



קווים אדומים בהדרכה קלינית



יום עיון למדריכים קליניים - 7.3.2013

מחקרים מתארים מציאות, שבה חוסר בהירות לגבי המדיניות של מוסד ההכשרה, תרבות השתיקה וחשש להיפגע מונעים טיפול ראוי באירועים חריגים.

יום העיון "קווים אדומים" נולד מתוך לבטים והכרה בשוני הקיים בטיפול באירועים חריגים במהלך ההדרכה הקלינית של הסטודנטים. מחקרים עדכניים מתארים מציאות, שבה חוסר בהירות לגבי המדיניות של מוסד ההכשרה, תרבות השתיקה וחשש להיפגע מונעים טיפול ראוי באירועים חריגים.

מטרתו של יום עיון זה הייתה להבהיר את מדיניות בית-הספר כלפי האירועים החריגים, להציג את נוהל הטיפול באירועים אלה וכן לחלוק את ניסיונו החיובי, כיצד ראוי לטפל באירועים חריגים.

אנחנו מצפים לשינוי בהתנהלות בהקשר לאירועים חריגים בהתנסויות קליניות, וגם להידוק שיתוף הפעולה בינינו בתחומים נוספים, כמו בחינת המציאות המשותפת מתוך היבטים חינוכיים-מקצועיים-קליניים. לא במקרה יום זה התקיים לקראת יום האישה הבינלאומי – אם רוצים שינוי ומחויבות לעשייה – הרי הנשים יכולות לעשות זאת. כולנו תקווה, שיום זה העשיר את הידע של השותפים שלנו לתהליכי ההכשרה, וגם אפשר לנו להביע תודה והערכה לצוותי ההדרכה הקלינית על עשייתם המקצועית החשובה והתורמת.

נשמח להמשיך ולתרום להעשרה מקצועית, לקבל הארות, המלצות והצעות להמשך שיתוף פעולה, לדוא"ל:

Vered.Moses@sheba.health.gov.il



מאיפה מתחילים הקווים האדומים ולאן הם מובילים?

ד"ר אלה קורן

בדיקת טעות של אחת הסטודנטיות בהתנסות הקלינית הובילה את צוות בית-הספר לבחון את הניהול של אירועים חריגים ע"י צוותי הדרכה קלינית.

הבדיקה התקיימה ע"י סקירת ההערכות של הסטודנטים, אשר נכתבו ע"י צוותי ההדרכה בתום ההתנסויות הקליניות. סה"כ נסקרו יותר מ-700 הערכות מהשנתיים האחרונות. בהערכות אלה תועדו 59 אירועים, המעידים על טעויות של הסטודנטים. מתוכם רק 9 אירועים הוגדרו ע"י המדריכים כטעות או כאירוע חריג, ורק 4 אירועים דווחו לבית הספר.

נסקרו יותר מ-700 הערכות מהשנתיים האחרונות. בהערכות אלה תועדו 59 אירועים, המעידים על טעויות של הסטודנטים. מתוכם רק 9 אירועים הוגדרו ע"י המדריכים כטעות או כאירוע חריג, ורק 4 אירועים דווחו לבית הספר.

העידו על חוסר הפנמת עקרונות וערכים מקצועיים ולא רק על חוסר ידע או היעדר מיומנות.

ממצאי הסקר מעידים על מספר עובדות:

- כל האירועים התרחשו בסיום ההתנסות. במרבית האירועים היו מעורבים סטודנטים בשליש האחרון של תוכנית ההכשרה.
- קיימים שוני ואי-בהירות לגבי ניהול האירועים.
- בחלק גדול של האירועים מדובר באירועים חוזרים אצל אותם הסטודנטים בהתנסויות שונות ובשלב לימוד שונים.
- על מנת למנוע הישנות של אותן הטעויות אצל הלומדים, הוחלט על קיום פורום לניהול טעויות של הסטודנטים. תפקידו של הפורום לקדם את תהליך הלמידה בעקבות הטעות בשלושה ערוצים:
 - מתן תמיכה והכוונה מקצועית לסטודנטים שמעורבים בטעות
 - מתן הדרכה וסיוע לצוותי ההדרכה לקידום מדיניות של "למידה ללא הענשה"
 - הבניית תוכניות לימוד ממוקדות למניעת הישנות טעויות העתיד



