

כיצד טכנולוגיה יכולה לחזק את הקשרים האנושיים שנמצאים בלב עולם הטיפול הביתי

כך בינה מלאכותית משכרת את המענה המקצועי בסיעוד

בשיתוף דנאל סיעוד

בשנים האחרונות הפכה הבינה המלאכותית לשם נרדף לקדמה. ארגונים רבים מיהרו לאמץ פתרונות חדשניים, אך לא כולם הצליחו להפיק מהם ערך אמיתי. מחקר עדכני של MIT הצביע על כך שכ-95% מהניסיונות להטמיע AI בארגונים אינם מגיעים ליעדים שהוצבו להם. אחרי שלב ההייפ, מגיע שלב ההתפכחות, שבו מבינים שטכנולוגיה לבדה אינה מספיקה.

כדי להצליח, נדרש חיבור עמוק בין חדשנות טכנולוגית לבין צורך ארגוני אמיתי. הטמעת AI אינו מהלך של "זבנג וגמרנו", אלא תהליך שדורש חשיבה אסטרטגית, התאמה לתרבות הארגונית והבנה ברורה של הערך לעובדים וללקוחות.

"דנאל" השיקה לאחרונה מערכת ידע פנימית חדשה מבוססת בינה מלאכותית, שנועדה לשנות את הדרך שבה עובדי החברה ניגשים לידע מקצועי ומספקים מענה ללקוחות.

מדובר למעשה במעין "ChatGPT ארגוני", מערכת פנים ארגונית חכמה שמאפשרת לעובדות ולעובדים לשלוף מידע מקצועי בקלות ובמהירות: נהלים, הנחיות רגולטוריות, מידע מקצועי בתחום הסייעוד, תהליכי עבודה פנימיים ועוד.

"בעולם שירותי הסייעוד והטיפול הביתי, ידע הוא אחד הכלים החשובים ביותר שעומדים לרשות אנשי המקצוע ונותני השירות. עבור ארגונים המלווים משפחות ואנשים מדי יום, היכולת לגשת למידע מדויק במהירות, יכולה לעשות את ההבדל בין שירות טוב לשירות יוצא דופן", מציין **דור פלנבאום**, מנכ"ל דנאל סיעוד. מתוך הבנה זו, השיקה לאחרונה החברה מערכת ידע פנימית חדשה מבוססת בינה מלאכותית, שנועדה לשנות את הדרך שבה עובדי החברה ניגשים לידע מקצועי ומספקים מענה ללקוחות.

מדובר למעשה במעין "ChatGPT ארגוני", מערכת פנים ארגונית חכמה שמאפשרת לעובדות ולעובדים לשלוף מידע מקצועי בקלות ובמהירות: נהלים, הנחיות רגולטוריות, מידע מקצועי בתחום הסייעוד, תהליכי עבודה פנימיים ועוד. במקום לחפש במסמכים, להתלבט או להמתין למענה, ניתן לקבל תשובה ממוקדת תוך זמן קצר.

החדשנות אינה מתבטאת רק ביעילות. המערכת פותחה מתוך מטרה רחבה יותר: לחזק את איכות הקשר והמענה האנושי שמאפיין את תפיסת השירות של החברה. כחברה מובילה בתחומה, דנאל סיעוד מקפידה לשלב בין היכולות והמשאבים של ארגון גדול, לבין שירות איכותי ומענה אישי, הנתפש לעיתים כיתרון של חברות קטנות.

"המערכת למעשה אינה מחליפה את שיקול הדעת האנושי, אלא מחזקת אותו. היא מאפשרת לאנשי המקצוע שלנו להתמקד במה שחשוב באמת - הקשר האנושי, ההקשבה והליווי, כשהם מצוידים בכלי ידע מתקדמים התומכים בעבודתם", מוסיף פלנבאום.

כאשר שוחחנו עם **רונית פפרני**, מנהלת תחום ידע ופיתוח הון אנושי בחברה, ומובילת הפרויקט, היא שיתפה כי: "האתגר הגדול ביותר, היה סידור, ארגון ואיגוד מאגרי הידע הרבים שנצברו לאורך השנים, כך שמערכת ה-AI תוכל לשלוף את המידע הנכון, המדויק והרלוונטי בזמן קצר. שיתוף הפעולה ההדוק בין מחלקת מערכות המידע של דנאל, לבין מחלקת הידע הארגוני של דנאל סיעוד, היווה חלק הארי בהצלחת הפרויקט, ליצירת מערכת חכמה, אשר משרתת את עובדי החברה באופן יומיומי".

מאחורי הקלעים, הפלטפורמה גם מעודדת למידה מתמשכת ברחבי הארגון. עובדים יכולים לתרום תובנות מניסיונם בשטח, וכך להעשיר את המערכת בידע מעשי שמסייע לעמיתיהם בכל רחבי הארץ. בשילוב עם מערכי ההכשרה המתקדמים והתשתיות הטכנולוגיות של החברה, נוצרת סביבת עבודה שבה הידע מתפתח ומתעדכן באופן מתמיד.

פלנבאום מסכם ואומר: "אנחנו גאים להיות חלק מאותם 5% מהארגונים שמצליחים להטמיע AI באופן שמייצר ערך אמיתי. ההצלחה נובעת מהתמקדות בצורך אמיתי מהשטח, מהשקעה בהטמעה ובהדרכה, ומהבנה שטכנולוגיה צריכה לשרת אנשים ולא להפך".

"דנאל סיעוד" דוגלת ומאמינה באימוץ טכנולוגיות שיחזקו את המענה המקצועי והשירותי שלה, בתוך הארגון ומחוצה לו. התוצאה של הטמעת טכנולוגיות בארגון מספקת לו שילוב עוצמתי של חדשנות ואנושיות. ובמקרה הנ"ל, באמצעות שימוש בבינה מלאכותית מתקדמת לצד שמירה על מענה אנושי ורגישות מקצועית, דנאל סיעוד מדגימה כיצד טכנולוגיה יכולה לחזק – ולא להחליף – את הקשרים האנושיים שנמצאים בלב עולם הטיפול הביתי. כי בסופו של דבר, קדמה אמיתית נמדדת לא בכמות הטכנולוגיה, אלא באיכות השירות שהיא מאפשרת לארגון לספק.