



סיכום מאמר

שם המאמר: אתגרים וניצחונות: פיתוח פרויקט תמיכת עמיתים באשפוז

מחברים: קליר אוקוול

מדינה ושנת פרסום: בריטניה, 2012

Ockwell, C. (2012). Challenges and triumphs: Developing an inpatient peer support project. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 7(2), 94-100.

במסגרת פרויקט חומר מקצועי בעברית של אתר יספר"א סוכם על-ידי אילה פרידלנדר כץ

הפרויקט שיתואר פועל באמצעות עמותה בהובלת צרכנים בבריאות הנפש באנגליה, אשר הוסמכה לספק עובדי תמיכת עמיתים למחלקות אשפוז אקוטי, החל משנת 2011. העמותה הוקמה ב-1997 כשירות בהובלת צרכנים שבראשיתו כוון להכשרת אנשים עם ניסיון בבריאות הנפש להכשיר אנשי מקצוע. מאז פותחו במסגרתה מגוון פעילויות נוספות, כעמותה המובילה באזור בתחום של מעורבות צרכנים בשירותים. אחד מתוצרי הלוואי המוקדמים של ההתארגנות היה תמיכת העמיתים הטבעית ותמיכה פרקטית בעשייה המשותפת.

מדוע תמיכת עמיתים פורמאלית – פרספקטיבה היסטורית

תמיכת עמיתים התקיימה באשפוז פסיכיאטרי עוד מראשיתו, כאשר אנשים שמצאו עצמם יחד בחוויה משותפת (לרוב חווית מצוקה), נטו באופן טבעי לתמוך במהלכה האחד בשני. בימים עברו הלינו מאושפזים באולמות שינה ומנעו מהם להיכנס אליהם במשך היום. כך נכפתה עליהם שהות משותפת בפעילות או באזורי מנוחה ציבוריים. משמעות הדבר כי אחווה של תמיכה צמחה באופן טבעי בין אנשים שנמצאו בסמיכות, קרובים זה לזה במשך שבועות או חודשים. לצד יתרונות ביצירת קשרים חיוביים ולעתים חברויות לחיים, סביבה כזו לעתים קרובות גורמת תחושה לא בטוחה, כאשר מטופלים נותרים חשופים לסיכון להטרדה וניצול בידי אחרים. כיום, מחלקות אקוטיות מבקשות לעזור לאנשים לחוש בטוחים יותר במתן חדרים פרטיים, לרוב עם חדרי שירותים צמודים. החיסרון הלא-מכוון של הגברת הפרטיות והביטחון הוא שמחלקות אלה נוטות להפוך למקום הרבה יותר בודד, כאשר מטופלים מסתגרים בחדרים ופחות מעורבים מאשר בעבר. בנוסף, הפחתה ניכרת במספר מיטות האשפוז משמעה שמצב המאושפזים גרוע יותר מבעבר וכך יכולים פחות לתמוך האחד בשני. במקביל, הנוף שמחוץ לבית החולים השתנה עם קידום האגינדה של הכלה חברתית. רף הציפיות מצד אנשי המקצוע לגבי חיינו לא נשאר כה נמוך כבעבר. עם זאת, החברה לא תמיד רוצה להיות מכילה ובמקרים רבים אנשים בקהילה נותרו מבודדים אף יותר מאשר בעבר. אל תוך הריק הזה נכנסה תמיכת העמיתים הפורמאלית. הרעיון נבע לראשונה מכתביה של מארי אלן קופלנד בתחום ההחלמה בארה"ב וצמח באופן ניכר במודעות של שירותי בריאות הנפש בבריטניה: אנשים שהגיעו לנקודה טובה בהחלמתם נמצאים במקום טוב כדי לעזור לעמיתיהם. מחקרים הצביעו על יעילות תמיכת עמיתים וזוהו ארבעה יתרונות לשימוש בשירות:

1. תעסוקה עבור העמית
 2. העלאת המודעות בצוות לגבי ערכים אישיים והפחתת סטיגמה של "אנחנו" ו"הם".
 3. מודל של תקווה והחלמה למתמודדים אחרים הנכנסים לשירותים.
 4. עזרה בהטמעת תרבות של החלמה בתוך מערכת בריאות הנפש.
- יתרונות אלה רלוונטיים במיוחד לסביבת אשפוז, שבה צרכני השירות נוטים להרגיש עצמם במצבים החלשים ביותר. הקונספט של תמיכת עמיתים תואם היטב למדיניות העכשווית, המבקשת לקדם העצמת אנשים לניהול טוב יותר של חייהם, בניית מיומנויות ויחסים חברתיים. בהלימה לכך, עמיתים יכולים לגלות יחדיו את המיומנויות הדרושות לרווחה נפשית וניהול עצמי תוך יצירת מערכת יחסים כחבר בעל ידע (Informed friend).

