

יצרים איכות - יום עיון למדריכים קליניים – 14.4.2015

בית סוראסקי, המרכז הרפואי ע"ש שיבא

כמדוי שנה, גם השנה הקיימת יום עיון אמדריכים קליניים. הפעם הקדשנו לשואת אב והתמודדות עם עומסים ואגזמים בהדרכה אמול המשלב היקר ביותר - הזמן. איך אלוק את הזמן? מה הם היכויים המשויבים ביותר בהלויכי ההדרכה? כיצד נתן להעניק אומדים מהיציגיות הטמונה בכל אגז מאתנו?



במהלך יום העיון הזמנו מספר סיטואציות בהדרכה, המייצגות את האגזמים המקצועיים וגם אפשרנו "פגיון כיתה", במקביל אסעור מוגות עם המדריכים קליניים שהשתתפו ביום העיון.

השקנו, מייקל ועיתי, ממסר (מרכז אסימולציות רפואיות) אפשרו שיקוף של גווית ההדרכה, כמו גם העמקת ההבנה של הקשיים הן של המדריכים והן של המודרכים.

באוק הארון של היום הוצג כלי הערכה גדיש, המנטרל את ההטיות האפשריות בסקרי האומדים ומאפשר להעניק ולהוקיר את העשייה הרגובה סביב גהלויכי ההדרכה קלינית. הכלי פוגע בשיתוף פעולה עם המרכז הארצי אביולנת והערכה ויוגס בבית-הספר הגו המסמטר הקרוב.

ביום העיון הנוכחי השתתפו 150 מדריכים ומדריכות קליניים ממרכזים שונים בארץ. אנו מודים על שיתוף הפעולה של מנהלות הסעוד ומנהלות מוסדות ההכשרה, שסייעו בשיווק היום.

בסיום היום המשתתפים ציינו בהערכה את ההרצאות והפעילויות שהקיימו במהלך היום, וכן הביעו את שביעות רצונם הגבוהה מהתכנים המעניינים שנמשכו אליהם, אלהן מעט ממה שנאמר ע"י המשתתפים:

- ✓ "יום העיון גרס אי בפיתוח ציר גשיבה אגית".
- ✓ "נהנית מאוד, יום עיון מסוג זה עשוי אגרס את העלאת האיכות בעשייה המקצועית שלי כמדריכה".
- ✓ "ניתוח האירועים והגהלויכים העלה בי מעשבות לגבי אפשרויות נוספות להסתכלות ונתנה של סיטואציות מקצועיות".
- ✓ "השקנו ששיקפו את דברי המשתתפים גרמו לי להסתכל על הדברים מזווית שונה".
- ✓ "האפשר לי להכיר מדריכים קליניים נוספים ולאלוק עומס את הגוויות שלי בהלויכי ההדרכה".
- ✓ "הרגשתי שהתכנים שהוצגו העלו סוציות אותן אני גווה ועימן אני מתמודד אבד כל הזמן. סוף-סוף הרגשתי שאני לא אבד".
- ✓ "אני מקנאה במדריכים של שיבא, הגושה היא שיש להם יד מכוונת ומחוכה".

1. זמן כהדרכה קלינית כמדד איכות / ז"ר אלה קורן, RN, PhD

יאל זמן ועל אכא-לפז גגה השאים, עג
 אלרג ועג אמנה עג אטעה, ועג אסקוג
 נטוש: עג אהנוג ועג ארפוא, עג אפרוז
 ועג אלנה: עג אכוח ועג אשוק, עג
 ספוד ועג קקוד: ... עג אלה ועג
 אשנא, עג אלמה ועג שום" (פרק ג':

