

אינטרסים וקונפליקטים בעבודת צוות רב מקצועי - הזקן במוסד "משלם את המחיר"

ד"ר ורדה גרין, ביה"ס לעבודה סוציאלית
אוניברסיטת תל אביב



המטרה של עבודת צוות רב מקצועי במוסדות לזקנים

הערכה רב מקצועית מובנית ואינטגרטיבית, והכנת
תכנית טיפול כוללנית מבוססת על צרכי הזקן,
לקידום בריאותו, רווחתו ואיכות חייו, בדגש על
שימור יכולות והעצמה, שמירת הכבוד והפרטיות,
תוך הגדרת האחריות של כל אחד מחברי הצוות
למתן הטיפול והשירות ולתוצאה הסופית שלו.

(Bodenheimer, Wagner, & Grumbach, 2002 ; Johansson et al., 2010; Molinari, 2011)

גורמים יוצרי קונפליקט בעבודת הצוות

הארגון

- שאיפה למקסם רווחים, חתירה לתפוסה מלאה
- קבלת החלטות ביעילות, בחיפזון
- חסכון בכוח אדם, תחלופת עובדים, משרות חלקיות
- מספר מטופלים גבוה ביחס לתקינה
- שיקולי שיווק, תדמית, ו"ניראות"
- עמימות בתפקידים וסמכויות
- ניהול ופיקוח מתערב ולוחץ

העובד המקצועי בצוות

- חוסר ידיעה/ הבנה לתפקיד האחר
- פחד מאובדן זהות מקצועית, מ"פלישה"
- ציפיות לא ברורות, תקשורת לקויה
- בדידות, אוטונומיה נמוכה בהחלטות
- תחרות על מעמד בצוות והשפעה
- **נאמנות כפולה** - לערכי המקצוע והמחויבות המקצועית והמוסרית לזקן, ומחויבות לארגון המעסיק את העובד

גורמי סביבה

פיצול השירותים, המימון והאחריות לזקנים בין משרדי ממשלה וריבוי גורמים מעורבים. פיקוח עם דרישות חדשות ורבות, הנחיות ונהלים לא ברורים, ביורוקרטיה ותיעוד מרובים, קשיים במעברים בין מוסדות ובמעבר מאשפוז לקהילה.

כל הגורמים יוצרים בצוות הרב מקצועי: מתחים, כעסים, תקשורת לקויה, חוסר אמון, מאבקי כוח, תחרות, קבלת החלטות חפוזה ומוטעית.

התוצאה מבחינת הזקן: סטאטוס תפקודי שגוי, שחרור מוקדם מדי וחזרה לאשפוז, מעברים מיותרים בין מחלקות הגורמים לירידה תפקודית וקוגניטיבית, תחושת אי שייכות, ארעיות וניכור חברתי, "טרטור" המשפחה, חוסר אמון וחוסר ביטחון באנשי הצוות ובמוסד.

הזקן "משלם את המחיר"

באשפוז האקוטי, בשיקום, במחלקה הסיעודית, בדיור המוגן ובשחרור לקהילה.

