הכשרת מדריכים בבתי חולים • סילבוס | אריאל רימון, SundAI

המשמרת הראשונה

מעבדה לפיתוח סימולציית שיחה לעובד חדש במרפאת חוץ בעזרת בינה מלאכותית

> Första arbetspasset – bygg en samtalsövning för nyanställda
> The First Shift – Build a Conversation Simulation for New Staff
> שפות הוראה לבחירת המוסד: עברית, שוודית או אנגלית.

תיאור הקורס

מה מלמדים עובד חדש לומר למלווה שכועס על דחיית תור ומבקש הסבר אישי בדלפק עמוס? המשתתפים מתכננים התנסות קצרה סביב שאלה דומה מתוך עבודתם. הם נעזרים בכלי בינה מלאכותית ליצירת חלופות לניסוח השיחה, בודקים אותן מול נוהל מקומי ומפתחים משוב שיסייע לעובד לנסות תגובה נוספת.

קהל, מסגרת ותנאי קדם

הקורס מיועד ל־6–10 מדריכים, רכזי קליטה, אחראי הדרכה בסיעוד או מדריכי שירות במרפאות חוץ. נדרשת היכרות עם תפקיד העובד שאותו מדריכים. שני מפגשים מונחים בני 120 דקות מתקיימים באופן מקוון, וביניהם 60 דקות להרצת עמיתים ולתיעוד. סך הכול חמש שעות שעון. אפשר להשתתף גם ללא ניסיון קודם בכלי AI.

תוצרי למידה

הגדרת יעד	להגדיר התנהגות אחת שמדריך יכול לראות או לשמוע בשיחה, ולתאר מראש מה ייחשב ביצוע מתאים.
פיתוח ובדיקה	לבנות תרחיש בדיוני עם שני צומתי החלטה, לנסח לכל בחירה תוצאה ומשוב, ולאתר פרט בטיוטת AI שהמודל הוסיף ללא בסיס בנוהל.
הנחיה והערכה	להעביר תדריך ותחקיר קצרים, לנסח משוב המעוגן בהתנהגות שנצפתה ולשפר את התרחיש בעקבות הרצה של מדריך אחר.

שיטת הלמידה וההיערכות

עבודה בזוגות, תרגול בשלישייה בתפקידי עובד, מלווה ותצפיתן והחלפת חומר בין זוגות. היחידה מביאה נוהל מאושר לשימוש בהדרכה ושם של בעל תפקיד לבירור שאלות. נדרשים מחשב, עורך מסמכים וכלי AI מאושר או הדגמה משותפת דרך המנחה. לכלי מזינים מצבים בדויים בלבד, ללא פרטים מזהים או נהלים פנימיים. התוצר למחלקה הוא תיק הנחיה ניתן לעריכה הכולל תרחיש בן חמש דקות, תרשים החלטות, תדריך, שאלות תחקיר ודף תצפית.

המשמרת הראשונה • מערכי שיעור

תכנון השיחה, הרצת עמיתים ותחקיר

שני מפגשים מונחים והרצת עמיתים אחת. לכל יחידה מצורף תוצר לבדיקה.

מפגש ראשון | כתיבת תרחיש ותדריך | 120 דקות

20 דקות	נזכרים בשיחה שחוזרת בהכשרת עובדים חדשים. מנסחים יעד מתוך תפקיד העובד ומשלימים את המשפט ״בסיום אדע שהעובד הצליח כאשר אשמע אותו...״. מתעדים את משך ההכנה הטיפוסי של תרגיל דומה.
25 דקות	קוראים יחד את הסעיפים הנבחרים של INACSL. כותבים כרטיס תפקיד למלווה ולעובד ומתרגלים תדריך פתיחה על מטרת התרגיל, שמירת סודיות ואפשרות לעצור.
50 דקות	מציירים שני צומתי החלטה עוקבים. מבקשים מהכלי חלופות לניסוח התגובות ומשווים כל אחת לנוהל. מסמנים משפט שעלול לייחס לעובד סמכות שאין לו ומתקנים אותו.
25 דקות	מריצים את הצומת הראשון וקובעים מה יראה התצפיתן. מגישים גרסה ראשונה של התרחיש, כרטיסי תפקיד ומחוון. נעזרים בנוהל היחידה, בתקציר INACSL ובתבנית תרשים.

