



MUNKAVÁLLALÓI EGÉSZSÉGÜGYI DIGITALIZÁCIÓ A GETWORKTREND KFT-NÉL – DOKIAPP EMPLOYEE CARE PROGRAM BEVEZETÉSE

Kategória: Futureproof Organizations

PÁLYÁZÓ CÉG NEVE

Get Work Trend Kft.

TÁRSPÁLYÁZÓ

DokiLab Kft.

ÖSSZEFOGLALÓ - OnePager

[Program összefoglaló](#)

HÁTTÉR

A COVID 2020 évi megjelenése óta, minden hullámot eltérő figyelemmel, szkepticizmussal, félelemmel és bizalommal kezelték munkatársaink. Az első hullámnál igyekeztünk áttérni a Home Office-ra, az érintkezéseket minimalizálni, de a harmadik hullámra már belefáradt mindenki a "social distancing"-be, 2021 nyarán visszatértünk az irodába, azonban a félelmek továbbra is maradtak. Kerestünk minden olyan megoldást, mellyel olyan személyes találkozásokat lehet kiváltani, melyek járványügyi helyzet szempontjából kiemelten veszélyes környezetben vehetők igénybe, melyek a belső HR-ünket vírusinfó szempontból támogatni tudják, illetve melyek a social distancing okozta lelki megpróbáltatásokra gyógyírt jelenthetnek. Másrészt munkaerő-kölcsönző cégeként fontos számunkra minden munkavállaló egészsége mellett a munkával töltött munkaórák száma, a hiányzási mutatók, illetve felelősek vagyunk azért is, hogy a túlterhelt egészségügyet ne terheljük tovább felesleges orvoslátogatásokkal.

CÉLOK ISMERTETÉSE

Célunk a projekt indításakor az volt, hogy mind a belső állományunk, mind a kölcsönzött munkavállalóink orvoslátogatási szokásait átalakítsuk, amennyire lehet minimalizáljuk a személyes konzultációkat, ezzel csökkentve a fertőzésveszélynek való személyes (és vállalaton belüli) kitettséget, gyorsítva a diagnózis felállítását (akár prevenció), és csökkentve a várótermi "felesleges" várakozást, megspórolva a

gyorsabb diagnózis reményében felmerülő magán egészségügyi kiadásokat és nem utolsósorban csökkentve konzultációk miatti szabadságigényeket (a szabadságot fordítsa a munkavállaló a feltöltődésre, rekreációra), a munkaidő kieséseket.

FOLYAMAT LEÍRÁSA

A végleges célok megfogalmazása 2021 áprilisában sikerült, ezt követően elkezdtünk a piacon egészségügyi szolgáltatókat felkeresni, hogy milyen szolgáltatást tudnak ajánlani számunkra.

2021 májusában került sor az első DokiApp-os online egyeztetésre, melyet 2 héten belül a nyújtott szolgáltatás tesztelése követett. Három munkatársunkkal 2 héten keresztül naponta többször, valós és kitalált egészségügyi / mentális problémákkal kerestük meg a DokiApp-ot, hogy a rendelkezésre állást, a gyorsaságot, a szakszerűséget, a user experience-et teszteljük.

Mivel minden téren lenyűgözött bennünket, és a céljainknak is teljes mértékben megfelelt, június elején elindult a szerződéskötési folyamat, ezzel párhuzamosan az első felhasználói kör (=belső munkatársaink) kijelölése, IT infrastruktúra ellenőrzése.

Az első kapcsolatfelvételtől számított 1 hónapon belül megszületett a megállapodás, június második felében minden munkatársunk megkapta a használathoz szükséges és elengedhetetlen információkat, handoutokat és 2021. július 1-jén elindult a DokiApp.

Három hónap munkavállalói visszajelzései alapján úgy döntöttünk, hogy az általunk kölcsönzött munkavállalókra is kiterjesztjük a DokiApp-hoz való hozzáférést, ezzel közel 1000 főre növelve majd a szolgáltatást akár a telefonjukról elérők létszámát.

EREDMÉNYEK

A munkavállalók egyetértettek abban, hogy jelentős időt és energiát spórol nekik a program, mivel nem kell a munkaállomásokat elhagyni, ha egy orvossal szeretnének először konzultálni. A cégvezetés engedékeny az ügyben, hogy mikor konzultálhatnak, így megtehetik munkaidőben vagy szünetben is, mivel egy DokiApp-os konzultáció az igényleadástól a konzultáció végéig átlag 10 percbe telik, ennyi kiesés tapasztalható a munkából, szemben a komplett napos hiánnyal, ha fizikai úton menne el a munkavállaló. Legtöbben azt nyilatkozták, hogy ha bármilyen problémával orvoshoz kell menni, akkor arra előre szabadnapot vesznek ki, viszont a DokiApp megléte miatt erre a legtöbb esetben nincs szükség. Több kollégának komoly segítséget nyújt a szolgáltatás, mivel vidékről dolgozik home office-ban, így az egészségügyi vizsgálatok sokkal közelebb kerültek az otthonukhoz a telemedicina segítségével, mivel sok esetben távolabbra kell utazni az ellátásért, amely szintúgy kiesést jelentene a munkából.