פרויקט תמיכת עמיתים באשפוז בדרום אנגליה

הפרויקט המתואר מתקיים במחוז בדרום אנגליה שהוא ברובו כפרי ובאופן כללי נחשב אמיד, אך יש בו אזורים של מחסור. שירותי בריאות הנפש מופעלים באמצעות גוף אזורי שגילה עניין בתמיכת עמיתים והזמין הכשרה בתמיכת עמיתים מהעמותה. כתוצאה מכך העמותה מעסיקה מאגר של עובדי תמיכת עמיתים, אחדים מהם עובדים כעת בשיקום ושירותי קהילה. במהלך 2010 התקיים דיון לגבי סגירת מספר ניכר של מיטות אשפוז במחוז. על מנת למתן את השפעת המהלך הוחלט על פיתוח עשרה שינויים בעלי השפעה, אחד מהם הוא פיתוח שירות תמיכת עמיתים בכל המחלקות האקוטיות במחוז.

תכנון השירות

על מנת להתאים את השירות כך שיותאם לסביבות שבהן הוא נועד לפעול, הוקמה ועדת היגוי משותפת. נדרש למצוא את האיזון שיבטיח כי הפרויקט יתמוך וייתמך בסביבה שבה הוא מוקם, מבלי להתפשר על עקרונות העמותה של עבודה המובלת מתוך צרכים ורצונות של מקבלי השירות. לכן נוסח מסמך בנוגע למחויבויות העמותה וציפיותיה מהמחלקות המקבלות את השירות. מעבר לכך, הוגדרו ציפיות ראשוניות:

- ◆ להכשיר את כל עובדי תמיכת עמיתים לרמה שהוגדרה בקשר של עזרה ולהציע הכשרות רלוונטיות אחרות ופיתוח אישי.
- ◆ לספק לפחות חמש שעות שבועיות של מגע עם עמיתים באשפוז לכל מחלקה.
- ◆ להנחות בשותפות קבוצות פעילות שבועית.
- ◆ להדריך את העמיתים באופן קבוע הן פרטנית והן בקבוצת עמיתים.
- ◆ לנטר את עבודת העמיתים מתוך מבט על יצירת שינוי מבחינת מהירות ההחלמה של מאושפזים ואיכותה.

ההכשרה נעשתה בהתאם למודל שפותח בבריטון, אין בנמצא הכשרה שהיא בהתאמה מושלמת לתמיכת עמיתים באשפוז ולכן בוצעו כמה התאמות. עולה צורך במודל הכשרה שמביא בחשבון עבודה בסביבת אשפוז, שבה עבודת עמיתים בהכרח קצרה יותר ושונה באינטנסיביות שלה מעבודה בשירותי קהילה. כן רצינו להבטיח כי עמיתים יעבדו בדרכים ההולמות את נסיבות האשפוז ונעשתה הכרות קצרה בלבד עם כלים פורמאליים של החלמה כגון WRAP. כדי לאפשר

