

## תורת השירות בסיעוד הפסיכיאטרי

שיפור חווית המטופל ובני משפחתו,  
באשפוז הפסיכיאטרי

ערכת הדרכה, מהדורה ראשונה מאי 2014



להתנהג



להרגיש



להאמין



---

כתיבה ועריכה: אריאל גורדון שוץ  
עידית הירש  
שובה שמש שגב  
קרין שנקמן

עריכה לשונית: מיכל קהלני

עריכה גראפית: קרין שנקמן

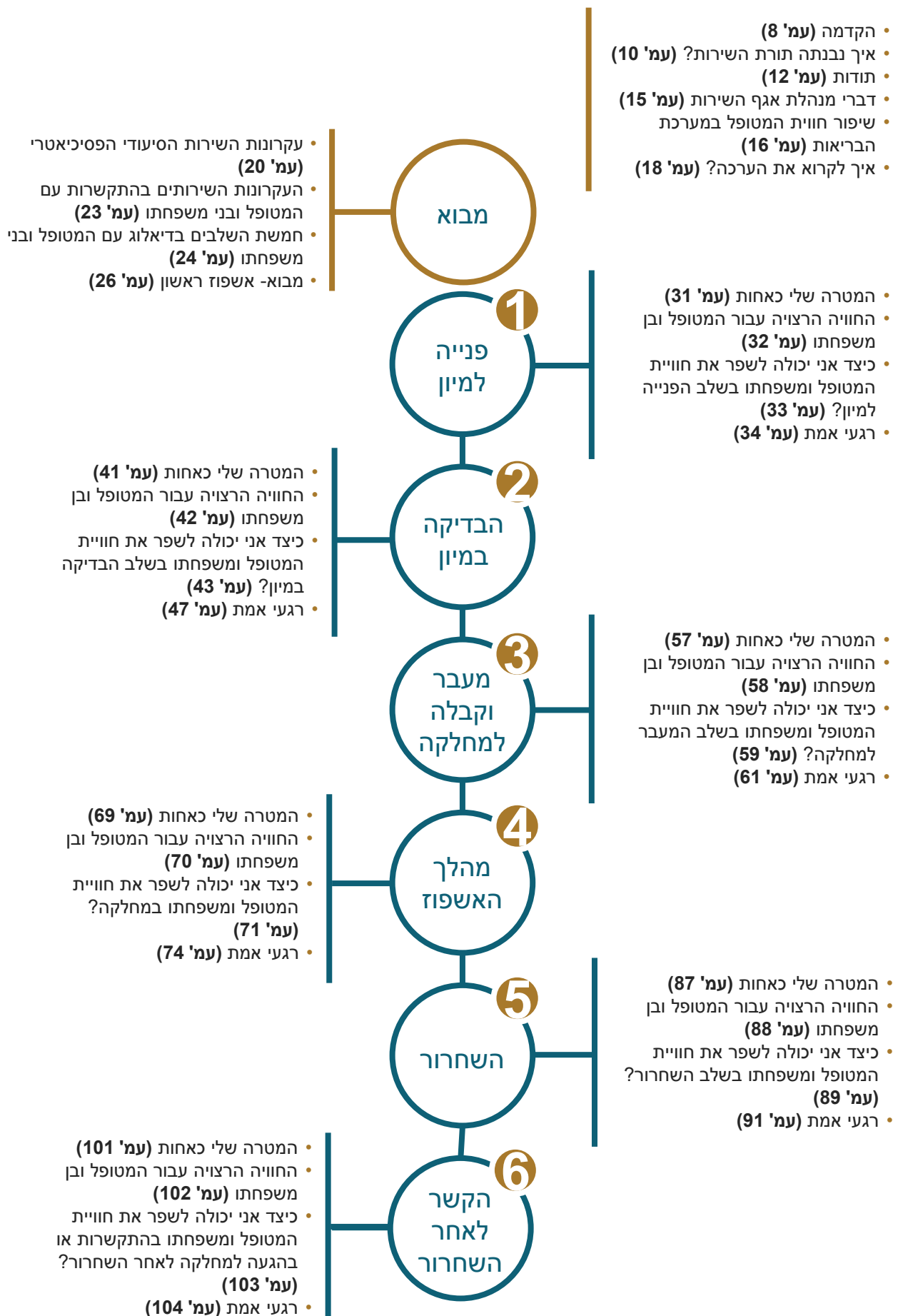
---

הערכה נכתבה בליווי חברת O.D., ייעוץ ופיתוח ארגוני

כל הזכויות שמורות לעמותה לסייעוד פסיכיאטרי בישראל.  
אין להעתיק, לשכפל, לתרגם בכל דרך חלק כלשהו מן  
המידע בין אם לשימוש פנימי ו/או לשימוש מסחרי



## חווית המטופל ובני משפחתו במסע האשפוז







## דברי פתיחה

הדלאי למא הראשון, גנדון דרופ (1391–1474) אמר:

**"אהבה וחמלה הם צורך ולא מותרות. ובלעדיהם האנושות לא יכולה לשרוד"**

אנו, האחיות והאחים בבריאות הנפש, חיים ופועלים את האמירה הזו בכל רגע ורגע. ערכי החמלה ואהבת האדם נמצאים בבסיס מקצוע הסייעוד ואנו מאמינות כי כל מי שבחר ואוהב את המקצוע מעמיד ערכים אלו בראש סדר העדיפויות.

יחד עם זאת, במציאות הלא פשוטה של עומס העבודה במחלקות הפסיכיאטריות וריבוי המשימות והדרישות המקצועיות, האחיות והאחים הופכים לעיתים ל"ביצועיסטים" ו"משימתיים". באופן זה, בו על המשימות להתבצע בקצב מהיר ובדרישות מקצועיות גבוהות, השיח והפרקטיקה לעיתים נעדרים מהאזורים של חמלה, כבוד ואהבה למטופל.

שיפור חוויית המטופל ובני משפחתו הוא חזרה ל-DNA המקצועי והאמיתי של האחיות והאחים- דאגה, חמלה וטיפול באדם העומד מולנו.

אנו מזמינות אתכם להצטרף אלינו למסע של שינוי ושיפור- חקירה ומציאת הזהות שלנו כאחיות ואחים בעלי חמלה ודאגה למטופל, הבנה ורגישות לעובר עליו ולקיימת אחריות על התפקיד המשמעותי שלנו בהחלמתו. תמיד נזכור כי לנו חלק גדול בחוויית האשפוז בחייו: האם תהיה זו חווייה מעצימה, טיפולית ותומכת או משפילה, טראומטית ומבישה?

ברצוננו להודות לצוות המסור של ה"משוגעים לדבר" שעבד במסירות ובמקצועיות, ועדת ההיגוי ואנשי מקצוע נוספים אשר רואים את הערכים של השירות לנגד עיניהם, מניעים את גלגלי השינוי במערכת הבריאות ומסוגלים גם אחרי שנות עבודה רבות, לראות את האדם שבמטופל, לזהות את החוויה אותה הוא עובר ולהחליט לשנות.

למרות סביבת העבודה העמוסה והדרשנית, אנו רואים בשיפור חוויית המטופל אתגר מקצועי ואנושי שמשמעותו מתן טיפול איכותי, מקצועי ונאמן לערכי הבסיס של המקצוע תוך שמירה על שגרת העבודה והדרישות המקצועיות הנוספות.

אנו מזמינות אתכם לקחת חלק במנהיגות להכנסת השינוי ולרתום את חברי הצוותים עימם אתם עובדים לתהליך חשוב ומשמעותי זה.

מאחלות לכם מסע מרתק ומהנה,

גלית לוי, יו"ר העמותה לסייעוד פסיכיאטרי  
פני ברבלק, מזכ"ל העמותה לסייעוד פסיכיאטרי





## איך נבנתה תורת השירות?

תהליך בניית תורת השירות וגיבוש ההדרכות בנושא התנהל על ידי ועדת ההיגוי שמרכזת את הפרויקט. הועדה המורכבת מאנשי סיעוד בדרגות ניהוליות שונות מכל בתי החולים בארץ, נפגשת אחת למספר שבועות ומתווה את תהליכי העבודה. חברי הועדה מנהלים את הפרויקט בפועל, מעורבים ומשפיעים על כל ההחלטות העקרוניות והמעשיות המתקבלות.

בכתיבת תורת השירות הסתמכנו על חוק טיפול בחולי נפש - 1991 ועל חוק זכויות החולה - 1996 וחוזר משרד הבריאות לשיפור חוויית המטופל אשר עקרונית מובאים בהמשך מסמך זה. בנוסף, נעזרנו בספרות מקצועית נרחבת בנושא אשר עוסקת בזיהוי הגורמים המשפיעים על חוויית המטופל, בתכנון ויישום של תוכניות לשיפור השיפור ומדידה של חוויית המטופל בבתי חולים פסיכיאטריים. כמו כן הסתמכנו על חוזר משרד הבריאות לשיפור חוויית המטופל אשר עקרונית מובאים בהמשך מסמך זה.

### השלב הראשון - מסע החקירה והלמידה:

תפגשנו עם מנהלות סיעוד ואחיות בבתי החולים השונים, נכנסנו למחלקות וקיימנו תצפיות בכל שעות היום. בנינו קבוצות מיקוד המורכבות מאוכלוסיות שונות: מטופלים, בני משפחה ואנשי צוות. לכל קבוצה העברנו שאלונים וניהלנו דיונים מעמיקים ומרתקים בנוגע לחוויית המטופל ובני משפחתו ומהם הדברים החשובים להם בשלבים השונים של האשפוז.

### השלב השני - גיבוש תפיסת השירות בסיעוד הפסיכיאטרי מתוך המידע שנאסף:

השאלות המרכזיות היו מהם האתגרים העומדים בפני האחות הפסיכיאטרית וכיצד נוכל לשפר את חוויית המטופלים באשפוז. נושאים אלה נדונו בוועדת ההיגוי וגובשו לכדי תפיסה של "מסע השירות של המטופל הפסיכיאטרי" הדרך אותה עובר המטופל החל מהמגע הטלפוני הראשוני עם המיין, דרך ההגעה לבית החולים, בדיקה במיין, מעבר לאשפוז במחלקה, ההתנהלות במהלך האשפוז, וכלה בשלבי ההכנה לשחרור, השחרור והמשך הקשר עם בית החולים בשלבי ההתאקלמות בקהילה.

בכל חוליה בתהליך המתואר אפיינו את החוויה הרצויה למטופל ובן המשפחה. בהתאם לכך התווינו את הדרך בה על האחות להתנהל במצבים השונים כדי ליצור את החוויה הרצויה.

ועדת ההיגוי גיבשה וניסחה את ערכי השירות של הסיעוד הפסיכיאטרי מתוך ראיית תפקידה של האחות כגורם טיפולי מרכזי ומשמעותי. ערכים אלה עומדים בבסיס תורת השירות ומהווים את התשתית לעמדה המקצועית, השירותית והטיפולית של האחיות הפסיכיאטריות.

### השלב השלישי - הדרכת אנשי הצוות הסיעודי בכל רמות הניהול בכל בתי החולים בארץ:

מטרת ההדרכה ליצר תשתית מקצועית וניהולית לשינוי ולשיפור חוויית המטופל. אנו חשים כי מדובר בשינוי תפיסתי של עבודת האחות - כבעלת תפקיד מכריע, חשוב ומספק ביצירה אמיתית של ריפוי, החלמה ותקווה עבור המטופלים ובני משפחותיהם ולא רק כמבצעת תהליכים רפואיים. השינוי מתחיל בדרך בה האחות תופסת את תפקידה ועבודתה וממשיך בהקניה של מיומנויות שירותיות לביצוע השינוי.



