

מנהיגות ומיומנויות ניהול בארגוני בריאות

סמסטר א תשפ"ג

מועד השיעור: יום ב' 12:00 – 16:00

שם המרצה: פרופסור ענת דרך-זהבי

סוג הקורס: שיעור/סדנה

רמת הקורס: תואר ראשון

שעת הקבלה של המרצה: על פי תיאום מראש

דרכי התקשרות: מספר טלפון - דוא"ל - anatz@research.haifa.ac.il

מטרות הקורס:

הקורס ידון בסוגיות מתקדמות בניהול איכות הטיפול ויתמקד בניהול הצוות הסייעודי - הנעתו ושמירה על בריאותו מחד, ובניהול איכות הטיפול שניתן למטופלים - בטיחותם, איכות השירות ושמירה על אפקטיביות המחלקה מאידך. לאורך הקורס תעלה השאלה האם דאגה למטופלים ולמטפלים עשויה לעלות בקנה אחד, או שמא אלו מושגים סותרים. מטרת הקורס להעמיק את מודעות הסטודנטים לחשיבות הגורם האנושי בעבודה, באמצעות העמקת הידע בגישות, בתיאוריות ובמחקרים מתחום הפסיכולוגיה הארגונית. הקורס יציג את מאפייני ההתנהגות הארגונית של עובדים, וינתח את הגורמים המשפיעים על ההתנהגות הארגונית ברמת הארגון, ברמת הקבוצה וברמת הפרט, תוך התאמה לקונטקסט של ארגוני בריאות. בנוסף, יספק הקורס למשתתפים פורום לדיון ולפתרון בעיות ארגוניות, באמצעות הצצה אל העבודה היומיומית בארגוני הבריאות.

מבנה הקורס:

הקורס יתנהל במתכונת סדנתית-התנסותית בשילוב חומר תיאורטי. דגש מיוחד יינתן בסדנה לניתוח והצגת דרכי ההתנהגות של המשתתפים כמנהלים וחברים בארגונים. הקורס ילווה בדיון בסוגיות ניהוליות העולות מן השדה.

דרישות והרכב הציון: **נוכחות חובה**

מצגת 20%

עבודה מסכמת 80%

נושאי הקורס ורשימת הקריאה:

תאריך	נושא השיעור	קריאה מומלצת
24.10	(1) מבוא: ניהול ארגוני בריאות בקליפת אגוז	
31.10	(2) ניהול בארגוני בריאות	<ul style="list-style-type: none"> Cummings, G. G., Tate, K., Lee, S., Wong, C. A., Paananen, T., Micaroni, S. P., & Chatterjee, G. E. (2018). Leadership styles and outcome patterns for the nursing workforce and work environment: A systematic review. <i>International journal of nursing studies</i>, 85, 19-60. Drach-Zahavy, A. & Dagan, E. (2002) From caring to managing and beyond: An examination of the head nurse's role. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 38(1), 19-28. Goldblatt, H., Granot, M., Admi, H., & Drach-Zahavy, A. (2008). The experience of being a shift manager in a hospital ward. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 63(1), 46-53.
7.11	(3) סגנונות מנהיגות	<ul style="list-style-type: none"> Suratno, K. (2018). The relationship between transformational leadership and quality of nursing work life in hospital. <i>International Journal of Caring Sciences</i>, 11(3), 1416-1422. Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2015). Linking Nurses' Perceptions of Patient Care Quality to Job Satisfaction: The Role of Authentic Leadership and Empowering Professional Practice Environments. <i>Journal of Nursing Administration</i>, 45(5), 276-283. Gardner, W. L., Coglisier, C. C., Davis, K. M., & Dickens, M. P. (2011). Authentic leadership: A review of the literature and research agenda. <i>The Leadership Quarterly</i>, 22(6), 1120-1145. Boamah, S. A., Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. <i>Nursing outlook</i>, 66(2), 180-189.
14.11	(4) ניהול הטיפול בחולה: חלק א' טיפול ממוקד בחולה	<ul style="list-style-type: none"> Mead, N., & Bower, P (2002). Patient centered consultations and outcomes in primary care. <i>Patient Education and Counseling</i>, 48, 51-61.

