

### סוגיות מתקדמות בניהול איכות הטיפול

סמסטר א', תשע"ד

**מועד השיעור:** יום ד' 1600-1800

**שם המרצה:** פרופסור ענת דרך-זהבי

**סוג הקורס:** סמינריון

**רמת הקורס:** תואר שני

**שעת הקבלה של המרצה:** על פי תיאום מראש חדר 801

**דרכי התקשרות:** מספר טלפון - 8288007. דוא"ל - [anatz@research.haifa.ac.il](mailto: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 שמקבלים המטופלים - 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 פרום לדיון ולפתרון בעיות ניהוליות, הצעות מן 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

הגשת אירוע ניהולי 10%

עבודה מסכמת 90%

נושאי הקורס ורשימת הקריאה:

תאריך	נושא השיעור	קריאה מומלצת
16.10	(1) מבוא	
23.10-30.10	(2) ניהול ומנהיגות בארגוני בריאות	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bono, J.E., &amp; Judge, T. A. (2003). Self concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders. <i>The Academy of Management Journal</i>, 46(5), 554-571.</li> <li>De Cremer, D., &amp; Van Knippenberg, D. (2002). How do leaders promote cooperation? The effects of charisma and procedural fairness. <i>Journal of Applied Psychology</i>, 87, 858-866.</li> <li>Judge, T.A., Iles, R., Bono, J.E., &amp; Gerhardt, M. W. (2002). Personality and leadership: a qualitative and quantitative review. <i>Journal of Applied Psychology</i>, 87, 765- 780.</li> <li>Drach-Zahavy, A. &amp; 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.</li> <li>Goldblatt, H., Granot, M., Admi, H., &amp; 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.</li> </ul>
6.11-13.11	(3) עבודת צוות בארגוני בריאות	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Drach-Zahavy, A. &amp; Freund, A. (2007). Team effectiveness under stress: A Structural Contingency Approach. <i>Journal of Organizational Behavior</i>, 28(4), 423-450.</li> <li>Freund, A. &amp; 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.</li> </ul>
20.11-27.11	(4) בטיחות הטיפול ומניעת זיהומים	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tucker, A. L., Edmondson, A. C., &amp; Spear, S. (2002). 'When problem</li> </ul>

<p>solving prevents organizational learning'. <i>Journal of Organizational Change Management</i>, <b>15(2)</b>, 122-137.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drach-Zahavy, A. &amp; Pud, D. (2010). Learning mechanisms to limit medication administration errors. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 66(4), 794-805.</li> <li>• Drach-Zahavy, A. &amp; Somech, A. (2010). Implicit as compared with explicit safety procedures: The experiences of Israeli nurses. <i>Qualitative Health Research</i>.</li> <li>• Vogus, T.J., &amp; 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.</li> </ul>	
<p>(5) מידע ותקשורת בצוות- המקרה של החלפת משמרת</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O'Connell, B., Macdonald, K., &amp; Kelly, C. (2008). Nursing handover: It's time for change. <i>Contemporary Nurse</i>, 31, 2-11.</li> <li>• Jeffcott, S.A., Evans, S.M., Cameron, P.A., et al., (2009). Improving measurement in clinical handover. <i>Quality Safety Health Care</i>, 18, 272-276.</li> <li>• 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.</li> <li>• Owen, C., Hemmings, L., &amp; 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.</li> </ul>	4.12-11.12
<p>(6) טיפול ממוקד בחולה</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mead, N., &amp; Bower, P (2002). Patient centered consultations and outcomes in primary care. <i>Patient Education and Counseling</i>, 48, 51-61.</li> <li>• 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.</li> </ul>	18.12, 1.1
<p>(7) שחיקה ובריאות הצוות הסיעודי</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drach-Zahavy, A. (2009). Patient-Centered Care and Nurses' Health: The</li> </ul>	8.1-15.1

<p>Role of Nurses' Caring Orientation. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 65(7), 1463-1474.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drach-Zahavy, A. (2007). Workplace health friendliness: A test of a cross-level model. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i>.</li> <li>• Fritz, C. &amp; 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.</li> </ul>	
<p style="text-align: right;"><b>(8) תמיכה ועבודה רגשית</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groth, M., Henning-Thurau, T., &amp; 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.</li> <li>• Niven, K., Totterdell, P. &amp; Holman, D. (2009). A classification of controlled interpersonal affect regulation strategies. <i>Emotion</i>, Vol. 9, No. 4, 498–509</li> <li>• Margolis, J.D., &amp; 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.</li> <li>• Drach-Zahavy, A. (2004) Primary nurses' performance: role of supportive management. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 45, 7-16.</li> </ul>	8.1
<p style="text-align: right;"><b>(9) סיכום הקורס</b></p>	15.1

אתר הקורס: [highlearn](http://highlearn)

### הנחיות לכתיבת האירוע הניהולי (20%)

עליך לבחור אירוע שקרה במחלקה לאחרונה ושיש לך פרטים מעניינים לגביו. האירוע צריך לשקף סוגיה ארגונית/ניהולית בה מתלבטים במחלקה .  
בכתיבת האירוע יש להציג:  
א. את הנפשות הפועלות ותפקידן בארגון.  
ב. פרוט השתלשלות העניינים שקדמו לאירוע, מהלך האירוע, הפתרון (במידה ונמצא) ותוצאות האירוע.

האירוע יוגש במייל וכן מודפס ויוגבל לעמוד 1.

**תאריך ההגשה לכל המאוחר - 30.10.2012**

אירועים נבחרים ישמשו לצרכים דידיקטיים בכיתה.

### עבודה מסכנת בקורס סוגיות מתקדמות בניהול איכות הטיפול

העבודה המסכמת מתמקדת בניתוח האירוע הניהולי אותו הגשתם לדיון בכיתה. עליכם לבחור שלוש זוויות ארגוניות/ניהוליות לניתוח האירוע.

#### פרק 1: מבוא ( 15% )

תארו בחצי עמוד את 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, אשר מסייעים להבנת האירוע?

#### פרק 2: אינטגרציה עם פרקי הסילבוס ( 45% )

בחר שלושה נושאים מתוך הסילבוס וקשר בין נושאים אלו לאירוע אותו את/ה חוקר/ת. לדוגמא: מנהיגות, עבודת צוות, בטיחות. לכל נושא יש להקדיש עד שני עמודים. בתשובתך, אנא הסתמך על החומר שנלמד בקורס מחד, ועל מאמרים רלוונטיים מרשימת הקריאה מאידך.

#### פרק 3 : סיכום

סכם בכ-10-5 תבליטים (Bullets) את תובנותיך העיקריות מפרק 2 (15%).

#### פרק 4: המלצות יישומיות לאחות האחראית (25%).

על סמך החקירה האמפירית ואינטגרציה עם פרקי הסילבוס סכמו: אילו צעדים על האחות האחראית לנקוט כדי לנהל את האירוע בטווח הקצר והארוך? (כעמוד).