**בנוסף,** אנו עורכים **מחקר אקדמי** אשר מטרתו לבדוק את האפקטיביות של ההדרכות והשינוי שעומד להתרחש בחוויית המטופלים באשפוז הפסיכיאטרי. במחקר אנו מראיינים מטופלים, אנשי צוות סיעודי ומנהלי סיעוד בנוגע לעמדותיהם כלפי השירות הניתן ע"י הצוות הסיעודי, ציפיותיהם וחוויותיהם בפועל. ברצוננו לבחון את איכות השירות כפי שנתפסת על ידי המטופלים ואת הפערים הקיימים בין תפיסת אנשי הצוות לאלה של המטופלים. נתונים אלה יוכלו להאיר את הגורמים המשמעותיים ביותר בחוויית המטופל ויאפשרו למקד מהלכים ארגוניים מורכבים לטובת הנושא, אשר יוצאים לדרך בימים אלה.



## תודות

גיבוש ערכי השירות במסע האשפוז הפסיכיאטרי, נעשה בעבודה מאומצת ומרובה של צוות ההיגוי. תודה רבה על ההשקעה, שעות החשיבה והכתיבה לחברי צוות ההיגוי וכלל המעורבים בבניית הערכה:

גלית לוי, יו"ר ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש לב השרון  
שרון בלו, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש שער מנשה  
ליאור עזימי, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש שלוותה  
ויקטוריה גולוביב, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש לב השרון  
אוסנת נוימן, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש לב השרון,  
אלה ברסקי, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש טירת הכרמל  
רותי לוי, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש באר שבע  
דליה קרלה, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש באר שבע,  
ואדים ליבוביץ, חבר ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש גהה  
אלה זברסקי, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש באר יעקב  
שולה פתאל, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש כפר שאול  
מירי שמר, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש איתנים  
איגור קושניצקי, חבר ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש מזרע  
עירית שליסל, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש אברבנאל  
דבורה יוסף, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש נס ציונה  
לוי כרמלה, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש שער מנשה  
ג'ני סגלוביץ, חברת ועדת ההיגוי, המרכז לבריאות הנפש לב השרון

תודה מיוחדת

פרופ' רוני גאמזו, מנכ"ל משרד הבריאות

פרופ' אילנה קרמר, מנהלת המרכז לבריאות הנפש מזרע

דר' מוניקה גון אוסישקין, מנהלת הסיעוד במרכז לבריאות הנפש כפר שאול איתנים

איילת גרינבאום, מנהלת אגף השירות משרד הבריאות

נאוה כהן זיגל, אחראית סטנדרטים, האגף לבריאות הנפש במשרד הבריאות

פני ברבלק, מנהלת שירותי הסיעוד, המרכז לבריאות הנפש לב השרון, ומזכ"ל העמותה לסייעוד פסיכיאטרי בישראל

אבי אורן, עמותת לשמ"ה

מיכל קהלני, מידענית ויועצת לשונית, לשכת הפסיכיאטר המחוזי, חיפה

מנהלי בתי החולים לבריאות הנפש

מנהלות הסיעוד בבתי החולים לבריאות הנפש





חברי עמותה יקרים,

חווית המטופל, משקפת את האופן בו המטופל תופס את מכלול ההתנסויות שלו עם מערכת הבריאות לאורך הרצף הטיפולי. חוויה זו מושפעת מהמפגשים בין המטופל למטפלו, מציפיות המטופל ממערכת הבריאות ומהתרבות הארגונית בכל אחת מהמסגרות איתן בא המטופל במגע. מחויבות משרד הבריאות לשיפור חווית המטופל באה לידי ביטוי בבחירת נושא שיפור השירות כאחד מעמודי האש שמעצבים את מדיניות המשרד ובהקמת אגף השירות במסגרת מנהל איכות ושירות. איכות השירות במערכת הבריאות הינה משימה העומדת לפתחו של כל איש צוות רפואי, כל מנהל וכל ארגון נותן שירות. מערכת הבריאות מחויבת להשקיע במתן שירות איכותי, תוך מתן תשומת לב לאופן שבו חווה המטופל את השרות הרפואי הניתן לו.

בחוזר חווית המטופל הודגש שקידום חווית המטופל במערכת הבריאות דורש:

- לבסס חזון, ערכים ותרבות אירגונית שמדגישים את מרכזיות המטופל ומשפחתו, תוך התחשבות בהיבטים של יחס אנושי מכבד ותקשורת בינאישית.
- להטמיע את החשיבות בניהול התחום בכל רמות הניהול של הארגון החל בהנהלה הבכירה ודרך המנהלים בכל יחידות המשנה.
- להגדיר ולהטמיע סטנדרטים ותהליכים להבטחת חווית מטופל חיובית בהיבטים מגוונים כמו מתן מידע הולם, העצמת המטופל, דאגה לבטיחות הטיפול, הבטחת תנאי מבנה נאותים, שמירת רצף הטיפול ומתן יחס מכבד.
- לייצר מנגנון לבקרה ומדידה קבועה של חווית המטופל, תוך שקיפות ארגונית וציבורית של הממצאים.

העמותה לסייעוד פסיכיאטרי קידמה במהלך שנת 2013-2014 פרויקט ייחודי להגדרת תורת השירות המוצג לכם בחוברת זו. תורת השירות כוללת את חווית המטופל בבתי החולים הפסיכיאטריים תוך מיקוד בטיפול ברגעי האמת, אופן מתן השירות, ממשקי העבודה, מסע המטופל ועוד. במהלך 2014-2015 יחל אתגר נוסף משמעותי - הטמעת תורת השירות בקרב צוותי הסייעוד. השלב הבא הוא הרחבת תורת השירות לכל הצוותים המטפלים כולל פעילות הטמעה מקיפה. משרד הבריאות יסייע לבתי החולים בהטמעה ושיפור השירות באמצעות הרחבת תורת השירות לכלל הצוותים המטפלים ומתן תקציבים ייעודיים לנושא.

במהלך שנת 2014 יערך לראשונה סקר חווית המטופל הלאומי בבתי החולים הפסיכיאטריים בהובלת משרד הבריאות. הסקר יסייע לבתי החולים באיתור חוזקות וחולשות לטובת שיפור חווית המטופל. תוצאות הסקר ישוקפו להנהלות בתי החולים.

בנוסף, הוקמה ועדת היגוי לשיפור חווית המטופל והמטופל בפסיכיאטריה שכוללת נציגים מבתי החולים, נציגי משפחות ונציגי מטופלים. המלצות הועדה יפורסמו ויושמו בשנים הקרובות.

אין לי ספק שהפעילות המשמעותית שמבוצעת במגוון הערוצים תוביל לשיפור חווית המטופל בבתי החולים הפסיכיאטריים.

לגלית וצוות ועדת ההיגוי – כל הכבוד על היוזמה, העבודה המקצועית והמקיפה, האומץ להתמודד עם הסוגיות המורכבות והמחויבות לקידום הנושא החשוב.

איילת גרינבאום אריזון  
מנהלת אגף השירות



## שיפור חווית המטופל במערכת הבריאות

מתוך חוזר מנכ"ל משרד הבריאות מספר 6/13; ל" בשבט, תשע"ג, 10 בפברואר 2013

<b>מידע</b>	<p>1. למטופל ניתן מידע מלא, עדכני, מובן ונגיש, בכל שלבי הטיפול, באופן יזום ובהתאם לרצון המטופל.                  2. המוסד והצוות מסייעים למטופל במימוש ובמיצוי זכויות הקשורות למצבו הרפואי ומגיישים לו באופן יזום את המידע הנדרש לצורך כך.</p>
<b>העצמת מטופלים</b>	<p>3. שיתוף והעצמת המטופל והבטחת מעורבותו בתהליך הטיפול בו ובצמתי קבלת החלטות, בשקיפות ובהלימה לרצונו, תרבותו וצרכיו.</p>
<b>יח</b>	<p>4. הצוות המטפל נוהג במטופל בכבוד, בהגינות, באדיבות ומתוך התחשבות בצרכיו.                  5. הצוות נותן מענה במהירות סבירה לבקשות ולצרכים של המטופל ובני המשפחה שמייצגים אותו.                  6. הצוות נותן מענה לצרכים רגשיים תוך הפגנת אמפתיה, רגישות וחמלה.                  7. נותן השירות הרפואי מתאים, ככל שניתן, את הטיפול והשירות לצרכים הייחודיים - תרבותיים, דתיים ולשוניים של אוכלוסיית המטופלים.                  8. הצוות המטפל מערב ומשתף את משפחת המטופל או אחר משמעותי, בהתאם לנסיבות ולאישור המטופל.                  9. השירות המנהלתי והלוגיסטי ניתן ביעילות ובאדיבות.</p>
<b>טיפול בפניות ציבור</b>	<p>10. נותן השירות הרפואי (ארגון או מטפל פרטני) קשוב וזמין לתת מענה בזמן סביר לבקשות, תלונות והצעות לשיפור, שמועלות ע"י המטופל.</p>
<b>בטיחות הטיפול</b>	<p>11. נותן השירות הרפואי מחויב לפעול למניעת טעויות רפואיות ולקידום בטיחות הטיפול.</p>
<b>מקצוענות</b>	<p>12. נותן השירות הרפואי מחויב למתן טיפול מקצועי ובאיכות גבוהה.                  13. נותן השירות מתייחס לסבלו הפיזי של המטופל ופועל להפחית את עוצמתו ככל שניתן.</p>
<b>רצף הטיפול / העברת מידע בין מטפלים</b>	<p>14. בתוך היחידה - המטפלים השונים בתוך היחידה הטיפולית ובצמתים כמו העברת משמרת, פועלים לשיתוף במידע והעברתו תוך תיאום ושיתוף פעולה.                  15. במעבר בין היחידות - מתקיימים תיאום, שיתוף פעולה והעברת מידע בין המטפלים השונים בצמתים השונים: מעבר בין מחלקות ומתקנים, כולל במעבר קהילה-אשפוז (פנייה) ואשפוז-קהילה (שחרור).</p>
<b>תנאי המתקן / המבנה</b>	<p>16. תנאי המתקן הרפואי מותאמים לרווחת המטופל, כולל "מלונאות" - באשפוז או תנאים נוחים במרפאה, כמו לדוגמה מרחב אישי וציבורי מרווח, תנאים נוחים למלווה, סביבה שקטה, מזון וכו', חניה, שילוט, שירותים נלווים כולל עלויות חניון סבירות.                  17. שמירה על כללי היגיינה בהליך הטיפול והסביבה הטיפולית והפיזית שהמטופל פוגש.                  18. נותן השירות הרפואי ערוך למתן מענה למטופלים בעלי צרכים פיזיים מיוחדים, כולל קטינים, קשישים וחסרי ישע.</p>
<b>זמינות</b>	<p>19. זמינות השירות הרפואי (משך הזמן שנדרש להמתין עד לקבלת תור לבדיקה או טיפול, בקהילה או באשפוז) תואם את מצבו הקליני של החולה וסביר בהיבט השירותי.                  20. ניהול התורים וזמני המתנה, תואמים את מצבו הקליני של המטופל ומכבדים את זמנו.</p>



## איך לקרוא את הערכה?

ערכה זו נועדה עבורך כמי שמלווה את המטופל ובני משפחתו ב"מסע האשפוז": מרגע הפנייה הראשונית למיין ועד לאחר השחרור מהאשפוז. בכל שלב במסע, מוצגות מספר דמויות כאשר נקודת המבט שלהן באה לידי ביטוי בשלבים ובמצבים השונים:

אסף, המטופל



מר לוי, אביו של אסף, המלווה אותו ומייצג את כלל בני המשפחה



איילה, האחיות המלווה את אסף ואביו



כאמור, כל שלב במסע מפורט בפרק נפרד. בכל שלב קיימת התייחסות לנקודות הבאות:

**המשמעות של השלב עבור המטופל ובני משפחתו והמטרה שלך כאחות, באותו שלב**



**החוויה הרצויה של המטופל** בשלב בו הוא נמצא במסע האשפוז



**החוויה הרצויה של בני המשפחה בשלב בו בני משפחתם נמצא** במסע האשפוז



**צידה לדרך עבורך** הכוללת דגשים ומידע חשוב בהם תוכלי להשתמש כדי להשפיע על החוויה במסע השירות באשפוז ולהפוך אותה לרצויה עבור המטופל ובני משפחתו



**רגעי אמת נפוצים ודרכי ההתמודדות** השונות המשפיעים על חווית המטופל ובני משפחתו (במהלך עבודתנו נתקל ברגעי אמת נוספים אשר לא נכללים בערכה אך ההתייחסות אליהם דומה לרגעים שכן הוכנסו)



**רגע אמת** הינו מצב מפתיע/בלתי צפוי/עוצמתי וחריג, בו אנו נתקלים כאשר אנו עומדים מול מקבל שירות. ברגעי אמת אלה התגובה שלנו אינסטינקטיבית, "מהבטן" ולפעמים מפתיעה בהיותה שונה ממה שחשבנו "שצריך" היה לעשות.