<ul style="list-style-type: none"> • Epstein, R.M., Frank, P., et al. (2005) Measuring patient-centered communication in patient-physicians consultations: Theoretical and practical issues. <i>Social Science and Medicine</i>, 61, 1516-1528. • Abdelhadi, N., & Drach-Zahavy, A. (2012). Promoting patient care: work engagement as a mediator between ward service climate and patient-centred care. <i>Journal of advanced nursing</i>, 68(6), 1276-1287. 	
<p style="text-align: center;">(5) ניהול הטיפול בחולה: חלק ב' Missed nursing care</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalisch, B. J., Landstrom, G. L., & Hinshaw, A. S. (2009). Missed nursing care: a concept analysis. <i>Journal of advanced nursing</i>, 65(7), 1509-1517. • Jones, T. L., Hamilton, P., & Murry, N. (2015). Unfinished nursing care, missed care, and implicitly rationed care: State of the science review. <i>International journal of nursing studies</i>, 52(6), 1121-1137. • Kalánková, D., Kirwan, M., Bartoníčková, D., Cubelo, F., Žiaková, K., & Kurucová, R. (2020). Missed, rationed or unfinished nursing care: A scoping review of patient outcomes. <i>Journal of nursing management</i>, 28(8), 1783-1797. • Avallin, T., Muntlin Athlin, Å., Björck, M., & Jangland, E. (2020). Using communication to manage missed care: A case study applying the Fundamentals of Care framework. <i>Journal of nursing management</i>, 28(8), 2091-2102. 	21.11
<p style="text-align: center;">(6) אחריות בסיעוד: ברכה או קללה?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hall, A., Frink, D.D. & Buckley, M.R. (2015). An accountability account: a review and synthesis of the theoretical and empirical research on felt accountability. <i>Journal of organizational behavior</i>. Retrieved from wileyonlinelibrary.com • Drach-Zahavy, A., & Leonenko, M. (2019, July). An Accountability Account? The Diverse Outcomes of Perceived Personal and Team Accountability. In <i>Academy of Management Proceedings</i> (Vol. 2019, No. 1, p. 16384). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management. • Leonenko, M., & Drach-Zahavy, A. (2016). “You are either out on the court, or sitting on the bench”: understanding accountability from the perspectives of nurses and nursing managers. <i>Journal of advanced nursing</i>, 72(11), 2718-2727. • Srulovici, E., & Drach-Zahavy, A. (2017). Nurses’ personal and ward accountability and missed nursing care: A cross-sectional study. <i>International journal of nursing studies</i>, 75, 163-171. 	28.11

<p style="text-align: right;">(7) עבודת צוות בארגוני הבריאות</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drach-Zahavy, A. (2004). The proficiency trap: How to balance enriched job designs and the team's need for support. <i>Journal of Organizational Behavior</i>, 25, 979-996. • Freund, A. & Drach-Zahavy, A. (2007). Organizational (role-structuring) and personal (organizational commitment and job involvement) factors: Do they predict interprofessional team effectiveness? <i>Journal of Interprofessional care</i>, 21(3), 319-334. 	5.12
<p style="text-align: right;">(8-9) בטיחות הטיפול ומניעת זיהומים</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tucker, A. L., Edmondson, A. C., & Spear, S. (2002). 'When problem solving prevents organizational learning'. <i>Journal of Organizational Change Management</i>, 15(2), 122-137. • Drach-Zahavy, A., Somech, A., Admi, H., Peterfreund, I., Peker, H., & Priente, O. (2014). (How) do we learn from errors? A prospective study of the link between the ward's learning practices and medication administration errors. <i>International journal of nursing studies</i>, 51(3), 448-457. • Drach-Zahavy, A. & Somech, A. (2010). Implicit as compared with explicit safety procedures: The experiences of Israeli nurses. <i>Qualitative Health Research</i>. • Vogus, T.J., & Welbourne, T.M. (2003). Structuring for high reliability: HR practices and mindful processes in reliability-seeking organizations. <i>Journal of Organizational Behavior</i>, 24, 877-903. • Martinez, W., Lehmann, L. S., Thomas, E. J., Etchegaray, J. M., Shelburne, J. T., Hickson, G. B., ... & Bell, S. K. (2017). Speaking up about traditional and professionalism-related patient safety threats: a national survey of interns and residents. <i>BMJ quality & safety</i>, 26(11), 869-880. • Grant, A. M., & Hofmann, D. A. (2011). It's not all about me: Motivating hand hygiene among health care professionals by focusing on patients. <i>Psychological science</i>, 22(12), 1494-1499. 	12.12-19.12
(10) מידע ותקשורת בצוות- המקרה של החלפת משמרת	26.12

