

סמסטר ב תשע"ח

היבטים מערכתיים של העבודה הסיעודית ד"ר עינב סרולוביץ

מועד הקורס: יום א' 12:15-13:45 הקורס במתכונת חצי מתוקשבת

שעת קבלה: לפי תיאום מראש, חדר 612 א קומה 6 מגדל אשכול

ד"ר עינב סרולוביץ esrulovici@univ.haifa.ac.il

מבנה ומטרות הקורס:

הקורס עוסק במפגש שבין איש הצוות הסיעודי מחד ולקוחות מערכת הבריאות מאידך עם ארגוני הבריאות. ברמה התיאורטית נסקור היבטים שונים של ארגונים, כגון תרבות, מבנה, ואקלים מחלקתי, ונבחן את הקשרם לעבודה בארגוני הבריאות. ברמה ההתנסותית, יתבקשו הסטודנטים לאבחן ולנתח היבטים אלו בשדה הסיעודי. הלימודים יעשו במתכונת חצי מתוקשבת. השיעורים המתוקשבים יספקו לסטודנטים את הבסיס התיאורטי; בעוד שהשיעורים בכיתה יערכו במתכונת של סדנה בה ינותחו תהליכי ההתנהגות של המשתתפים כחברי ארגון וכממונים תוך יישוםם לארגוני הבריאות. הקורס ילווה בימי התנסות ניהולית. בימים אלו יתלוו הסטודנטים לצוות המחלקה, יאספו מידע באמצעות תצפיות ראיונות ושאלונים לצורך הבנת המורכבות של ארגוני הבריאות. הנחיות ספציפיות לתרגיל השדה יינתנו בהמשך.

בהתאם, מטרות הקורס הן:

- (1) להקנות למשתתפים שפה, ידע, מיומנויות ותפיסת עולם, לגבי ארגונים.
- (2) להתנסות בסימולציות ארגוניות המאפשרות הבנת התהליכים הדינמיים המשפיעים על ההתנהגות בארגון.
- (3) לספק למשתתפים פורום לדיון במפגש בין איש הסיעוד והארגון.

דרישות והרכב הציון:

הגשת ארבעה תרגילים (25% לכל תרגיל) בקבוצות קטנות, כאשר אחד מהם מוצג בכיתה כמצגת. נוכחות חובה במפגשי המליאה. קיימת אפשרות לבצע מטלת בונוס (לא בקבוצות) שיכולה להוסיף עד 5 נקודות לציון הסופי של הקורס.

הגשת המטלות תתבצע באמצעות ה-Moodle.

נושאי הלימוד ופרקי קריאה מומלצים:

תאריך	נושא השיעור	קריאה מומלצת
25.2	1 מבוא: אספקטים מערכתיים של העבודה הסייעודית בקליפת אגוז	שיעור מליאה
11.3, 4.3	2-3. אספקטים מערכתיים בראי היסטורי: ממכונה למערכת	סמואל, י. (1996 מהדורה שנייה). <u>ארגונים</u> , הוצאת אוניברסיטת חיפה, פרק 9. בר חיים, א. (2002). האוניברסיטה הפתוחה, התנהגות ארגונית, כרך א', עמ' 111-124, 45-68
18.3	4. הגישה המערכתית להבנת ארגונים	שיעור מליאה
25.3	5. מבנה ארגוני ותקשורת	1996, סמואל, י. פרקים 4,6 Hellriegel, D. Slocum, J.W., & Woodman, R.W. (2010). <u>Organizational Behavior</u> , Ch 15, pp 444-474. בר חיים, א. (2002). האוניברסיטה הפתוחה, התנהגות ארגונית, כרך א', עמ' 77-96
8.4	6. תרבות ואקלים ארגוני	1996, סמואל, י. פרק, 11 Hellriegel, D. Slocum, J.W., & Woodman, R.W. (2010). <u>Organizational Behavior</u> , Ch. 16, pp476-506 Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. <i>Annual review of psychology</i> , 64, 361-388. בר חיים, א. (2002). האוניברסיטה הפתוחה, התנהגות ארגונית, כרך ב', עמ' 221-251
15.4	7. מבנה, תרבות ואקלים ארגוניים	שיעור מליאה
22.4	8. טכנולוגיה כחלק מארגון הבריאות	טופז, מ. ואש, נ. (2013). מדיניות הממשל בארצות הברית לקידום ההטמעה של טכנולוגיות מידע ברפואה: לקחים למערכת הבריאות בישראל. הרפואה, 152 (5), 262-266.
		אפשרות לתרגיל בנוס
29.4	9. תפיסת תפקיד	Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. <i>Academy of Management Journal</i> , 50(2), 327-347.
6.5	10. הנעה ומוטיבציה	Hellriegel, D. Slocum, J.W., & Woodman, R.W. (2010). <u>Organizational Behavior</u> , Ch. 6, pp 156-189 Hellriegel, D. Slocum, J.W., & Woodman, R.W. (1998).

