

פיתוח מערכת לזיהוי וטיפול במצוקה רגשית של עובדי מערכת הבריאות

ד"ר שני מנשקו טשכמר, גב' ליאור קייט באבאני, ד"ר יוני גז, ד"ר גילי גבעתי ופרופ' חזי לוי
המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

מבוא

רקע והגדרת הבעיה

סביבת העבודה המלחיצה של עובדי מערכת הבריאות מציבה אותם בסיכון מוגבר לפתח הפרעות נפשיות כגון פוסט-טראומה, דיכאון וחרדה. סיכון זה מתעצם בעתות חירום. למצב זה השלכות מרחיקות לכת הן ברמה האישית (ירידה ברווחה ובתפקוד) והן ברמה הארגונית (עלייה בטעויות אנוש, היעדרויות ותחלופת עובדים), המובילות לעלויות כספיות כבדות. מציאות זו מדגישה את הצורך בפיתוח מערכת לסיוע לעובדים החווים מצוקה רגשית.

בישראל, טרם הוקמה מערכת סדורה לטיפול בצרכים הללו. לרוב, מיושמות התערבויות נקודתיות סביב משברים חריפים, אך מאמצים אלה נעדרים מסגרת מקיפה ומתמשכת. לראשונה בישראל, הוקמה בבית החולים "ברזילי" מערכת רב-ממדית שנועדה לספק תמיכה לכלל עובדי בית החולים הזקוקים לסיוע רגשי. המחקר הנוכחי מתאר את תהליכי הפיתוח, ההטמעה וההערכה של מערכת זו.

מדדים ויעדים

נקבעו שני מדדים לבחינת הצלחת המערכת:

- איתור - זיהוי מדויק של עובדים הזקוקים לסיוע.
- טיפול - מתן תמיכה רגשית להפחתת המצוקה הרגשית וחיזוק המשאבים הנפשיים.

שיטה

המחקר כלל שני חלקים מרכזיים:

- פיתוח ויישום של המערכת - התבסס על שיטות איכותניות.
- בחינת יעילות המערכת - התבסס על שיטות כמותניות.

החלק הראשון - פיתוח והטמעת המערכת:

שלב א' - זיהוי חסמים

הוקמה קבוצת חשיבה אסטרטגית רב-תחומית שערכה ראיונות עומק עם עובדי בית החולים. מעל 90% מהראיונות הצביעו על שני חסמים עיקריים: תחושת בושה וסטיגמה, והיעדר קיום מערכת מובנית.

שלב ב' - בניית המערכת

- גיוס מלא של הנהלת בית החולים.
- פעולות להגברת הלגיטימציה לפנייה לטיפול.
- תוכנית "שומרי הסף" - הכשרת 250 עובדים על ידי נציגי משרד הבריאות מהתוכנית למניעת אובדנות, לזהות עמיתים במצוקה, לספק להם מענה ראשוני ולהפנות אותם לטיפול.
- בניית פרוטוקול טיפולי מובנה - זיהוי המטופל ע"י "שומר הסף" והפנייתו לטיפול.
- הקמת צוות טיפולי ייעודי.

שלב ג' - יישום המערכת בפועל

- ביצוע שינויים ארגוניים על ידי הנהלת בית החולים - הפיכת המערך הפסיכולוגי לעצמאי והקצאת משאבים נחוצים.
- פעולות שוטפות להגברת הלגיטימציה לטיפול (הרצאות וימי עיון).
- הופעה תוכנית "שומרי הסף" - בכל מחלקה 4 אנשי צוות מילאו את התפקיד (מנהל, אחות, מזכירה ואיש צוות נוסף).
- ביצוע אינטייק על ידי פסיכולוג קליני והפנייה לטיפול פסיכולוגי הכולל 12 מפגשים חסויים במסגרת שעות העבודה.

ממצאי בחינת יעילות המערכת

החלק השני - בחינת יעילות המערכת:

במהלך מלחמת "חרבות ברזל" נערך מחקר השוואתי שכלל שתי קבוצות: 50 עובדים שאותרו וקיבלו סיוע (קבוצת הניסוי) ו-50 עובדים שלא דיווחו על מצוקה (קבוצת הביקורת).

