**שאלה 2 -**

**הארגון בו בחרנו:** מרפאת דיאליזה ביתית במסגרת בית חולים.

**השיטות לאיסוף מידע שבחרנו לצורך ניתוח הארגון:**

1. **תצפית-**  
   בחרנו בתצפית אותה נבצע לפני שאר השיטות לאיסוף המידע שבחרנו, על מנת לקבל כמה שיותר מידע על הארגון ככלל, ובפרט על התנהלות הארגון בעולם מערכות המידע. באמצעות התצפית ננסה לאתר בעיות וליקויים בתהליכי הארגון עוד לפני מעבר לשלבים מתקדמים.  
   ידוע שהצוות משתמש במערכות מידע, בתצפית נשים דגש על אופן השימוש בהן.  
   נתצפת על צוות האחיות שמשתמשות במערכת המידע הקיימת ונלמד את שיטות העבודה שלהן. תוך כדי התצפית נשאל שאלות שלא ניתן לקבל עליהן מענה באמצעות השיטות האחרות לאיסוף המידע.
2. **ראיון-**יתבצע לאחר התצפית על מנת שנוכל להגיע עם שאלות מוכנות (מובנות) לאחר שתצפתנו על הארגון והבנו את צרכיו.  
   את הריאיון נבצע בשיטת top down, לפיה נתחיל בשאלות כלליות כדי להוסיף ידע בהבנת הצרכים והתנהלות הארגון בנוסף על התצפית שכבר ערכנו, ובהמשך נעבור לשאלות ממוקדות כדי להבין איפה צריך להכניס שיפורים במערכות המידע הקיימות.
3. **שאלון-**נפנה שאלונים רק למנהל ולצוות האחיות (צוות מצומצם של היחידה בלבד) ולצוותים האחרים שמורשים להשתמש במערכת לצורך דיווח.

**שלוש שאלות שבחרנו להכניס לראיון:**

1. למה משמשת מערכת המידע?
2. אלו אנשי צוות משתמשים במערכת?
3. אלו נתונים מוכנסים למערכת?

בחרנו להשתמש בראיון מובנה, על מנת לחסוך בזמן, משאבים ולהגיע יותר מוכנים לראיון.  
הריאיון יהיה מובנה משום שלמדנו על הארגון בשלב התצפית והבנו איך הצוות מתנהל באופן שהנחה אותנו לשאול שאלות יותר מכוונות, עליהן נקבל תשובות חד משמעיות בנוגע לצרכי הארגון ולהעדפותיו מבחינת מערכת המידע.

**שאלה פתוחה לשאלון:**איך הייתם רוצים לשפר את המערכת מידע הנוכחית שאתם עובדים איתה מבחינת הדיווח, מבנה, תוכן וחזותית

**שאלה סגורה לשאלון:**כמה פעמים ביום אתם משתמשים במערכת?

* פעם או פעמיים.
* עד 10 פעמים.
* עשרות פעמים.

**תמלול לראיון ראשוני שבוצע עם סגנית מנהל היחידה**

* **שאלה:** "מהן מטרות הארגון?"

**תשובה:** "מטרות היחידה הן מתן שירות למטופלי דיאליזה שמעוניינים לטפל בעצמם בבית."

* **שאלה:** "למה משמשת המערכת?"

**תשובה:** "המערכת משמשת לצורך דיווח על הפעולות שנעשו למטופל: הדרכה, טיפולים, ביקורת רפואית, לקיחת בדיקות דם, מעקבים, אשפוזים."

* **שאלה:** "אלו אנשי צוות משתמשים במערכת?"

**תשובה:** "אנשי הצוות שמשתמשים במערכת הם: הרופאה המנהלת את היחידה, רופאים תורנים, אח אחראי, סגנית אח אחראי, שתי האחיות העובדות ביחידה ואחיות העושות כוננות."

* **שאלה:** "האם יש בעיות במערכת המידע הקיימת?"

**תשובה:** "תיק המטופל עמוס מדי מבחינה חזותית, תזכורות לא יורדות אחרי שהפעולה נעשתה, מכתבי שחרור של מטופלים יוצאים בכתב מאוד קטן ולא קריא."

* **שאלה:** "האם יש צורך במערכת מידע חדשה או האם אפשר לשפר את הקיימת?"

**תשובה:** "באופן כללי, המערכת מספקת את רוב הפעולות הנדרשות ממנה (בהשוואה למערכת הקודמת) אך עדיין יש מקום להתאים את המערכת לעבודה ביחידה. (לכל יחידה בבית חולים מתאימים את המערכת לפי צרכיה)."

* **שאלה:** "במידת הנדרש, האם התקציב העומד לרשות הארגון יספיק במקרה של שינויי קיצון במערכת?"

**תשובה:** "כן, אם יש צורך כלל מערכתי אז השדרוג יבוצע."

* **שאלה:** "כמה מחשבים עובדים על המערכת באותו הזמן?"

**תשובה:** "מאות מחשבים ברחבי הבית חולים, וכל יחידה עם מספר ההרשאות שלה."

* **שאלה:** "אלו תכונות הייתם מעוניינים להוסיף למערכת המידע הקיימת."

