

## סיכום הבהרת תפקידם של עמיתים-מומחים בבריאות הנפש במסצ'וסטס, ארה"ב: תובנות מעמיתים-מומחים, מדריכים ולקוחות

לינדה קברל, הת'ר סטרוטר, קאת'י מור, לורה ספטון וג'ודית סבאג'יו  
ארה"ב 2014

Cabral, L., Strother, H., Muhr, K., Sefton, L., & Savageau, J. (2014). Clarifying the role of the mental health peer specialist in Massachusetts, USA: insights from peer specialists, supervisors and clients. *Health and Social Care in the Community* 22(1), 104–112. doi: 10.1111/hsc.12072

נכתב במסגרת פרויקט חומר מקצועי בעברית של אתר יספ"א - [ispraisrael.org.il](http://ispraisrael.org.il)

סוכם על-ידי אילה פרידלנדר כץ בהמלצת מרים גולדברג

קריאת הסיכום אינה מהווה תחליף לקריאת המאמר המלא!

### רקע

העסקה גוברת של עובדים עמיתים במערכת בריאות הנפש מכירה בכך שניסיונם עם החלמה הוא משאב בעל ערך של ידע וכי יחסי עמיתים הם מקור ייחודי ורב עוצמה לתמיכה במתמודדים. אנשים בהחלמה סיפקו תמיכה הדדית בלתי פורמאלית מזה זמן רב, אך הופעתם כעובדים בשכר המשתמשים בניסיונם עם החלמה ככלי טיפולי במסגרות מסורתיות של בריאות הנפש, צמחה בעשור האחרון. הפונקציה של עמית-מומחה דומה לזו של עובדי קהילה בתפקידים פרא-רפואיים, המציעים קשר נגיש ותמיכה לאוכלוסיות פגיעות, עם התמקדות במניעה וטיפול ראשוני. בשל אריכותם של תפקידי תמיכה קהילתית וההכרה בערכם לשיפור הבריאות והרווחה של מקבלי השירות, תפקידם יחסית מבוסס, מה שלא ניתן לומר על עמיתים-מומחים, שתפקידם עדיין מעורר בלבול.

לעמיתים-מומחים יש ניסיון חיים בבריאות הנפש והבנה אמפאטית לגבי מה שעוברים לקוחותיהם. הלקוח והעמית-המומחה חולקים קשר שנבנה על ניסיון משותף, העוזר לבניית אמון בהתקשרות עם לקוחות. כחבר בצוות הטיפול, העמית-המומחה יכול להביא ידע מיד ראשונה לגבי המערכת ודרכי גישה לשירותים, הן בעבודתו עם לקוחות והן עם צוותי הטיפול. עמיתים-מומחים יכולים למלא תפקיד חיוני בגישור הפער בין לקוחות לבין אנשי מקצוע, לעזור להם להבין טוב יותר את הצרכים ולהעביר לצוות ידע מתוך נקודת מבטו של הלקוח וכך להפחית סטיגמה. מחקרים הראו כי עמיתים-מומחים מדווחים על עמימות בתפקיד והתנגדות מצד אנשי צוות אחרים לשילובם בצוותים הקליניים, דיווחו על רצונם ביותר בהירות לגבי תכולת התפקיד והיקפו ועל צורך ביותר הכשרה והדרכה. הבנת התפקיד מאתגרת משום שהוא תלוי במקום העבודה, החל משירותי אשפוז ועד לשירותי-קהילה בהובלת צרכנים.

תפישות שונות לגבי תפקיד העמית-המומחה נמצאו בקרב מדריכים ואנשי צוות. למשל, בחינת עמדות בקרב צוותי בריאות הנפש כלפי עמיתים-מומחים הצביעה על כך שחלק מאנשי הצוות האמינו כי עמיתים-מומחים אינם יכולים להתמודד עם הדחק בעבודה, אינם מהימנים ומהווים אמצעי עבור הסוכנות להעסקת אנשים בשכר נמוך יותר. באופן הפוך, צוותים בשירותים אחרים הרגישו שעמיתים-מומחים הפכו את ההחלמה למציאותית, שיפרו את איכות השירותים, עזרו לצוות להבין את הלקוחות, הגבירו את האופטימיות בצוות, אפשרו תקשורת והעצימו הן את הצוות והן את הלקוחות. במחקר אחר ציינו מדריכים של עמיתים-מומחים אי-וודאות לגבי השתלבותם בצוות וביטאו דאגה לכך שהם עובדים מעבר לטווח התפקיד ובכך נכנסים לטריטוריה של הצוות המקצועי.

