



הכי קרוב אליך

סימולציה ללימוד מיומנויות תקשורת

אורית אביצור, ריטה גולדשטיין, נגה אנגלנדר, ראובן איפרגן, מיכל כהן מלכה, שגית פולק
מכבי שירותי בריאות מחוז דרום

רקע

תקשורת בינאישית מוגדרת כתהליך העברת מידע בין אנשים ומהווה אמצעי בסיסי בניהול וביצוע תהליכי עבודה בכל ארגון ובעיקר בארגוני בריאות. תקשורת מטפל – מטופל נמצאה כקשורה לאיכות האנמנזה, לשביעות רצון המטופלים ולהגברת היענותם לטיפול ולחזקת רצף הטיפול. בבחינת מגוון שיטות הדרכה להקניית ושיפור מיומנויות שאינן קליניות, נמצא שהשיטה האפקטיבית ביותר הייתה תרגול מבוסס סימולציה.

מטרות

- הקמת מרכז סימולציה מותאם ומונגש לעובדים במחוז דרום במטרה לקדם שוויון גם בתחום ההכשרות המקצועיות
- פיתוח מודעות ומתן כלים לשיפור מיומנויות תקשורת אפקטיבית מול מטופלים ובין אנשי צוות

שיטה

בשנת 2020 הוקם מרכז סימולציות מחוזי במטרה להוות מענה מונגש ומותאם לכלל הסקטורים במחוז. כל יום הכשרה כולל סימולציות של 3-4 תרחישים שונים המוצגים ע"י שחקנים. התרחישים נבנים באופן מותאם להתמודדות היומיומית של כל סקטור או מרחב, מונחים ע"י עוס"ים מהמחוז.

עם פרוץ מגפת הקורונה, נעשו התאמות על מנת לקיים שגרת הדרכות באמצעות סימולציות היברידיות. בשנה האחרונה הועברו "סימולציות שטח" כאשר הטכנולוגיה, המנחים והשחקנים הגיעו למרפאות הבית של העובדים. המשתתפים נחשפים למצבים ולאתגרים יום יומיים, כשחלקם משתתף כ"מטפלים/אנשי צוות" וחלקם כצופים. משוב מבוסס וידאו, מאפשר למידה בסביבה חווייתית חוקרת ובטוחה.

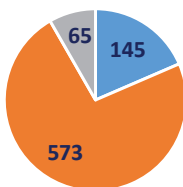
תוצאות

בתקופה 2020 – יולי 2023, השתתפו 783 עובדים ב-80 ימי הכשרה (תרשים 1) ותורגלו תרחישים בנושאים: אלימות כלפי עובדים, אלימות במשפחה, הענות נמוכה לטיפול, עבודה במצבי לחץ, עבודה מרחוק, קונפליקטים בתוך צוות, שיחות משוב, ראיונות עבודה, מתן בשורה מרה, טיפול במתבגרים, טיפול מותאם תרבות ועוד. בתקופת הקורונה נערכו ימי סימולציות בזום תוך התייחסות לטיפול מרחוק ולדילמות הקשורות לטיפול במצבי חירום ואי ודאות. המשובים מצביעים על שביעות רצון גבוהה (בסולם 1-6 ממוצע של 5.8). המשתתפים דווחו על עלייה בתחושת המסוגלות להתמודדות עם קונפליקטים, הרחבת כלים לפתרון בעיות, חיבור לעולם הפנימי והפחתת התנהגות אוטומטית והעלאת תחושת משמעות בתפקיד והפחתת תחושות שחיקה.

מסקנות

תרגול מבוסס סימולציה הפך לשגרת עבודה בין כלל המרחבים במחוז. צוות המרכז יבחן את השפעת אפקטיביות התרגול גם בתום חלון זמן ארוך יותר. נמצא שהשימוש בסימולציה, במיוחד סימולציית שטח תורמת משמעותית לחוסן העובד והדבר יבחן באמצעות מחקר שאלונים

תרשים 1: התפלגות המשתתפים בסימולציות (N)



- סימולציות פרונטליות: סטודנטים לרפואה ומתמחים ברפואת משפחה
- סימולציות פרונטליות: רופאים ראשוניים, שניוניים ומקצועות הבריאות
- סימולציות שטח