

לכבוד :
גלי בן שלום,
מנכ"ל
ברק, בן שלום

מכתב המלצה – פרויקט שיפור שירות

אורנה מלכין, מאמנת ויועצת ארגונית, לוותה את המחלקה במהלך השנה האחרונה תוך מתן אימון אישי וייעוץ ארגוני, באופן מקצועי עם נגיעה אישית והצליחה להקנות בטחון וכלים משמעותיים לכל חברי צוות העובדים במחלקה.

בפרויקט שיפור השירות במחלקה, פרויקט בו נדרש לזהות את נקודות החולשה והחוזק שבין הממשקים של המחלקה ושל צוות עובדים בתחומי אחריותם ולטפל בהם, הצליחה אורנה, להביא את צוות העובדים לתכנית פעולה ליישום ולהוציאה אל הפועל וזאת תוך רגישות, מניעת חיכוכים ומתיחות וחוויה אישית של כל עובד להעצמה אישית.

במהלך הפרויקט המחלקה חולקה לצוותים שעסקו בתהליכי שינוי ושיפור אשר הביאו להישגים בתחומים השונים כמו קליטת עובד חדש בו בוצעה התאמה ושימוש בנהלים לטפסים "חדשים" ולנוהל משופר, נוכחות בשטח - פעילות בו מחלקת משאבי אנוש יוזמת פעילות העברת מידע ע"י השתתפות בישיבות מחלקות ביה"ח ובמרפאות הקהילה. הפרויקט הוסיף ונגע גם בנושאים כמו ניהול זמן, אסרטיביות, לקיחת אחריות של העובדים ומעבר לשירות מגיב ויוזם וליווי אישי של הצוות ומנהל המחלקה.

הישג שנחשף במהלך התהליך היה הסקר הפנים ארגוני לשביעות הרצון מנושא השירות, שם רשמה המחלקה עלייה חדה ומשמעותית בשביעות הרצון!

בעבודה עם אורנה למדתי על כישוריה המקצועיים והאישיים שמאפשרים לה להתחבר ולייצר תקשורת אפקטיבית עם כל הגורמים מולם היא פועלת. מעבר לניסיון המקצועי הרב אותו היא מביאה עמה, יש באורנה שילוב של אסרטיביות ורגישות שמאפשרות לה להגיע במהירות לעסוק בנקודות שדורשות טיפול מצד אחד וליצור אמון ופתיחות אצל הגורמים עמם היא באה במגע מהצד השני.

ניתן לסכם את פרויקט שיפור השירות בציטוט הלקוח מפיה של אחת מחברות צוות משאבי אנוש, עם סיכום התהליך:
**"כשהתחלנו את התהליך, לא הבנו מה רוצים מאיתנו ! מה כבר יש לשפר ? אנחנו עושות את המקסימום !!!
נוכחנו לדעת עם הזמן והתהליך שיש הרבה מה לשפר ושתמיד יהיה מה לשפר !!!!"**


בברכה,
גלי לב
מנהל משאבי אנוש
בי"ח יוספטל ואזור אילת

העתק :
אורנה מלכין, יועצת ארגונית ומאמנת אישית, ברק, בן שלום