אני מתלבט: הקווים האדומים בהדרכה קלינית

ד"ר מיכל יצחקי, ליז מינץ וד"ר אלה קורן



מקרים רבים של טעויות במהלך ההתנסות הקלינית אינם מדווחים ואינם מטופלים כראוי. המחקר הנוכחי הינו מחקר איכותני, שנערך בקרב 21 משתתפים בקורס הדרכה קלינית. מטרתו של המחקר הייתה לבחון את התפיסה וההבנה של המשתתפים בקורס ההדרכה את אירועי הטעות של סטודנט בהתנסות הקלינית, את תהליכי השיפוט וההערכה של המשתתפים במקרים של טעויות ואת כוונות התנהגותם במקרה של זיהוי הטעות.

המחקר נערך באמצעות קבוצות מיקוד, תצפית מעורבת וראיון מאזכר. לכל קבוצת מיקוד הוצגה

סיטואציה, שתיארה אירוע טעות של סטודנט בהתנסות הקלינית. לכל אירוע היו שני תרחישים: תרחיש ראשון, שבו הסטודנט בעל הישגים גבוהים, ותרחיש שני, שבו הסטודנט בעל הישגים נמוכים.

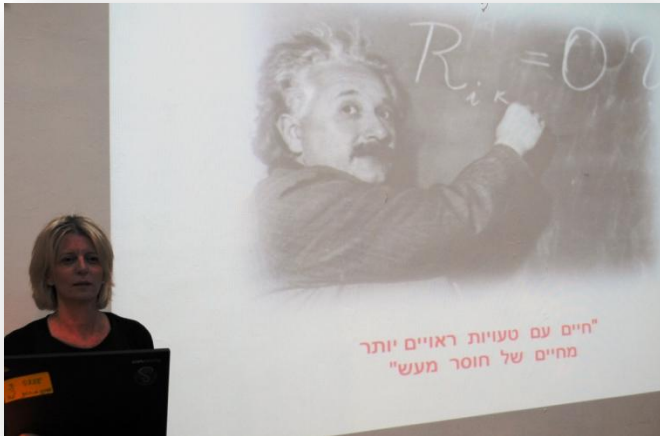
ממצאי המחקר הצביעו על דילמות מקצועיות והתלבטויות אישיות של המשתתפים: מה היא משמעות האירוע ומה היא השפעתו על הערכת הסטודנט? של מי האחריות על האירוע? למי הנאמנות במהלך הטיפול באירוע? אילו רגשות ותחושות מעורבים באירוע? כמו כן נמצא, כי קיימות הטיות בשיפוט, הגורמות לשוני בהערכת אותם האירועים אצל סטודנטים שונים ובהמשך - לחוסר אחידות בטיפול בהם.

מסקנות המחקר מלמדות, שתפיסת הטעות ושיפוטה על ידי המדריך הקליני מבוססת על הטיות ורגשות. למרות הידיעה, כי יש לדווח על אירועי הטעות, חלק מהאירועים אינם מדווחים בגלל הלבטים של המדריכים. עם זאת, כדי לאפשר טיפול אובייקטיבי ולשפר את ביצועי הלומד - יש לדווח לבית-הספר על הטעויות של הסטודנטים. דיווח על הטעויות עשוי להוות הזדמנות ללמידה, להתפתחות אישית ולמיצוי האחריות של צוותי ההדרכה כלפי הסטודנטים.

תפיסת הטעות ושיפוטה על ידי המדריך הקליני מבוססת על הטיות ורגשות. למרות הידיעה, כי יש לדווח על אירועי הטעות, חלק מהאירועים אינם מדווחים בגלל הלבטים

זו לא רכילות: זו מציאות – עשייה של פורום לניהול סיכונים בשנת 2012

הרפז אירית וד"ר אלה קורן



למידה מטעויות יכולה להיות חווייתית ותורמת, בתנאי שהיא מנווטת לכיוון של התפתחות האחריות האישית ולא לענישה. כדי להשיג מטרה זו נדרשות מיומנויות מקצועיות של תשאול כמו גם יכולות רגשיות של אמפתיה ותמיכה. בנוסף לכל אלה, נדרשת ההבנה, כי המעורבות של הלומד בטעות לא בהכרח מעידה על מגרעותיו. ניהול התהליך מחייב גישה אובייקטיבית, ולכן חשוב שיתקיים ע"י צוות שאינו מעורב בטעות ולא קשור להדרכה של הלומד, שהיה מעורב בטעות.