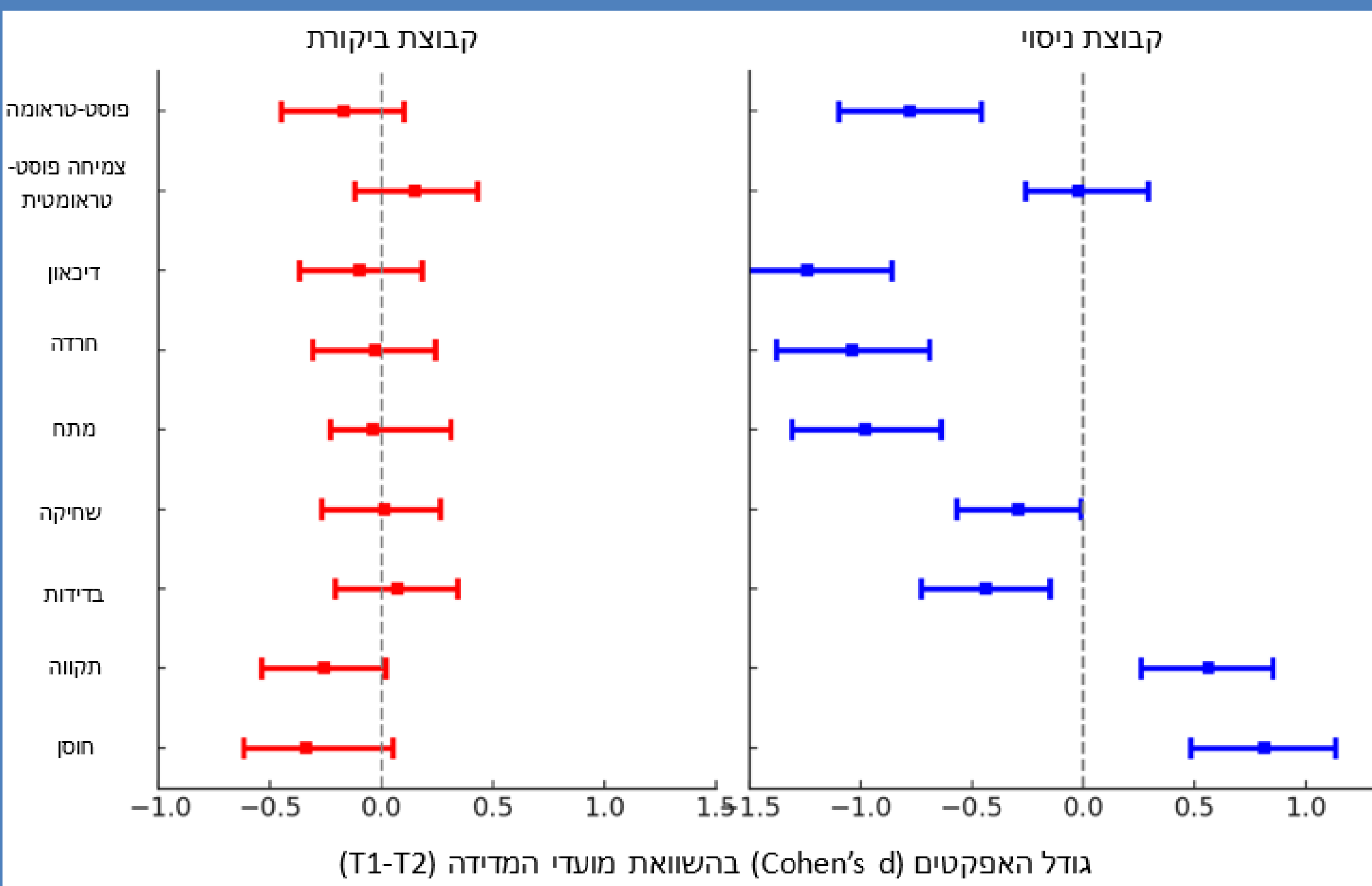
המחקר מסוג מקרה-בקרה, עם זיווג בין הקבוצות במאפיינים דמוגרפיים וסקטוריאליים. הועברו שאלונים המודדים מצוקה רגשית (פוסט-טראומה, דיכאון, חרדה, מתח, בדידות ושחיקה) וכן משאבים נפשיים (חוסן, תקווה וצמיחה פוסט-טראומטית) בשני מועדים - בתחילת המלחמה (T1), ולאחר שישה חודשים (T2).

במדידה הראשונה נמצא כי קבוצת הניסוי הפגינה רמות גבוהות יותר של מצוקה רגשית ורמות נמוכות יותר של משאבים רגשיים בהשוואה לקבוצת הביקורת, ממצא המאשר את רגישות המערכת באיתור עובדים במצוקה.

בבחינת השינויים בין שני מועדי המדידה (T1-T2), נמצא שיפור משמעותי במדדי המשאבים הנפשיים לצד ירידה במדדי המצוקה הרגשית בקבוצת הניסוי, עם אפקטים בינוניים עד גדולים, בעוד שבקבוצת הביקורת לא נמצאו שינויים משמעותיים. בנוסף, לא נמצאו הבדלים בין הקבוצות במשתני השחיקה והצמיחה פוסט-טראומטית. ראה גרף.

באשר לשחיקה, כפי הנראה הטיפול בתופעה מצריך שינויים ארגוניים אחרים. באשר לצמיחה פוסט-טראומטית, סביר כי לא התרחשה לאור העובדה שהמלחמה עדיין נמשכת.

שינויים ברמות המצוקה והחוסן לפני ואחרי ההתערבות ובקבוצת הביקורת



מסקנות והמלצות

המערכת שפותחה מציעה גישה חדשנית לזיהוי וטיפול במצוקה רגשית של העובדים, כחלק מהותי מהתהליכים הארגוניים. הצלחתה טמונה לא רק באיכות הטיפול המקצועי שניתן, אלא גם בשותפות האקטיבית של ההנהלה שחוללה שינוי עמוק בתרבות הארגונית. מודל זה עשוי לשמש תשתית יישומית לארגונים השואפים לבסס חוסן אישי ומערכתי כאבן יסוד בתפקוד בר-קיימא. נדרש המשך מעקב והערכה לאורך זמן, כמו גם בחינת השפעה על מדדים תפקודיים.