בין מקצועיות לחמלה: חוסן צוותי והתמודדות עם ציפיות מטופלים בקרב אחיות בצוותים רב־תרבותיים



רקע

אשפוז אלקטיבי מאופיין בציפיות גבוהות של מטופלים לקבלת טיפול מקצועי, אישי ושירותי. לאחיות תפקיד מרכזי במענה לציפיות אלו ובהבטחת חוויית טיפול בטוחה ואיכותית. בבתי חולים רבים פועלים צוותי סיעוד רב-תרבותיים, שבהם שיתוף פעולה, אמון וכבוד הדדי בין אנשי צוות מרקעים תרבותיים שונים הם תנאים חיוניים לתפקוד מיטבי. חוסן צוותי עשוי לסייע לצוותי סיעוד להתמודד עם עומסים, שחיקה ואתגרי עבודה בסביבה רב-תרבותית, ובכך לתמוך במתן טיפול איכותי למטופלים.

מטרה

לבחון כיצד אחיות מתמודדות עם ציפיות המטופלים במהלך אשפוז אלקטיבי, ולזהות כיצד אמון בתוך הצוות, אתוס מקצועי ותקווה קשורים לתהליכי חוסן צוותי.

שיטות

המחקר כלל 123 אחיות בבית חולים המספק טיפול רפואי מתקדם וניתוחים אלקטיביים מורכבים. הנתונים נאספו באמצעות שאלונים אנונימיים למילוי עצמי שבחנו חוסן צוותי, אמון בתוך הצוות, אתוס מקצועי ותקווה, וכן מאפיינים סוציו-דמוגרפיים. בנוסף, בוצע ניתוח איכותני של תשובות לשלוש שאלות פתוחות.

תוצאות

נמצא קשר חיובי ומובהק בין חוסן צוותי לבין אמון ($r=.734$, $p<.001$) ותקווה ($r=.376$, $p<.001$). תקווה נמצאה בקשר חיובי עם אתוס מקצועי ($r=.199$, $p=.027$) ועם אמון ($r=.265$, $p=.003$). אמון בתוך הצוות נמצא כמנבא החזק ביותר של חוסן צוות ($t(110)=10.65$, $p<.001$, $\beta=.67$). הממצאים האיכותניים הצביעו על כך שאחיות סבורות כי מטופלים מצפים לקבל טיפול אמפתי ואישי מעבר לסטנדרט השגרתי במהלך אשפוז אלקטיבי. האחיות תיארו איזון בין מקצועיות גבוהה לבין חמלה ואנושיות. עבודת הצוות בצוותים רב-תרבותיים התאפיינה בכבוד הדדי, אמון, מחויבות משותפת לטיפול במטופל חרף הבדלים תרבותיים, והתמודדות עם מתחים בתקופות של לחץ.

דיון ומסקנות

אמון מהווה מנגנון מרכזי התומך בחוסן הצוותי של אחיות, לצד תקווה ואתוס מקצועי. חיזוק מערכות יחסים המבוססות על אמון עשוי לשפר את יכולתן של אחיות לשתף פעולה ביעילות ולהתמודד עם ציפיות מוגברות של מטופלים במהלך אשפוז אלקטיבי. המחקר מדגיש את הצורך של מנהלי סיעוד לקדם פרקטיקות המחזקות אמון, כגון יצירת ביטחון פסיכולוגי, תמיכת עמיתים, שיתוף בקבלת החלטות ומנהיגות שקופה. מאמצים אלו, לצד הקפדה על בטיחות, כוח אדם מספק והמשכיות באספקת משאבים, עשויים לחזק את החוסן הצוותי ולסייע לצוותי הסיעוד בהתמודדות עם מצבי משבר.



סהר פרוג'ה, ד"ר הילה וידל

הרצליה מדיקל סנטר