בבית-הספר הוקם פורום ניהול סיכונים, שתפקידו לנווט את תהליך הטיפול בטעויות בדרך שתאפשר מיצוי הזדמנות לימודית. העשייה במהלך השנה עסקה בתחומים הבאים:

- שינוי בתפיסת העמיתים – מהו אירוע של טעות? מהי התגובה הראויה של המדריך לאירוע? האם יש לטפל באירוע במסגרת המחלקה, במסגרת קבוצת התנסות, או במסגרת בית-ספרית?
- כיצד משנים את תפיסת הענישה לתפיסה של תמיכה ולמידה אצל כל המעורבים – גם אצל הצוות וגם בקרב הלומדים? איך משכנעים, שהתהליך אינו פוגע ומעניש, אלא מכוון לתמיכה ולהתפתחות מקצועית? איך בונים אמון של כלל השותפים בפעילות?
- מי יבצע את התהליך? מהו העיתוי הראוי כדי לא לפגום ביעילות התהליך? איך מבצעים את התהליך כדי להפיק את המרב?
- כיצד ניתן להעריך את יעילות הטיפול באירוע? כיצד ניתן לבנות מאגר "אירועים" כבסיס ללמידה ולשיפור הן בעשייה מקצועית של צוותי הדרכה והן בתהליך ההתפתחות המקצועית של הסטודנטים?

עד תום השנה נבדקו 22 אירועים, שבעקבותיהם התגלו "חוליות חלשות" אשר תוקנו

עד תום השנה נבדקו 22 אירועים, שבעקבותיהם התגלו "חוליות חלשות" אשר תוקנו, לדוגמא: שינוי הדגשים ביום האוריינטציה של הסטודנטים בתחילת ההתנסות, שינוי שיטות הוראה בתחום מוגדר

ושינוי ערוצי תקשורת עם הצוות הפועל במחלקה.

התהליכים מורכבים ומצריכים מאמצים רגשיים של חברות הפורום לניהול סיכונים ושל הלומדים המעורבים בתהליך. עם זאת, יש לציין, שישנן גם תוצאות חיוביות, כפי שבאות לידי ביטוי בדבריה של אחת התלמידות: "בהתחלה מאוד כעסתי שצריך לדווח לבית-הספר ... אבל אחר כך קיבלתי את התהליך, כמתנה".



סיכום

ביום עיון השתתפו כמאה מדריכים קליניים מקהילה ומאשפוז. בתום יום העיון נערך סקר שביעות רצון. ענו על הסקר 62 משתתפים, ציון ממצע בסקר 6.5 מתוך 7. המשתתפים הביעו את שביעות רצונם, את הערכתם ואת תודתם. בהערות רשמו כי נהנו מיום זה, כי רצוי להמשיך ולקיים ימים כאלה גם בעתיד. להלן ציטוטים מדברי המשתתפים:

- חיזקו ואימצו המשיכו בימי עיון מהסוג שנעשה היום.
- יש חשיבות לקיום ימי עיון לעיתים קבועות, 3 פעמים בשנה בתחומים שונים מתחום ההדרכה.
- להעביר את המסרים ישירות למדריכים ולא דרך אחראית מחלקה בלבד.
- אשמח ליום עיון בנושא איך אומרים לתלמיד שנכשל
- להמשיך לקיים ימי עיון ולהביא מחקרים וממצאים חדשים ועדכניים מהעולם ובתי חולים אחרים.

- ניתוח אירוע וכמעט אירוע בקבוצות.
- חשוב להתמקד בהגדרות מדויקות של טעות/כמעט טעות במושגים שמוכרים בתחומי הסיעוד ולשים דגש על כך בימי עיון הבאים- כמו כן להגדיר בפני הסטודנטים, ולידע אותם על ההתנהלות הנדרשת של דיווח- לא ממקום של ענישה אלא ממקום של למידה והתפתחות.
- הנהיתי מהאווירה הביתית שחשתי באוויר היה נעים ונינוח. אני ממליצה שלפעם הבאה תישקלו מתן אפשרות לתת במה. לבעיות ושאלות ומצבים של מדריכים במשך זמן הדרכתם.
- לשלב מספר נושאים ביום עיון אחד.



בתקווה להמשך שיתוף פעולה

צוות בית הספר