.

■ **מרכז שירות ייעודי** - אנו מקימים בימים אלה מרכז שירות שיהווה כתובת יומיומית לרופא בכלל הנושאים הקשורים לפעילותו.



.6



איך יוצרים חויית קיימות אחרת?

סביבה בריאה וקיימות

סביבה בריאה בסטנדרט אסותא



אנו מאמינים כי קיים קשר הדוק בין קיימות ובריאות סביבתית לבין בריאות אנושית. סביבה בריאה מאפשרת לקהילה בריאה לחיות בתוכה ומבטיחה עתיד בריא. כארגון בריאות מוטלת עלינו האחריות לממש את יעודנו בקידום הבריאות ואיכות החיים בישראל, ומכאן שאנו מחויבים לנהוג באחריות סביבתית ושואפים להגן על הסביבה למען בריאות המטופלים, הצוותים הרפואיים וכלל העובדים שלנו ולמעשה על הציבור הישראלי כולו.



האתגרים הירוקים של המאה ה-21

אתגרי הקיימות של המאה ה-21, לרבות סוגיות ההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, עלולים להיות בעלי השפעות ממשיות על הפעילות של ענף שירותי הבריאות בעולם. השלכות שינויי האקלים, כגון אירועי מזג אוויר קיצוניים והתפשטות מחלות, עלולים לייצר אתגרים גדולים לשירותי הבריאות, הן על-ידי עלייה במספר המטופלים - מעבר ליכולת הנשיאה של בתי החולים, והן דרך יצירת סיכונים לתשתיות ולמתקנים אשר יגבילו את היכולת לספק שירותים רפואיים.

אנו באסותא משקיעים מאמצים על-מנת לקדם סביבה חיצונית בריאה יותר, מתוך חובה אתית ומוסרית. במקביל, אנו מייחסים חשיבות לשמירה על הניקיון והסביבה גם פנימה - בתוך המרכזים הרפואיים שלנו



כחלק מהאחריות התאגידית באסותא, הטמעת ניהול סביבתי מאפשרת לנו לחסוך במשאבים ולהנהיג תרבות ארגונית חסכונית

חמי שמיר - ראש אגף רכש, לוגיסטיקה ונכסים

האתגרים הירוקים שלנו באסותא

מתוך תפישה זו, ראינו לנכון להפקיד את אגף לוגיסטיקה, רכש ונכסים כאחראי על תחום איכות הסביבה וכגורם המקצועי והניהולי המרכז את התחום בחברה. בראשות **מר חמי שמיר**, מהווה האגף את הזרוע המבצעית והתפעולית של אסותא ותפקידו המרכזי הוא לאפשר לארגון לבצע ולעמוד במשימותיו.

האגף ממקד את פעילותו בסוגיות הסביבתיות המהותיות של אסותא:

- **צריכת אנרגיה** - הנובעת מכך שמרכזי אסותא פועלים באופן רציף (24/7) ומכך שעל החברה להבטיח את יכולת עמידותה
- **פסולת רפואית** - הנוצרת מפעילות החברה ומעמידתה בתקני בטיחות וסטריליות מחמירים
- אנו פועלים באופן יזום לשיפור ביצועינו הסביבתיים ולהפחתת ההשפעות הסביבתיות המרכזיות של פעילותנו. אנו מבטיחים ניהול מיטבי של השפעותינו הסביבתיות באמצעות:
- עמידה בכל הדרישות, התקנות וההוראות של המשרד להגנת הסביבה, משרד הבריאות וגורמים רלוונטיים נוספים בתחום איכות הסביבה

במקביל לתועלות לסביבה
והבטחת הקיימות, אנו בטוחים כי
שיפור התנהלותנו הסביבתית עשוי
להוביל במקביל לתועלות עסקיות
כגון הפחתת עלויות תפעוליות
ומאמינים כי תועלות אלו מזינות
באופן חיובי את הנכונות להשקיע
בשיפורים למען איכות הסביבה



משקיעים אנרגיה בצמצום באנרגיה



אנו מחויבים להשקיע משאבים בניהול
אחראי ומוקפד של תחום האנרגיה

כרשת מרכזים רפואיים וחברה המספקת שירותי בריאות לציבור, בבעלות אסותא אתרי פעילות עתירי אנרגיה, אשר מתפקדים באופן רציף 24/7. לכן, צריכת האנרגיה מהווה אחת ההשפעות הסביבתיות המהותיות שלנו כחברה. אנו משקיעים משאבים בניהול אחראי של התחום באמצעות ממונה אנרגיה מוסמך, אשר אחראי על בניית תוכנית עבודה שנתית, מדידה, ניטור ומעקב אחר צריכת האנרגיה וקידום יוזמות להתייעלות אנרגטית. צרכני האנרגיה העיקריים של החברה הם מערכות מיזוג (60%) ומכשור רפואי (20%).

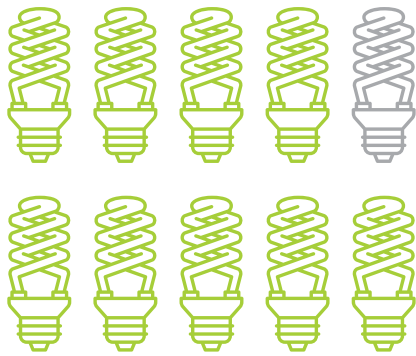
מטשטשים את טביעת הרגל - התייעלות אנרגטית



14%

מהרכש שביצעה אסותא
בשנת 2019,
היה רכש ירוק, בעל ביצועים
סביבתיים משופרים

מאחר וסוגיית האנרגיה מהותית בפעילות אסותא, אנו מכירים בכך שניהול התחום וצמצום צריכת האנרגיה עשוי להוביל להשפעה חיובית משמעותית בהיבט של שימוש מושכל במשאבים, צמצום זיהום אוויר ולבסוף הפחתת טביעת הרגל הסביבתית של החברה. על כן, אנו משקיעים בשיפור ניהול האנרגיה במגוון רחב של היבטים תפעוליים ותכנוניים וכן בתהליכי קבלת החלטות, לרבות בתחום הרכש.



כ- 90%

מהתאורה באסותא הינה תאורת לד

■ תאורת לד

על אף שתאורה מהווה חלק קטן מצריכת האנרגיה של אסותא, בשלוש השנים האחרונות אנו נמצאים בתהליך של מעבר רוחבי לתאורת לד. כיום 90% מהתאורה באסותא הינה תאורת לד.

■ רכישת חשמל מיצרן פרטי

המרכזים אסותא רמת החייל ואסותא ראשון-לציון רוכשים חשמל מרמת נגב - תחנת כוח פרטית המייצרת חשמל מגז טבעי, שהינו מקור אנרגיה נקי יותר. כך אנו מסייעים בצמצום פליטת גזי החממה לאוויר.



100%

מהחשמל שנצרך
באסותא ראשון-לציון
מגיע מיצרן פרטי



90%

מהחשמל שנצרך
באסותא רמת החייל
מגיע מיצרן פרטי

צריכת החשמל מרמת נגב מהווה 69%
משך צריכת החשמל בכלל מרכזי אסותא



HEAT PUMP

בית החולים אסותא רמת החייל משתמש ביחידות קירור מסוג
HEAT PUMP לניצול מיטבי של צריכת החשמל

■ יוזמות אסותא להתייעלות אנרגטית

ההתייעלות אנרגטית היא אחת הדרכים הטובות ביותר להפחית את צריכת האנרגיה של מערכות, מבלי לפגוע בתפוקה ובתפקוד התקין שלהן. צמצום צריכת האנרגיה מסייע בהפחתת פליטות גזי החממה ולכן יוזמות להתייעלות אנרגטית מהוות אמצעי אופטימלי להפחתת טביעת הרגל הסביבתית שלנו.

■ בין היוזמות הבולטות שהובלנו לשם כך:

■ החלפת מערכות צ'ילרים

כאמור, צ'ילרים מהווים 60% מצריכת האנרגיה של אסותא ולכן גיבשנו תוכנית סדורה ורב-שנתית להחלפת צ'ילרים ישנים בצ'ילרים חדשים, בעלי תפוקה משופרת בכ-20%, אשר מובילים ליעילות בצריכת האנרגיה. התוכנית החלה בשנת 2019 ותימשך בשנים הקרובות.

■ שימוש במערכות HEAT PUMP (משאבות חום)

בית החולים אסותא רמת החייל משתמש ביחידות קירור מסוג HEAT PUMP החל מהקמתו בשנת 2009. היתרון הסביבתי של יחידות קירור אלו הינו בכך שהן מנצלות את החום השיורי הנפלט במהלך פעולת קירור המים למיזוג. באופן זה אנו מקבלים מים חמים הן לחימום בית החולים והן לצריכת מים חמים לשימוש העובדים והמטופלים. אנו משתמשים כיום בקיץ ביחידת קירור אחת עם הספק של 100 טון קירור ובחורף מצטרפות אליה 4 יחידות נוספות של 150 טון קירור כל אחת, כך שבחודשי החורף אנו פועלים עם 700 טון קירור.



תעודת הסמכת תקן בנייה ירוקה

מבטיחים ומקיימים, גם על גלגלים

המדיניות שלנו היא לעודד תחבורה בת-קיימא ואנו מובילים יוזמות לקידום הנושא בקרב מנהלים ועובדים כאחד. אנו נוקטים בגישה מרחיבה בתחום הנסועה ועל אף שצי הרכבים של אסותא מתבסס על רכבים אישיים לבעלי תפקידים, אנו פועלים לקידום יוזמות בתחום הנסועה גם בקרב העובדים, להפחתת הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.