מבוא: ממד הזמן הוא אחד הנושאים המרתקים את הדמיון האנושי. כבר בתקופתו של קהלת הזמן נקשר בעשייה. מאז ועד היום השימוש בממד הזמן נבדק, נחקר ונבחן. בתחומי חיים מסוימים הזמן הופך לממד המעיד על איכויות העשייה. לדוגמה, תוחלת חיי אדם הנמדדת בשנות חיים, נתפסת כמדד בריאות; משך זמן ההיריון בשבועות מעיד על בשלות העובר; משך שעות הלימוד מעיד על עומק הקורס הנלמד ועל נקודות הזיכוי של הלומד בקורס זה;

זמן האצת המכונית מעיד על כוחו של המנוע; תפקוד האדם במחזור צירקדיאני מעיד על יכולת ההסתגלות שלו לסביבתו. האם ניתן לקשר בין הזמן, שבמהלכו האחות מבצעת את משימותיה המקצועיות, לבין איכות עשייתה? האם ניתן להפוך "זמן אחות ליד המטופל" למדד איכות בעשייה המקצועית? מה משמעות הזמן בהקשר של איכות ההדרכה הקלינית?

זמן – גישות ותיאוריות:

- זמן כמושג מטפיסי מתייחס לאפשרות של מדידה אובייקטיבית של הזמן, תוך ציון יחידות המדידה.
- זמן כמושג פסיכולוגי סובייקטיבי מאפשר התייחסות "גמישה" למדד אובייקטיבי: "השנה חלפה מהר... ההרצאה נמשכה ללא סוף...".
- זמן כמושג סוציולוגי מתאפיין בהענקת משמעות נורמטיבית לתהליכים חברתיים והתפתחותיים בחיי האדם, לדוגמה: גיל חינוך חובה, גיל פרישה לגמלאות, גיל מומלץ לפרייה, גיל לאינטראקציות חברתיות, המעידות על התפתחות הפרט ועל איכות חייו.
- הענקת משמעות חברתית לזמן הובילה לבחינת הזמן בעיני המוסר: זמן כערך בפני עצמו או זמן כאמצעי למימוש עקרונות המוסר. זמן כערך מוסרי לפי הגישה התועלתנית התייחס לחלוקת הזמן על פי כללי הצדק והשוויון כמשאב יקר. על פי הגישה הדאונטולוגית, זמן הוא חלק מהחובות של האינטראקציות הבין-אישיות בתחומי עשייה, המבוססים על פעילויות גומלין. תורת המידות מציעה החלטה על מידת הזמן, שיש להקדיש לפעילות זו או אחרת. לדוגמה: הליכה שלוש פעמים בשבוע למשך שעה, שעה אקדמית שווה 45 דקות, פגישה עם רופא משפחה אורכת 10 דקות. זמן כאמצעי למימוש עקרונות אתיים - למניעת נזק, להטבה עם הזולת, להבטחת זכויות, למימוש האוטונומיה (זכות לזמן פרטי).
- זמן כמושג תרבותי מחלק את התרבות האנושית לשני סוגים: מונוכרוני ופוליכרוני. התרבות המונוכרונית מתייחסת לזמן כאל יחידות פעילות ותפוקה. תרבות זו מעניקה חשיבות לעמידה בלוח זמנים מתוכנן כערך שאסור להפר אותו. יחידות הזמן שאליהן מתייחסים יומנים של פרטים מתרבות זו מעניקים משמעות ליחידות זמן קטנות. תרבויות אלה מתאפיינות לרוב בשאיפה לרווח כלכלי. התרבות הפוליכרונית, הממוקדת באדם ובפעילויות

¹ מבוסס על: קורן, א. (2014). האם "זמן אחות" הוא מדד איכות של העשייה המקצועית. האחות בישראל, 195, 44-42.