**תשובה:** "תקשורת עם המערכת של קופת חולים בקשר לתיקי המטופלים ביחידה שלנו."

* **שאלה:** "האם מערכת המידע מקושרת עם מחלקות אחרות בבית חולים?"

**תשובה:** "המערכת מקושרת באמצעות מתן הרשאות לצוות הרפואי והסיעודי במכון האמודיאליזה מכוון שהם עושים כוננות בערב ובלילה. גם לרופאים תורנים במחלקה נפרולוגית יש הרשאה למערכת מכוון שמתאשפזים שם מטופלים במקרי הצורך. בנוסף גם לדיאטנית ולעובדת הסוציאלית שנותנות שירות למטופלי היחידה יש הרשאה למערכת. המערכת מקושרת גם למעבדה באופן חד צדדי שכשנלקחות בדיקות דם למטופל, התוצאות מופיעות בתיק המרפאה שלו שיושב בתוך המערכת."

* **שאלה:** "האם יש צורך באוטומטיות שיפעלו על המערכת בארגון?"

**תשובה:** "כן, שתוצאות בדיקות המעבדה של המטופל יוכנסו אוטומטית למקום המיועד להם בדיווח הרפואי והסיעודי כי כרגע זה תלוי בהקלדה ידנית של האחות, שמועתקת מפלט של בדיקות של מטופלים שנערכו בבית חולים ובקופת חולים."

* **שאלה:** "אלו נתונים מוכנסים למערכת?"

**תשובה:** "סימנים חיוניים של המטופל, תוצאות ובדיקות דם, פירוט תרופות שניתנו למטופל, טיפולים שנעשו, חתימה על דיאליזות שנעשו והדרכה."

* **שאלה:** "אלו דוחות מתקבלים מהמערכת?"

**תשובה:** "מכתבי סיכום מעקב רפואי למטופלים, אחת לחודש, בקשות לייעוץ של רופאים מקצועיים בתוך הבית חולים, מכתבי הפנייה לאשפוז בשעת הצורך."

* **שאלה:** "נוחיות הממשק של מערכת המידע"

**תשובה:** "באופן כללי המערכת נוחה ומותאמת יותר מן המערכת הקודמת אך עדיין נדרשים התאמות לעבודה ביחידה."

* **שאלה:** "האם יש נהלי עבודה והפעלה של המערכת?"

**תשובה:** "שם משתמש וסיסמה אישיים, יש צורך לצאת ולהיכנס מהמערכת בתחילת וסיות העבודה הרבה פעמים ביום עקב אופי העבודה, לא להחזיק קודי משתמש צמוד למחשב. אסור לחבר למחשבים ציוד חיצוני או להשתמש בתוכנות חיצוניות שמשרתות את היחידה בטיפול במטופלים אלא אם יש אישור ממחלקת אבטחת מידע."

* **שאלה:** "כמה פעמים המערכת קרסה בחודש האחרון?

**תשובה:** "בחודש האחרון לא קרסה כלל, בחצי שנה האחרונה קרסה פעם אחת לזמן קצר"

* **שאלה:** "כמה פעמים אתם משתמשים במערכת ביום?"

**תשובה:** "עשרות פעמים ביום."

* **שאלה:** "שינויים ותוספות רצויים במערכת המידע"

**תשובה:** "פחות דיווח רב מלל ויותר דיווח מסוג של סימוני אופציות מתוך רשימה קיימת."

* **שאלה:** "האם יש צורך שהמערכת תתזכר או תיתן אזהרות לפני שממלאים מידע על מטופל?"

**תשובה:** "כן, יש צורך שהמערכת תתזכר לגבי רגישויות, נישאות לווירוסים, חיידקים וסוג דם."

**המערכות אשר פעילות בארגון:**

* **מערכת תיקי מטופלים (דיווח על מטופלים)-**  
  זו המערכת העיקרית שהצוות עובד איתה, על מערכת זו בוצע הריאיון.  
  תפקידה של המערכת הוא דיווח של הצוות הרב מקצועי על הטיפול במטופל.  
  מחזירה נתונים על מדדי המטופל כמו חום, דופק, לחץ דם לאחר שעברו עיבוד.
* **מערכת מעבדה-**מערכת שדרכה מתפרסמות תוצאות בדיקות המעבדה של המטופלים.
* **מערכת מצבת המטופלים-**מערכת שבה מופיעים שמות המאושפזים, מדווחים על פעולות באשפוז לצורך גביית כספים מקופות החולים, הזמנת בדיקות הדמיה למטופלים והזמנת שינוע למטופלים.
* **מערכת לומדות-**מכילה לומדות עבור הצוות הרב מקצועי בארגון, (התנהלות בשעות חירום).
* **מערכת של נהלי עבודה וטפסים-**  
  מערת כלל ארגונית, דרכה נכנסים לקרוא נהלי עבודה שרלוונטיים לתחום המחלקה, בנוסף מוציאים דרכה טפסים רלוונטיים לעבודה במחלקה.
* **מערכת משמרות-**  
  במערכת זו רואים את השיבוץ השבועי למשמרות של הצוות.