אסותא הייתה בין החברות הראשונות במשק להניע מהלך של מעבר לרכבים היברידיים ידידותיים יותר לסביבה בצי הרכב שלה, כבר בשנת 2014. כיום, כ- 80% מהרכבים באסותא הם רכבים היברידיים. בסוף שנת 2019 קיבלנו החלטה להכניס לשימוש רכבים חשמליים ורכבי PLUG-IN וכדי לעודד את העובדים לקחת חלק במהלך הענקנו להם הטבה כספית. לשם כך וכחלק משאיפתנו לקדם תחבורה בת קיימא וסביבה בריאה יותר, הקמנו בחניון בית החולים אסותא רמת החייל 4 עמדות טעינה לרכבים חשמליים, הזמינות לעובדים וגם לקהל הרחב - ללא עלות כספית. במהלך 2020 הוכנסו לצי הרכב 3 רכבים חשמליים.



כ- 80%

מהרכבים באסותא הם רכבים היברידיים

אסותא בונה בירוק

אנו מאמינים בשמירה על הקיים ושימוש מושכל במשאבים ועל כן מקדמים בנייה ירוקה, המאפשרת חיסכון באנרגיה, חשמל ומים, תוך שימוש בחומרים ידידותיים שלא מכילים תרכובות אורגניות נדיפות ומיחזור חומרי בנייה.

אסותא פועלת על פי תקן בנייה ירוקה ייעודי למוסדות בריאות, תקן ישראלי 5281. התקן יושם בשני הפרויקטים הגדולים האחרונים שלנו: בניית המרכז הרפואי אסותא רמת החייל שלב ב' ובניית בית החולים האוניברסיטאי אסותא אשדוד, אשר מדורגים בכוכב 1. דירוג זה מאפשר חיסכון אנרגטי של 10%-20% ביחס למבנה שמוקם שלא על-פי התקן ולכן מייצר יעילות אנרגטית. על מנת להבטיח את עמידתנו בתקן, אנו עובדים עם יועצים מקצועיים ויחד עמם מגבשים תוכנית לבנייה ובחרים את הפרמטרים הסביבתיים המתאימים לפרויקט.



**לצד הערכים הסביבתיים, אנו מכירים
ביתרונות הבריאותיים שמבנים ירוקים
מספקים כסביבת טיפול וכסביבת עבודה.
משום כך, אסותא רואה בבנייה ירוקה חלק
בלתי-נפרד מתפישת עולמה ושאיפתה
לקדם את הבריאות בישראל**

עו"ד רחל שמואלי, מנכ"לית חברת בינוי ותשתיות

GET GREENER באסותא

אסותא הייתה החברה הראשונה לשתף פעולה עם שירות השאטלים של חברת "GETT", אשר הושק בשנת 2017.

חברת השאטלים מסיעה מדי בוקר את עובדי אסותא רמת החייל מתחנת הרכבת לעבודה, ללא עלות ובזמינות המתאימה להם - כל עובד יכול להזמין את השאטל בלחיצת כפתור.



העתיד עוד לפנינו

בכוונתנו להמשיך ולייעל את צריכת האנרגיה באסותא, באמצעות שורה של צעדים בהם:

■ מעבר לגז טבעי

אסותא זכתה במכרז של רשות החשמל להקמת תחנת כוח קוגנרציה לייצור חשמל מגז טבעי. מדובר במהלך ארוך טווח לשנים הקרובות ואנו פועלים להכנת התשתית לצינור הגז

■ המשך החלפת מערכות צי'לרים

המשך יישום עקרונות הבנייה הירוקה בפרויקטים עתידיים, לרבות הקמת בתי החולים החדשים שלנו בראשון-לציון ובאר-שבע אשר צפויים להיפתח לקהל בשנת 2024

■ מעבר לרכבים חשמליים - בהיקף של 30% מצי הרכבים של החברה עד 2021

ואיך כל זה מתורגם למספרים?

צריכת אנרגיה	2019
סך צריכת אנרגיה (GJ)	119,272
צריכת חשמל מחברת החשמל (קוט"ש)	9,438,598
צריכת חשמל מיצרן פרטי (קוט"ש)	21,622,404
צריכת חשמל ביחס למטופלים (קוט"ש)	24.85
סך צריכת דלק (ליטר)	221,740.8
עצימות אנרגטית (יחס GJ/ מטופלים)	0.09

פליטות גזי חממה	2019
סה"כ פליטות גזי חממה	17,963 טון ש"ע פד"ח
יחס גזי חממה למטופלים	0.01 ק"ג
פליטות ישירות (מכלול 1)	3,889 טון ש"ע פד"ח
פליטות עקיפות (מכלול 2)	14,074 טון ש"ע פד"ח

מדדת פליטות גזי החממה

מדדת פליטות גזי החממה מתבצעת על פי עקרונות ה-Greenhouse Gas Protocol. מדידה זו נעשית בטון שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO_2eq) ומתייחסת ל-2 סוגי פליטות מרכזיים:

CO₂

1. פליטות ישירות (מכלול 1)

פליטות באחריות ישירה של החברה הנובעות כתוצאה משימוש בגזי קירור וצריכת דלק



2. פליטות עקיפות (מכלול 2)

פליטות באחריות עקיפה של החברה הנובעות מצריכת חשמל דרך חברת החשמל ודרך יצרן אנרגיה פרטי



סטנדרט אסותא מגיע גם לטיפול בפסולת

הטיפול בפסולת באסותא מבוצע באופן מוסדר ומובנה בטיפול מערכתי בכלל הרשת, זאת באמצעות תברואן מוסמך ועל-פי נהלים ברורים. פעילותינו מייצרת סוגים שונים של פסולת: רפואית מסוכנת, מוצקה, נייר וקרטון, אלקטרונית ומעט מאוד פסולת אורגנית. הפסולת מנוהלת ומטופלת בהתאם למדיניות המנחה אותנו: הפרדה-שינוע-פינוי.

פסולת רפואית מסוכנת בידיים מיומנות

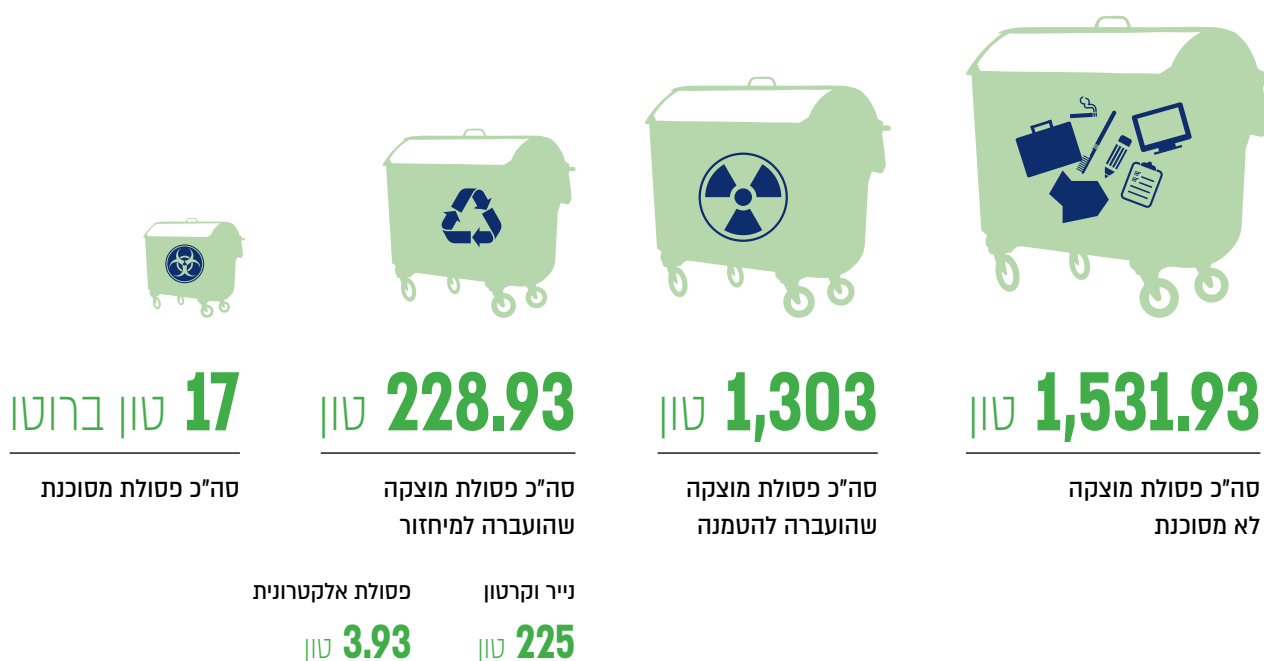
כרשת מרכזים רפואיים, מייצרת אסותא פסולת רפואית כגון חומרים ציטוטוקסיים, חומרים ביולוגיים, תרופות, תמיסות, חומרים מחטאים ועוד, אשר מהווים פסולת מסוכנת שנדרש לה טיפול ייעודי. קיימים נהלים פנימיים להשלכת פסולת מוצקה מסוכנת במסגרת פעילות החברה ואנו עובדים עם חברה חיצונית ייעודית המפנה פסולת זו מאתרנו ומטפלת בה כנדרש.

פסולת מוצקה? לא טומנים את הראש בחול...

אנו שואפים לצמצם את כמות הפסולת הנוצרת מפעילותינו ומחפשים באופן שוטף פתרונות קצה לפסולת המיוצרת, על מנת להפחית את היקפי הפסולת המועברת להטמנה.



טיפול בפסולת 2019





המחשה של טפסים דיגיטליים

PaperLess Hospital

היחידות השונות באסותא משתמשות מדי שנה באלפי טפסים מודפסים לצרכים מגוונים, ביניהם טפסי החתמה, הדרכות, שאלונים ועוד. אסותא יזמה את פרויקט PaperLess Hospital שמהווה תוכנית אב לשנים הקרובות להעברת כל הטפסים והתוכן המודפס ממשרדי הקבלה, המכונים והמרכזות וחדרי הניתוח לממד הדיגיטלי. התוכנית נועדה בראש ובראשונה לצמצם את השימוש בנייר (בהיקף של כ-8 מיליון דפים בשנה) אך במקביל, משפרת את חוויית השירות של מטופלינו ומאפשרת להם לקבל בנוחות וביעילות את כל המידע ישירות למכשיר הנייד או למחשב.