- גומלין בין-אישיות, מתייחסת לזמן כאל מאפיין של אינטראקציות חברתיות. התפיסה של הפרטים מתרבות זו היא שניתן לעשות הרבה משימות בו זמנית, ויחידות הזמן הן גדולות.
- זמן עבודה מתייחס לזמן של הפרט המוקדש לעשייתו המקצועית. המאפיינים העיקריים של זמן עבודה קשורים לגמישות או לנוקשות בלוח זמנים, עומס משימות ליחידת זמן, וסטטוס של קובעי לוח זמנים. מלבד זה המושג של זמן עבודה מגדיר זמן שאינו קשור לעבודה – זמן המתנה וזמן דיבורים.
 - האוריינטציה האישית של הזמן - בהווה ממוקדת בסיפוק מידי; בעתיד מעידה על הקדשת תשומת לב והשקעת מאמצים לתכנון עתידי; בעבר עשויה להיות חיובית או שלילית, בהתאם לחוויות מהעבר והמשמעות שהפרט מעניק להן; קווית – ראיית קשר בלתי נפרד בין עבר, הווה ועתיד, ראייה זו ייחודית לבני האדם, מאפשרת לשלוט ביצרים ודורשת דמיון ומאמץ אינטלקטואלי.

התפתחות הקשר בין הזמן לאיכות

- המהפכה התעשייתית במאה ה-18 - הבנה, שבאמצעות החידושים הטכנולוגיים ניתן להשיג יותר תפוקות בפחות "זמן אדם".
- תנועת הטיילורזם – יצירת הקשר שבין זמן עבודה לשכר.
- תנועת ה- (Total Quality Management) TQM - בחינת זמן במערכת כמדד לאיכות הניהול.
- "משולש הברזל" - הקשר בין מהירות הביצוע - עלויות נמוכות - איכות התפוקות.
- ANA (American Nurses Association), JCA (Joint Commission Association), NQF (National Quality Forum), NQI (Nursing Quality Indicators) - זמן טיפול במטופל על ידי אחות כמדד איכות הטיפול.

זמן אחות ליד המטופל – האם יש קשר בין זמן אחות לאיכות עשייתה המקצועית?

זמן אחות הוגדר כזמן טיפול ישיר בחולה אחד, הנמדד בשעות במשך כל היממה. בתהליכי בדיקה ומדידה נמצאו התפלגויות זמן שונות בהתאם למשימותיהן של אחיות. כמו כן נמצאה שונות בזמן המוקדש לפעילות, כאשר ביצעו את הפעילות עובדים בעלי הכשרה מקצועית שונה. לאחר הבדיקה והמדידה נמצאו שני רכיבים בזמן אחות: זמן טיפול ישיר בחולה (Hands-On/ Direct) וזמן שלא ליד החולה (Hands Out/ Non Direct). הזמן הישיר נתפס כיותר פרודוקטיבי, וכלל פעולות המתבצעות ליד החולה. הזמן הלא ישיר נתפס כלא פרודוקטיבי עבור המטופל וכלל פעולות המתבצעות הרחק מהחולה כולל פעולות "סרק" (NVA - Non Valuable Actions). במשך חמש שנים שבהן התבצעה מדידת זמן אחות, נצפתה עלייה בשעות הזמן הלא-ישיר לעומת ירידה בשעות הזמן הישיר. בנוסף לכל אלה נמצא, כי באותם המקרים שבהם הוחלט על תוספת "זמן ישיר של אחות לחולה" נצפו תוצאות חיוביות מרשימות לא רק מבחינתם של המטופלים, אלא גם בקרב הצוות המטפל. אצל המטופלים, שזכו לתוספת "זמן אחות", נמצא קיצור זמן אשפוז והפחתת סיבוכים. חברי הצוות, שזכו

להימצא יותר זמן ליד מטופליהם, דיווחו על שביעות רצון גבוהה, תחושת שליטה ושיפור התקשורת הבין-אישית.

