

ГЕЙМИФИКАЦИЯ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА. Опыт Красноярской краевой клинической больницы.

Проект в номинациях

- Эффективное управление медицинскими кадрами
- Прорыв года

Участники проекта

КГБУЗ ККБ, Г. Красноярск

- Михайлова Екатерина Вячеславовна
- Егор Евгеньевич КОРЧАГИН
- Олег Андреевич ЧЕРКАШИН
- Светлана Константиновна СБИТНЕВА
- Евгения Михайловна АРБАТСКАЯ
- Александр Сергеевич КЛОЧКО
- Алексей Дмитриевич ТАНКОВ
- Оксана Сергеевна АЛЕНЧЕНКО
- Алексей Викторович МАСЛЕННИКОВ
- Александра Константиновна ШЕСТАКОВА,
- Надежда Михайловна НИКОЛАЕВА

ГЕЙМИФИКАЦИЯ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА.

В Краевой больнице внедрена корпоративная игра, с помощью которой удалось максимально вовлечь персонал в рабочий процесс и командную работу для реализации задач и соблюдения стандартов больницы!

Описание проекта

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ, ПРОТИВОРЕЧИЙ И СЛОЖНОСТЕЙ СИТУАЦИИ

На сегодняшний день система менеджмента качества Краевой больницы сертифицирована по требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и практическим рекомендациям Росздравнадзора. Почти все процессы больницы стандартизированы и автоматизированы, разработано много стандартов, инструкций, вспомогательных программ, которые упрощают работу сотрудников, а самое главное предупреждают риски и ошибки. Эффективному выстраиванию процессов существенно способствовала информатизация в нашей больнице. Каждый выстроенный процесс нуждается в непрерывном контроле и совершенствовании, в связи с этим параллельно развиваются различные системы мониторинга процессов. В это время перемен и совершенствования, мы хотим, чтобы сотрудники понимали, что их труд очень важен и ценен, что результат коллективных усилий влияет на итог работы в всей нашей больницы. Для того, чтобы совершенствовать свою работу было легче и интереснее, мы

придумали Игру. Старт которой состоялся в октябре 2021 года.

ЦЕЛЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ

Цель проекта: создать вовлекающую среду, направленную на повышение эффективности организации и каждого сотрудника. Мы стремимся дополнительно позитивно мотивировать сотрудников на выполнение рабочих задач и личностное развитие. Каждый сотрудник в игровой системе может проходить обучение, общаться с коллегами, участвовать в опросах, повышать личный рейтинг за счет активности в управлении рисками и участия во внедрении и поддержании системы управления качеством. Команды отделений могут отслеживать выполнение критериев, необходимых, чтобы попасть в лигу Лучших подразделений. С момента запуска игры в ней активно участвуют почти 65 % сотрудников, в следующем году мы планируем увеличить охват до 80%.

Измеримые показатели:

Уровень вовлеченности 64,3%, стремимся к 80%

Индекс лояльности персонала eNPS 44.5, стремимся к 80.

ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ ТРЕБОВАЛОСЬ РЕШИТЬ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ

- Создать эффективную адаптацию новых работников
- Максимально вовлечь сотрудников в рабочий процесс и командную работу
- Создать эффективную систему обучения персонала
- Снизить текучесть кадров
- Создать здоровую конкуренцию между сотрудниками
- Сплотить коллектив, усилить командную работу
- Повысить эффективность и производительность труда каждого

НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ

Механика Игры создана универсальной, и все сотрудники могут принимать участие в игре. По ходу игры сотрудники получают очки опыта-звездочки, они служат для вычисления общего рейтинга команд и сотрудников, лучшие дополнительно поощряются. Так же помимо опыта сотрудники получают алмазы. Основными игровыми элементами являются «бэйджи», они бывают личными и командными, ознакомиться со списком и условиями получения можно на странице игры, например для получения бэйджа медосмотр нужно пройти медосмотр, для получения бэйджа всезнайка нужно пройти не менее 90% от обязательных курсов.

Еще одним важным элементом Игры являются квесты (задания), для начала необходимо зайти на вкладку задания и пройти Welcome-цепочку квестов по ознакомлению с функционалом MEDICS, далее станут доступны QR-квесты связанные с ориентированием в больнице и многие другие.

Каждый сотрудник числится в определенном подразделении, у каждого подразделения есть своя группа, это, как, например, группа на соц.сети – это и есть команда подразделения. Её можно назвать и установить аватар, именно так группа отображается в рейтингах и других игровых элементах. Управлять настройками группы может только руководитель подразделения и старшая медицинская сестра, либо тот, кому они это делегировали.

В игре есть сокровищница, и в ней сотрудники могут приобретать разные материальные и не материальные подарки.

ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТА:

-Постановка цели

-Определение бюджета

-Разработка механики игры: рейтинги, уровни для прохождения, виды наград

-Создание корпоративного символа для реализации контента Игры

-Разработка эстетики игры

- PR-кампания, проведение презентации, съемка видеоролика
- Запуск и оценка первых результатов
- Непрерывная генерация идей, формирование заданий, уровней прохождения, контент

ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В результате реализации данного проекта нам удалось максимально вовлечь сотрудников в рабочий процесс и командную работу для решения задач больницы.

Статистика активности в игре увеличилась с 30 до 65 %.

В результате внедрения в Игру системы обучения, охват персонала обучением достиг 93% зачетов.

В игру внедрены следующие процессы:

- система Адаптации новых сотрудников
- система наставничества
- система Аудиты
- система управления рисками
- вакцинация
- обязательное внутреннее обучение
- пульс-опросы для оперативной обратной связи от сотрудников
- подача предложений по улучшению
- оценка удовлетворенности пациентов.

Еще вчера создание корпоративной Игры ККБ было нашей мечтой, а сегодня это цель, которая превращается в реальность.

Посмотреть видеоролик про корпоративную игру ККБ можно здесь:

<https://www.youtube.com/watch?v=2pLDpYQ1QIk>