בשנת 2020 הועברו הקבלות האדמיניסטרטיביות שבוצעו קודם לכן באופן פרונטלי במרכזות ובמכונים לדיגיטל. כיום המטופלים מקבלים אותן במחשב או בנייד, דרך האזור האישי של המטופל ואנו צופים שמהלך זה יפחית 2.5 מיליון דפים בשנת 2021.

במקביל, בשנת 2021 תוקם תשתית טפסים ומסמכים דיגיטלית ויומרו טפסים נוספים לדיגיטל. כיעד ראשוני, אנו צופים כי בשנה זו יופחת השימוש בנייר ב-2% ובכך תושג אבן הדרך הראשונה שהצבנו לעצמנו בפרויקט.

לצד זאת, החלה אסותא בשנת 2020 לצמצם את מספר המדפסות האישיות ולעבור למדפסות מרכזיות והמהלך צפוי להימשך עד 2022.



מיחזור - חלק גדול מהסיפור

225

טון בשנה

מיחזור נייר וקרטון -

מפונה על-ידי חברת אמניר



3.93

טון בשנה

מיחזור פסולת אלקטרונית - מפונה על-ידי חברת All-recycle. אסותא החלה לעבוד עם החברה ב-2018 ואנו מפנים אליה פסולת אלקטרונית, הכוללת גם ציוד הנדסה רפואית



2021

יחל מיחזור פלסטיק

מיחזור פלסטיק, מכלים ובקבוקי

משקה - יחל באסותא ב-2021



שלב 1

פיילוט במטה החברה

תוכנית פיילוט להפחתת השימוש בכלי פלסטיק חד פעמיים - התוכנית תצא לפועל בשלב ראשון במטה החברה ובהתאם לתוצאות הפיילוט תיבחן הרחבתה ברמת הרשת. במסגרת זו יבוצע מעבר הדרגתי לשימוש בכלים רב פעמיים ומתכלים ויותקנו מדיחי כלים





מגייסים חיידקים טובים לטיפול בשפכים

אסותא מזרימה את שפכיה למערכת הביוב העירונית. בתל-אביב שבשטח שיפוטה פועל בית החולים אסותא רמת החייל, עלינו לעמוד בתקן של חברת "מי אביבים" להזרמת שפכים ולהבטיח כי רמת המזהמים תהיה תקינה. לשם כך, קיים בור מפריד שומנים המיועד לשפכים בהם נדרש להפחית את כמות המזהמים לפני הזרמתם למערכת העירונית - חומרים אורגניים, שומנים, כלורידים, חומרי חיטוי וניקיון.

**במהלך 3 השנים האחרונות פעלנו
לשיפור ותיקון בור השפכים וכן
לשימוש במערכת להוספת
חיידקים ביולוגים לשיפור ערכי
ה-PH וערך ה-COD, BOD
על מנת להבטיח עמידה בדרישות**



בסביבה טיפולית לא לוקחים סיכונים



תחום החומרים המסוכנים מנוהל בצורה מובנית ומוסדרת תוך הקפדה יתרה על עמידה בכל דרישות הרגולציה, החוקים והתקנות, במטרה למזער ככל הניתן את רמת הסיכון. פעילותינו באסותא מצריכה שימוש בחומרים מסוכנים, כאשר העיקרי שבהם הוא החומר פורמלין.

מפקחים, מבקרים, משפירים

תחום החומרים המסוכנים נבדק ומבוקר במהלך השנה על-ידי גורמים פנים וחוץ ארגוניים. בתוך כך, אחראי הרעלים מבצע אחת לשנה בקרת עמיתים בכל המרכזים - בקרה מלאה ומקיפה הבודקת את כלל ההיבטים הנוגעים לחומרים מסוכנים (נהלים, אופן אחסון, שימוש וכדומה).

מלבד זאת, מתבצעות בקורות חיצוניות, לרבות על-ידי רגולטורים בהם:

- המשרד להגנת הסביבה - בקורות שנתיות
- פיקוד העורף - בקורות שנתיות
- נציגי חומרים מסוכנים בעירייה או באיגוד ערים
- נציגי כבאות והצלה
- משרד הבריאות
- מבדק אקרדיטציה - JCI

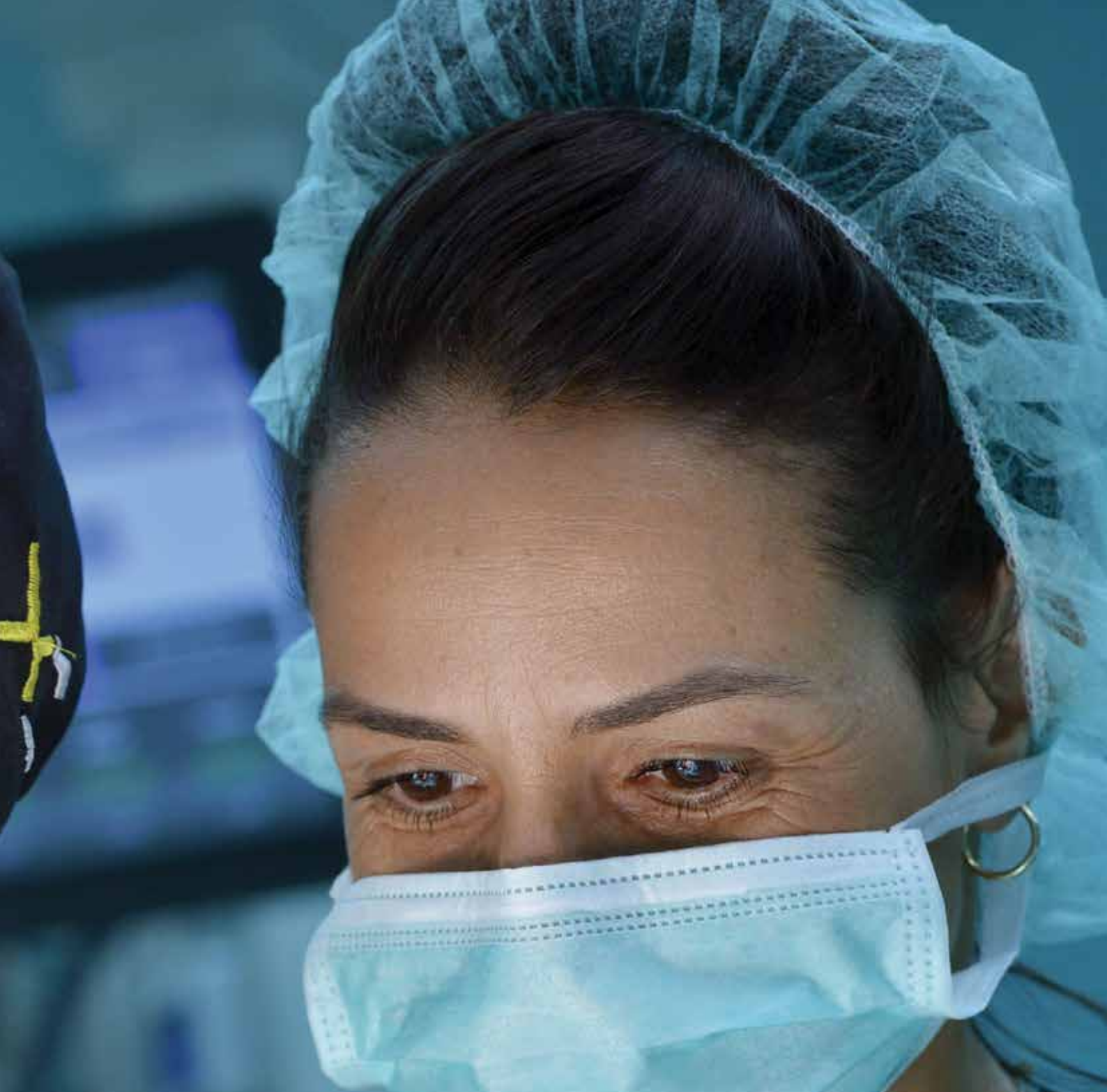
בשנת 2019 דווח אירוע חריג אחד - עליית לחץ חריגה בצובר חנקן כתוצאה מאי פתיחת ברז שחרור לחץ לאחר מילוי הצובר על-ידי ספק הגז (חברה חיצונית). האירוע הסתיים ללא נזק או השפעה על הפעילות. המקרה נחקר, הוסקו מסקנות ויצאו הנחיות לכלל מרכזי אסותא למניעת מקרים דומים בעתיד.

מורעלי בטיחות - פעילות צוות אחראי הרעלים של אסותא

לצורך טיפול אחראי ומיטבי בנושא, מינינו **אחראי רעלים מוסמך** האמון על ניהול התחום ברמת החברה, פועל תחת אגף לוגיסטיקה ועובד בשיתוף פעולה עם גורמים מקצועיים באגף רפואה. **בנוסף, בכל מרכז רפואי מונה אחראי רעלים**, לרוב מדובר ברוקח/ת של המרכז הרפואי, אשר עבר הסמכה ייעודית מטעם האגף לחומרים מסוכנים של משרד הכלכלה.

