

Nacrt (predlog) trening rešenja

popunjen primerak Big Sky Medigroup

1. Poslovni problem; pokretač da se potraži trening intervencija	<i>Big Sky Medigroup: Povećanje broja žalbi pacijenata i njihovih porodica na neadekvatno korišćenje njihovih privatnih medicinskih podataka od strane bolničkog i kliničkog osoblja. Organizacija je u zoni visokog rizika od zakonskih mera po ovom pitanju.</i>
Jaz u izvršenju poslovnih aktivnosti;	<i>Osoblje često ugrožava poverljivost podataka pacijenata prilikom rukovanja njihovom medicinskom dokumentacijom.</i>
2. Koren problema	<i>Novozaposlenima manjka znanja iz oblasti zakonske regulative, kojima podleže njihova profesija. Zaposleni sa većim iskustvom su vremenom razvili loše navike, koje su u neskladu sa regulativom. Novozaposlene kolege uče prateći rad onih iskusnijih, tako usvajaju loše navike. Malo je svakodnevne podrške rukovodilaca u ovom smeru. U velikom broju svakodnevnih zahteva visokih prioriteta rukovodioci su izgubili pažnju za detalje. Nedostatak znanja, loše navike i nedostatak APR rezultiralo je u kršenju Propisa o poverljivosti med dokumentacije pacijenata.</i>
3. Spremnost zaposlenih	<i>Naučiti Propis o poverljivosti kao i gde se mogu prikupiti poslednje informacije na ovu temu. Eliminirati loše navike prilikom upotebe zdravstvenih kartona ili razgovora u javnosti. Supervizori moraju da vežbaju primenu APR.</i>
4. Trening rešenje i moguće alternative*	

a) Ciljevi i mere treninga	koji se odnose na poslovni rezultat	<p><i>Smanjiti broj žalbi pacijenata na nepoštovanje poverljivosti njihovih podataka na 0 u periodu od 4 meseca.</i></p> <p><i>Dostići 0 sudskih sporova po ovo pitanju.</i></p> <p><i>Ojačati imidž organizacije u javnosti kroz poštovanje Propisa o poverljivosti podataka. Svaka bolnica i klinika daće predlog, primeri najbolje prakse će se komunicirati u grupi.</i></p>
	Koji se odnose na izvršenje poslovnih aktivnosti	<p><i>Poštovanje svih zahteva Propisa tokom svih aktivnosti u kojima se koriste medicinski i privatni podaci pacijenata.</i></p> <p><i>Donošenje ispravnih odluka pri korišćenju ovih podataka i traženje pismenih odobrenja ukoliko je potrebno.</i></p> <p><i>Postići 100% ispunjenja zahteva Propisa u periodu od 4 meseca nakon treninga.</i></p> <p><i>Primena akcionog plana kako bi se eliminisale stare loše navike u radu.</i></p> <p><i>Menadžeri grupe sprovode strategiju transfera.</i></p>
	koji se odnose na spremnost i APR	<p><i>1. Ciljevi učenja: znanje i veštine, samopouzdanje, eliminisanje loših navika.</i></p> <p><i>Naučiti zahteve Propisa i osvojiti više od 85% na testu znanja</i></p> <p><i>Rad na 10 scenarija iz prakse u vezi sa (ne)poštovanjem Propisa i identifikovanje ispravnih obrazaca ponašanja u 8 od 10 slučajeva.</i></p> <p><i>Rad u timovima da se identifikuju sve loše navike iz prakse na ovu temu. Priprema akcionog plana da se eliminišu ove loše navike.</i></p> <p><i>2. APR strategija: očekuje se od supervizora</i></p> <p><i>Svi supervizori na svim lokacijama nastoje da podrže eliminisanje loših navika: da se med kartoni ostavljaju na pultu ili šalteru, poverljivi podaci na monitoru, i tako budu dostupni trećim licima.</i></p>
b) Predloženo trening rešenje	<p><i>Rad u mešovitim grupama. Webinar u trajanju od 2 sata o sadržaju Propisa, 4 sata sa instruktorom analiza scenarija iz prakse. Webinar je preduslov da bi se prisustvovalo radionici sa instruktorom. Učesnici rade u timovima i rešavaju situacije iz prakse uz poštovanje Propisa. Učesnici u timovima izlistavaju sve loše navike, neadekvatna ponašanja na ovu temu, i pripremaju akcioni plan za njihovo eliminisanje.</i></p> <p><i>Učesnici su svih 3, 450 zaposlenih sa svih lokacija organizacije koji imaju pristup medicinskim i drugim poverljivim podacima pacijenata.</i></p>	
c) Predtrening aktivnosti	<p><i>Pročitati i naučiti sadržaj Propisa</i></p>	

tabela 6.2.