<ul style="list-style-type: none"> • Drach-Zahavy, A., & Shilman, O. (2015). Patients' participation during a nursing handover: the role of handover characteristics and patients' personal traits. <i>Journal of advanced nursing</i>, 71(1), 136-147. • O'Connell, B., Macdonald, K., & Kelly, C. (2008). Nursing handover: It's time for change. <i>Contemporary Nurse</i>, 31, 2-11. • Drach-Zahavy, A., Goldblatt, H., & Maizel, A. (2015). Between standardisation and resilience: nurses' emergent risk management strategies during handovers. <i>Journal of clinical nursing</i>, 24(3-4), 592-601. • Pickering, B.W., Hurley, K., Marsh, B. (2009). Identification of patient information corruption in the intensive care unit: Using a scoring tool to direct quality improvements in handover. <i>Critical Care Medicine</i>, 37(11), 2905-2912. • Owen, C., Hemmings, L., & Brown, T. (2009). Lost in translation: maximizing handover effectiveness between paramedics and receiving staff in the emergency department. <i>Emergency Medicine Australia</i>, 21, 102-17. 	
<p style="text-align: right;">(11) לחץ ותמיכה בארגוני בריאות</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drach-Zahavy, A. (2004). The proficiency trap: How to balance enriched job designs and the team's need for support. <i>Journal of Organizational Behavior</i>, 25(8), 979-996. • Drach-Zahavy, A. & Freund, A. (2007). Team effectiveness under stress: A Structural Contingency Approach. <i>Journal of Organizational Behavior</i>, 28(4), 423-450. • Swiger, P. A., Vance, D. E., & Patrician, P. A. (2016). Nursing Workload in the Acute Care Setting: A Concept Analysis of Nursing Workload. <i>Nursing Outlook</i>. 	2.1
<p style="text-align: right;">(12) שחיקה ובריאות הצוות הסיעודי</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drach-Zahavy, A. (2007). Workplace health friendliness: A test of a cross-level model. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i>. • Fritz, C. & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-Being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. <i>Journal of Applied Psychology</i>, 91, 936-945. 	9.1

<ul style="list-style-type: none"> Marzuq, N., & Drach-Zahavy, A. (2012). Recovery during a short period of respite: The interactive roles of mindfulness and respite experiences. <i>Work & Stress</i>, 26(2), 175-194. 	
<p style="text-align: right;">(13) רגשות בעבודה</p> <ul style="list-style-type: none"> Groth, M., Henning-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employees acting strategies and customer detection accuracy. <i>Academy of Management Journal</i>, Vol. 52, No. 5, 958–974. Niven, K., Totterdell, P. & Holman, D. (2009). A classification of controlled interpersonal affect regulation strategies. <i>Emotion</i>, Vol. 9, No. 4, 498–509 Margolis, J.D., & Molinsky, A. (2008). Navigating the bind of necessary evils: psychological engagement and the production of interpersonally sensitive behavior. <i>Academy of Management Journal</i>, Vol. 51, No. 5, 847–87. Drach-Zahavy, A., Yagil, D., & Cohen, I. (2017). Social model of emotional labour and client satisfaction: exploring inter- and intrapersonal characteristics of the client– provider encounter. <i>Work & Stress</i>, 31(2), 182-208. 	16.1

הנחיות להכנת המצגת

מטרה: מטרת המצגת הינה להציג את הנושא הנלמד מהזווית של הפרקטיקה הסיעודית במחלקה בה אתם מתנסים תוך כדי ניהול דיון סביב סוגיות העולות מהפרקטיקה.