רגעי האמת מאפשרים לנו ללמוד על הנחות היסוד שלנו, הטריגרים שמפעילים אותנו והתגובה הרגשית שלנו. מתוך כך יכולים להבין, להפנים וליישם את שיפור השירות ברבדים של אמונה, רגש והתנהגות (ראה פירוט בהמשך הערכה).

קריאה ועבודה מהנה

\* הערכה מנוסחת בלשון נקבה, אך מתייחסת לשני המינים

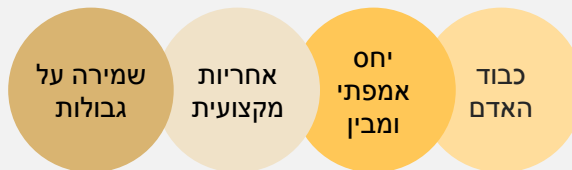




מבוא

## עקרונות השירות הסייעודי הפסיכיאטרי

### הערכים העומדים בבסיס השירות



### חויית הלקוח: המטופל ו/או בני משפחתו

חויית הלקוח היא מכלול התחושות והתפיסות שלו אשר נוצרו מכל המפגשים שחוה לאורך כל רצף הטיפול. חשוב להדגיש כי:

- זוהי חוויה רגשית ותחושתית של המטופל- אין זה קשור לאיכויות האובייקטיביות של הטיפול
- החוויה משקפת את "איך" הדברים נעשים ולא את "מה" נעשה בפועל
- זוהי אינטראקציה מתמשכת ומתגבשת ואיננה אירוע חד פעמי

\* The Ten Principles Behind  
Great Customer Experiences  
Matt Watkinson  
2010





## עקרונות השירות הסייעודי הפסיכיאטרי

### להאמין – להרגיש - להתנהג

שינוי ההתנהגות השירותית ושיפור חוויית המטופל בא לידי ביטוי ברובד ההתנהגותי אך אנו מאמינים כי הרבדים העמוקים יותר, של הרגש והמחשבה הם שמכוונים אותנו ומכתיבים את ההתנהגויות שלנו בפועל



המודל מבוסס על מודל הקרחון של שיין\* העוסק במקום המרכזי של ערכים, הנחות יסוד ופרשנות קוגניטיבית ככוחות המעצבים את התרבות הארגונית וההתנהגות שלנו בפועל. ההתנהגות החיצונית, הנראית לעין, היא למעשה תולדה וביטוי של רבדים ותהליכים עמוקים יותר. אנו מזמינים אתכם לבחון את הרבדים הללו דרך מודל זה, ככלי לשינוי ושיפור חוויית המטופל ושיפור השירות.

\*Edgar Schein. (1993) *Organizational Culture and Leadership*. In *Classics of Organization Theory*. Jay Shafritz and J. Steven Ott, eds. 2001. Fort Worth: Harcourt College Publishers.

מבוא

## עקרונות השירות הסייעודי הפסיכיאטרי

### השפעות הדידות סביבה-אחות-מטופל

- איך אני חווה את המטופל (יכולות, צרכים רגשיים, נקודות החולשה)?
- עד כמה אני מאמינה ביכולת שלו להיות עצמאי, אחראי ושותף לטיפול?

- ישנו מכלול של גורמים המשפיעים על האחות באופן ייחודי, בשלושת הרבדים הללו.
- על בסיסם אנו בונים את האישיות המקצועית והשרותית
- שינוי היבט אחד, משפיע על ההיבטים האחרים ובכך גם על המטופלים ובני משפחותיהם



- על מה אני שמה דגש בתפקיד שלי? סיעוד? ההיבט הפיזי? הרגשי? הניהולי?
- עד כמה אני מסופקת מתפקידי כאחות? מהי רמת השחיקה/ המוטיבציה שלי?
- מי אני (ניסיון, השכלה, אישיות)?
- מהם התנאים הסביבתיים (חוקים, נהלים, מגבלות, תקציב ועוד)?



מבוא

## העקרונות השירותים בהתקשרות עם המטופל ובני משפחתו

### כבוד

- להתייחס באופן מכובד ולראות את האדם העומד מולי (ולא לראותו כמקרה רפואי בלבד)



### נימוס ואדיבות

- לתת מענה מנומס ואדיב המלווה בנימת דיבור רגועה וחיוך



### יחס אישי

- להציג את שמי המלא ואת תפקידי
- להתייחס למטופל בשמו מתוך היכרות עם הרקע שלו במחלקה
- להעביר את המסר כי ניתן לפנות אלי בכל עת וצורך



### תקשורת מותאמת

- להתאים את ההתבטאות וההתנסחות מבחינה לשונית ותרבותית, לאדם עמו אני משוחחת
- לוודא כי הדברים מובנים ובהירים



### זמינות

- במידה ולא ניתן להיענות למטופל באותו רגע, חשוב להסביר לו זאת, ולתאם מועד חלופי בטווח הקרוב



### פרטיות

- להיות רגישה למצבים בהם המטופל חשוף ופרטיותו אינה נשמרת
- לשאוף לערוך שיחות אישיות ובדיקות רפואיות בתנאים המבטיחים פרטיות ומכבדים את המטופל ובני משפחתו



### שותפות

- לזכור כי המטופל ובני משפחתו הינם שותפים של הצוות הרפואי לטיפול ולקבלת ההחלטות
- לשתף בהתלבטויות המקצועיות באופן מלא וברור, להקשיב לדעתם ולקבל את הסכמתם להחלטות הטיפוליות והרפואיות





מבוא

## חמשת השלבים בדיאלוג עם המטופל ובני משפחתו

מתווה זה יוכל לשמש אותך במצבים השונים בהם הנך מקיימת דיאלוג עם המטופל ו/או עם בני משפחתו בנושאים ובמפגשים שונים

**מטרת המתווה:** יצירת שיח שירותי, מסביר פנים, קשוב ואמפתי כלפי המטופל ובני משפחתו תוך שמירה על גבולות ומציאת פתרונות המותאמים למטופל מבחינה מקצועית

כל אינטראקציה בין המטפל למטופל נועדה ליצור חוויה חיובית אצל המטופל בה הוא ירגיש:

שקיים טווח של גמישות  
ודיאלוג עימו בנוגע  
לפתרונות אפשריים תוך  
שמירה על העיקרון של  
מעורבות המטופל  
בהחלטות המתקבלות

שאנו מבינים  
אותו ואת  
צרכיו

שהוא  
מקבל מידע והסבר  
לגבי הסיבה והדרך  
להתנהלות וקבלת  
החלטות טיפוליות  
בבית החולים





## חמשת השלבים בדיאלוג עם המטופל ובני משפחתו

### היכרות

1

ביסוס אמון ביני לבין המטופל ומשפחתו

הצגה עצמית בשמי ותפקידי, לדוגמא: "שלום, שמי \_\_\_\_\_ . אני אחות פה בבית החולים ואני כאן כדי לסייע לך ב.../ להקשיב לך.../ לראות מה שלומך..."

### הקשבה וזיהוי הצורך הרגשי והמעשי

2

זיהוי ההרגשה של המטופל ומשפחתו והבנת הנושאים החשובים להם

לדוגמא: "האם אתה רוצה לשתף אותי במה שמטריד/ מכעיס אותך?"

### גילוי הבנה ואמפתיה

3

הבנת ההרגשה של המטופל ומשפחתו מנקודת מבטם

לדוגמא: "אני מבינה שההרגשה היא של בלבול...זה מאוד נפוץ בשלב הזה..."  
 "אני מבינה שהחלטה קשה ולא פשוט לקבל אותה... אך יש מטרה טיפולית לכך שבשעות הבוקר לא ניתן להיכנס לחדרים"

### שיקוף ודיאלוג

4

מתן מקום לחשיבה משותפת על פתרון, עם המטופל ומשפחתו על פתרון הכללת הרגשתם גם אם הפתרון אינו תואם את הצפייה שלהם

- הסבר ההיגיון העומד מאחורי ההחלטות והפעולות המתבצעות על ידי הצוות הרפואי, לדוגמא: "חשוב לי להסביר לך מה עומד מאחורי ההחלטה לסגור את החדרים במהלך היום: הכוונה היא לעודד השתתפות בפעילויות המתקיימות בשעות הבוקר. פעילויות אלו יכולות לתרום להחלמתך באופן משמעותי"
- מעורבות המטופל בפתרון הבעיה תוך גמישות, הבנה הדדית והצבת הגבולות (רצונותיו לא יתמלאו בהכרח), לדוגמא, "אני מציעה שתנסה להיכנס לקבוצה שמתחילה עכשיו ותראה איך אתה מרגיש. מה אתה אומר? בוא ניפגש שוב אחרי הקבוצה ונבדוק איך אתה מרגיש"
- הכללת הרגשתם של המטופל ובני משפחתו, לדוגמא, "אני מבינה שלא פשוט עבורך להשתתף בקבוצה כי אתה עייף, אבל זו פעילות חשובה שתסייע להחלמתך. אתה זוכר שאתמול השתתפת בקבוצה X והיה לך מאד מעניין?"

### סיכום המפגש והשיחה

5

העצמת האמון והביטחון בצוות המחלקה, לשם המשך הקשר לטווח הרחוק

עידוד שאלות והערות, לדוגמא: "אני שמחה ששוחחת איתי והעלית את הפתרון... אם ישנו משהו נוסף, אני כאן בשבילך"  
 שמירה על המשך הקשר במידת הצורך, לדוגמא, "אתה מוזמן לפנות אלי שוב אם תצטרך, אני כאן עד 15:00"

מבוא-  
אשפוז  
ראשון



## משמעות האשפוז הראשון עבור המטופל ובני משפחתו

בהתבסס על מחקרים ובספרות המקצועית, מתואר האשפוז הראשון כחוויה קשה ואף טראומטית עבור המטופל ובני משפחתו



## המטרה שלי כאחות במצב של אשפוז ראשון

העצמת בני משפחתו של המטופל ומתן כלים להתמודדות עם המצב



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את הבקשות
- לתת מידע בהיר ומובן למטופל ובני משפחתו לגבי היבטים שונים של האשפוז, כולל השיקולים בקבלת ההחלטות הטיפוליות
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו/ לתאם איש קשר לנושא



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים, לחששות ולתסכולים העולים מהאשפוז הראשון
- לזהות היבטים תרבותיים



### להאמין

- המטופל ומשפחתו כתא משפחתי מסוגלים להתמודד עם הקשיים והאתגרים העומדים בפניהם ולהיעזר בצוות בית החולים בהתמודדות עם המצב הנוכחי
- תקווה ואופטימיות לגבי יכולת המטופל להחלים ולחזור לחיים עצמאיים

מבוא-  
אשפוז  
ראשון



## כיצד מרגיש המטופל בחוויית האשפוז הראשון?

**אני מרגיש מבולבל! אני מפחד מהאשפוז....**  
מה זה אומר "אשפוז"?  
מה יעשו לי שם?  
מי הם כל המטופלים האלה? האם אני כמוהם? מה המשמעות של להיות מה שעובר עליי כרגע?