Pár munkatárs kiemelte, hogy abban is segítséget nyújt a program, hogy ezáltal kisebb az esélye, hogy valamilyen fontosabb megbeszélésről, vezetőségi ülésről

késsenek, mivel a hagyományos orvosi látogatásról általában sietni kell vissza, nem érnek oda időben.

Több kolléga kiemelte, hogy számukra pszichológiai hatása is van a tudatnak, hogy hozzáférhetnek egy ilyen szolgáltatáshoz, mivel tudják, hogy probléma esetén rögtön lesz kihez fordulni, nem stresszelik magukat egy esetleges jövőbeni egészségügyi helyzeten. Számukra fontos a betegség tudattól való megóvás és ezáltal a hiányzás is csökkenthető.

Arra a kérdésre, hogy frusztrációt okoz-e, hogy a DokiApp miatt nem tudnak "szándékos" hiányzást generálni az a válasz érkezett, hogy 2021-ben egy modern munkavállaló már nem így gondolkodik, hanem felelősen a saját és cége érdekében.

ÜZLETI HATÁS

A project üzleti hatása több részre bontható:

01 Az egyszerűbb, gyorsabb orvos elérés miatt a munkatársaink szinte azonnal választ kapnak az egészségükkel kapcsolatos kérdéseikre, így jobban érzik magukat, mind a munkahelyen, mind a magánéletben a tőlük elvárhatót tudják nyújtani. Az orvosi konzultációk miatti szabadságigénylések száma 80%-kal csökkent (a szakrendeléseket továbbra is személyesen kell felkeresni, azonban a felkeresés szükségességében már tud a DokiApp támogatást nyújtani)

02 A munkavállalói elköteleződés növekedése: a nyújtott/kapott szolgáltatás során olyan információval gazdagodtak (önbevallás) munkatársaink, melyeket elmondásuk szerint több tízezer forint magánorvosi konzultáció után sem sikerült megkapniuk. Ebben az esetben a munkavállalókat felesleges egészségügyi kiadásoktól tudjuk megóvni, ezáltal egészségesebben, motiváltabban maradnak hosszú távon csapatunk tagjai.

INNOVÁCIÓ

Munkavállalóktól a következőt kérdeztük meg:

Számomra a digitális egészségügy azt jelenti, hogy... (fejezd be a mondatot)

- ...nem kell többet sorban állnom más egészségügyi intézményekben
- ...bárhol és bármikor kaphatok egészségügyi ellátást, választ a kérdéseimre
- ...saját otthonomban gyógyulhatok anélkül, hogy ki kellene mozdulnom
- ...nem kell interneten keresnem a válaszokat egészségügyi kérdéseimre, amivel megóvom magamat a riogatóstól és a veszélyes öndiagnosztizálástól
- ...nem kell szabadságot kivennem, hogy először szakemberrel beszéljek
- ...nem kell közös levegőt venni másokkal

- ...nem teszem ki magam a tovább fertőződés lehetőségének, nincsenek közös rendelőben való várakozások

Digitális munkakörnyezet

- kommunikáció felgyorsulása, válaszutak rövidülése
- itt és most lehetővé tétele
- ne a jövőbe helyezzük a megoldásokat, hanem a jelenben csináljuk
- Nem gondolják sterilnek a konzultációt egyáltalán, tehát nem jelent gondot, ha számukra ismeretlen orvossal találkoznak a konzultáció során, mivel az orvosok hozzáállása kimagasló

TANULSÁG

A preventív szemlélet és az edukáció sokat spórolhat egy cégnek, mégsem jellemző a cégek egészségpolitikájára. Mi szeretnénk volna ezt is megtapasztalni, végig menni ezen a tanulási folyamaton.

A válaszadók azt jelölték meg, hogy ellátás- és kezelés fókuszúak voltak a csomagok, tehát akkor lépett be a munkavállaló az egészségbiztosítási folyamatba, amikor már kialakult a baj, panasa volt. Ezzel szemben sajnos az edukáció és prevenció ritkán jött fel. A telemedicinának ebben ott van a legnagyobb szerepe, hogy a belépési korlátokat jóval alacsonyabbra hozza, magyarul sokkal könnyebb hozzáférni a szolgáltatásokhoz, időben és technológiában is. Gondoljunk csak bele, akkor is kapcsolatba léphetünk egy orvossal vagy pszichológussal, amikor nincs konkrét panaszunk, csak szeretnénk jobban tájékozódni bizonyos egészségügyi témákban vagy saját egészségünkről, mivel nem kell utazni sehova, elég egy laptop vagy okostelefon és pár perc várakozás után már kommunikálhatunk is a szakszeméllyel.