d) Trening usmeren na koren problema	<p>Trening će obezbediti znanje o Propisu i zahtevima od zaposlenih po tom pitanju. Akcioni planovi će obezbediti da se prepoznaju i eliminišu loše navike: npr. razgovori u liftu ili kantini o pacijentima i njihovom stanju. APR će doprineti sprovođenju planova u delo.</p>
e) Trening usmeren na jačanje spremnosti	<p>Prepoznata je svaka komponenta spremnosti. Nedostaje APM; zaposleni nemaju dovoljno znanja na temu Propisa, zaposleni su razvili loše navike. Tokom treninga: Učesnici stiču znanja i to potvrđuju rezultatom na testu preko 85%. Učesnici, tokom radionice sa instruktorom, praktično prolaze kroz 10 scenarija i prepoznaju (ne)adekvatne obrasce ponašanja u minimum 8 od 10 slučajaja. Učesnici trininga identifikuju loše navike i razrađuju plan za njihovo eliminisanje</p>
f) Način rada tokom treninga i potrebno vreme	<p>Čitanje dokumenta 2h webinar 4h radionica sa instruktorom</p>
g) Strategija transfera	<p>APR: Svi supervizori pažljivo prate i podržavaju eliminisanje starih loših navika. Svaki menadžer grupe ima odgovornost da se ovo sprovede (u godišnjim ciljevima). Menadžeri grupe obavljaju nenajavljene posete i sprovode audit u prvih 90 dana nakon treninga. Supervizori često postavljaju pitanja na temu akcionih planova, prepoznaju i hvale one koji realizuju svoje planove i eliminišu loše navike. CEO deli svoja očekivanja i nastoji da menadžeri razumeju svoju ulogu u pogledu poštovanja Propisa. Svaki menadžer dobija godišnji cilj u svom razvojnom planu uvezan sa poštovanjem Propisa.</p>
h) Očekivani benefiti predloženog rešenja	<p>Zaposleni Big Sky Medigroup će razviti konzistentne navike u radu koje će biti u skladu sa zahtevima Propisa, štititi privatnost pacijenata, i minimizirati opasnost po organizaciju i njen ugled.</p>
i) Očekivani troškovi po učesniku	<p>xx eura po učesniku treninga (3450 očekivani broj učesnika)</p>
j) Očekivana podrška	<p>Eksperti iz odeljenja pravnih poslova prisustvuju svakoj od radionica, zbog mogućih pitanja, nedoumica i sl.</p>
k) Preferencije	<p>Radionice izvoditi u periodu od utorka do četvrtka. Dokument Propis slati na email adrese za čitanje, ali i obezbediti papirne verzije za one koji nemaju svoj računar.</p>
l) Barijere	<p>Zaposlenima će biti veliki izazov da napuste stare navike.</p>

tabela 6.2.

5. Dodatna podrška klijenta	<i>Okupiti menadžere grupe i podsetiti ih, podržati ih za primenu APR.</i>	
6. ROI proračun	<i>Nije potreban</i>	
7. Brza provera rezultata	Utisci učesnika	<i>Učesnici treninga popunjavaju upitnik u kojoj meri su zadovoljni sadržajem, primenljivošću i načinom rada</i>
	Provera znanja	<i>85% uspešnosti na testu znanja nakon webinara. 8 od 10 dobro odrađenih analiza scenarija iz prakse</i>
	Izvršenje poslovnih aktivnosti	<i>Auditi od strane menadžera grupe</i>
	Poslovni rezultat	<i>Praćenje broja žalbi pacijenata na nedeljnom nivou.</i>

tabela 6.2.