מה יגידו עלי החברים? מה יגידו עלי במשפחה?

אני לא חולה, אני לא צריך להיות כאן, והגעתו רק בגלל שהמשפחה כופה את זה עלי



## כיצד מרגישים בני משפחתו בחוויית האשפוז הראשון הרצויה?

**אני מרגיש דאגה וחוסר אונים!**

מה יקרה לאסוף באשפוז? אני דואג לו...  
למה זה מגיע לנו?.. זה פשוט מביך...

איך אני יכול לעזור לו במצב הזה?

קשה לכולנו מאוד וזה מביך לפנות לאשפוז...  
מצד שני, כאן יש לנו כתובת מקצועית וטיפולים שיוכלו לעזור לאסוף ולכולנו במשפחה...

כאן יותר בטוח מבחינתנו...



מבוא-  
אשפוז  
ראשון



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו באשפוז הראשון?

### המטרה שלי כאחות היא...

- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל בי ובצוות המחלקה

שלב הקבלה  
למחלקה

### איך?

- הכיני תוכנית טיפולית מפורטת לימים הראשונים של האשפוז, במסגרתה ובכל משמרת:
- הצגה עצמית של אחות אחראית משמרת בפני המטופל, בדגש על: שמה ותפקידה כאשת הקשר שלו במהלך המשמרת
- העברת מידע מפורט בעת החלפת המשמרת תוך הדגשת תהליך ההסתגלות והתגובות הרגשיות של המטופל החדש

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל ובני משפחתו בי ובצוות המחלקה
- להעצים את החשיבות וההשפעה של בני המשפחה על תהליך ההחלמה
- לחזק את האופטימיות והתקווה של המטופל בהצלחת הטיפול

שלב האשפוז

### איך?

- פרטי והסבירי אודות התהליכים במחלקה: השגרה וסדר היום במחלקה באופן מפורט בהתייחס לכך שמדובר באשפוז ראשון
- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן
- הסבירי ביוזמתך על ההתנהלות במחלקה, ההחלטות הטיפוליות, אפשרויות ליצירת קשר, נהלי ביקור וכדומה ובדקי עימם כי הבינו את הכללים והנהלים של המחלקה
- עודדי הבעת רגשות: נהלי עם המטופל שיחות אישיות תכופות והתענייני בשלומם של המטופל ובני משפחתו
- גלי רגישות ואמפתיה לחוויית המטופל ובני משפחתו באשפוז הראשון: החוויה מורכבת ועלולה לעורר תגובות רגשיות קשות (חרדה, בושה, אשמה, כעס, תוקפנות, הכחשה, האשמה של המשפחה ו/או הצוות במחלקה)
- הדגישי את תרומתו של האשפוז העצימי את תפקידם המשמעותי של בני המשפחה בתהליך ההחלמה של יקירם לקראת עצמאות וחזרה לשגרה שלאחר האשפוז
- במקרים של תלונות חוזרות, הציעי תיאום פגישה עם המטפל האישי, וניהול דיון בנושאים שמטרידים אותם

### כאחות אחראית משמרת:

- דאגי לתיאום איש קשר מהצוות הסייעודי בכל משמרת לשם מתן מענה זמין לצרכיו ושאלותיו של המטופל
- הקפידי על תיעוד ומסירת מידע בהעברת המשמרת, בכדי לשמור על רצף טיפולי ורצף במתן המענה לצרכים הייחודיים של המטופל, לדוגמא, התמודדות עם התנהגות בלתי צפויה
- במידת האפשר, חברי בין המטופל למטופל אחר, שיוכל לחנוך אותו, לתמוך בו, ולספק לו תמיכה חברתית



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו באשפוז הראשון?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להפחית את חוסר הוודאות של המטופל ומשפחתו לקראת השחרור
- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל ומשפחתו במעבר לטיפול בקהילה
- להעצים את תפקידם ותרומתם של בני המשפחה להמשך תהליך ההחלמה

שלב השחרור

### איך?

- הזמיני את בני משפחתו של המטופל לסדרת פגישות לקראת השחרור הראשון
- במהלך הפגישות, פרטי את ההיבטים השונים של השחרור:
  - היבטים רפואיים ומנהליים: מעקב במרפאה, מרשמים, תרופות ותופעות לוואי שלהן, המשך התהליכים הרפואיים בקהילה, שמירה על קשר עם המחלקה
  - היבטים רגשיים של החיים עם המחלה: סימפטומים, זיהוי סימנים להידרדרות, סטיגמה חברתית, השלמה עם המגבלות
  - זכויותיו הסוציאליות (ביטוח לאומי, סל שיקום ועוד)
  - יצירת קשר בעת מצבי משבר
- בדקי שהמטופל ובני משפחתו בקיאים בהליכים שעליהם לעבור בקהילה
- הדגישי את תפקיד המשפחה בחייו של המטופל, ואת תרומתם להחלמתו





## משמעות פנייה למיין עבור המטופל ובני משפחתו



## המטרה שלי כאחות בשלב הפנייה למיין

יצירת תחושת ביטחון בקרב המטופל ו/או בני משפחתו בתהליך קבלת ההחלטה האם להגיע למיין או למצוא חלופות אחרות בקהילה



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את הבקשות
- להסביר ביוזמתי ובאופן רגוע, את העומד מאחורי ההמלצות השונות בשפה מובנת לעומד מולי
- לשתף את המטופל ומשפחתו ולאפשר להם לקחת חלק בקבלת החלטות ככל שהדבר ניתן
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים, ולחרדות הנובעים מההתלבטות ומחוסר הוודאות
- לזהות היבטים תרבותיים המשפיעים על המטופל ובני משפחתו



### להאמין

- המטופל ומשפחתו כי מסוגלים לקבל את ההחלטה הנכונה ביותר בהתאם למצב
- המטופל ומשפחתו מסוגלים להתמודד עם תהליך האשפוז
- תקווה ואופטימיות לגבי החלמת המטופל



## מהי חוויית פנייה למיין הרצויה עבור המטופל?

**אני יודע מה עלי לעשות!**

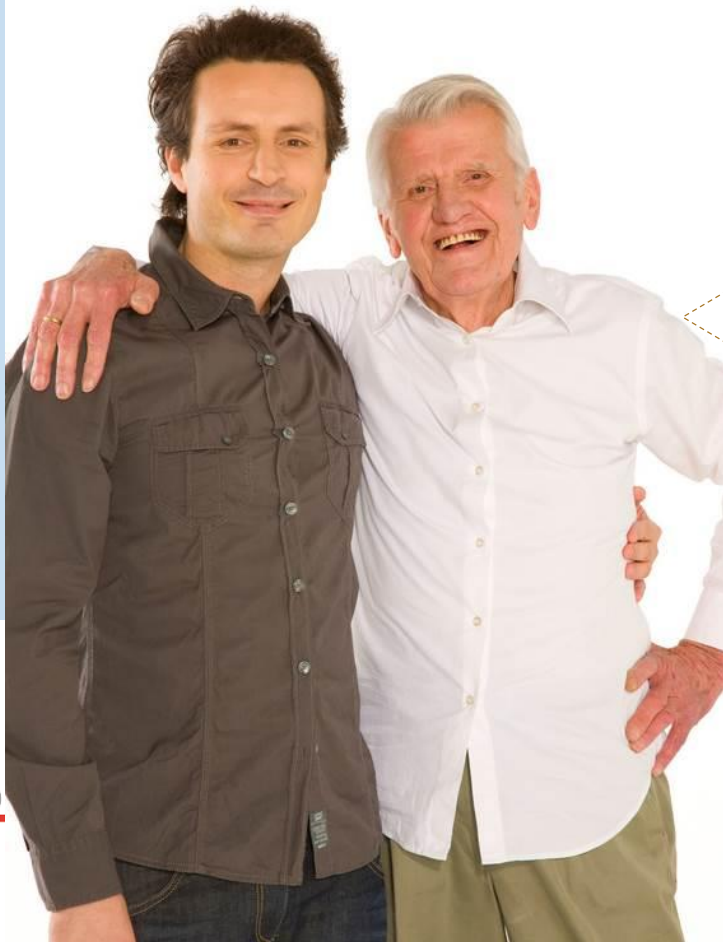
הגעתי מבולבל, חרד וחסר אונים...  
מלא בהתלבטויות וחוסר ידיעה לגבי האפשרויות העומדות בפני...  
במיין קיבלתי מענה מקצועי, מידע והסבר לגבי דרכי הפעולה העומדות בפני  
במצב שלי.  
אמנם קשה לי אבל אני מרגיש יותר בטוח, אני יודע מה לעשות.  
יש לי כתובת!



## מהי חוויית הפנייה למיין הרצויה עבור בני המשפחה?

**אני מרגיש שיש לנו למי לפנות עם השאלות  
וההתלבטויות שלנו!**

התקשרתי לבית החולים:  
מרגע קבלת המידע והמענה המקצועי במיין, אנחנו  
יודעים מה לעשות.  
יש לנו גורם טיפולי רפואי אחראי אליו אנחנו פונים  
במידת הצורך....  
תחושות המתח, הלחץ והבלבול פחתו למרות שאנו רק  
בהתחלת התהליך...  
זה מעודד





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב הפנייה למיין?

- המטרות שלי כאחות הן...**
- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל בי, כחלק מהצוות במחלקה
  - ליצור סביבה תומכת, מכבדת ובטוחה עבור המטופל, בה הוא יוכל לקבל החלטה שקולה לגבי אשפוז

השיחה הטלפונית עם המטופל/ בן המשפחה

איך?

### מהלך שיחה טלפונית הנכנסת למיין

נהלי את השיחה הטלפונית:

- הציגי עצמך ואת תפקידך בפני הפונה
- בררי את זהות הפונה:** מהו שמו המלא? האם אושפז בעבר? במידה וזה אשפוז חוזר: מתי השתחרר? מי היה הגורם המטפל?
- הקשיבי התייחסי בכבוד ובהבנה לפניית המטופל/ בן המשפחה:** לדוגמא, **"מה שלומך? בוא תספר לי מה קורה ולמה אתה פונה אלינו"**
- שמרי על פרטיות המטופל** במידה ומדובר בבן המשפחה, **בררי את המצב החוקי:** מהו המידע רפואי שניתן/ לא ניתן למסור לו
- התחייבי למענה שירותי ומלא למטופל:** באם אין באפשרותך לתת למטופל/לבן המשפחה מענה מלא באותו הרגע (בשל לחץ במיין וטיפול במקרים דחופים):
- הציעי להתקשר שוב בעוד מספר דקות**
- הציעי להעביר לגורם שיכול לתת לו מענה ברגע הנתון**
- תאמי מועד אחר לשיחה**
- הסבירי את הפתרונות האפשריים ואת ההיגיון מאחורי כל פתרון** בפני המטופל/ בן המשפחה לאור תיאור המצב:
  - האם מומלץ להגיע למיין? מדוע?
  - האם מומלץ לפנות לרופא המטפל בקהילה? מדוע?
  - האם מומלץ להיעזר בגורם טיפולי אחר (הפנייה לבית חולים כללי, בית חולים באזור אחר, מרפאה וכו')? מדוע?
  - האם מומלץ להמשיך להיות בקשר טלפוני עם המחלקה? מדוע?
- במידת הצורך, הדריכי לגבי אופן פנייה לפסיכיאטר המחוזי**
- הסבירי בשפה שתתאים להבנתם, תוך התייחסות להיבט התרבותי**
- הזמיני את הפונה ליצור קשר בהמשך במידת הצורך**

### מהלך שיחה טלפונית במצב חירום/ אובדנות פעילה

- הפני את הפונה לגורמים נוספים:** רופא תורן, אח כללי, משטרה, ניסיון לאתר בני משפחה וכו'



## פניה טלפונית ממטופל שמעולם לא אושפז בעבר או מבן משפחתו



**מה קורה לי? למה אני מרגיש כך?**  
אני מפחד! יותר מדיי רגשות... יותר מדיי פחדים...  
מה יקרה לי? מה יגידו עלי? לא יהיו לי חברים

מה יחשבו עלי במשפחה? הם רוצים שאני אתאשפז בבית החולים הזה...  
למה הם לוחצים עלי?  
הם לא מאמינים שאני אצליח לעבור את זה?  
הם חושבים שמהו לא בסדר איתי?