Organizational Behavior, Ch. 7, pp. 190-215		
בר חיים, א. (2002). האוניברסיטה הפתוחה, התנהגות ארגונית, כרך א', עמ' 193-240		
שיעור במליאה	11. הנעה ומוטיבציה	13.5
<ul style="list-style-type: none"> מודלים מנטליים, מתוך סנגי, פ. (1995). הארגון הלומד. תל אביב: מטר, 182-211. Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. <i>Administrative science quarterly</i> , 44(2), 350-383. Lipshitz, R., Popper, M. & Friedman, V. (2006). <i>The Demystification of Organizational Learning</i> . Thousand Oaks, CA: Sage.	12. למידה ארגונית	27.5
שיעור מליאה	13. למידה ארגונית	3.6

סמסטר ב-2018

תרגיל מס' 1 בקורס : גישות להבנת ארגון

- אנא קראו את האירוע מקרה האחות המסתובבת.
- נתחו את האירוע לפי שלוש הגישות : הגישה המיכניסטית, הגישה של משאבי אנוש והגישה המערכתית. בתשובתכם עליכם להסתמך על תיאוריות ומודלים תיאורטיים שנידונו במצגות, חומר הקריאה, וההתנסות בכיתה. עליכם להביא איזכורים בכל מקום שרלוונטי (לא יותר מעמוד לכל גישה).
- את העבודה ניתן הגיש בקבוצות קטנות של 2-3 סטודנטים ולהעלות למודל לא יאוחר מתאריך **25.3.2018 בשעה 12:15**.
- **3 קבוצות** יציגו את התרגיל שלהן בשיעור המליאה ב-18.3.2018.

מהלכה.

מחלקה פנימית ב' עברה לבנין חדש. בזמן שעברה, רבע מהצוות הסייעודי הוותיק עבר למחלקות אחרות, ובמקומם באו אחיות צעירות. ידוע שלוקח זמן להכניס עובד חדש לעניינים. המחלקה מקבלת כ-40 חולים ואז נוצר עומס על האחיות הותיקות. (במשמרת בוקר העמוסה עובדות רק 4 אחיות ו-3 כוח עזר). האחיות לא הספיקו לטפל כמו שצריך בחולים, שעליהן הן מופקדות. הן התעסקו ברישום ובדיווח ולא הספיקו לתת טיפול ישיר לחולים, כמו לענות לקריאות החולה, לרחוץ חולים סיעודיים, לטפל בפצע לחץ (לפעמים גם לא ראו שלחולים יש פצע לחץ!), או לתת הדרכה לחולים.

אח אחראי ראה את המצב וערך ישיבת צוות מצומצמת שבה השתתפו עוד שני ראשי צוות והסגן שלו. בישיבה הוחלט להטמיע שינוי שישפר טיפול בחולים ויתן מענה לפניויותיהם ויקל על העומס של הצוות הסייעודי. השינוי הוא ליצור תפקיד חדש-"אחות מסתובבת", שלא תהיה מופקדת על שום חדרים ולא כפופה לחולים ספציפיים, אלא תהיה זמינה לכל קריאת חולה, ותעזור לאחות מופקדת בעבודתה, כשזו תהיה עמוסה מדי.

בישיבה מורחבת, שהתקיימה לאחר מכן, הצהיר האח האחראי על הפתרון אך לא הגדיר היטב בנהלים את תפקיד האחיות המסתובבת: מהו תפקידה? כתוצאה, האחיות המסתובבת עשתה את כל העבודה הכרוכה בטיפול ישיר/פיזי בחולה, כמו לקיחת סימנים, רחצה של סיעודיים, טיפול בפצעים וכד' ואחיות מופקדות המשיכו להתעסק בעיקר ברישום ובדיווח. כלומר, האחיות המסתובבת עבדה הכי קשה, עבור הכי הרבה חולים, והתעייפה הכי הרבה מכולם. המצב יצר אורה לא נעימה במחלקה ואי הבנות בין אנשי הצוות הסייעודי.