את מירב ההדרכה והפיתוח האישי הוצעו משרות על בסיס 10 שעות שבועיות. הדבר אפשר אופציה להעסיק אנשים שרוצים לחזור לשוק העבודה באופן הדרגתי. משרות קטנות גם היו חיוניות כדי לאפשר תמיכה הדרגתית בין העובדים. תחילה בוצעה תוכנית פיילוט באחד מבתי החולים במחוז, שהיו בו מחלקות לאשפוז אקוטי ניסיוני והתבססה בו תרבות של קבלת עובדים חיצוניים. יתרון נוסף היה בנוכחותו של עובד מתוך בית החולים בחלק מהשעות שהתנדב להשיג על עבודת העמיתים. הבנתו המקצועית לגבי סביבת האשפוז מבחינה תפעולית הייתה בעל ערך רב בביסוס הפרויקט. כדי שהפרויקט יצליח הוא היה צריך "לעבוד" בשביל כל הצדדים: צוות בית החולים, עמיתים מאושפזים ועובדי תמיכת העמיתים. מחקרים הצביעו על חשיבותה של סביבת עבודה תומכת כגורם מפתח בהצלחת כל פרויקט של תמיכת עמיתים, וזכינו לקבלת פנים חיובית ממירב אנשי הצוות, למרות שהיו דאגות באשר לפרוטוקולים של העבודה, אשר הצהירו כי לא נשתף עם צוות המחלקה את תכני השיחות עם מאושפזים כמו גם החלטות לגבי רמת אינטנסיביות של עבודה קבוצתית המתאימה לעובדים. כיוון שיחסי העמיתים שאותם רצינו לפתח הם יותר "חברות מיועדת" (Informed friendship) מאשר עובדים-עמיתים שהם ככל חבר צוות אחר במחלקה, החלטנו כי אינם צריכים לקרוא או לכתוב בתיעוד המאושפזים. הסיכון משותף לשני הצדדים בצורך לדעת לא יותר מאשר הבסיס. עובדי תמיכת עמיתים שומרים על תיעוד אנונימי אשר לרוב מוסכם עם האדם שעומו הם עובדים. הרישום ניתן לזיהוי רק באמצעות מספר קוד מידע, כך שבמקרה הצורך ניתן לאתר את האדם והתיעוד.

הקבוצה הראשונה של עובדים עמיתים נבחרה במעורבות של צוות בית החולים באמצעות ראיונות משותפים. בשל פוטנציאל גבוה מהממוצע לנטייה לחרדה בקרב המתראיינים, עשויות להיות שיטות טובות יותר מאשר ראיון. במידה מסוימת אפשרנו זאת באמצעות ביסוס מאגר של מועמדים בעלי פוטנציאל שאינם מצליחים לעמוד במתכונת של ראיון. מספר עובדים הוכשרו למתן גיבוי ומילוי מקום כאשר עמית נעדר מהעבודה. כמה מעובדים אלה הצטרפו לצוות הרגיל לאחר שהוכיחו עצמם בערוץ זה.

לפני פתיחת הפרויקט יכולנו לקבל מבט מוגבל בלבד לגבי האופן המדויק שבו יפעל השירות, אשר היה חדש עבורנו, עבור הצוותים וחדש לחלוטין עבור המאושפזים שאותם קיוונו לגייס כלקוחות. למרות שבוצעה בחינת ציפיות מוקדמת עם מאושפזים וחברי עמותה, היינו מודעים לכך שהפרויקט צריך להתפתח תוך כדי הפעלתו ושכל עובד-עמית ישאיר את חותמו על התפקיד. למרות שעובד אחד הוקצה לכל מחלקה, ניתן היה לאפשר לעובדים לעבוד במחלקות אחרות כאשר הדבר תאם לצרכים אינדיבידואליים. לדוגמא, מאושפז ממוצא פולני נתמך בידי עובד דובר פולנית ובכך יצר שינוי עצום בחוויית הבדידות של המאושפז.

תחילה צריכים היו העובדים עזרה ניכרת בהסתגלות לעבודה בשכר. רובם לא עבדו במשך תקופה מסוימת ולכן היו צריכים הדרכה אינטנסיבית בשבועות הראשונים בתפקיד כדי להתרגל לאחריות הנלווית לעבודה. בניהול תהליך פיתוח השירות ניסינו להיות מונחים ככל הניתן בידי העמיתים עצמם. עבודתם הייתה קריטית להצלחת הפרויקט והם התרוממו אל האתגר, הדיונים עימם היו לרוב חופשיים וכנים.

עבודת ניירת ותיעוד עדיין דורשת ליטוש על בסיס קבוע. נקבעה עבודה עם טופס ובו טבלת סימון קצרה שאותה יכלו מאושפזים להשלים בעצמם בתמיכת העובד העמית. עובדים מצאו כי רבים מהמאושפזים לא רצו להיות מעורבים במילוי הטופס ולעתים עלתה הרגשה שלא ראוי אפילו להעלות את האופציה הזו, למשל כאשר פגישה הייתה מאוד סוערת רגשית. לכן הוצג טופס מקביל

לשימוש עובדים-עמיתים כאשר המאושפז עימו עבדו בחר שלא למלא את הטופס. כמו בכל תכנית פיילוט, היכולת לתעד את הפעילות ולהדגים את יתרונותיה היא קריטית. היתרון העיקרי צפוי להיות בשיפור איכות החוויה של המאושפז, דבר שקשה יותר להציג לו ראיות לעומת נתונים מספריים.