משימת ביניים | שימוש ללא הסבר מהמחבר | 60 דקות

10 דקות לעיון של מדריך מזוג אחר בערכה, 15 דקות להכנה ולהפעלה, 20 דקות לעיון בדף התצפית ו־15 דקות ליומן תיקונים. המדריך מתעד שתי נקודות שבהן היסס ומצרף משפט שנאמר בפועל. בהרצה משתמשים בגרסה הראשונה ובטופס תצפית, ומוסרים טופס ממולא ושני תיקונים מנומקים.

מפגש שני | תחקיר, עריכה והעברה | 120 דקות

35 דקות	קוראים קטע מכרטיס PEARLS ומתרגלים תחקיר בשלישיות. התצפיתן מבחין בין דברי העובד לבין השערה על כוונתו.
40 דקות	משכתבים את ההסתעפויות והמשוב לפי יומן ההרצה. בודקים נגישות שפתית, שמירת פרטיות והיתכנות הצעד הבא.
25 דקות	מדריך שלא כתב את הגרסה מריץ את שני הצמתים מכרטיס ההנחיה. המנחה רושם מה דרש הבהרה ומה פעל כמתוכנן.
20 דקות	כל משתתף מיישם את שיטת המשוב על מקרה חדש. החומרים הם כרטיס PEARLS, יומן הרצה ומחוון. מגישים תיק הנחיה מתוקן ודוגמת משוב אישית.

המשמרת הראשונה • חומרים והערכה

דוגמת תרגיל, דרישות סיום וקריאה

שיחת שירות במרפאת חוץ • תרחיש בדוי לתרגול

דוגמה לשני צומתי החלטה

מלווה אומר בדלפק עמוס ״לקחתי יום חופש. למה דחיתם לו את התור?״ אם העובד מביע הבנה ומציע בירור בערוץ מתאים, המלווה מסכים לעבור הצדה. אם העובד מדבר על נסיבות אישיות, המלווה עוצר אותו ואומר ״כולם שומעים״. בשני המסלולים המלווה מבקש תור למחר. אם העובד מבטיח מועד, המלווה מסתמך על הבטחה שטרם אושרה. אם העובד מציע לברר מה פנוי לפי הנוהל, המלווה מבקש לדעת כיצד יקבל תשובה.

שאלת תחקיר ועדות לתצפית

״כשענית שתחזור אליו היום, מה הנחת שאתה מוסמך להבטיח? איך תנסח זאת עכשיו?״ התצפיתן מצטט את דברי העובד, מתעד את תגובת המלווה ומסמן אם הוצע צעד אפשרי. מחבר התרגיל מתעד שינוי בעקבות הרצת עמית.

הערכת התיק

נותנים נקודה על כל אחד מחמישה רכיבים: יעד נצפה, שני צמתים עם השלכות, משוב התנהגותי, הרצה עצמאית בידי מדריך אחר ושמירה על פרטיות וגבולות תפקיד. עוברים בציון 4 מתוך 5 לפחות, כולל עמידה בשתי הדרישות שברכיב האחרון. מתקנים ומגישים שוב לפי הצורך. היחידה מאשרת בנפרד שימוש בהדרכה. כעבור חודש אפשר למדוד שימוש חוזר וזמן הכנה כולל בדיקה.

קריאת חובה במהלך המפגשים

במפגש הראשון קוראים בתקציר INACSL את Simulation Design, סעיפים 3–6 ו־9–11, ואת Briefing Criteria. במפגש השני בוחרים שאלה משלבי הניתוח והסיכום בכרטיס PEARLS.

INACSL (2025) · Healthcare Simulation Standards of Best Practice · Bajaj et al. (2018) · The PEARLS Healthcare Debriefing Tool

מקורות למנחה

לשיטת התחקיר קוראים את תיאור המסגרת במאמר המקורי של PEARLS. לעיצוב דמות בעזרת AI קוראים אצל Elhilali ועמיתיו את הסעיפים AI-Assisted Case Vignette Generator ו־Limitations, ובוחנים היכן נדרשת בדיקת מומחה לתרחיש.

Eppich & Cheng (2015) · Promoting Excellence and Reflective Learning in Simulation (PEARLS): Development and Rationale for a Blended Approach to Health Care Simulation Debriefing · Elhilali et al. (2025) · Large Language Model–Based Patient Simulation to Foster Communication Skills in Health Care Professionals: User-Centered Development and Usability Study