אח אחראי לאור הבעייתיות שוב ערך ישיבה מצומצמת והטיל משימה על אחד מראשי הצוות- להגדיר מחדש את תפקידן של האחיות המופקדת והאחות המסתובבת. לפי דברי ראש הצוות יש בעיה שאחיות לא רוצות לטפל ישירות בחולים, הן לא רואות את החשיבות בזה, אלא מעדיפות (והתרגלו כבר) להתעסק יותר ברישום ובדיווח וחלוקת תרופות. ואת הטיפול הישיר הן מעבירות לידי כוחות העזר והאחות המסתובבת. קשה מאוד להגדיר את תפקידם, כך שהאחריות והעומס יתחלקו באופן שווה וצודק בין חברי המחלקה.

עד היום לא נמצא פתרון למצב הנ"ל. לא נערך סקר שביעות רצון בין המטופלים לפני ואחרי הטמעת תפקיד האחיות המסתובבת, ולא נעשתה השוואה בין מצבים אלו.

סמסטר ב-2018

תרגיל מס' 2 בקורס : תרבות ארגונית

לאחר שצפיתם בהרצאות וקראתם את החומר הנדרש בתחום התרבות הארגונית, אנא ענו על השאלות הבאות :

עליכם לבצע תצפית במחלקה בבית החולים או במרפאה בה אתם מתנסים ולהסביר על פי התצפית את הדברים הבאים :

א' : תיאור סביבת הארגון: הרובד הפיסי (מבנה, תשתיות, ציוד, שילוט, ביגוד וכד'), והתהליכים הפורמליים - תהליכי עבודה, בעלי תפקידים, נהלים, שיטות.

ב' : תיאור של התנהגויות ונורמות (שילוב של פורמאלי ובלתי פורמאלי).
כיצד עובדים ומנהלים מתנהגים, למי פונים?, מה נהוג לעשות ומה לא? יש לתת את הדעת הן לתהליכים גלויים והן לתהליכים "סמויים" קרי, אלו הרוחשים מתחת לפני השטח. כיצד התהליך הלא פורמלי שונה מהפורמלי.

ג' : תיאור של רובד הערכים והנחות היסוד –מה אופן התנהלות הארגון אומר על הנחות היסוד הרווחות, אילו ערכים מנחים את התהליך – מוצהרים ולא מוצהרים.

את העבודה ניתן הגיש בקבוצות קטנות של 2-3 ולהעלות למודל לא יאוחר מתאריך **22.4.2018 בשעה 12:15**

3 קבוצות יציגו את התרגיל שלהן בשיעור המליאה ב- 15.4.2018.

סמסטר ב-2018

תרגיל מס' 3 בקורס : מוטיבציה

לאחר שלמדנו על מה מניע אותנו כבני אדם וכעובדים, בתרגיל הנוכחי תנתחו אירוע (מופיע מטה) על פי המודלים אותם למדנו בשיעורים האחרונים.

1. הסבירו לגבי כל אחד מהמשתתפים באירוע לאיזו הגדרה של הירשמן הוא מתאים ולמה (קול/יציאה/נאמנות/הזנחה).
2. אילו גורמים פנימיים וחיצוניים הניעו את המשתתפים באירוע.
3. בחרו את אחד ממודלי התהליך שלמדנו ונתחו את התהליך שהוביל לאירוע או שיכל לקרות אחריו בהתאם לאחד מהמודלים (מודל הציפיות, מודל הצדק, או מודל הצבת היעדים).
4. בהתאם לתיאור המקרה, חישבו על שני מדדים אפשריים ברמת בית החולים/מחלקה שיעזרו להבין ולשפר את איכות הטיפול במחלקה.

את העבודה ניתן הגיש בקבוצות קטנות של 2-3 סטודנטים ולהעלות למודל לא יאוחר מתאריך **20.5.2018 בשעה 12:15**

3 קבוצות יציגו את התרגיל שלהן בשיעור המליאה ב- 13.5.2018.