זמן הדרכה ואיכות ההדרכה הקלינית

זמן הדרכה כמשאב תלוי במיומנויות ניהול הזמן ע"י המדריך; גודל והטרוגניות הקבוצה; קונפליקט תפקודי ועוד. מבחינת ניהול הזמן יש חשיבות רבה לתפיסת הסטודנטים ב-Time Line:

- השפעות העבר -, ידע, מיומנויות, הישגים, חששות;
- מטרות ויעדי העתיד - קשר חיובי, קבלת משוב ענייני ובונה, ניצול מיטבי של זמן הלמידה
- הפיכת ההווה לגשר בין העבר לעתיד – ע"י זיהוי היכולות והצרכים הייחודיים, תכנון המטרות והעיתוי להשגתן;



2. יצירתיות בהדרכה /

אג'יט נאפרי MA, CNM

לכל אחד ניתן דמיון, ובכל אחד מאיתנו טמונה יצירתיות. אבל האם כל אחד חושב ופועל בצורה יצירתית כמו בתמונה הבאה? מה גורם לאדם להיות יצירתי? האם יצירתיות היא נחלתם של יחידים סגולה? האם יצירתיות היא תכונה מולדת?

מרכיבי היצירתיות משתלבים יחדיו: שלבי החשיבה היצירתית:



- | | |
|----------|----------|
| • האדם | • ההכנה |
| • הסביבה | • הדגירה |
| • התהליך | • התובנה |
| • התוצר | • האימות |

האם וכיצד ניתן לקדם יצירתיות? מהם המחסומים ליצירתיות? בהרצאה נסקרו והודגמו מספר תכסיסי חשיבה, מתוך שיטת ה-TRIZ שפותחה ע"י אלטשולר, המשמשים לחשיבה מחוץ לקופסה. כיצד ניתן לשלב יצירתיות בהדרכה הקלינית? בהרצאה הודגמו רעיונות לשילוב יצירתיות והדרכה.

- מדוע כדאי לעשות זאת (או: "מדוע ההשקעה משתלמת?")?
- הדרכה יצירתית עשויה להלהיב ולהניע סטודנטים.
- הדרכה יצירתית מעוררת תחושת התחדשות ומונעת שחיקה של המדריך.

3. התמודדות עם אירועים כהדרכה / ג'יג'י נארי CNM, MA ורינת בן גרי MA, RN

הרצון להעניק במה למדריכים קליניים ולסוגיות המעסיקות אותם, יחד עם השאיפה לחלוק את הניסיון המצטבר, הוביל את צוות בית-הספר להנחיה מסוג אחר. במפגש זה הוקרנו סרטונים קצרים, המשחזרים אירועים שדווחו על ידי הסטודנטים. מטרתם - לשקף לצוותי הדרכה את הרגעים שבהם ניתן היה לבחור בהתנהלות אחרת. ההכנות היו מפרכות: ביימנו, תרגלנו, צילמנו והסרטנו. התוצאה שכה ריגשה ועניינה את הקהל: 8 סרטונים המציגים "אירוע-שאלה" + "אירוע פתרון הכיתה". להלן דוגמא לאירוע שהוצג – הדיון והפתרון:

- **מערכה ראשונה:** תיאור התנהגות הסטודנטיות במהלך הדיון הקליני והצגת התנהלות המדריכה שאיבדה את סבלנותה....
- **מערכה שנייה:** המדריכה ממשבת את אחת הסטודנטיות ואומרת לה: "כל ההתנסות הזו את לא איתי... וגם עכשיו התנהגת בשיא החוצפה...!!!..." בסיום המערכה הסטודנטית טוענת: "את מתנפלת עליי וכל הזמן מחפשת אותי..."
- בדיון הקהל התבקש להתמודד עם השאלות הבאות:** מה חשבה המדריכה? מה חשבה התלמידה? מה המטרה שרצינו להשיג? מה המטרה שהושגה? האם ניתן היה לנהל את האירוע באופן שונה?
- **מערכה שלישית:** הדגמת אפשרות שבה המדריכה נמנעת משיפוט, מפגינה התנהלות סובלנית וקשובה לסטודנטית. ההנחיה המקצועית של רונית בן שחר איפשרה רפלקסיה על התגובות האישיות הצפויות, כמו גם קידמה הפקת לקחים, שהחשוב מביניהם - אם יש מטרה, אז עלינו להתכוון אליה.