העבודה היומיומית

טבעה של תמיכת עמיתים הוא להיות לצד האדם ולחלוק איתו את הזמן, כך שמצופה מעובדי תמיכת עמיתים לבלות עם המאושפז באזורים ציבוריים במחלקה בכל זמן שאינם עושים משהו אחר; לשוחח עם אנשים; להוביל פעילות בלתי פורמאלית כמו משחק לוח, מלאכת יד או לשיר ולנגן בגיטרה. כל עובד מקבל עידוד להשתמש ביכולותיו וכישוריו כדי להניע ולערב אחרים. אנו מאמינים כי מבלי לראות את עובדי תמיכת עמיתים כפנים מוכרות, לא סביר שהמאושפזים ירצו לעבוד עימם על בסיס יותר קבוע. זוהי גם אחת הסיבות לציפייה מהעובדים להנחות בשותפות לפחות קבוצה אחת. הנחיית קבוצה מציעה גם הזדמנות להציג חשיבה לגבי אסטרטגיות וכלים לניהול עצמי במסגרת יותר פורמאלית. פעילויות קבוצתיות מתפתחות לרוב סביב הכישורים האינדיבידואליים ותחומי העניין של העובד, כך שהן מונחות מתוך התלהבות אותנטית.

עבודה פרטנית מציעה למאושפזים הזדמנות לעבוד על אסטרטגיות להתמודדות עם בעיות ספציפיות או דאגות לגבי חיים עם המחלה, השכלה והכשרה, דאגות כספיות ושיטות לעזרה עצמית. במקרים רבים העובד יתמוך באנשים בפנייה לשירותים אחרים וכן יסתמך על ניסיונו וניסיונם של אחרים בניהול בעיות דומות.

השירות מכוון לכל הגילאים ועובדי תמיכת עמיתים במחלקות לאנשים מבוגרים נתקלו באתגרים מיוחדים. הם מצאו כי מאושפזים מבוגרים ניתנים פחות להשראת תקווה והרבה פחות נוטים להשתתף בפעילויות.

הערכת העבודה בפרויקט

הערכת העבודה נעשתה באמצעות משוב ממאושפזים, צוות ועובדים והתוצאות היו מעודדות למדי. שליש מכלל המאושפזים העבירו משוב, מהם 84% היו במגע עם עובדי תמיכת עמיתים. האדם היחיד שלא מצא את השירות כמועיל התלונן כי לעובדים העמיתים לא היה די זמן. אדם אחר שיקף כי "שירות זה צריך להיות זמין בכל מקום". הדברים שנמצאו כמועילים ביותר היו: "להרגיש שמקשיבים לי"; "עזרו לי להרגיש טוב יותר"; ו"קבלת מידע מועיל". אך החשוב מכולם היה השפעת המודל לכך שהחלמה אפשרית. הדבר מדגים הרגשה חיובית שנוצרת על-ידי נוכחות עובדי תמיכת עמיתים

בצוות נמצאה שביעות רצון נרחבת ואחת האחיות אף הגדילה ואמרה כי "עובדי תמיכת עמיתים משקלם כזהב". יתרונות מוחשיים עבור הצוות היו:

1. העסקת המאושפזים שהרגישו טוב יותר, המאפשרת לאחיות להתרכז באלה שמצבם הוא הקשה ביותר
2. הנחיית פעילויות להפעלת הדמיון
3. שיפור מצב הרוח של מאושפזים
4. עידוד אנשים להיות פעילים יותר

למרות שהנקודה הראשונה מעלה את פוטנציאל הסיכון לכך שעובדי תמיכת עמיתים יראו רק ככוח-אדם נוסף במחלקה, אנו מאמינים כי עבודה עבור ארגון עצמאי ותחת הגדרת תפקיד שונה ממתנת את ההשפעה הזו.

עובדי תמיכת עמיתים שיקפו את ניסיונם ויכלו לזהות רק היבטים חיוביים בתפקיד. היתרונות המרכזיים עבור העובדים היו:

1. הגברת הביטחון העצמי והדימוי העצמי
2. הרחבת הידע
3. שימוש חיובי בניסיון חיים שלילי
4. תחושת מסוגלות לחפש עבודה במקום אחר

דבריהם של העובדים על שעות עבודה נוספות במקום אחר מעידים על רמת שביעות הרצון והגברת הביטחון שיכלו לשאוב מעבודתם.