אחראי הרעלים של אסותא מתווה את המדיניות, מנחה את אחראי הרעלים במרכזים השונים ונמצא בקשר שוטף עם הרגולטורים הרלוונטיים. נוהל חומרים מסוכנים באסותא מסדיר את כל ההתנהלות בנושאי טיפול, אחסון, שילוט ועבודה עם חומרים מסוכנים במרכזים הרפואיים שלנו. כל חומר מסוכן חדש שנכנס לשימוש עובר תהליך אישורים, מתקבל מהיצרן גיליון בטיחות ייעודי לחומר ומועברות לגביו הדרכות. לכל מרכז רפואי נכתב נוהל עבודה ייעודי, אשר מתעדכן אחת לשנה. בנוסף, כל מרכז רפואי מחזיק בהיתר רעלים בתוקף המאושר על-ידי הרגולטור - המשרד להגנת הסביבה, אשר מתווה הנחיות לניהול החומרים המסוכנים באותו מרכז (כמויות מאושרות, דרכי שימוש ועוד).

אסותא מייחסת חשיבות רבה להעלאת מודעות העובדים לנושא ועל כן, מעבירה לכלל העובדים לומדה בתחום החומרים המסוכנים אחת לשנה. כמו כן מתקיימים תרגילים לטיפול בשכך מקומי ואנו משלבים את תחום החומרים המסוכנים בתרגיל החירום השנתי



.7



איך מטמיעים חויית אתיקה אחרת?

אתיקה וממשל תאגידי

אתיקה בסטנדרט אסותא



בתחום הרפואה, לשמירה על האתיקה חשיבות עליונה. אסותא הוא לפני הכל ארגון רפואי, המחויב להעניק רפואה איכותית ולדאוג לבריאותו ורווחתו של המטופל. המותג אסותא נבנה לאורך השנים ומוכר בזכות הסטנדרטים הגבוהים שעל-פיהם הוא פועל, סטנדרטים של מצוינות ומקצועיות לצד רוח ערכית השלובה בכל פעילות. אסותא חרתה על דגלה מצוינות רפואית לצד חמלה ואנושיות. זהו ארגון רפואי שמציב את האדם במרכז - בין אם מדובר במטופל ובין אם מדובר במטפל, ומטפח עבודת צוות, כאשר שקיפות, ישרה והגינות הן נר לרגליו.

הקוד האתי של אסותא

בשנת 2019 השקנו את הקוד האתי שלנו, הכולל את מערכת הערכים המנחה אותנו בכלל פעילותינו כארגון וכפרטים ומעצבת את מערכת היחסים עם מחזיקי העניין שלנו - מטופלים, עמיתים לעבודה, ספקים, רשויות, ארגוני בריאות אחרים ועוד. הקוד האתי משקף כללי התנהגות ארגוניים ראויים במגוון נושאים שקשורים לאתיקה, לפי החזון והיעוד של אסותא.

בקוד האתי הגדרנו לא רק את נורמות ההתנהגות המצופות מעובדינו ומנהלינו, אלא גם את כללי האתיקה המצופים ממחזיקי העניין שלנו, בהם אנו רואים שותפים מלאים להגשמת ייעודינו ומחויבותינו העמוקה לבריאות ולאיכות חיון הבריאותית של המטופל.

[לעיון בקוד האתי המלא באתר אסותא](#)

בשנת 2019 השקנו את הקוד האתי של אסותא, אשר מביא לידי ביטוי את התפישה ומדיניות האתיקה שלנו ומהווה תעודת זהות ערכית ונורמטיבית. הקוד האתי הינו קוד ארגוני המגדיר סטנדרטים להתנהגות ראויה. מלבד זאת ובמקביל, מחויבים העובדים גם לקוד האתי המקצועי של הסקטור אליו הם שייכים (רופאים, אחים ואחיות, רוקחים, פסיכולוגים וכו'). על תחום האתיקה הארגונית בחברה אחראי ראש אגף ארגון, תכנון ובקרה ומזכיר הדירקטוריון, **פרופ' יוסי ווייס**, אשר משמש כממונה האתיקה הראשי של אסותא.



”

לכל אורך שנות פעילותה, חרתה אסותא על דגלה את קידום הבריאות, הענקת חוויה רפואית אחרת והצבת האדם - על כבודו וצרכיו בראש מעייניה.

אסותא התחייבה להוות מודל למצוינות ולהיות ראויה לאמון המטופלים ומשפחותיהם ובשנת 2014 הקימה את בית הספר למקצוענות, מקום מיוחד בו מתנהל השיח הערכי. בשנים 2019 ו-2020 העמדנו במרכז פעילות בית הספר את נושא האתיקה, הקוד האתי והטמעתו בארגון.

עבורנו, להציב את האדם במרכז משמעו להתחשב בצרכים של מחזיקי העניין, לתעדף שיקולים רפואיים מקצועיים ולהטמיע בעובדינו את יצירת הערך ללקוחותינו. האתיקה נטועה עמוק הן בתפישתנו הערכית כארגון פרופסיונלי רפואי והן בתפישתנו הארגונית. כאן מתקיימת נקודת המפגש בין פעילותנו הרפואית, השירותית, העסקית והערכית

פרופ' יוסי ווייס, ראש אגף ארגון, תכנון ובקרה ומזכיר הדירקטוריון - ממונה האתיקה הראשי של אסותא



תהליך גיבוש וכתובת הקוד האתי

תהליך גיבוש הקוד היה מעמיק ומקיף, נוהל בסיוע חברה חיצונית וכלל שיתוף ומעורבות של מחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים לזיקוק הערכים והסוגיות האתיות הרלוונטיות לאסותא. בתוך כך, הוקמה ועדת היגוי פנימית בראשות פרופ' יוסי ווייס, אשר הורכבה מנציגים מכלל המרכזים, התפקידים והמקצועות ואושרה על-ידי המנכ"ל. כמו כן, התקיימו ראיונות עומק עם מנהלים, נשלחו סקרים לעובדים, התקיימו סדנאות עמם וכן נערכו מפגשים עם 6 קבוצות מחזיקי עניין חיצוניים: מטופלים, רופאי פריווילג', נציגי קופות חולים וחברות ביטוח, ספקי תרופות וציוד רפואי, סוכני תיירות מרפא ורגולטורים ואנשי אתיקה. זאת, מתוך שאיפה ליצור מעגלי שיתוף והסכמה רחבים על מנת לאפשר לקוד להיות חלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית של אסותא. הקוד האתי אושר בהנהלה ובדירקטוריון החברה.

הקוד האתי אינו רק הצהרת כוונות של הנהלת הארגון אלא דרך חיים, התנהגות יום-יומית שמצופה מכל אחד מאיתנו

תהליך הטמעת האתיקה בתרבות הארגונית

כשמדובר באתיקה באסותא אין דילמה - האחריות ליישם את הקוד האתי חלה על כלל העובדים, ללא קשר לדרגה, לתפקיד או למקצוע. על כן, אנו משקיעים רבות בהטמעת תרבות אתית בכל רבדי הארגון. אגף משאבי אנוש בראשות הגב' איריס מור אמון על תכנית ההטמעה - בניית תכנית עבודה סדורה, הצבת יעדים ברורים וניהול תהליכי הטמעה רב-שנתיים.

מטמיעים אתיקה -

בית ספר למקצוענות, בית ספר לערכים

ההוצאה לפועל של תוכנית ההטמעה, בהיבט ההדרכות, מתרחשת באופן יומיומי דרך בית הספר למקצוענות המשותף לאגף משאבי אנוש.

■ **בשנת 2019** - שנת ההטמעה הראשונה של הקוד האתי, הועברו לעובדים תכנים במסגרת הכשרות ה"מקצוענות היומיומית" של בית הספר.

■ **בשנת 2020** - התאים בית הספר למקצוענות את תכני ההכשרות ואת תהליך ההטמעה לצרכים של כל אחת מהיחידות והמרכזים הרפואיים ברשת, תוך התעמקות בדילמות אתיות רלוונטיות, הצפתן והצעת דרכי פתרון.

מתקשרים אתיקה - חיזוק המודעות דרך ערוצי תקשורת פנים ארגוניים

במקביל, עסקנו בהעלאת המודעות לקוד ולתחום בקרב המנהלים והעובדים באמצעות התקשורת הפנים ארגונית, אשר מבוססת על מודל רב ערוצי שמאפשר לכל עובד לצרוך את המידע באופן הנגיש והנוח לו. בין היתר הפקנו סרטון בו בכירי הארגון מספרים על הקוד האתי, הפצנו ניוזלטר ייעודי בנושא הקוד האתי המדגיש את ערוצי הפנייה לממונה על האתיקה ולועדת האתיקה הארגונית, הבאנו את הנושא למודעות באמצעות תקשורים ייעודיים במייל, כתבות בפורטל אסותא ועוד.

מבנה מערך האתיקה ומנגנוניו באסותא

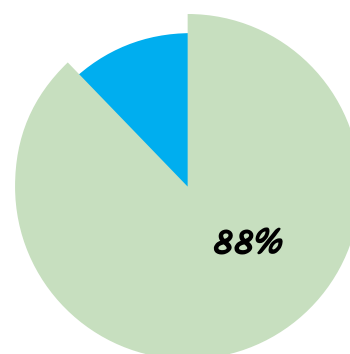
כחלק בלתי נפרד מתהליך כתיבת הקוד האתי עסקנו בגיבוש והבניית מנגנוני האתיקה של הארגון, לרבות:

■ ממונה האתיקה של הארגון

■ **ועדת אתיקה מוסדית** - המורכבת מ-12 חברים כאשר יו"ר הועדה הינו ממונה האתיקה. הוועדה מהווה מוקד מרכזי להתוויית המדיניות בתחום האתיקה הארגונית תוך מדידה ומעקב אחר התנהלות הארגון בהתאם לקוד האתי ויישום תכנית ההטמעה (לפי יעדים ומדדים שהוצבו), ריענון תכני הקוד במידת הצורך ובחינה מעמיקה של הסוגיות האתיות שעולות מהשטח. משולחנה של ועדת האתיקה יוצאים ניירות עמדה לגבי דילמות שעולות מהשטח.