4. **גידול/שיתוף בהערכת מדריכים קליניים/אקדמיים איכות ומצוינות בהדרכה/ אלה קורן RN, PhD, ורצ' מאוס MA, RN ואורית אייזנברג PhD**

- מטרת הערכת המדריכים הקליניים: קידום איכות ומצוינות בהדרכה ע"י משוב ענייני, עיצוב תהליכי הדרכה בהתאם למטרות ההכשרה, זיהוי מדריכים מצטיינים.
- כיום הערכת העשייה המקצועית של המדריכים הקליניים מבוססת על סקר שביעות רצון הלומדים, המתבצע בסיום ההתנסות. בשנים האחרונות הוסק מעורר חשש למהימנות נמוכה בעקבות הסיבות הבאות:
 - אחוז היענות נמוך של הסטודנטים למילוי הסקרים בסיום ההתנסות
 - העצמת קול הלומדים, במיוחד במצבים שבהם עלולות להיות הטיות בעקבות הישגי הלומד, אווירה מחלקתית, אווירה קבוצתית, "כימיה" בין הלומד למדריך
 - היעדר ביטוי לכלל העשייה של המדריך: הכנה להתנסות, מהלך ההתנסות, סיום וסיכום ההתנסות.
- בית-הספר בשיתוף המרכז הארצי לבחינות והערכה החליט על צמצום הפערים ע"י: העלאת המהימנות, איזון "קול הלומדים", ביטוי לעשייה של המדריך הקליני "במלואה". אם בעבר ההערכה התבססה רק על נתוני הסקר, כיום ההערכה תתייחס למדדים הבאים:

הציון בסקלה 1-6 (1=נמוך, 6=גבוה)

קשר עם המרכז וניהול ההדרכה	
1	שמירה על קשר רציף עם המרכז, מענה לטלפונים ומיילים, השתתפות בפגישות הכנה והנחיה
2	תכנון וביצוע של ההתנסות בהתאם למטרות (תוכנית הדרכה, מצבים מייצגים, תוכניות טיפול)
3	מתן מענה לצרכי למידה ייחודיים (קשיי שפה/תקשורת, תת השגיות, העשרה למצטיינים)
4	דיווח ורישום של אירועים קריטיים בזמן אמת
תיעוד טופס ההערכה	
5	קיימת שונות בציוני הערכות הלומדים
6	תיעוד דוגמאות ומתן הסבר לציונים המספריים
7	התאמה בין הציון למלל בסעיפים השונים
8	הגשת ההערכות: תוך שבועיים מסיום ההתנסות, מילוי כל הפרטים הרלוונטיים (חתימת המדריך והלומד, פרטי הלומד, היקף ההתנסות)

- מוטיבציה והשקעה בהדרכה: תכנון וביצוע של ההתנסות בהתאם למטרות, מתן מענה לצרכים מיוחדים (מצטיינים, חלשים).
- שיתוף פעולה עם המרכז: השתתפות בפגישות הכנה להתנסות, שמירה על קשר רציף עם המרכז לצורך דיווח על התקדמות הלומדים, דיווח על אירועים קריטיים, היענות במקרה של צורך מיוחד.
- אופן מילוי טופס ההערכה על התלמידים: שונות בציונים, תיעוד דוגמאות, שימוש במחווים, התאמה בין מלל לציון, עיתוי הגשת הערכות.
- סקרי לומדים

אסיכום – האגם של קמפוס שיבא גם נידון ביום זה:
אכל המסונינים מצורפת התמונה.



יום העיון הבא באביב 2016 יעסוק ב:

- סוגיית ההערכה של הישגי האומדים
- הצגת הפיילוט של הערכת המדריכים הקולניים
- קבוצות מיקוד סביב השאלות העול ועוד...

גודה רבה על שיתוף הפעולה,

נראה בשנה הבאה!