אופן: עליכם לאסוף מידע מראיונות עם חברי המחלקה/ שאלונים/ תצפיות/ וסיפורי מקרה ולהציג את המצב במחלקה מזווית זו באופן ביקורתי. מה היתרונות? מה החסרונות? מה הצעדים הפרקטיים לשינוי אותם תציעו לאחות האחראית? שימו לב כי **הכוונה לאיסוף מידע אינטואיטיבי ולא להסתמכות על סקירת ספרות והגדרות מדעיות.**

משך המצגת: כ-45 דקות כאשר 15 דקות יוקדשו להפעלת הכיתה בכל דרך שתבחרו ו-15 דקות להצגת המצגת.

תאריכים ונושאים למצגות

תאריך	נושא	רשימת הסטודנטים המציגים
14.11	(1) ניהול הטיפול בחולה: חלק א' טיפול ממוקד בחולה	
21.11	(2) טיפול סיעודי חסר	
28.11	(3) אחריותיות בסיעוד: ברכה או קללה?	
5.12	(4) עבודת צוות בארגוני הבריאות	
12.12	(5) בטיחות הטיפול ומניעת זיהומים- דגש על בטיחות המטופל	
19.12	(6) בטיחות הצוות הסיעודי	
26.12	(7) מידע ותקשורת בצוות- המקרה של החלפת משמרת	
2.1	(8) לחץ ותמיכה בארגוני בריאות	
9.1	(9) שחיקה ובריאות הצוות הסיעודי	
16.1	(10) רגשות בעבודה	

הנחיות לכתובת העבודה הסופית

העבודה הסופית תתמקד בניתוח אירוע של טעות או כמעט טעות אשר קרו במחלקה בה אתם מתנסים, ותבחן סוגיה זו לאור הנלמד בקורס. האירוע אותו תתארו יכול להיות אירוע אותו חוויתם בעצמך, הייתם עדים לו באופן אישי, או כזה שספרו לכם עליו במחלקה. העבודה תכלול מספר פרקים - אורך העבודה- עד 8 עמודים לכל היותר בפונט 12 רווח 1.5. העבודה תוגש בקבוצות קטנות של עד 3 סטודנטים בקבוצה.

פרק 1:

תיאור האירוע. 15%

אנא תארו בעמוד את האירוע. האירוע צריך לעסוק בטעות או כמעט טעות אשר התרחשה במחלקה. אנא ספקו פרטים רבים ככל האפשר על השתלשלות העניינים, מי היו המעורבים בטעות, כיצד היא התגלתה, מה היו הנסיבות שהובילו לאירוע ומה היו השלכות האירוע. האם הופקו לקחים? (כעמוד אחד). בנוסף תנו רקע קצר על הארגון (מחלקה, מרפאה, או כל יחידה ארגונית אחרת) אותה חקרתם. אנא ספקו פרטי רקע על המחלקה על מנת להקל על הקורא בהבנת הקונטקסט בו עובד הצוות. מהם האתגרים בפניהם עומד צוות זה? מהם הסיכונים העיקריים הנובעים מקונטקסט העבודה הספציפי. (לא יותר מעמוד עד עמוד וחצי)

פרק 2: אינטגרציה עם פרקי הסילבוס (45%)

בחרו שלושה תחומים שנלמדו בקורס ונתחו את האירוע משלוש פרספקטיבות שונות. לצורך טיעונכם עליכם להסתמך בכל תחום לפחות על מאמר 1 מהסילבוס, וכן על החומר שנלמד בכיתה. בנספח הוסיפו סיכום קצר של המאמר עליו אתם מסתמכים. בגוף העבודה הסבירו בפירוט: כיצד תחומים אלו שופכים אור על הטעות שאירעה במחלקה? (כל תחום כעמוד וחצי).

פרק 3 : אינטגרציה עם פרקי הסילבוס (10%).

סכמו ב-5-7 תבליטים את התובנות המרכזיות מניתוח האירוע (כעמוד).

פרק 4 : המלצות יישומיות לאחות האחראית (30%).

על סמך החקירה האמפירית, התובנות מהספרות ואינטגרציה עם פרקי הסילבוס סכמו: אילו צעדים על האחיות האחראית לנקוט כדי לסייע לקידום טיפול איכותי ולמניעת הבעיה (כעמוד).