\* מדובר במצב רגשי מאד, עדין ומורכב, המערב מצב נפשי סוער עם התמודדות אישית ומשפחתית של משמעותיות האשפוז הפסיכיאטרי בפעם הראשונה



**מה קורה לאסף? למה הוא מתנהג כך?**

אני חושש, מבולבל וחסר אונים... מה עושים במצב כזה?  
מה יקרה אם הוא יפגע בעצמו ואפילו בנו....

למה הוא כל כך נסער?  
אולי אפנה למיין? אולי שם ינחו אותי איך להתנהג איתו?

**המטרה שלי:** ליצור אמון ובטחון של המטופל ובני משפחתו, בי ובצוות המיין בכדי לסייע בהתמודדות ולהפחית את החרדה והבלבול



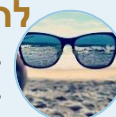
### להאמין

- אני כאחות מקצועית מסוגלת לתרום משמעותית למטופל ובני משפחתו
- המטופל ובני משפחתו של המטופל מסוגלים לקבל את ההחלטה השקולה ביותר בהתבסס על ההסבר וההכוונה שלי ושל הצוות במיין



### להרגיש

- מדוע המטופל/ בן משפחתו התקשר?
- מה יעזור להם לקבל את הפתרון הנכון ביותר?
- מהי הציפייה שלהם ממני?
- מה יגרום להם לסמוך עלי?



### להתנהג

- **בדקי עם המטופל את הרגשתו וחוויותיהם- סיבת פנייה:** לדוגמא, "ספר לי קצת יותר מה קרה בימים האחרונים.... איך אתה מרגיש כעת?"
- **גלי הבנה ואמפתיה** כלפי רגשותיהם של המטופל ובני משפחתו הנמצאים במצב סוער ומלחיץ, לדוגמא, "אני מבינה שזה שאתה שומע קולות/ מצב רוח וכו' גורם לך להילחץ ואתה חושב על אשפוז בפעם הראשונה"





## פניה טלפונית ממטופל שמעולם לא אושפז בעבר או מבן משפחתו

**המטרה שלי:** ליצור אמון ובטחון של המטופל ובני משפחתו, בי ובצוות המיין בכדי לסייע בהתמודדות ולהפחית החרדה והבלבול



### להתנהג – המשך...

• הקשיבי התייחסי בכבוד ובהבנה לפנייה ולנושא המטריד אותם: לדוגמא:



- המטופל מוטרד מהסטיגמה < הפני אותם למיין בבית חולים כללי
- המטופל מוטרד מאשפוז בכפייה < הסבירי בפירוט את הזכויות החוקיות
- הסבירי את התהליך, לדוגמא, "חשוב לי להסביר לך את התהליך בכדי שתדע מה קורה במיין: כאשר תגיע לכאן, תיבדק על ידי רופא. תהיה לך אפשרות לשאול את כל מה שמעניין ומטריד אותך והרופא יסביר לך את דעתו לגבי המצב. לאור ההסבר, תוכל לשקול יותר לעומק את האפשרות להתאשפז אצלנו"

• עודדי את המטופל ובני משפחתו לשאול שאלות ועני עליהן

• הדגישי את זמינות צוות חדר המיין, לדוגמא, "אתה מוזמן ליצור איתנו קשר שוב ואף להגיע כאן במידת הצורך"



**יש לי למי לפנות! יש לי כתובת!**  
 אני מרגיש ביטחון בצוות בית החולים...  
 הם מכירים את המצב שסיפרתי עליו ויכולים לעזור לי.  
 אני לא חושש לגשת אליהם ואני יודע שההחלטה להתאשפז תלויה בי  
 אני סומך עליהם ויודע שהם מציעים לי את הפתרונות הנכונים עבורי



**יש לנו כתובת!**  
 כבר לאחר השיחה עם איילה, האחות במיין, הרגשתי שיש לי כתובת מקצועית שאני יכול לפנות אליה....  
 הם מבינים מה עובר עלינו וזמינים להקשיב ולתת מענה  
 התייעצתי עם איילה כיצד לפעול והיא הסבירה לי את כל האפשרויות הטיפוליות העומדות עבור אסף





## מטופל מתקשר שוב ושוב למיין עם שאלות חוזרות באותו נושא

**אני לא מצליח להבין למה הם מתכוונים...**

אני בלחץ... אני מרגיש חסר מנוחה...  
למה מתכוונת האחות איילה? מה היא בעצם אומרת לי?



**המטרה שלי:** לבסס את האמון והביטחון של המטופל בי ובצוות המיין, להרגיעו ולהביאו לקבלת החלטה שקולה בהתאם למצבו



### להאמין

- המטופל אחראי לגורלו ומסוגל לקבל החלטות לגבי עצמו גם במצב הסערה הרגשית שהוא נתון בי
- יש לי כאחות השפעה רבה על מצבו הנפשי וההחלטות שהוא יקבל



### להרגיש

- מדוע הוא חסר מנוחה?
- מה ירגיע אותו?
- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יגרום לו לסמוך עלי?



### להתנהג

במהלך השיחה החוזרת:



- **שדרי בקיאות בפניה החוזרת של המטופל ובתשובות לשאלותיו החוזרות, לדוגמא, "שלום אסף, בשיחה הקודמת עניתי על השאלות הללו. אני מבינה שהנושא מטריד אותך."**
- **בדקי עם המטופל האם ניתן לסייע לו בדבר מה נוסף, לדוגמא, "אסף, אני מבינה שחשוב לך לדעת לגבי X. בטלפון אני יכולה להסביר לך את האפשרויות העומדות בפניך בלבד..."**
- **הסבירי את מגבלות המענה הטלפוני והציעי למטופל להגיע למיין: לדוגמא, "אסף, אני מבינה שאתה נסער וזה מטריד אותך. שוחחני בטלפון X פעמים הערב באותו בנושא. אני רואה שקשה לך להירגע ולכן מציעה לך להגיע למיין. כאן נוכל לעזור לך כאן בצורה יותר מעמיקה יותר"**
- **בדקי האם ישנו בן משפחה שיכול לסייע וניתן לשוחח עמו טלפונית**
- **בררי עם המטופל כי הוא מבין את דבריך**
- **הדגישי את זמינות צוות חדר המיין, לדוגמא, "אני אהיה כאן עד השעה \_\_\_\_ במידת הצורך תוכל להגיע ולקבל מענה מהאחות שתחליף אותי"**

**יש לי למי לפנות!**

עכשיו אני רגוע יותר... איילה האחות, הרגיעה אותי היא הסבירה לי לאט ובסבלנות מה עלי לעשות אני חושב שעדיף להגיע למיין. כך היא תוכל לעזור לי יותר....






## מענה במצבי חירום המתפתחים במהלך השיחה הטלפונית

מצבי חירום = אובדנות, איום באלימות ובפגיעה


**אני נסער ולא מצליח להירגע!**

אני עלול לסכן את עצמי או את אבי, אבל לא מצליח לשלוט בזה!  
אני צריך מישהו מקצועי לדבר איתו...





**אסף מסכן את עצמו ואותי**


אני מפחד... צריך עזרה בדחיפות...  
אני חייב לעשות משהו כדי לעצור את ההתנהגות המסוכנת הזאת...



### המטרה שלי: לתת מענה רגשי ורפואי במצב חירום

- להאמין**
- במצב חירום יש לי תפקיד מכריע שיכול להשפיע על עתיד המטופל
  - המטופל יכול לגייס את כוחותיו יחד עם תמיכה של משפחה וצוות טיפולי בכדי להתגבר על המצב שהוא נמצא בו
- 

- להרגיש**
- מדוע הוא פונה אלי?
  - מה יגרום לו להגיע למיין?
  - מהי הציפייה שלו ממני?
  - מה ירגיע אותו?
- 

- להתנהג**
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשותיהם של המטופל ובני משפחתו הנמצאים במצב סוער ומלחיץ, לדוגמא, "אני מבינה אתה מתקשר אלינו כמוצא אחרון ואתה חושש ומפחד מפגיעה עצמית או פגיעה באחרים"
- 

- שאלו שאלות מכווונות לבדיקת פרטי המקרה לעומק: היכן נמצא? מהי רמת הסיכון? האם יש אנשים נוספים איתו? האם הוא מוכר בבית החולים?

- עודדי את המטופל ו/או בן משפחתו, להגיע למיין: לדוגמא, "אסף, אני מבינה את המצוקה שלך... כאן, בבית החולים, נוכל לעזור לך באופן הכי משמעותי. אני מזמינה אותך להגיע למיין כדי שנוכל לדבר ולתת לך פתרון רפואי מתאים"

- הפעילי שיקול דעת לגבי מעורבות של גורמים נוספים: אח כללי, רופא תורן, משטרה, בני משפחה (במידה ויש פרטים)

- בדקי את מעורבות בן משפחה טרם פנייה לגורמים נוספים, לדוגמא, "אני מודאגת לכן מבקשת ממך לתת לי פרטים של בן משפחה שיכול לעזור לך. במידה ולא, אאלץ לערב את המשטרה"

- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני לו עליהן

- הדגישי את זמינות צוות חדר המיין, לדוגמא, "המיין פעיל 24/7, אני אהיה כאן עד 15:00. אל תהסס להתקשר בכל שעה!"



## מענה במצבי חירום המתפתחים במהלך השיחה הטלפונית

**יש לי למי לפנות ועל מי לסמוך...**

אני מרגיש רגוע יותר... למשפחה שלי ולצוות בבית החולים אכפת ממני...  
כולם התגייסו לעזרתי... הם כאן בשבילי!

קשה לי ולכן כדאי להגיע למיין



**יש לי למי לפנות ועל מי לסמוך...**

המצב מפחיד ומבהיל... הצוות בבית החולים עזר לי להתמודד עם המצב  
מרוב לחץ, לא הצלחתי לחשוב על פתרון...  
הם הנחו אותי ועזרו לי לשכנע את אסף להגיע לבית החולים!

הם הצילו את הבן שלי!









## משמעות הבדיקה במיין עבור המטופל ובני משפחתו

המיין הינו נקודת הממשק הראשונה במסע של המטופל בבית החולים. לרוב המטופל יגיע בליווי בן משפחה. במקרים מסוימים, הוא יגיע בליווי כוחות הביטחון.