עבור חלק משירותי בריאות הנפש שילובם של עמיתים-מומחים בארגון הוא שינוי קשה ליישום. עם זאת, זהו כמה גורמים המקדמים את שילובם, בהם: הדרכה קבועה שמתמקדת בביצוע התפקיד; פיתוח הקריירה ומשוב; תחושת תמיכה בצוות ובארגון; והנחיות בהירות. גורמים אלה עשויים להפוך לחסמים אם ארגונים אינם מתייחסים אליהם כראוי. גורמים נוספים העשויים לעכב את שילובם של עמיתים-מומחים כוללים: חוסר במדיניות ופרקטיקה סביב שמירת סודיות של מועסקים; סטיגמה כלפי עמיתים-מומחים; מעבר ממודל קליני למודל החלמה בטיפול; חוסר בהגדרת משימות ספציפיות לעבודת עמיתים-מומחים; צורך ביותר הכשרה והנחיה.

### **המחקר הנוכחי**

כדי להבין טוב יותר כיצד תפקידו של עמית-מומחה נתפש על ידי קבוצות שונות של בעלי עניין, מחקר איכותני זה ביקש משוב מעמיתים-מומחים, מהמדריכים שלהם ומלקוחות שמקבלים שירותי עמיתים-מומחים. המשוב עסק בשלושה היבטים:

- א. מרכיבי המפתח של תפקיד העמית-המומחה
- ב. תפקידו של העמית-המומחה בצוות הטיפול
- ג. כיצד עמיתים-מומחים משולבים בצוותים.

ממצאי המחקר מהווים חלק ממחקר גדול יותר שערכו מערכות הבריאות במסצ'וסטס, להערכת תכנית הכשרה לעמיתים-מומחים במימון המדינה ולהגברת הידע על התנסות בשילוב עמיתים-מומחים בצוותי העבודה. במדינת מסצ'וסטס העסקה בתפקיד עמית-מומחה מחייבת השלמת הכשרה ועמידה בבחינה. הנתונים נאספו בשנים 2009-2011 באמצעות קבוצות מיקוד וראיון חצי מובנה עם ארבע קבוצות: 29 מסיימי תכנית הכשרה לעמיתים-מומחים; 15 עמיתים-מומחים בעלי ניסיון; 14 מדריכים של עמיתים-מומחים; ו-10 לקוחות המקבלים שירותי עמיתים-מומחים. הממצאים שיוצגו מזווית של עמיתים-מומחים כוללים את מסיימי ההכשרה ואת בעלי הניסיון, שכן לא נמצאו הבדלים בין הקבוצות.

### **תפקיד ייחודי של עמיתים-מומחים בצוותי הטיפול**

המשתתפים ציינו כמה מרכיבי מפתח החיוניים לתפקיד העמית המומחה. עמיתים-מומחים דיווחו כי התפקיד החשוב ביותר שמילאו הוא לפתח מערכת יחסים עם מתמודד אחר על בסיס הדדיות, כבוד ותקווה. הם הוכשרו להבין את שלבי ההחלמה שאנשים עוברים ולהעריך באיזה שלב אדם נמצא וכיצד לעזור לו בצורה הטובה ביותר. השימוש בסיפור החלמה במקום סיפור מחלה הוא כלי שעמיתים-מומחים ציינו כמועיל לשיתוף בהתנסותם עם המחלה ולהשראת תקווה

ללקוח. הן עמיתים-מומחים והן מדריכים הדגישו כי הניסיון האישי הוא מרכיב מפתח של תפקיד העמית המומחה ומה שהופך אותו לייחודי. הוא מאפשר לעובד להבין מה עוברים הלקוחות ולשמש מודל לחיקוי, המספק השראה ומראה ללקוחות כיצד לנוע בכוון חיובי. רבים מהעמיתים המומחים הצביעו על כך שהניסיון המשותף מאפשר להם ליצור קשרים עמוקים יותר עם לקוחות בהשוואה לאנשי צוות אחרים. בקרב מקבלי השירות כולם חשו כי עמדת העמית המומחה ייחודית בכך שהוא יכול להתחבר אליהם בדרך שלא יכולים אנשי צוות אחרים:

"יש הבנה הדדית. אנחנו על בסיס שווה. לא כמו הפסיכיאטרים שהם דמויות בעלות סמכות" (לקוח).

"היא עוזרת לי לנוע לשלב הבא של החלמה שלי. אני רואה בה אדם שהשיג את המטרות שלו, אבל גם אנושי, ודברים קרסו עליה, אבל היא הצליחה להתקדם הלאה. היא מודל טוב לחיקוי" (לקוח).