■ **נאמני אתיקה** - 27 עובדים במרכזים השונים הוכשרו לתפקיד בקורס ממוני אתיקה במרכז לאתיקה במשכנות שאננים בירושלים.

■ **מוקד פניות אנונימי** - באתר האינטרנט, במייל, בפקס או באמצעות דואר ישראל.



88% מעובדי החברה

עברו הדרכה על הקוד האתי ב-2019



אחריי לאתיקה - מנהלי אסותא כמובילי אתיקה

התפישה באסותא היא שמנהלים אמורים לפעול בהתאם לרובד נוסף של כללי אתיקה, מעבר לנורמות המצופות מכלל העובדים. על מנהלים מוטלת אחריות יתרה, הבאה לידי ביטוי בהתנהגותם בכלל ובהתנהגות אתית וערכית בפרט. עליהם להוות דוגמא אישית ולשמש כמובילי אתיקה ארגונית מעצם היותם בתפקיד ניהולי בארגון.



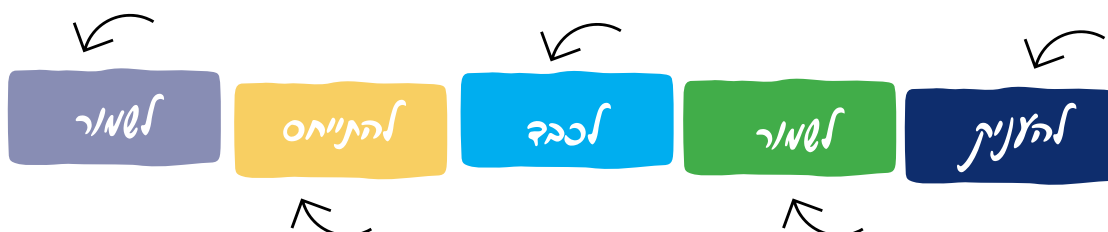
כבוד האדם באתיקה הרפואית

אתיקה הינה ערך עליון בתחום הרפואה. לצד היבטים של טיפול רפואי איכותי ומחויבות עמוקה לבריאותו של המטופל, מרכיב מרכזי בתחום האתיקה בעולם הרפואה הינו שמירה בלתי מתפשרת על כבוד האדם. חשיבות השמירה על כבוד האדם בהליכים רפואיים נובעת מפגיעותו של המטופל, התלות שלו בצוות הרפואי וא-סימטריה בידע.

כנגזרת מכך, אסותא ועובדיה מתחייבים:

■ **לשמור** על פרטיות המטופלים ועל סודיות המידע הטמעת כבוד האדם באסותא מתבצעת באמצעות ההדרכות בבית הספר למקצוענות (כפי שתואר בפרק "האנשים של אסותא") וכן באופן שוטף באמצעות נוהל עבודת הרופא (כפי שהוזכר בפרק ה"מטופלים שלנו"). כאמור, נוהל עבודת הרופא הינו מסמך מדיניות חשוב ביותר, המגדיר את כללי העבודה לכל רופא שמגיע לעבוד באסותא. לצד ההיבטים המקצועיים, הנוהל כולל התייחסות להיבטים אתיים כגון הדרישה לפעול על-פי האתיקה הרפואית וחוק זכויות החולה, להציב בראש סדר העדיפויות את כבודם ופרטיותם של המטופלים ולאפשר להם חופש בחירה. כל רופא שמגיע לעבוד באסותא מחויב לחתום על הנוהל.

- **להעניק** טיפול ושירות שוויוניים, ללא משוא פנים, לכל אדם באשר הוא אדם
- **לשמור** על זכויות המטופלים ולהנגיש אותן בצורה מלאה, בשקיפות ובהוגנות
- **לכבד** את חופש הבחירה של המטופל ולחתור לקבלת החלטות משותפת לאורך כל התהליך - הן לפני הטיפול באמצעות תיאום הציפיות וחתומה על טופס הסכמה מודעת, והן לאחר הטיפול, ולנהוג בשקיפות במיוחד באשר לתקלות, חריגות או כשלים
- **להתייחס** באופן ייחודי לכל מטופל - להעניק טיפול רפואי לפי התוויות רפואיות מקצועיות אשר תואמות את מצבו הרפואי האישי של המטופל



בוחנים את השמירה על כבוד האדם

אסותא חרתה על דגלה את
השמירה על כבוד האדם -
"העמדת האדם, על
כבודו, צרכיו, תקוותיו
וחופש הבחירה שלו
בראש מעיינינו"

נוכח מרכזיות השמירה על כבוד האדם בהקשר הרפואי, הוחלט ב-2016 לבחון את מימושה הלכה למעשה בפעילות אסותא. הפרויקט בוצע במרכז הרפואי רמת החייל יחד עם המכון הישראלי לדמוקרטיה ובחן רבדים שונים של כבוד אדם - שמירה על האוטונומיה של המטופל, חירותו, שוויון זכויותיו, חופש הבחירה שלו, שלמות הגוף, פרטיותו, מניעת השפלה וביזוי והתייחסות לכל מטופל כאל עולם ומלואו.

תוצאות הפרויקט הראו שרוב המטופלים שנשאלו (78%) דיווחו על חוויה מכבדת והעידו שכבוד האדם על היבטיו השונים נשמר במהלך הטיפול הרפואי במרכז הרפואי רמת החייל. בהיבט הצוות הרפואי שמחנו להיווכח כי רובו מגלה מודעות רבה לערך כבוד האדם ובייחוד לשמירה על פרטיות ולגילוי אמפתיה כלפי המטופל. כבוד האדם נשמר באסותא בזכות היחס המכבד והאמפתי של הצוות, מתן הסברים מפורטים והתשתיות הפיזיות.



ממשל תאגידי בסטנדרט אסותא



כשחקן משמעותי במערכת הבריאות הלאומית, אסותא מחויבת לקיומו של ממשל תאגידי תקין ואחראי. אנחנו באסותא מאמינים ששמירה על ממשל תאגידי הפועל בצורה סדורה, ראויה וקשובה, הינה הבסיס לתפקודו התקין של הארגון. ממשל תאגידי חזק מאפשר לנו להמשיך לקיים את המצוינות המאפיינת אותנו בכלל פעילותנו ולבטא את סטנדרט אסותא. כגוף העוסק בבריאות, מתפקדת אסותא בסביבה רגולטורית מורכבת, אשר מסדירה את פעולותיה ואת דרכי ניהולה.



ממשל תאגידי חזק
מאפשר לנו להמשיך לקיים
את המצוינות המאפיינת אותנו
בכלל פעילותנו ולבטא את
סטנדרט אסותא

דירקטוריון אסותא

הדירקטוריון מתווה את דרכנו באסותא: הדרך האסטרטגית, הערכית, העסקית והפיננסית - ומפקח על אופן הביצוע, הבקרה והדיווח.

תפקידו המרכזי של הדירקטוריון באסותא הוא התוויית מדיניות החברה ופיקוח על ביצוע תפקידי המנכ"ל ופעולותיו. בתוך כך, הדירקטוריון אחראי על קביעת החזון, המדיניות, היעדים, המטרות, תוכניות הפעולה, העקרונות למימון וסדרי העדיפויות ביניהן. כמו כן, אחראי הדירקטוריון על אישור תוכניות עסקיות ופיתוח עסקי של החברה, אישור תוכניות העבודה והתקציבים השנתיים, אישור תוכניות לשיפור איכות ובטיחות החולה ומעקב קבוע על תהליך הביצוע, קביעת המבנה הארגוני ומדיניות השכר, מינוי ופיטורי המנכ"ל ועוד.

חברי הדירקטוריון

1

דירקטור
חיצוני

2

דירקטורים
בלתי תלויים

2

נשים

הדירקטוריון מתווה את דרכנו באסותא: הדרך האסטרטגית, הערכית, העסקית והפיננסית -

ומפקח על אופן הביצוע, הבקרה והדיווח

בדירקטוריון אסותא מכהנים 12 דירקטורים:

שמות הדירקטורים

- פרופ' שוקי שמר - יו"ר
- פרופ' משה רווח
- מר רן סער
- רו"ח שעיה זילונקה
- מר פרנסיס ווד
- עו"ד וילי יצחקי
- מר ציון אוליאל
- מר שמחה שטיצברג
- גב' רות דהן-פורטנוי
- מר יצחק גנור
- מר עזי נתנאל
- גב' יהודית פלוטקין

דירקטוריון אסותא מחובר וקשור למתרחש בשטח ובמהלך השנים מבצע סיורים במרכזים הרפואיים השונים, נחשף לעשייה הרפואית הענפה ולטכנולוגיות החדשות ושומע סקירות על הפעילות והעשייה בכלל הרשת. לחברה תוכנית סדורה לקליטת דירקטור חדש, הכוללת תהליכי למידה אודות הארגון ובכללם כגישות עם סמנכ"לים, קבלת סקירה מפורטת ממזכיר החברה או מיועצינו המשפטי ועוד.

הדירקטורים תוכננו לעבור השתלמות בנושא האחריות התאגידית, אך בשל מגפת הקורונה נדחתה השתלמות זו לשנת 2021.

מודדים אפקטיביות גם בדירקטוריון

לאסותא קריטריונים למדידה ובקרה על אפקטיביות הדירקטוריון, ביניהם: אחוז נוכחות מינימלי של חברי הדירקטוריון בישיבות, מעקב אחר אחוז נוכחות ממוצע של חברי הדירקטוריון והגדרת מספר התכנסויות מינימלי של הדירקטוריון. כמו כן, מבוצעת הערכה שנתית מובנית של עמידה ביעדי הדירקטוריון ושל ביצועי החברים בו.