בשלב זה מתבצע האבחון המקצועי הראשוני תוך מעורבות המטופל ובני משפחתו ונקבל החלטה לגבי ההמשך (אשפוז/ שחרור וכדומה)



החוויה הראשונית מנקודת מבטם של המטופל ובני משפחתו, משפיעה על תפיסתם את האשפוז, במיוחד כאשר מדובר באשפוז ראשון



## המטרה שלי כאחות בשלב הבדיקה במיין

יצירת תחושת בטחון ואמון אצל המטופל ו/או בני משפחתו בצוות המטפל ובריפול הניתן לו



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את הבקשות
- להסביר ביוזמתי ובאופן רגוע, את תהליך הבדיקה במיין
- לשתף את המטופל ומשפחתו ולאפשר להם לקחת חלק בקבלת החלטות ככל שהדבר ניתן
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים, לחרדות ולרגשות האשמה הנובעים מההתלבטות ומחוסר הוודאות
- לזהות היבטים תרבותיים המשפיעים על המטופל ובני משפחתו



### להאמין

- המטופל ומשפחתו אחראיים ובוחרים את הפתרון הנכון בשבילם,
- תקווה ואופטימיות לגבי יכולת ההחלמה של המטופל



## מהי חוויית הבדיקה במיין הרצויה עבור המטופל?

**אני מרגיש שפניתי לכתובת הנכונה!**

יש לי אמון ובטחון בצוות המיין שרואה אותי קודם כל כבן אדם!

הם מקצועיים, מבינים את הצרכים שלי, מיידעים אותי בכל דבר הקשור אלי: הטיפול, הזכויות שלי, החובות שלי וכמובן שהכל נעשה תוך שמירה על הפרטיות שלי.

אני מעורב ושותף פעיל בכל החלטה רפואית הנוגעת אלי כאשר יש לי שאלה, יש לי תמיד למי לפנות וממי לקבל מענה...



\* שיתוף ומעורבות המטופל לגבי המשך האשפוז, נעשית בהתאם למגבלות מצבו הנפשי הנוכחי וסטטוס האשפוז

## מהי חוויית הבדיקה במיין הרצויה עבור בני המשפחה?

**אסף שלי נמצא בידיים טובות!**

אני מרגיש שיש לי אמון ובטחון במקצועיות וברגישות של הצוות במחלקת המיין. אני מאמין שההחלטות המתקבלות בשיתוף עם אסף ואיתי, הן ההחלטות הנכונות ביותר עבורנו.

כאן הוא יקבל טיפול רפואי מקצועי המתאים למצבו ולצרכים שלו.

איילה, האחות וצוות המיין, נותנים לנו מידע (רק כאשר אסף מסכים לכך) ושמים דגש על הסבר הזכויות שלנו.

הצוות מבין אותנו ואת המצב הקשה בו אנו מצויים ונוהג ברגישות בכך שמערבים אותנו בהחלטות הרפואיות.

כמובן שיש לי תמיד למי לפנות כאשר יש לי שאלה או התלבטות.





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב הבדיקה במיין?

### המטרות שלי כאחות הן...

- ליצור תחושת הביטחון ואמון בי ובצוות המיין
- לתת מידע, להפחית אי ודאות

הקשר עם המטופל ובני המשפחה

### איך?

קבלי את המטופל ובני משפחתו כאורחים:

- הציעי למטופל ולבני המשפחה להתכבד בשתייה
- כווני אותם למיקום השירותים
- הזמיני המטופל ובני המשפחה לקבל ארוחה בשעות האוכל
- במצבים של המתנה ארוכה, התייחסי לזמן ההמתנה הממושך והסבירי את הסיבות לה
- לדוגמא, "אדון לוי, חשוב לי לעדכן אותך כי זמן ההמתנה לרופא עלול להיות ממושך (לציין טווח זמן ריאלי). בכדי להעביר אותו בנוחות לרשותכם עמדת שתיה חמה וטלוויזיה. השירותים נמצאים בהמשך המסדרון מימין. במידה ואתם רעבים, בעוד כחצי שעה תוגש ארוחת הערב. אוכל להזמין עבורכם מנות. כפי שציינתי, שמי איילה. תרגישו נוח לפנות אליי או אל מזל המזכירה לכל שאלה."
- התייחסי אל המטופל ובני משפחתו באופן מכובד והעניקי את המענה הייעודי לצרכים הרגשיים שהם מעלים



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב הבדיקה במיין?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון והאמון של המטופל ובני משפחתו בי ובצוות המיין
- להשרות אווירה נעימה כל הניתן עם ההגעה למיין

1

קבלת המטופל למיין

### איך?

- נהלי את השיחה הראשונית בתהליך האשפוז, עם המטופל:
- הציגי עצמך ואת תפקידך בפני המטופל, לדוגמא, **שלום, נעים מאד, שמי איילה חרוב ואני האחיות האחראית של מחלקת מיין.**
- בררי את זהות הפונה:** מהו שמו המלא? האם אושפז בעבר? במידה וזה אשפוז חוזר: מתי השתחרר? מי היה הגורם המטפל? במידה והמטופל איננו מתקשר, הפני את השאלות לגורם המלווה
- הקשיבי והתייחסי בכבוד ובהבנה לפניית המטופל/ בן המשפחה:** לדוגמא, **"מה שלומך? בוא תספר לי מה קורה ולמה אתה פונה אלינו"**
- שמרי על פרטיות המטופל** במידה ומדובר בבן המשפחה, **בררי את המצב החוקי:** מהו המידע רפואי שניתן/ לא ניתן למסור לו? מהו רצון המטופל? עד כמה הוא רוצה לשתף את בני משפחתו
- הסבירי ביוזמתך בפירוט על התהליך שצפוי המטופל לעבור במיין:** תהליך הבדיקה, מתן מידע על מצבו של המטופל ועוד, לדוגמא, **"על מנת שתהליך הקליטה במיין יעשה באופן המיטבי ביותר עבורכם, אספר לך על התהליך וזכויותיך כמטופל. תרגיש נוח לעצור ולשאול אותי כל שאלה במהלך ההסבר."**
- הסבירי על המחלקה ובית החולים,** תוך הדגשת זכויות המטופל, התנהלות חפצי הערך וכדומה.
- חלקי את דפי המידע** הרלוונטיים לנושאים הללו
- הסבירי בשפה שתאים להבנתם,** תוך התייחסות להיבט התרבותי
- הזמיני את המטופל ובן המשפחה המלווה לפנות אליך בכל צורך בהמשך**

### המטרה שלי כאחות היא...

- לשמור על זכויותיו של המטופל כחלק מיצירת תחושת הביטחון והאמון שלו

2

נוכחות בעת בדיקת הרופא

### איך?

- סייעי בשמירת פרטיות המטופל



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב הבדיקה במיין?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת האמון והביטחון של המטופל בי ובצוות המיין
- להרגיע את המטופל ובן המשפחה המלווה

3

לקיחת סימנים חיוניים

### איך?

שלב זה כולל את בדיקת לחץ הדם, הדופק, א.ק.ג. ובדיקות רפואיות נוספות בהתאם לדרישה.

לזווי את המטופל תוך הקפדה על זכויותיו וכבוד האדם:

במידה ומדובר במטופלת, בדיקת א.ק.ג. תעשה על ידי אחות במידה ואין אחות זמינה במיין, אתרי אחות ממחלקות האשפוז

שמרי על נימת דיבור רגועה

במקרה של מטופל הנמצא במצב רגיש ואיננו משתף פעולה, דחי את הבדיקות לשלב מאוחר יותר

### המטרה שלי כאחות היא...

- להרגיע את המטופל ובן המשפחה המלווה לקראת הצפוי בהשתלבות במחלקה

4

הסבר לגבי המחלקה אליה המטופל מועבר

### איך?

שלב זה מתרחש לאחר קבלת ההחלטה הרפואית

נהלי שיחה עם המטופל והודיעי לו על ההחלטה הרפואית:

הסבירי על המחלקה אליה המטופל מועבר וציני את ההיגיון מאחורי ההחלטה

הסבירי על תהליך ההעברה למחלקה, לדוגמא, הגורם שיקבל את פניהם והגורם שילווה וינחה אותם במחלקה

עודדי את המטופל ובני משפחתו לשאול שאלות ועני עליהן

הכיני את המחלקה לקראת קבלת המטופל:

הודיעי למחלקה על העברת המטופל לאשפוז

שמרי על רצף טיפולי: העבירי המידע על המטופל לאחראי משמרת

בדקי מיהו הגורם המלווה את המטופל למחלקה: לדוגמא, האחות מהמיין, אחות המחלקה

באם המטופל חסר מנוחה ו/או מאושפז בצו או הוראה, תאמי ליווי על ידי גורם נוסף

במצב חירום, הזמיני תגבור ממחלקות אחרות לפני שאת מיידעת את המטופל על ההחלטה לאשפוז



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב הבדיקה במיין?

### המטרה שלי כאחות היא...

- להעצים את תחושת האמון והביטחון של המטופל בהחלטה לאשפוז ובמחלקה אליה הוא מועבר

### איך?

- נהלי שיחה עם המטופל לקראת עזיבתו את המיין:
- בדקי כי המטופל מבין את ההחלטה הרפואית והשיקולים לאשפוז במחלקה
- חזקי את החלטתו/ הסכמתו של המטופל להתאשפז ואחלי לו הצלחה בתהליך ההחלמה
- בדקי שהמטופל לקח עמו את כלל חפציו
- בדקי מיהו הגורם המלווה את המטופל למחלקה
- בדקי כי המטופל הבין לאן פניו מועדות

5

שיחת הסיכום עם המטופל ביציאה מהמיין

### המטרה שלי כאחות היא...

- להעצים את תחושת האמון והביטחון של בן המשפחה בהחלטת האשפוז ובמחלקה אליה הוא מועבר

### איך?

- נהלי שיחה עם בן המשפחה של המטופל, לקראת עזיבתו את המיין:
- הסבירי על המחלקה אליה יקירם מועבר והסבירי את החשיבות עבורו
- חזקי את החלטתם של בני המשפחה והמטופל לפנות לאשפוז לסייע דבר שיסייע בהחלמת יקירם, תוך הדגשת תועלות האשפוז עבורו
- אחלי הצלחה למטופל ולבני המשפחה

6


שיחת הסיכום עם בן המשפחה ביציאה מהמיין

2 חווית המטופל ובני משפחתו  
הבדיקה במיון




אשפוז ראשון בכפייה


**אני מסרב להגיע לכאן!**  
הביאו אותי לכאן בכוח! זה כל כך משפיל! מה יגידו עלי?  
זה לא המקום שלי... עושים לי דווקא  
אני לא יודע מה הולך לקרות לי ומה הולכים לעשות לי... אני מפחד  
מה יגידו עלי?




**האם אני עושה את הדבר הנכון? אני לא יודע כבר מה לעשות....**  
אני מרגיש חסר אונים מול המצב של אסף...  
מצד אחד אני מרחם עליו ולא רוצה לכפות עליו אבל מצד שני אני מפחד  
מה יקרה לו באשפוז?  
אולי אני עושה טעות? אני מרגיש אשם  
אני יודע שיתחילו לדבר עלינו מאחורי הגב, אבל אני מרגיש שאין לי ברירה...