תיאור אירוע

משה, רופא במחלקה פנימית ישב בחדר הרופאים ליד אחד המחשבים. בחדר ישבו גם סטודנטים לסייעוד ורופאים נוספים מהמחלקה. לפתע נכנסה פנינה, סטודנטית לסייעוד מהמחלקה, והתיישבה ליד משה. פנינה פנתה למשה בקול שקט וחושש וציינה בפניו כי לדעתה תרופה אשר נרשמה על ידו אינה מתאימה למצבו של המטופל. משה בתגובה ניסה להגן על בחירתו והתווכח עם פנינה. פנינה נבהלה מתגובתו ומהקהל שסבב אותם בחדר ועזבה את החדר.

לאחר מספר דקות נכנסה שלומית, אחות במחלקה, ופנתה גם היא למשה באותה הטענה, כאשר הוסיפה שתרופה אחרת יכולה להתאים יותר למטופל המדובר. משה שוב ניסה להגן על בחירתו והתווכח עם שלומית. אך לאחר ששאל את שלומית מספר שאלות לגבי המטופל ולאחר שנענו על ידיה, הסכים משה כי טעה וכי יש לשנות את סוג התרופה. משה הוסיף כי התרופה המקורית יכלה לפגוע במטופל עקב חוסר התאמה, תופעות לוואי ורגישויות שמהם סובל המטופל. יתרה מזאת, משה הודה שלומית על כך ששמה לב לטעות וכי הסבה את תשומת ליבו אליה.

סמסטר ב-2018

תרגיל מס' 4 בקורס : למידה ארגונית

- נתחו את תהליכי הלמידה במחלקה (או היחידה הארגונית) בה אתם עובדים כמפורט להלן. בתשובתכם עליכם להסתמך על תיאוריות ומודלים תיאורטיים שנידונו במצגת, ובחומר הקריאה. **כמו כן מומלץ לראיין אחיות ורופאים במחלקה על מנת לקבל את המידע הדרוש לכם על המחלקה לצורך זה.**
1. תאר מקרה של אירוע חריג או כמעט אירוע חריג שבעקבותיו התבצע תהליך למידה ארגוני/קבוצתי במחלקה/בבית החולים. האם הלמידה המתוארת היא למידה ממעגל ראשון או למידה ממעגל שני- הסבר מדוע!
2. תאר מנגנון מבני של למידה ארגונית במחלקה/ בארגון שלך והסבר האם הוא:
a. פורמלי ובלתי פורמלי
b. משולב ובלתי משולב
 3. הערך את הלמידה בה התרבות הארגונית במחלקה מאופיינת בערכי הלמידה – התייחס לכל אחד מחמשת הערכים. כיצד תורמת/מפריעה התרבות לתהליכי הלמידה המתרחשים/ אמורים להתרחש במנגנון הלמידה המבני שתיארת בסעיף הקודם.
 4. תאר את הקשר בין הנושא של למידה ארגונית לבין אחד מהנושאים האחרים שנלמדו בקורס.

את העבודה ניתן הגיש בקבוצות קטנות של 2-3 סטודנטים ולהעלות למודל לא יאוחר מתאריך **10.6.2018 בשעה 12:15**

3 קבוצות יציגו את התרגיל שלהן בשיעור המליאה ב- 3.6.2018.

סמסטר ב-2018

תרגיל בונוס בקורס : טכנולוגיה כחלק מארגון הבריאות

בשיעור על טכנולוגיה בשירות ארגוני הבריאות, למדנו על טכנולוגיות שונות שמשמשות את ארגוני הבריאות. במטלת בונוס זו תתבקשו לחשוב על טכנולוגיה מסוימת שניתן ליישם בשטח בבתי החולים או מרפאות של קופות החולים. השיפור יכול להיות בתחומים של תרבות ארגונית, ניהול כוח אדם יעיל יותר או ניהול משאבים נכון.

- זהו בעיה ארגונית (יכולה להיות בעיה שזיהיתם בקליניקה או תוך כדי חשיפה אישית למערכת הבריאות) אשר מצריכה לפי דעתכם שינוי ופרטו מדוע היא מצריכה שינוי.
- הציעו פתרון טכנולוגי לבעיה שזיהיתם. למשל, זו יכולה להיות אפליקציה או חלק מהתיק הרפואי הממוחשב.
- ציינו יתרונות וחסרונות של הפתרון הטכנולוגי המוצע.
- ההגשה היא אישית ולא בקבוצות ומי שבוחר לבצע אותה עליו להעלות למודל לא יאוחר מתאריך **29.4.2018** בשעה 15:12.

בהצלחה