בשנת 2019 התקיימו:





ועדות הדירקטוריון

■ ועדת היגוי פרויקטים - בראשות פרופ' שוקי שמר,

מלווה את הנהלת החברה בקביעת הפרוגרמה, התכנית והתקציב של הפרויקט, עד לאישור הסופי בדירקטוריון. כמו כן, בעלת הסמכות לבצע שינויים בתכנית ותקציב הפרויקט לאחר מכן. ב-2019 התכנסה הוועדה 6 פעמים.

■ ועדת ניהול סיכונים פיננסיים - בראשות הגב' רות פורטנוי,

מיעצת לדירקטוריון בנושאי הניהול הפיננסי של החברה - בטווח הקצר והארוך, פעילות החברה והיחס התפעולי שלה, בחינת התכנית העסקית של החברה, וכן בנושאים אחרים הקשורים בניהול הסיכונים הפיננסיים של החברה. הוועדה התכנסה פעם אחת בשנת 2019.

■ ועדת שכר ותגמול - בראשות פרופ' שוקי שמר,

עוסקת בקביעת שכר ותגמול לנושאי משרה בחברה וקביעת קריטריונים למענקים. ועדה זו לא התכנסה ב-2019.

■ ועדת פשרות - בראשות פרופ' משה רווח,

מסייעת להנהלת החברה בבחינת פשרות ואישורן, בתביעות רשלנות רפואית בהן מוצעת פשרה. הוועדה התכנסה פעמיים בשנת 2019.

■ ועדת אחריות תאגידית - בחודש יוני 2020 הקימה

אסותא ועדה ייעודית לתחום האחריות התאגידית, בראשות חברת הדירקטוריון, הגב' יהודית פלוטקין. על הוועדה להתוות את התפישה האסטרטגית בתחום האחריות התאגידית, לאשר פעילויות שונות בתחום ויעדים שהוצבו וכן לעקוב אחר ביצועם בפועל. עוד טרם הקמת הועדה, עסק דירקטוריון אסותא בנושא, הן בתחילת תהליך גיבוש הקוד האתי, הן באישור הקוד והן באישור התנעת העבודה על ד"ח אחריות תאגידית זה.

■ ועדת ביקורת - בראשות הגב' רות פורטנוי,

אחראית על איתור ליקויים בניהול העסקי של החברה, תוך התייעצות עם המבקר הפנימי או עם רואי החשבון ומציעה לדירקטוריון דרכים לתיקונם. בתוך כך, אחראית הוועדה גם על בדיקת דוחות הביקורת של המבקר הפנימי ומעקב אחר יישום ההחלטות. ב-2019 התקיימו 3 ישיבות של ועדת הביקורת.

■ ועדת כספים - בראשות מר יצחק גנור,

ממליצה לדירקטוריון בעניין הדוחות הכספיים של החברה, בוחנת דוחות ביניים ועוסקת בנושאי הרכש של החברה. ב-2019 התקיימו 9 ישיבות של ועדת הכספים.

■ ועדת השקעות - תת-ועדה של ועדת הכספים

לענייני השקעות, בראשות מר יצחק גנור.



אנו פועלים לגיבוש מנגנונים ונהלים שיסייעו להבטיח התנהלות תקינה, לקדם התנהלות אתית ולחזק את הקשר בין הדירקטוריון לחברה. במקביל, אנו שוקדים על בניית תוכנית אכיפה פנימית, לצורך המשך הטמעת חוקי ניירות ערך וחוק החברות בפעילותנו.

יד הרפואה תמיד על העליונה - מניעת ניגוד עניינים

”

לצד היותו ארגון בריאות, אסותא הינו ארגון פיננסי ועסקי. לכן, אנו מבססים מערכת איזונים בין השיקולים השונים ומשלבים בין ראייה מקצועית רפואית לבין ראייה עסקית, וזאת על מנת להבטיח התנהלות כלכלית אחראית שתאפשר את הגשמת היעדים והמטרות שלנו. עם זאת, כאשר קיימת התנגשות בין השיקולים, יד הרפואה תמיד תהיה על העליונה

רו"ח יחזקאל שירי, ראש אגף כספים

אסותא הינה בראש ובראשונה ארגון רפואי, המחויב באופן בלתי מתפשר לרפואה איכותית ולבריאותו של המטופל. השיקולים הרפואיים עומדים בראש מעיינינו ותמיד יקבלו קדימות והעדפה. אסותא מבטיחה שעובדיה יפעלו בהתאם ועל-פי אמות מידה ושיקולים מקצועיים והוגנים ויימנעו ממצבים של ניגוד עניינים ומקידום שיקולים אישיים או שיקולים זרים אחרים. על מנת להבטיח זאת הלכה למעשה, גיבשנו נוהל קבלת מתנות, פרסים ותרומות, אנו מעבירים הדרכות בנושא במסגרת הטמעת תחום האתיקה וכן מעודדים את עובדינו לדווח בשקיפות כאשר הם נתקלים באירוע בו מתעורר חשש לניגוד עניינים.



ניהול סיכונים רפואיים

■ **זיהוי וניתוח אירועים חריגים**, הסקת מסקנות מקומיות ומערכתיות ומתן המלצות לדרכי פעולה שיבטיחו את בטיחות הטיפול ויפחיתו את שיעור האירועים החריגים

■ **חיזוק מודעות העובדים** ויצירת מערכת יחסים המבוססת על אמון בין כל אנשי הצוות הפועלים ברמת השטח, באינטראקציה עם המטופלים ובינם לבין עצמם, על מנת לעודד דיווחים על מפגעים בזמן אמת על-ידי העובדים, כולל דיווח עצמי, וזאת ללא חשש מענישה.

היחידה לניהול סיכונים ובטיחות הטיפול באסותא עוסקת בניהול סיכונים של תהליכים בתחום הרפואה. היחידה עוסקת - הן באופן יזום והן באופן תגובתי, במניעת פגיעה במטופלים במסגרת האבחון והטיפול הרפואי ובקידום סביבת עבודה ותרבות ארגונית המאפשרות התנהלות רפואית, תפעולית ומנהלית המבטיחה את בטיחות הטיפול. היחידה לניהול סיכונים ובטיחות הטיפול פועלת באסותא מזה 25 שנה בכפיפות לראש אגף הרפואה והינה גוף יועץ שהמלצותיו מהוות בסיס לקבלת החלטות ניהוליות חוצות ארגון.

היחידה פועלת לצמצום טעויות וכשלים רפואיים באמצעות תהליכים שיטתיים הכוללים:

- גיבוש והפעלת **תוכנית עבודה שנתית** הכוללת את מכלול ההיבטים של ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול
- **ניתוח תהליכים** בעלי פוטנציאל לסיכון, כולל בינוי, טכנולוגיות, ותהליכי עבודה חדשים
- ביצוע **סקר סיכונים** אחת ל-2-3 שנים בתחום או בתהליך עתיר סיכון. ממצאי סקר הסיכונים מהווה בסיס לביצוע שינויים מערכתיים, נוהליים או אחרים

**היחידה לניהול סיכונים ובטיחות
הטיפול פועלת באסותא
מזה 25 שנה בכפיפות לראש
אגף הרפואה והינה גוף יועץ
שהמלצותיו מהוות בסיס לקבלת
החלטות ניהוליות חוצות ארגון**



8.



על הדו"ח ומדדיו

נושאים מהותיים ואינדקס

על הדו"ח

בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנות ניתן לפנות לאחד מהגורמים הבאים:

מאסותא מרכזים רפואיים

■ פרופ' יוסי ווייס, ראש אגף ארגון ותכנון ומזכיר החברה

■ לימור אליאס, מנהלת פרויקטים, אגף ארגון ותכנון: limor@assuta.co.il

מחברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית

■ מר עברי ורבין, מנכ"ל: lvri.Verbin@goodvision.co.il

■ נויה אילני, יועצת לאחריות תאגידית: noya.ilani@goodvision.co.il

תודה לכל השותפים להפקת הדו"ח בתוך אסותא ומחוץ לה:

אסותא מרכזים רפואיים:

לימור אליאס - מנהלת פרויקטים, אגף תכנון ארגון ובקרה
קרן מסינג - מנהלת שיווק ודיגיטל, אגף שירות, שיווק ולקוחות
טלי גופר - מנהלת תקשורת שיווקית, אגף שירות, שיווק ולקוחות
מיכל רוזנצויג - רכזת תקשורת, אגף שירות, שיווק ולקוחות

חברת Good Vision:

עברי ורבין - מנכ"ל
נויה אילני - יועצת לאחריות תאגידית

יעל צ'רני Copy&Co - קופירייטינג ותקשורת ארגונית
מינה פורטנוב Portnov Mishan - עיצוב תקשורת חזותית

אנו גאים להציג בפניכם, לקוחותינו, עובדינו, וכלל מחזיקי העניין שלנו, את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של אסותא לשנת 2019 וכולל גם סקירת הפעילות שלנו לשנת 2020.

זהו דו"ח ראשון המפורסם לציבור על-ידי רשת בתי חולים בישראל.

אנו באסותא רואים את השקיפות, ההוגנות, המציאות והיציבות כבסיס לפעילותנו, וכל אלו באים לידי ביטוי בדו"ח זה. כארגון המציב את האדם במרכז, אנו רואים עצמנו מחויבים להנגשת המידע אודותינו ברמת הדיוק והשקיפות הגבוהות ביותר ובאופן ידידותי ונוח.

דו"ח אחריות תאגידית זה הינו הדו"ח ראשון של אסותא ובכוונתנו להמשיך ולדווח בעתיד. הדו"ח סוקר בהרחבה את פעילותנו בשנת 2019 ומציג את תמצית הפעילות בשנת 2020, תוך שהוא מתמקד בנושאים שזוהו כמהותיים בפעילותנו. אנו מתייחסים לפעילות בכלל תחומי האחריות התאגידית, וביניהם הממשל התאגידי והאתיקה שמנחים את אסותא כארגון, מחויבותנו לסביבה בריאה ולקיימות, השירות והיחס שאנו מעניקים למטופלינו, האנשים שלנו ומעורבותם בקהילה ועוד. בכך, מציג הדו"ח את החיבור החזק המתקיים בין אסותא לבין כלל תחומי האחריות התאגידית.