**המטרה שלי:** להעניק למטופל ולבני משפחתו תחושת אמון ובטחון אשר תוביל לרגיעה ולהחזרת השליטה העצמית של המטופל



**להאמין**

- למרות המצב הקשה שבו המטופל נמצא כרגע, אני מאמינה ביכולתו להחלים ולחזור לשגרה
  - מטופל מסוגל להירגע ולחזור למצב של שליטה עצמית אם יקבל תמיכה ועזרה ממני
- 

**להרגיש**

- מדוע הם מרגישים אשמים? מהי הציפייה שלהם ממני?
  - מה יעזור למטופל להירגע ולהבין את מצבו?
- 

**להתנהג**

- ערכי עם המטופל ובני משפחתו את השיחה הראשונית במיון, בהתבסס על הרשום בדגשים לשיחה בראשית הפרק
  - גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשותיהם של המטופל ובני המשפחה הנמצאים לראשונה במצב זה, לדוגמא, "אני מבינה שזאת הפעם הראשונה שלכם במיון הפסיכיאטרי. עשיתם את הצעד הנכון בבואכם לכאן"  
"אסף, אני יודעת שכרגע אתה נאלץ לפעול בניגוד להסכמתך. אני מצטערת אם אני גורמת לך לתחושה לא נעימה ולחוסר שליטה. דע כי הסיבה שהגעת למיון היא משום שהאנשים שהביאו אותך לכאן, אוהבים אותך ורוצים להגן עליך. חשוב להם וגם לנו כאן בבית החולים שלא תפגע בעצמך או באנשים אחרים שאתה אוהב ואוהבים אותך. עוד מעט יגיע הרופא וישוחח אתך. על מנת שתקבל את הטיפול הטוב ביותר עבורך, חשוב שתשתף אתו פעולה ותענה לו כמיטב יכולתך".
- 



## אשפוז ראשון בכפייה

**המטרה שלי:** להעניק למטופל ולבני משפחתו תחושת אמון ובטחון אשר תוביל לרגיעה ולהחזרת השליטה העצמית של המטופל



### להתנהג- המשך...

- ערכי ביוזמתך שיחות עם המטופל ובני משפחתו שיחות במהלך שהייתם במיון
- הביעי תמיכה בפני המטופל על ההחלטה הקשה להגיע למיון, לדוגמא, "אסף, מטופלים רבים מגיעים אלינו במצבים נפשיים לא פשוטים. חלקם הגיעו במצב מורכב מאוד, אפילו יותר מורכב מהמצב שלך. פעמים רבות מגיעים לכאן בכדי לנוח ולצבור כוחות ולאחר מכן חוזרים לשגרה, לחיי המשפחה, לעבודה. אני מבטיחה לך שהאשפוז בבית החולים חסוי ורק אתה מחליט מה לספר, אפילו לבני משפחתך"



### אני נמצב ב"ידיים טובות"...

אני מרגיש רגוע יותר... למשפחה שלי ולצוות בבית החולים אכפת ממני...  
כנראה שיש לי בעיה... הצוות כאן מקצועי ואני סומך עליו.  
זה זמני, לא אשאר פה תמיד... אני אצליח להחלים ואחזור לשגרה



### עשיתי את הדבר הנכון...

המצב מפחיד ומבהיל... אבל הצוות בבית החולים חיזק לי את הביטחון בבחירה להביא לכאן את אסף שלי.  
אני מאמין שהם פה בשביל לסייע לנו: גם לאסף וגם לנו כמשפחה...  
זה מצב זמני שכולנו יחד נצא ממנו ונוכל לחזור לשגרה.




חוויית המטופל ובני משפחתו  
2  
הבדיקה במיון




אשפוז חוזר - מטופל מגיע בשל החמרה במצבו ומסרב להתאשפז


**אני לא מוכן להגיע לאשפוז!**  
אף אחד לא מבין אותי... אני לא צריך לחזור למקום הזה!  
המשפחה שלי לא רוצה אותי... אני כועס עליהם  
ואני מפחד לחזור ל מצב שבו בבית החולים מחליטים עבורי



**אנחנו מתקשים להתמודד עם הסימנים של המחלה אצל אסף...**  
כבר עברנו את תהליך האשפוז, המצב השתפר ולאחרונה שוב התדרדר...  
הוא לא מוכן להקשיב לנו... הוא לא רואה את ההתדרדרות  
אנחנו מאמינים שהוא לא מבין את חומרת המצב אבל לא יודעים מה לעשות...  
אנחנו לא במצב שניתן לאשפז בכפייה ומצד שני המצב לא טוב  
אני לא מבין את המערכת החוקית! היא לא נותנת פתרון למצב הזה! מה יקרה אם  
הוא יפגע בעצמו או בנו?



**המטרה שלי:** להעלות את רמת המודעות של המטופל למצב ולהביאו לקבלת החלטה עצמאית להתאשפז



**להאמין**

- המטופל מסוגל להבין את מצבו ולקבל החלטות מיטיבות עבורו



**להרגיש**

- מדוע המטופל מתנגד?
- מהי הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור למטופל להבין את מצבו?



**להתנהג**

- ערכי עם המטופל ובני משפחתו את השיחה הראשונית במיון,
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשותיהם של המטופל ובני המשפחה
- שימי דגש על הצגת זכויותיו של המטופל לדוגמא, "אסף, מדברך אני מבינה שאינך מעוניין לחזור להתאשפז אצלנו. האם היית מעוניין להתאשפז בבית חולים אחר?"





## אשפוז חוזר - מטופל מגיע בשל החמרה במצבו ומסרב להתאשפז

**המטרה שלי:** להעלות את רמת המודעות של המטופל למצב ולהביאו לקבלת החלטה עצמאית להתאשפז



### להתנהג- המשך...

• הסבירי למטופל את חומרת המצב ואפשרי לו לקבל החלטה לגבי תהליך האשפוז, "מדברי הרופא אני מבינה שכרגע אתה נמצב במצב.... האם אתה מרגיש נוח עם עצמך במצב הזה? האם אתה מסוגל לנהל חיים עצמאיים שקטים כך? איך לדעתך מרגישה המשפחה שלך במצב הזה שבו אתה כרגע נמצא?



"הצוות הטיפולי במיין חושב שהדבר שהכי יעזור לך להחלים, הוא האשפוז במצבך הנוכחי. אולי כדאי שתשקול זאת? אתה תמיד יכול לשחרר את עצמך. זו רק החלטה שלך. אנחנו נכבד כל החלטה שלך."

"אתה כבר מכיר את כולם במחלקה. אני יכולה לדאוג שתגיע לאותה מחלקה, אם אתה מעוניין. האם אתה מעדיף להגיע לאותה המחלקה?"

### אני מאמין שכדאי לי להתאשפז....

אני מבין שזה הצעד הנכון עבורי והחלטתי לעשות את זה. הצוות כאן מקצועי ואני סומך עליו... הם רוצים בטובתי. אני זקוק לסיוע ולעזרה וזה נראה לי המקום הכי טוב לקבל את זה.



### קיבלנו מענה למצוקה שלנו בבית החולים...


הצוות במיין הצליח להביא את אסף שלנו להחלטה הנכונה... הוא מסכים להתאשפז ביוזמתו






## המטופל ובני המשפחה מתלוננים על המתנה ממושכת


**זה מרגיז! למה אני צריך להמתין כל כך הרבה זמן?  
אני לא מספיק חשוב לצוות פה!  
אולי אם אני אהפוך שולחן יתייחסו אלי...**



**אנחנו ממתנים כבר הרבה זמן ולא מתייחסים אלינו...  
אני לא יודע מה הולך לקרות וכמה זמן נצטרך להישאר כאן.  
אני במתח... האם יש תוצאות לבדיקות?  
מתי מישהו יסביר לי על המצב של אסף?**



**המטרה שלי: לכבד את צרכיהם של המטופל ובני משפחתו ולהפחית את רמת חוסר הוודאות שלהם**



### להאמין

• אני יכולה להשפיע על שביעות רצון המטופל ובני משפחתו ולעזור להם



### להרגיש

• כיצד אי הוודאות משפיע אל המטופל ובני משפחתו??  
• מה יעזור להם להרגיש רגועים יותר? • מהי הציפייה שלהם ממני?



### להתנהג

• עדכני ביוזמתך את המטופל ובני משפחתו בנעשה  
• התנצלי והסבירי את המצב תוך גילוי הבנה ואמפתיה: לדוגמא, "אני מתנצלת על זמני ההמתנה הארוכים שלנו היום. אני יודעת שזמנכם יקר ובנסיבות אלה המתנה ממושכת היא קשה ומתסכלת. הרופא כרגע מתעכב עם חולים דחופים, אני מניחה שייקח לו עוד כחצי שעה עד שיגיע.  
בינתיים, אתם מוזמנים להתכבד בשתייה חמה בעמדת הקפה.  
האם תרצו לאכול משהו?  
ברגע שרופא יגיע אני מבטיחה להודיע לכם."





## המטופל ובני המשפחה מתלוננים על המתנה ממושכת

**למרות ההמתנה הממושכת, אני מקבל יחס ותשומת לב**

אני מבין שההמתנה לא קשורה אלי ואם מצבי היה דחוף, כנראה שהיו מקבלים אותי מהר יותר. למזלי המקרה שלי לא דחוף

אני הולך לבדוק מה יש כאן לאכול...



**זה לא נעים להמתין כל כך הרבה זמן אבל לפחות מתייחסים אלינו**

קיבלנו הסבר על התהליך ואנו מבינים את הסיבה להמתנה. יש לי אמון ובטחון בצוות המיין. הם מקצועיים והיחס שלהם מכבד





## בני המשפחה מחליטים לעזוב את המטופל במהלך השהות במיין

**למה הוא רוצה לעזוב אותי פה?**

הוא אבא שלי?  
פגעתי בו? למה הוא נוטש אותי כשאני צריך אותו?



\* ישנם מטופלים שיחושו ביטחון בשלב זה, מתוך היכרות עם המערכת הרפואית

**אני חושב שאספ יסתדר פה עצמאית**

אני למוד ניסיון ומכיר את התהליך בבית החולים. כך גם אספ...  
בשלב זה אני חושב שזה בסדר להשאיר כאן את אספ... אבקש מהאחיות לעדכן אותי מאוחר יותר לגבי ההחלטה.



**המטרה שלי:** לקשר בין המטופל ובן משפחתו מתוך מתן מענה לצרכים הרגשיים של המטופל כחלק מתהליך ההחלמה



### להאמין

- בני המשפחה עושים את מה שנראה להם הכי טוב למטופל באותו הרגע
- המטופל בעל כוחות נפשיים להתמודד עם המצב, אני יכולה לעזור לו בכלים שלי



### להרגיש

- האם בני המשפחה עושים זאת מתוך כעס? מתוך בושה? מה הם מרגישים?
- מה יעזור להם להישאר? • מהי הציפייה שלהם ממני?



### להתנהג

- **בדקי עם המטופל ובן המשפחה המלווה את הסיבה לעזיבה ומשמעותה עבור המטופל:** לדוגמא, "אספ, איך אתה מרגיש? הפעם האחרונה שהיית אצלנו הייתה לפני 3 חודשים. מה קרה? (פניה אישית למטופל)
- האם אתה מרגיש שתוכל לעבור את תהליך האשפוז בליווי שלי בלבד או שאתה מעדיף שאביך יישאר איתך?





## בני המשפחה מחליטים לעזוב את המטופל במהלך השהות במיין

**המטרה שלי:** לקשר בין המטופל ובן משפחתו מתוך מתן מענה לצרכים הרגשיים של המטופל כחלק מתהליך ההחלמה



### להתנהג- המשך...

- במידה והמטופל מביע ספק, **ערכי שיחה משותפת של המטופל עם בן המשפחה המלווה**, במסגרתה חשוב להסביר לו את תחושת יקירם וחששותיו להישאר לבד במיין, לדוגמא, **"אני מבינה שחשוב לך ללכת, אך זה לא פשוט להישאר לבד במיין. אסף חושש שהוא יתקשה להיות לבד מול הרופאים ולהתמודד בעצמו עם הבדיקות. האם יש באפשרותך להתגייס ולהישאר אתו? זה חשוב מבחינה טיפולית כדי שנוכל לבצע את הבדיקות באופן מקצועי ורגוע ביחד אתו"**.
- במידה והוחלט כי בן המשפחה יכול לעזוב, **תאמי ציפיות לגבי המשך התהליך עדכני את פרטי הקשר**, לדוגמא, **"אני יודעת שזמנך יקר. אם מבחינת אסף זה בסדר שתלכו, כך גם מבחינתי. על מנת שאוכל ליצור עמכם קשר בסוף הבדיקה, בוא נוודא שפרטי ההתקשרות שנמצאים ברשותי מעודכנים. אם הרופא יחליט שאסף לא יתאשפז, אתקשר אליכם ותחזרו לאסוף אותו"**.