### **מתן ידע על החלמה**

הן עמיתים-מומחים והן מדריכים הכירו בכך שעמיתים נותנים ידע לאנשי צוות אחרים לגבי החלמה ולגבי תפקיד העמית המומחה. עמיתים-מומחים גם ציינו כי הם משמשים מודל עבור אנשי צוות לגבי המציאות של החלמה. כמה עמיתים-מומחים ציינו כי הם הובילו הכשרות לצוותים, בהן עסקו בדרכי עבודה עם לקוחות, שימוש בשפה של ניסיון אנושי ובמודל החלמה. הזדמנות זו להכשיר קולגות גרמה לחלק מהמשתתפים להרגיש כי תפקידם בארגון קיבל מעמד גבוה יותר:

"אני מדבר עם עובדים בצוות כל יום ומעודד אותם להסתכל על דברים בדרך שונה, וזה מתורגם להזדמנויות של שיתוף פעולה בצוות" (עמית-מומחה).

"העמיתים נותנים ידע לצוות בכל מה שרלוונטי לפרספקטיבה של החלמה. העמיתים הם קול עבור האדם שמקבל שרות. כשהפוקוס הולך לאיבוד, העמית תורם ומסובב את זה לכוון חדש" (מדריך).

### **חוסר ציפיות ועמימות התפקיד של עמית-מומחה**

הן עמיתים-מומחים והן מדריכים דיווחו על חוסר בציפיות פורמאליות מתפקידי עמית-מומחה. רבים מהמשיבים הרגישו כי תיאור טוב יותר של התפקיד והאחריות יפחית את העמימות סביב יישום התפקיד במסגרות רבות של בריאות הנפש. במקרים רבים, מדריכים דיווחו כי אינם יודעים מה עמיתים-מומחים הוכשרו לעשות. כתוצאה מכך, לא תמיד היה ברור לצוותים הקליניים כיצד לערב עמיתים-מומחים בטיפול בלקוחות:

"אנשים בשרות לא ידעו מה לעשות עם התפקיד של עמית-מומחה. הם רוצים לחבק אבל הם לא יודעים איך להשתמש במה שיש לו להציע. המטפל לא יודע מתי לבקש מעובד מומחה להיכנס לעזור ללקוח" (מדריך).

כמה מהמדריכים ציינו קושי במתן הדרכה לעמיתים-מומחים וקושי להעריך את עבודתם ללא קווים מנחים לגבי התפקיד. הן מדריכים והן עמיתים-מומחים חשו כי נחוצה יותר הנחיה מצד רשויות בריאות הנפש, כגוף המממן, כדי שהיישום יעשה חלק יותר. עמיתים אחרים ציינו כי חוסר בהגדרה פורמאלית דווקא חיובי, משום שנתן להם את הגמישות להגדיר את התפקיד עבור עצמם ולעצב את התפקיד העתידי עבור עמיתים-מומחים אחרים.

### התנסויות חיוביות של לקוחות המקבלים שירותי עמיתים-מומחים

ההפניות לעמיתים-מומחים תלויות בעיקר בשאלה האם הסוכנות המשרתת אותם מעסיקה עמיתים-מומחים. לרבים מהלקוחות שהתראיינו הייתה מעט אוריינטציה או הסבר טרם קבלת השירות לגבי האופן שבו עמיתים-מומחים יעבדו איתם. רובם הצביעו על כך שלאחר הכרות עם הקונספט של עמית-מומחה הם קיוו שעמית-מומחה יהיה מישהו שיוכלו לדבר איתו. אחרים קיוו למישהו שיעזור להם עם צרכים אישיים, כמו חיפוש עבודה או השלמת מטלות:

"ציפיתי למישהו שאוכל לדבר איתו על הבעיות שלי. מישהו שאוכל לכבד אותו, שיודע איך זה להתמודד עם בעיות נפשיות ושאני יכול לראות איפה הוא עכשיו. גם, אדם שהוא איש-קשר טוב ביני לבין הצוות, מתווך טוב".

הציפיות מעבודה עם עמית-מומחה התממשו או עלו על המצופה מבחינת מקבלי השירות. רבים מהם למדו במהרה להעריך את השיתוף ההדדי בחוויות משותפות. כל הלקוחות העריכו מאוד את הזמן שבילו עם עמיתים-מומחים. רובם תיארו את תפקיד העמית המומחה באמצעות סוגי הפעילויות שבהן עסקו ביחד, ולא בהתייחס לכוונה הקונספטואלית של התפקיד. פעילויות אלה כללו הליכה משותפת לסידורים או טיולים, מתן תמיכה וסיוע בצרכים אישיים, כמו תשלום חשבונות או חיפוש עבודה. לקוחות קישרו את עבודתם עם עמיתים-מומחים לשיפור כללי בבריאותם הנפשית; למדו דרכי התמודדות יעילות; ודיווחו על הגברת הביטחון. לקוחות אחדים תיארו קבלת השראה להפוך בעצמם לעמיתים-מומחים. ההערות השליליות היחידות התייחסו לזמן המוגבל שהעובדים יכלו להקדיש להם. מירב המשיבים רצו יותר זמן פרטני עם עמיתים-מומחים.