הדו"ח נכתב על-פי דרישות הדיווח של ארגון GRI הבינלאומי (Global Reporting Initiative) לפי תקן דיווח SRS ברמת דיווח 'Core', ללא תהליך אשרור חיצוני. לצורך כתיבתו קיימנו תהליך בנצ'מארק ותהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לדיווח, ערכנו ראיונות עם עובדי ומנהלי החברה וכן ראינו מחזיקי עניין נוספים, ניתחנו סקרים ומשובים, ביצענו ניתוח של מסמכי מדיניות, תקנון החברה, הקוד האתי ועוד.

בהזדמנות זו אנו מבקשים להודות לכל אלה שהשקיעו מזמנם וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בניתוחו ובכתיבתו.

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, שהינה מחזיקת עניין רשמית בארגון ה-GRI.

נושאים מהותיים וגבולות הדיווח

■ סקירת נושאים מהותיים שזוהו על ידי ארגון SASB (The Sustainable Accounting Standards Board)

■ בנצ'מרק וניתוח דו"חות אחריות תאגידית של חברות בינלאומיות מובילות מתחום הבריאות.

■ סקירת יעדי הפיתוח של האו"ם (SDG - Sustainability Development Goals).

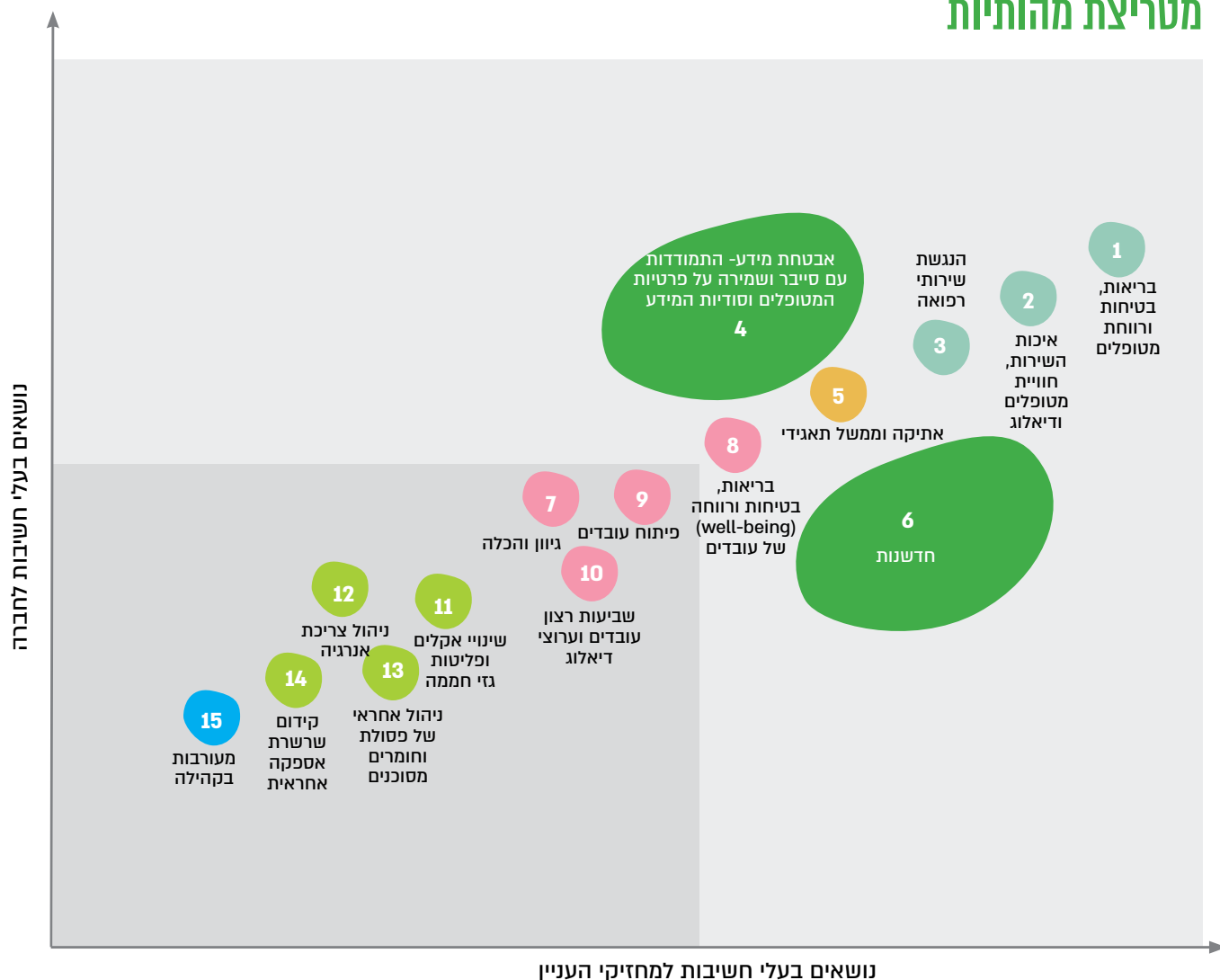
3. **מיכוי הנושאים המהותיים - גיבוש מטריצת מהותיות המרכזת את הנושאים תוך דירוגם לפי מידת חשיבותם למחזיקי העניין של החברה ומידת השפעתם בהיבט החברתי, הסביבתי והכלכלי וכן הגדרת גבולות ההשפעה של כל נושא בתוך הארגון ומחוץ לו.**

דו"ח אחריות תאגידית זה מתמקד בנושאים המהותיים בפעילותה של אסותא. תהליך זיהוי הנושאים המהותיים כלל שלושה שלבי מרכזיים:

1. **ריכוז נושאים מהותיים באמצעות תהליכים פנים ארגוניים** - ניהול דיאלוג ושיח שוטף עם מחזיקי העניין של החברה, באמצעות: סקרי שביעות רצון פנימיים, משוברים וסקרי לקוחות, ראיונות עם גורמים שונים בחברה ומחוץ לה, ניתוח פניות ציבור של החברה ועוד.

2. **ריכוז נושאים מהותיים מתוך מאגרי מידע חיצוניים** ■ סקירת דו"ח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), העוסק בזיהוי נושאים מהותיים למחזיקי עניין בחלוקה על פי סקטורים.

מטריצת מהותיות



- נושא בעל חשיבות גבוהה למחזיקי העניין והשפעה חברתית, כלכלית וסביבתית גבוהה - הוגדר כנושא מהותי המדווח בדו"ח אחריות תאגידית זה
- נושא בעל חשיבות בינונית למחזיקי העניין והשפעה חברתית, כלכלית וסביבתית בינונית - הוגדר כנושא מהותי המדווח בדו"ח אחריות תאגידית זה
- נושא בעל חשיבות נמוכה למחזיקי העניין והשפעה חברתית, כלכלית וסביבתית נמוכה - נושא לא מהותי אשר לא דווח בדו"ח זה. נושאים אלו הוגדרו כנושאים בבקרה ומעקב של החברה, עליהם אין הכרח לדווח

גבולות הנושאים המהותיים המדווחים

ככלל מתייחס הדו"ח לכל אתרי ומתקני הפעילות של אסותא מלבד בית החולים האוניברסיטאי אסותא אשדוד ע"ש סמסון, למעט התייחסות למרכז זה בהקשר לפרויקט בנייה ירוקה (הנסקר בפרק סביבה בריאה וקיימות). בנוסף, נתוני כוח האדם שמפורטים בדו"ח מתייחסים לעובדים השכירים ולא לרופאי הפריווילג.

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרק בדו"ח
בריאות, בטיחות ורווחת מטופלים	בתוך הארגון ומחוץ לו	המטופלים שלנו קידום בריאות
איכות השירות, חוויית מטופלים ודיאלוג	בתוך הארגון ומחוץ לו	המטופלים שלנו
אבטחת מידע- התמודדות עם סייבר ושמירה על פרטיות המטופלים וסודיות המידע	בתוך הארגון ומחוץ לו	המטופלים שלנו
אתיקה וממשל תאגידי	בתוך הארגון ומחוץ לו	אתיקה וממשל תאגידי
הנגשת שירותי רפואה	בתוך הארגון ומחוץ לו	המטופלים שלנו
חדשנות	בתוך הארגון ומחוץ לו	חדשנות קידום בריאות המטופלים שלנו
בריאות, בטיחות ורווחה (well-being) של עובדים	בתוך הארגון	האנשים של אסותא קידום בריאות
פיתוח עובדים	בתוך הארגון	האנשים של אסותא
שביעות רצון עובדים וערצוי דיאלוג	בתוך הארגון	האנשים של אסותא
גיוון והכלה	בתוך הארגון	האנשים של אסותא
שינויי אקלים ופליטות גזי חממה	בתוך הארגון ומחוץ לו	סביבה בריאה וקיימות
ניהול צריכת האנרגיה	בתוך הארגון	סביבה בריאה וקיימות
ניהול אחראי של פסולת	בתוך הארגון ומחוץ לו	סביבה בריאה וקיימות
קידום שרשרת אספקה אחראית	בתוך הארגון ומחוץ לו	סביבה בריאה והקיימות האנשים של אסותא
מעורבות בקהילה	בתוך הארגון ומחוץ לו	האנשים של אסותא קידום בריאות