הצעדים הבאים

בעקבות מעקב חצי-שנתי שבוצע נכנס הפרויקט לשאר המחלקות האקוטיות בבתי החולים באזור. כל אתר הביא עימו אתגרים וניצחונות משלו. למשל, בבית חולים שבו הייתה פחות הזדמנות להכין את צוות המחלקה, עלו יותר מתחים כתוצאה מחוסר בהירות בהבנת התפקיד והמחויבויות משני הצדדים. הדבר החריף את טשטוש הגבולות מצד עובדי תמיכת עמיתים שזמן לא רב קודם שוחררו בעצמם מאשפוז. כתוצאה מכך הידקה העמותה את ההנחיות הניתנות לעובדים לגבי התנהגותם. במקביל, העמותה הייתה ברורה ותקיפה בהעברת מסר לצוות על כך שאינם יכולים לצפות מעובדי תמיכת עמיתים להתנהג בדיוק כמוהם, שכן הדבר ישלול את הנקודה המרכזית של שירות בהובלת צרכנים. כדי להעניק ערך מוסף, על עובדי תמיכת עמיתים להציע משהו אחר. הפעילות באתר האחרון העלתה בעיה ייחודית הנובעת מכך שבית החולים מורכב רק משתי מחלקות המופרדות בשדה גדול. משוכה גיאוגרפית זו משמעותה שבשלב הראשון במקום עובד אחד לכל מחלקה יעבדו שני העובדים יחד בשתי המחלקות. עם רכישת ביטחון בעבודתם, מצופה כי יוכלו להיפרד ולעבוד כל אחד במחלקה אחרת, תוך הבניית זמנים לתמיכה הדדית. הדבר מדגים את יכולת ההתאמה שלטענתנו היא קריטית להצלחת כל פרויקט של תמיכת עמיתים. המודל זקוק לגמישות כדי להתאים הן לסביבת העבודה, הן לאנשים שנותנים את השירות והן לאלה שמקבלים אותו. לצד שימור אלמנטים מרכזיים של השראת תקווה, מודל של החלמה ועבודה עם קבוצות ופרטים, המתודולוגיה צריכה לסגל עצמה לכל סביבה בנפרד. לכל ארגון תרבות משלו התלוי בסגנון ניהול מקומי, עיצוב המבנים והאוכלוסייה שהוא משרת. הדרך שבה עובדי תמיכת עמיתים פועלים צריכה להתאים לתרבויות אלה והתאמה זו עודנה מתפתחת. לעת שיתבסס הפרויקט בכל האתרים, מקווה העמותה לפתח עבור עמיתים מבנה של קריירה כך שיוכלו להתקדם לתפקידי ייעוץ והובלה. הדבר יאפשר לעובדים לפתח מיומנויות עבודה נוספות סביב ניהול והדרכה לעמיתיהם ומתן ידע לפיתוח פרויקטים במקומות אחרים. הדרישה הגוברת לפתיחת פרויקטים לתמיכת עמיתים תיענה בצורה הטובה ביותר באמצעות אנשים בעלי ניסיון, מוטב כי הם שיוסמכו לדבר על האתגרים בפיתוח תמיכת עמיתים וזיהוי פתרונות חדשניים עבורם.

הערות לסיכום

ההתנסות בפרויקט מצביעה על צורך במערך קונסיסטנטי של ערכים, הצריכים לכלול תקווה, חברותיות (Friendliness), שוויון, הדדיות ועצמאות. המודל חייב להיות מוגדר קודם כל בידי העמיתים עצמם (התומכים והנתמכים) ולהבטיח שמתן השירות ימשיך להיות מובל בידי עמיתים ונאמן לשורשיו, כחברויות תומכות שאנשים בעלי ניסיון משותף עם מצוקה נפשית תמיד יצרו ביניהם. בבריטניה תמיכת עמיתים היא רעיון שהגיע זמנו להכרה רשמית והפרויקט מדגים את הפוטנציאל לשיפור חוויית האשפוז של מתמודדים. האתגר מולו אנו ניצבים בשנים הבאות הוא להבטיח שתמיכת עמיתים נותרת רלוונטית כקונספט ובפרקטיקה, כדי למנוע את הפיכתה רק לחלק ממכונה מוסדית. לכן הודגש הצורך לשמור על דרגה של הפרדה ממתן השירותים של הזרם המרכזי. תקוותנו כי מחקרים עתידיים יבנו גוף ראיות רחב יותר כדי להדגים את יתרונותיהם של מודלים מכווני-אדם של תמיכת עמיתים עצמאית בהובלת צרכנים.