

סמסטר א', תשע"ו

### סוגיות מתקדמות בניהול איכות הטיפול

**מועד השיעור:** יום ד' 1600-1800

**שם המרצה:** פרופסור ענת דרך-זהבי

**סוג הקורס:** קורס בחירה

**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 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 ניהוליות, הצצות 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: <sup>1</sup>

תאריך	נושא השיעור	קריאה מומלצת
21.10	(1) מבוא	
28.10-4.11	(2) ניהול ומנהיגות בארגוני בריאות	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laschinger, H. K. S., &amp; 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.</li> <li>• Gardner, W. L., Coglisier, C. C., Davis, K. M., &amp; Dickens, M. P. (2011). Authentic leadership: A review of the literature and research agenda. <i>The Leadership Quarterly</i>, 22(6), 1120-1145.</li> <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>• Judge, T.A., Ileis, 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>
11.11-18.11	(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</li> </ul>

<p>involvement) factors: Do they predict interprofessional team effectiveness? <i>Journal of Interprofessional care</i>, 21(3), 319-334.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>(4) בטיחות הטיפול ומניעת זיהומים</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tucker, A. L., Edmondson, A. C., &amp; Spear, S. (2002). 'When problem solving prevents organizational learning'. <i>Journal of Organizational Change Management</i>, <b>15(2)</b>, 122-137.</li> <li>• Drach-Zahavy, A., Somech, A., Admi, H., Peterfreund, I., Peker, H., &amp; 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.</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>25.12-2.12</p>
<p style="text-align: center;"><b>(5) מידע ותקשורת בצוות- המקרה של החלפת משמרת</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drach-Zahavy, A., &amp; 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.</li> <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>• Drach-Zahavy, A., Goldblatt, H., &amp; 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.</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>	<p>9.12-16.12</p>

<p style="text-align: right;"><b>(6) טיפול ממוקד בחולה</b></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> <li>• Abdelhadi, N., &amp; 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.</li> </ul>	<p>23.12-30.12</p>
<p style="text-align: right;"><b>(7) שחיקה ובריאות הצוות הסיעודי</b></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> <li>• Marzuq, N., &amp; Drach-Zahavy, A. (2012). Recovery during a short period of respite: The interactive roles of mindfulness and respite experiences. <i>Work &amp; Stress</i>, 26(2), 175-194.</li> </ul>	<p>6.1-13.1</p>
<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> </ul>	<p>20.1</p>

- |                                                                                                                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Drach-Zahavy, A. (2004) Primary nurses' performance: role of supportive management. <i>Journal of Advanced Nursing</i>, 45, 7-16.</li></ul> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

<sup>1</sup>. סדר השיעורים ותכניהם עשוי להשתנות לאור האירועים הניהוליים שיוצעו על ידי הסטודנטים

**הנחיות לכתיבת האירוע הניהולי (10%)**

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 - 5.11.2015**

אירועים נבחרים ישמשו לצרכים דידקטיים בכיתה.

**עבודה מסכמת בקורס סוגיות מתקדמות בניהול איכות הטיפול**

העבודה המסכמת מתמקדת בניתוח האירוע הניהולי אותו הגשתם לדין 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 רלוונטים 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 ההנהלה והאחות האחראית לנקוט כדי לנהל את האירוע בטווח הקצר והארוך? (כעמוד).