FENNTARTHATÓSÁG

A munkavállalók a következő pontokat hozták fel:

- nem kell utazniuk az ellátásért, ezáltal nem szennyezzük a levegőt, nincs autó vagy más közlekedési eszköz használat
- nem terhelik főlegesen a rendelők és orvosok kapacitását, a fizikálisan várakozó betegek száma is csökken
- az orvosnál nagyon sok papír keletkezik az ellátás során, online verzióban viszont minden digitálisan érkezik
- időt spórolunk nem csak magunknak, de az egészségügyi ellátási lánc minden résztvevőjének is
- ha nem megyünk el fizikai orvoshoz, hanem magunkat gyógyítjuk, akkor valószínűleg növeljük az indokolatlan gyógyszerfogyasztást, mert nem a helyes tanácsokat kapjuk

Ebből kifolyólag úgy gondoljuk, hogy szervezetünknel alkalmazott megoldás számos ponton hozzájárul a fenntarthatósághoz.

KÖZREMŰKÖDŐ KOLLÉGÁK

Orosi Enikő - Get Work - tesztelő, HR vezetőként a figyelem folyamatos ráirányítása a megoldásra (túl kézenfekvő, így még nem mindig az első gondolat, ha baj van)

Hencz Emőke - Get Work - bevezetés zökkenőmentes lebonyolítása

Wisinger Nóra - Get Work - aktív tesztelő és rendszeres használó, a fejlesztések, user experience javításának motorja

Krebsz Ferenc - Get Work - IT infrastructure biztosítása

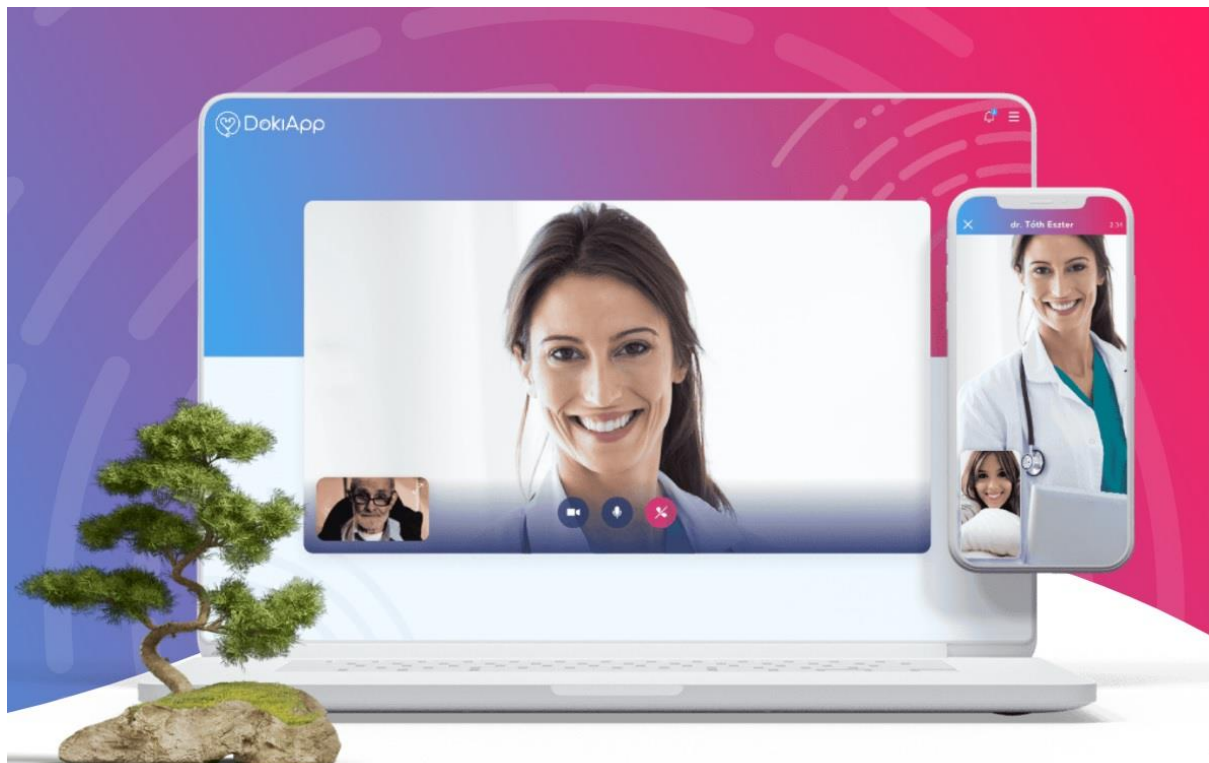
Jáhny Ákos - Get Work - alapötlet, megvalósítás nyomon követése

Somogyi Tibor – DokiLab ügyvezető, a projekt kiépítéséért és folyamatos fejlesztéséért felel

Kedves Krisztina – DokiLab COO, az operatív munka szervezéséért felelős

Juhász Bence – DokiLab Support és Account Manager – a vállalati programok bevezetéséért felelős munkatárs

KÉPEK



VIDEÓK

GWT és DokiApp közös videó

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

DokiApp - Perceken belül konzultálhatunk orvossal vagy pszichológussal (Novum TV)

<https://www.youtube.com/watch?v=XMND1oCseqQ&t>