

ГЕЙМИФИКАЦИЯ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Наша команда:

- ✓ Егор Евгеньевич КОРЧАГИН, главный врач КГБУЗ ККБ
- ✓ Екатерина Вячеславовна МИХАЙЛОВА, заместитель главного врача по кадрам
- ✓ Олег Андреевич ЧЕРКАШИН, руководитель отдела автоматизированных систем управления
- ✓ Светлана Константиновна СБИТНЕВА, менеджер по персоналу
- ✓ Евгения Михайловна АРБАТСКАЯ, корреспондент
- ✓ Александр Сергеевич КЛОЧКО, ведущий инженер-программист
- ✓ Алексей Дмитриевич ТАНКОВ, техник-программист
- ✓ Оксана Сергеевна АЛЕНЧЕНКО, психолог
- ✓ Алексей Викторович МАСЛЕННИКОВ, ведущий инженер-программист
- ✓ Александра Константиновна ШЕСТАКОВА, менеджер отдела системы менеджмента качества
- ✓ Надежда Михайловна НИКОЛАЕВА, руководитель отдела системы менеджмента качества

Коллектив КГБУЗ «Краевая клиническая больница» в г. Красноярске (далее – ККБ) принял для себя важное решение о необходимости изменений в своей работе еще в 2011 году.

Мы обновили символ больницы и сегодня – это весьма узнаваемый отличительный знак нашей организации, который с удовольствием используют все наши сотрудники в своих презентациях, документах, собственных бейджах. Разработали миссию и ценности нашей больницы, а далее началась большая работа по внедрению системы менеджмента качества и автоматизации.

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 больнице.

Для того, чтобы совершенствовать свою работу было легче и интереснее, мы придумали Игру. Старт которой состоялся в октябре 2021 года.

Геймификация — технология использования игровых методов в неигровом контексте, в том числе в управлении персоналом.

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

Этапы внедрения геймификации:

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\команды 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

Игра постоянно совершенствуется – в ней появляются новые опции. Мы создаем нашу новую реальность вместе со всеми сотрудниками больницы, предложения по улучшению и идеи может подать любой сотрудник больницы.


ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТА:

1. Постановка цели
2. Определение бюджета
3. Разработка механики игры: рейтинги, уровни для прохождения, виды наград.
4. Создание корпоративного символа для реализации контента Игры;
5. Разработка эстетики игры: эмоциональная составляющая, которая помогает поддерживать интерес игрока (персонаж, сюжет), наполнение «сокровищницы» (магазина), в котором за накопленную валюту в игре можно купить брендированные логотипом ККБ товары (кружки, блокноты, ручки и др) или услуги (например, парковочное место на территории и т.д.)

6. PR-кампания, проведение презентации, съемка видеоролика
7. Запуск и оценка первых результатов. Важными факторами являются прозрачность начисления рейтинга и валюты, понимание места каждой команды и сотрудника в турнирной таблице.
8. Непрерывная генерация идей, формирование заданий, уровней прохождения, т.е контент, который будет удерживать интерес сотрудников.

Приветствующая страница 1 / 1

Привет, коллега!



Микс собственной персоной

Я - Микс. Помогу тебе разобраться что к чему. Будем знакомы!

Немного расскажу о том, где мы. Это корпоративный портал - основной инструмент взаимодействия сотрудников внутри краевой больницы.

Здесь мы:

- размещаем новости в разделе "Лента";
- занимаемся планированием деятельности;
- фиксируем инциденты, которые происходят в больнице, с целью повышения безопасности;
- просим о помощи коллег, если что-то необходимо через раздел "Задачи";
- учимся новому в разделе "Обучение";
- посмотрим расчётные листы и ещё много всего!

Кроме того, мы решили играть в Игру, но все очень серьезно, просто в формате игры тебе будет интереснее достигать своих личных целей и участвовать в работе всей больницы! В Игре я буду твоим проводником! :)

Чтобы втиснуться в процесс, а заодно и начать играть, я предлагаю тебе познакомиться с возможностями портала Medics через прохождение Welcome-цепочки квестов, или по-русски заданий!

[Жми сюда и поехали!](#)

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 с возможностью оперативного управления развитием сотрудников;
- пульс-опросы для оперативной обратной связи от сотрудников, например, удовлетворенность работой в ККБ;
- подача предложений по улучшению;
- обратная связь от пациентов/ оценка удовлетворенности пациентов;
- оценка уровня эмоционального выгорания и запуск колеса жизненного баланса (оценка и программа улучшения показателей);
- благодарности от коллег и многое другое.



Наш опыт внедрения корпоративной игры свидетельствует о том, что для успеха требуется постоянное движение вперед, при котором коллектив сотрудников постоянно ощущает внимание и заботу при решении поставленных задач.

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

Краевая клиническая больница активно двигается вперед, предлагая всем сотрудничество, которое может позволить другим медицинским организациям повысить качество и безопасность медицинской помощи.

Посмотреть видеоролик про корпоративную игру ККБ можно здесь:

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