דיאלוג מחזיקי עניין

מחזיק עניין	סוגיות מהותיות ונושאים לדיון	ערוצי דיאלוג מרכזיים	פרק בדו"ח לפירוט נוסף
מטופלים 	שביעות רצון, איכות השירות, נגישות, בריאות בטיחות ורווחה, אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המטופלים, טיפול בפניות	מעקב "מוניטור", Docadvi-sor PROMS, קבוצות מיקוד ומפגשי שולחן עגול, סקרי שביעות רצון מהשירות, אתר האינטרנט של החברה, רשתות חברתיות, מערך קשרי לקוחות, מוקדים טלפוניים, אמצעי תקשורת ישירה (צ'אט, וואטסאפ, טלפון, מייל, פקס, SMS ופייסבוק), טלגרם, מערך פניות ציבור	המטופלים שלנו
עובדים 	גיוון והכלה, גיוס ושימור עובדים, פיתוח וקידום, בריאות בטיחות ורווחת עובדים, שביעות רצון, אתיקה ארגונית	תקשורת פנים ארגונית, פורום "קפה עם משאבי אנוש", פורטל עובדים, סקר אמון, סקר שירות פנים ארגוני, סקרי שביעות רצון, משוב והערכת ביצועים, הדרכות, סדנאות וסקרים לגיבוש הקוד האתי, אתר קריירה	האנשים של אסותא אתיקה וממשל תאגידי
רופאי פריווילג' 	שביעות רצון, איכות השירות, טיפול בפניות	פורטל הכולל אזור אישי, אפליקציה, סקרי שביעות רצון, מרכז שירות ייעודי	האנשים של אסותא
רגולטורים וגופים ממשלתיים (כגון: משרד הבריאות, המשרד להגנת הסביבה ועוד) 	התנהלות בהתאם לדרישות הדין החלות על החברה, הקפדה על ניהול הפעילות באופן שקוף ואמין אל מול גורמי הממשל השונים, יצירת שיתופי פעולה לקידום הבריאות ברמה הלאומית	השתתפות במועצות לאומיות לקידום בריאות, פורומים וועדות, אירוח כנסים וימי עיון, קיום תקשורת בינאישית עם הרגולטורים ותקשורת שוטפת	קידום בריאות המטופלים שלנו סביבה בריאה וקיימות אתיקה וממשל תאגידי
ארגוני בריאות וקהילה מדעית 	חדשנות, יצירת שיתופי פעולה לקידום בריאות בטיחות ורווחת מחזיקי עניין, פרסום כתב העת השנתי AMR, חברות בארגונים בינלאומיים והשתתפות במפגשיהם ובעשייתם	קיום מחקרים משותפים, מעבדת המחקר המולקולרית, היחידה הבינלאומית להשתלמויות	קידום בריאות המטופלים שלנו
סביבה 	שינויי אקלים, הפחתת השפעות סביבתיות, ניהול אחראי והתייעלות	ייזום פרויקטים ותכניות חדשניות שנועדו למזער את ההשפעות הסביבתיות השליליות	סביבה בריאה וקיימות
קהילה 	ביסוס קשר עם הקהילה המקומית וחיזוקה דרך דאגה לצרכיה	יצירת שותפויות עם ארגונים חברתיים בסמיכות למרכזים הרפואיים ועידוד מעורבות עובדים בקהילה	קידום בריאות האנשים של אסותא

GRI Index

טבלאות נתונים לפרק "האנשים של אסותא"

נתוני עובדים

אופי העסקה	גברים	נשים	סה"כ	סה"כ באחוזים	GRI
עובדים במשרה מלאה	556	1,653	2,209	71.5%	
עובדים במשרה חלקית	152	729	881	28.5%	102-8
סה"כ עובדים	708	2,382	3,090	100%	
עובדים תחת הסכם קיבוצי	233	812	1,045	33.8%	102-41

התפלגות עובדים לפי אזורי מגורים	מספר עובדים	אחוז עובדים	GRI
ת"א וגוש דן	1,789	57.9%	
השרון	334	10.8%	
ירושלים והסביבה	62	2%	102-8
אשדוד והסביבה	202	6.5%	405-1
נגב ודרום	305	9.9%	
צפון הארץ	398	12.9%	
סה"כ עובדים	3,090	100%	

גיוון עובדים

גיוון גילאי	גברים	נשים	סה"כ	אחוז מכלל העובדים	גיל ממוצע	GRI
עד 30	66	310	376	12.17%		
31-50	369	1,272	1,641	53.1%		405-1
מעל 50	273	800	1,073	34.73%		
סה"כ	708	2,382	3,090	100%	45.5	

גיוון מגדרי בדרגי ניהול	גברים	נשים	סה"כ	GRI
הנהלה בכירה	8	7	15	
מנהלים - דרג M2	7	8	15	
מנהלים - דרג M3	47	56	103	102-7
מנהלים - דרג M4	38	156	194	102-8
סה"כ מנהלים	100	227	327	405-1
אחוז המנהלים	30.3%	69.7%	100%	

גיוון אוכלוסיות	מספר העובדים	אחוז העובדים	אחוז מדרגי הניהול	GRI
מוצא ערבי	239	7.7%	2.7%	405-1

GRI Index

ותק עובדים

GRI	ותק ממוצע	סה"כ	נשים	גברים	טווח הוותק (בשנים)
405-1	7.58	1,607	1,237	370	עד 5 שנים
		1,106	858	248	10-15 שנה
		164	129	35	15-20 שנה
		164	120	44	20-30 שנה
		49	34	15	30 ומעלה

הדרכות

GRI	2019	גברים	שעות הדרכה
404-1	28,869	עובדים	סה"כ שעות הדרכה
	5,026	מנהלים	
	1,958	מטה	
	31,937	מרכזים רפואיים	
	67,789	סה"כ	
	10.9	עובדים	ממוצע שעות הדרכה
	10.8	מנהלים	
	9.4	מטה	
	11	מרכזים רפואיים	
	10.5	ממוצע שעות כללי	



GRI Index: SRS (Core)

מדדים כלליים

נושא לדיווח	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
פרופיל הארגון	102-1	שם הארגון	עמ' 14, 15
	102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	עמ' 17
	102-3	המיקום של מטה הארגון	עמ' 17
	102-4	אתרי הפעילות של הארגון	עמ' 17
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	עמ' 15, 16
	102-6	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	עמ' 17, 39, 44-46
	102-7	גודל ומידע על הארגון	עמ' 19-14
	102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עמ' 138-139
	102-9	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	עמ' 57-60, 105, 112
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	N/A
	102-11	יישום עקרון הזהירות המונעת על ידי הארגון	עמ' 111-110, 131
	102-12	יזמות חיצונית, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	עמ' 8, 20, 22-24
	102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	עמ' 20, 78-79
אסטרטגיה	102-14	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	עמ' 6-8
אתיקה ויושרה	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 14, 19, 122-123, 125-126
	102-17	תיאור המנגנונים החיצוניים והפנימיים עבור הארגון להתייעצות ולדיווח בנוגע להתנהגות אתית וחוקית ויושרה עסקית	עמ' 124
ממשל תאגידי	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	עמ' 127-129
	102-20	גורם בכיר האחראי על נושא האחריות התאגידית, והאם מדווח ישירות לנהלה הבכירה ביותר	עמ' 22, 129
	102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	עמ' 128-129
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	עמ' 130
	102-26	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בקביעת המטרות, הערכים והאסטרטגיה הארגונית	עמ' 127
	102-28	תיאור התהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון	עמ' 128

נושא לדיווח	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
דיאלוג מחזיקי עניין	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	עמ' 137
	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמ' 138
	102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	עמ' 137
	102-43	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	עמ' 137, 134
	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	עמ' 137
פרקטיקת הדיווח	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	עמ' 136
	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	עמ' 134-136
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	עמ' 135
	102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	N/A
	102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	N/A
	102-50	התקופה המדווחת	עמ' 134
	102-51	מועד פרסום הדו"ח האחרון	דו"ח ראשון שהארגון מפרסם
	102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	N/A
	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	עמ' 134
	102-54	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם GRI Standards-7	עמ' 134
	102-55	אינדקס - GRI Content index	עמ' 138-142
	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	לא בוצע אשורור חיצוני

מדדים ספציפיים

נושא לדיווח	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
מדדים כלכליים (200)			
אסותא הינה חברה פרטית ואינה מפרסמת נתונים כספיים			
מדדים סביבתיים (300)			
אנרגיה	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 111-115
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	עמ' 115
	302-3	אינטנסיביות צריכת האנרגיה	

נושא לדיווח	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
פליטות	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 111-115
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	עמ' 115
	305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה על ידי הארגון	
פסולת ושפכים	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 111, 116-118
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	עמ' 116-117
	306-4	המשקל הכולל של פסולת מסוכנת משונעת	עמ' 116
מדדים חברתיים (400)			
העסקה	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 26, 82-85, 100
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	401-1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	עמ' 85, 138-139
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	עמ' 73-76, 77-99, 100
מדדים חברתיים (400)			
הכשרה ופיתוח	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 82-83, 90-92
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	עמ' 91, 139
	404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	עמ' 89-93
	404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	עמ' 96
גיוון תעסוקתי ושיוויון הזדמנויות	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 86-89
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	עמ' 138
בריאות ובטיחות הלקוח	103-1	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 14, 19, 26, 30-36
	103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה	
	103-3	מדידת הגישה הניהולית	
	416-1	אחוז קטגוריות המשמעותיות של מוצרים ושירותים שמספק הארגון בהן ההשפעות על בריאות ובטיחות הלקוחות מוערכות לשם שיפור	עמ' 34-36, 39, 41, 43

g Initiative) לפי תקן דיווח SRS ברמת
דיווח 'Core', ללא תהליך אשרור חיצוני.
לצורך כתיבתו קיימנו תהליך בנצ'מארק
ותהליך לזיהוי הנושאים המהותיים
לדיווח, ערכנו ראיונות עם עובדי ומנהלי
החברה וכ