### דיון

לרבים מנותני השירותים לא ברור כיצד לכלול עמיתים-מומחים בארגונים שלהם ולשלבם בעבודת הצוות. קשה להשיג השתלבות בצוות ללא תשתית תומכת ושיתוף פעולה מלא, כולל הכשרה. המחקר מאיר את הערך שמיוחס לשירותי עמיתים-מומחים על ידי מקבלי השירות, את הצורך להבהיר את התפקיד בתוך הארגונים וצורך בהכשרה רב-מקצועית לכל המערכת, כדי להשיג השתלבות מלאה בצוותי בריאות הנפש. הצבת מדדים לביצוע התפקיד עשויה לאפשר את הערכת השתלבותם של עמיתים-מומחים בצוותים, ותוך כך להעריך הן את התהליך והן את התוצאות הקליניות בקרב מקבלי השירות.

ככלל, עמיתים-מומחים עבדו בדרכים מאוד שונות, בהתאם למקומות העבודה. תיאוריהם של עמיתים-מומחים ושל מדריכים הדגישו את הפילוסופיה והערכים שביסודות התפקיד, אך תיאוריהם מיעטו בפרטים ספציפיים על היקף התפקידים והאחריות בעבודתם. לעומת זאת, לקוחות שרואיינו סיפקו תיאורים קונקרטיים יותר של תפקידי עמיתים-מומחים ופעילויות שעשו ביחד.

הן עמיתים-מומחים והן מדריכים התמודדו עם עמימות ביחס לתפקיד העמית, בדומה לממצאים קודמים. למרות הבלבול לגבי התפקיד, נמצאה הבנה משותפת כי חשיפה ושימוש בניסיון האישי של העובד הן מרכיבי קריטי בתפקיד. בנוסף, הן עמיתים-מומחים והן מדריכים דיווחו על תפקידם החשוב של עמיתים-מומחים בהעברת מידע לאנשי צוות אחרים לגבי נקודת המבט של לקוחות ועל כך שהחלמה אפשרית לכל הלקוחות. העמימות שהורגשה על ידי עמיתים-מומחים ומדריכים

מנוגדת לכמה מתיאורי הלקוחות לגבי עבודתם המשותפת עם עמיתים-מומחים. לכן חשוב שכל נותני השירותים יתייחסו לנקודות המבט של לקוחותיהם לגבי העבודה שמבצעים עימם עמיתים-מומחים, במסגרת הניסיונות להגדיר טוב יותר את התפקיד.

### **מסקנות**

בעוד שניתן לצפות למידה מסוימת של בלבול בכניסתו של תפקיד חדש בשירותי בריאות הנפש, חשוב להתייחס להיבטים של עמימות ללא דיחוי, כדי שניתן יהיה לספק שירותים אופטימאליים ולהשיג תוצאות חיוביות. הממצאים מציעים כי חידוד ההבנה של תפקיד עמית-מומחה נחוץ כדי לשלבם בהצלחה ובעיתוי הנכון במערכת בריאות הנפש. הדרך הטובה להשיג זאת עשויה להיות שילובם של עובדי שירותים מסורתיים בהכשרות שאליהן נחשפים עמיתים-מומחים, כמו גם פיתוח הכשרות ספציפיות עבור צוותים בשירותים מסורתיים בבריאות הנפש לגבי תפקיד העמית-המומחה. כך יוכלו נותני שירותים להעמיק את הבנתם כיצד לעשות שימוש מועיל בתפקיד זה בשירותים. לבסוף, נקודות המבט של לקוחות לגבי מה שהם מעוניינים לעשות עם עמיתים-מומחים מלמדות על המרכיבים הקריטיים של התפקיד. המחקר מצא כי לקוחות סיפקו פרספקטיבה ייחודית וקונקרטית יותר על המרכיבים החשובים של תפקיד העמית המומחה. לפיכך, ניסיונם עם עמיתים-מומחים צריך להיכלל בדיונים על קידום שירותים מכווני-החלמה במערכת בריאות הנפש.