### נרגעת! טוב שאמרתי לאבי איך אני מרגיש

אני מבין אותו. הוא חשב שלאור היכרותי את המערכת, הוא יכול לתת לי לעבור את התהליך בעצמי, אני מעדיף שהוא ילווה אותי.



### החלטתי להישאר עם אסף ולהמשיך ללוות אותו בתהליך

למרות שהוא מכיר את התהליך, משיחה עם אסף אני מבין שעזיבתי עלולה לפגוע בו. למרות שאני סומך על הצוות בבית החולים, לאור בקשתו של אסף, החלטתי להישאר.




2 חווית המטופל ובני משפחתו  
הבדיקה במיון




למטופל חסרים אישורים נדרשים לאשפוז (לדוגמא, עצור שהגיע בליווי משטרה)


**אני מרגיש חוסר אונים אל מול הבירוקרטיה הזאת!**  
 בא לי לצעוק מרוב עצבים!!!  
 המערכת כאן כל כך נוקשה וחסרת רגישות למצב שלי. מה אני אמור לעשות עכשיו?




**אני מוטרד ודואג**  
 מלווה אותי תחושת חוסר אונים... בנוסף למצבו הרגשי של אסף, אני מפחד שהוא לא יקבל את הטיפול בגלל שחסרים אישורים.  
 בגלל כמה ניירות דוחים טיפול דחוף???




המטרה שלי: לסייע למטופל ולבני המשפחה להבין את הסיבה לאי קבלת הטיפול ולתמוך בהם בפתרון הנושא




**להאמין**

- אני יכולה להשפיע על שביעות רצון המטופל ובני המשפחה, למרות הקשיים הבירוקרטיים
- 


**להרגיש**

- כיצד המטופל ובני משפחתו מרגישים? מהי הציפייה שלהם ממני?
  - מה יעזור להם לקבל את המצב בהבנה?
- 


**להתנהג**

- הסבירי את מהות המסמך הדרוש וחשיבותו לטובת תהליך האשפוז: לדוגמא, "מר לוי, אני מתנצלת אם אני מאכזבת אותך. מסמך זה מאפשר לך... ללא אישור זה (להסביר את מהותו ומדוע חשוב לספק אותו) לא ניתן..."
  - הציעי פתרון מתאים למצב והסבירי אותו, לדוגמא, "אני מציעה שתרשום את מספר הפקס שלנו. תבקש מהשולח שיפקס אותנו לכאן וברגע שיגיע אדאג שתכנס לרופא ללא המתנה נוספת."
- 

**למרות הצורך לטפל באישור, מתייחסים אלי**  
 הצוות מבין אותי ונותן לי מענה  
 אני מרגיש שאכפת להם ממני



**אני מרגיש פחות מודאג**  
 הצוות במחלקה נותן לי תחושת ביטחון בפתרון הנושא. אני מרגיש את הרצון שלהם לסייע לנו ואני מבין שמדבר בנוהל שעומדת מאחוריו סיבה הגיונית







## משמעות המעבר והקבלה למחלקה עבור המטופל ובני משפחתו



המעבר למחלקה וכניסה למקום חדש הינו שינוי משמעותי המלווה **במתח ומעלה חששות** רבים אצל המטופל תחושת הביטחון של המטופל משמעותית ותשפיע על יכולתו להחלים



## המטרה שלי כאחות בשלב המעבר והקבלה למחלקה

מתן מידע ויצירת תחושת ביטחון אצל המטופל במעבר מהמיון לאשפוז במחלקה



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את בקשותיהם
- להסביר ביוזמתי ובאופן רגוע מהן ההתמודדויות הצפויות בשלב זה
- לשתף את המטופל ומשפחתו ולאפשר להם לקחת חלק בקבלת החלטות ככל שהדבר ניתן
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים ולחרדות הנובעים מהשינוי
- לזהות היבטים תרבותיים



### להאמין

- המטופל בעל יכולת להשתלב במחלקה באופן מוצלח
- תקווה ואופטימיות ביכולת המטופל להחלמה



## מהי חוויית המעבר למחלקה הרצויה עבור המטופל?

**אני מרגיש בטוח לקראת המעבר למחלקה!**

יש לי אמון ובטחון בצוות בית החולים שרואה אותי קודם כל כבן אדם!  
 קיבלתי הסבר מלא על המחלקה בה אני מתאשפד ומהן הסיבות לבחירה במחלקה זאת.  
 אני יודע מי ילווה אותי שם... כבר הכרתי אותו.  
 אפילו ערכו לי סיור והיכרות עם כל אנשי הצוות.  
 קיבלתי מכתב עם הנהלים... אני לא צריך לזכור בעל פה כמובן שיש לי את מי לשאול אם אצטרך



## מהי חוויית המעבר למחלקה הרצויה עבור בני המשפחה?

**אסף שלי נמצא בידיים טובות!**

אני מרגיש שיש לי אמון ובטחון במקצועיות וברגישות של הצוות במחלקת אליה אסף מועבר.  
 כאן הוא יקבל טיפול רפואי מקצועי המתאים למצבו ולצרכים שלו.  
 הכרתי את איילה, האחות שמטפלת בו ומלווה אותו למחלקה וכמובן את אנשי הצוות.  
 אני יודע שיש למי לפנות במידת הצורך.  
 קיבלתי מכתב מסודר עם כל המידע והפרטים להתקשרות כך שאני לא צריך לזכור בעלפה.





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב המעבר למחלקה?

### המטרות שלי כאחות הן...

- ללוות את המטופל בבטיחות למחלקה
- להרגיע את המטופל ובני משפחתו במעבר למחלקה

הדיאלוג כאחות מלווה מטעם מחלקת המיין

### איך?

- הביאי את המטופל למחלקה תוך שמירה על בטיחותו.
- בדקי כי כל האמצעים להעברה בבטיחותית נמצאים ברשותך לפני עזיבת חדר המיין
- שוחחי עם המטופל על חששותיו ורגשותיו לקראת הכניסה למחלקה
- הכניסי את המטופל ובני משפחתו למחלקה
- הציגי את האחות המקבלת את פניהם במחלקה: שמה המלא ותפקידה

### המטרה שלי כאחות היא...

- להרגיע את המטופל ובני משפחתו לקראת הכניסה למקום ולשגרה חדשים

הדיאלוג כאחות קולטת במחלקת האשפוז

### איך?

- קבלי את פניו של המטופל: לדוגמא, "אשאל אותך שאלות, תעבור בדיקת רופא, ניתן לכם מידע מלא על המחלקה. אתם כמובן לשאול אותי שאלות בכל שלב. התהליך הזה ייקח לנו בערך שעתיים ואחר כך תוכל להיכנס לחדר שלך ולנוח קצת."
- קבלי את פניו של בן המשפחה: תוך שימת דגש על:
  - השלב בו הם יקבלו את המידע
  - ליווי יקירם במהלך הבדיקות
  - איש הקשר שלהם
- בדקי את חתימת המטופל על הסכמתו לאשפוז (אם האשפוז אינו בצו או בהוראה) ומתן מידע על סטטוס האשפוז שלו.
- בצעי אנמנזה סיעודית מפורטת על פי פרוטוקול ממוחשב ומובנה: הבדיקה תתבצע בפרטיות, רצוי בחדר נפרד.
- הסבירי למטופל על הבדיקה הרפואית:
  - באיזו שעה יכנס
  - מי יבדוק אותו



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב המעבר למחלקה?

### איך? המשך...

- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן
- בדקי כי נקבע למטופל מטפל אישי על ידי מנהל המחלקה לאחר בדיקת הרפואית
- הסבירי על המחלקה:
  - ערכי למטופל סיור בחדר
  - הסבירי על השגרה היומית
  - הציגי את בעלי התפקידים המרכזיים במחלקה
- הקפידו על שמירת הפרטיות, לדוגמא, ערכי את הקליטה בחדר נפרד

הדיאלוג כאחות מלווה במחלקת האשפוז

### המטרה שלי כאחות היא...

- להפחית את החששות והדאגות מהשהייה במחלקה

### איך?

- הסבירי לבני המשפחה על המחלקה
- הגישי את דף ההסבר הכולל את כלל המידע
- תאמי ציפיות לגבי אופן ההתנהלות ב- 24 שעות הקרובות, לדוגמא, הליווי הצמוד של הצוות הסיעודי
- הסבירי למטופל ולבני המשפחה את הזכויות החוקיות
- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן
- בדקי האם יש בקשות נוספות
- שמרי על הרצף הטיפולי:
  - הדריכי את הצוות הסיעודי לאורך המשמרות ובימי האשפוז הראשונים
  - הגדירי איש צוות האחראי על המטופל בכל משמרת בשלושת הימים הראשונים לאשפוז
  - עדכני את המטופל לגבי איש הקשר שלו במחלקה
  - העבירי את המידע בהעברת המשמרת, תוך שימת דגש על הצרכים הרגשיים והטיפוליים שלו
- גלי גמישות במענה למטופל, לדוגמא, זהו את הצורך המידי של המטופל והציעי מענה גם אם הדבר דורש שינוי בסדר הפעולות השגרתי

הדיאלוג כאחראית משמרת




## המטופל מפגין אמביוולנטיות לגבי האשפוז

**אני עצבני וכועס!**  
אני לא מרוצה מכך שהחליטו לאשפז אותי במחלקה!  
אני מרגיש מושפל....

למה אני לא מצליח להחלים? אני כישלון!

\* במצבים אלה קשה לנהל עם המטופל דיאלוג: הוא נסער וחסר שקט



**המטרה שלי:** ליצור תחושת אמון, ביטחון ושביעות רצון מהאשפוז במחלקה

**להאמין**

- המטופל יודע מה נכון בשבילו, הוא אדם בוגר ובעל שיקול דעת. תמיכה רגשית ומידע שאתן לו יסייעו בידו לקבל החלטה מושכלת

**להרגיש**

- מדוע הוא כועס ודואג?
- מה יעזור לו לסמוך עלי?
- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יעזור לו להיות שבע רצון?


**להתנהג**

- קבלי את המטופל בסבר פנים יפות
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשותיו של המטופל, לדוגמא, "אני רואה שקשה לך להיכנס שוב למחלקה", "אני מבינה שקשה לך עם שני אנשים בחדר, אבל כמחלקה יש לך כאן הרבה יתרונות בתהליך הטיפול: ריפוי בעיסוק, פסיכותרפיה ועוד..."
- הקשיבי למטופל והתענייני במצבו, לדוגמא, "אסף, איך אתה מרגיש עכשיו?"
- במידה וקשה לנהל עם המטופל את השיחה **התמקדי בדברים המרכזיים והחשובים** עבורו וקצרי את תהליך הקליטה
- הרגיעי והסבירי על זמינות הצוות הסייעודי לאורך כל שעות היממה
- שוחחי עם בני המשפחה, הרגיעי אותם והסביר להם את המצב
- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן
- בדקי עימו האם מדובר במצב מוכר: מה הוא חושב על כך? כיצד התמודדו עמו בעבר?
- במידה ואין אפשרות לשיחה עם המטופל שכן הוא נסער מדי, גלי גמישות כלפי צרכיו ודחי את השיחה למועד מאוחר יותר






**יש מי שמבין אותי כאן המחלקה!**  
אני מרגיש שהצוות מוכן להתאמץ בשבילי...  
הם עושים מאמץ רב כדי שארגיש כאן בנוח עד כמה שניתן...  
הם מקצועיים וקשובים לצרכים שלי






3  
חוויית המטופל ובני משפחתו  
מעבר  
וקבלה  
למחלקה

## המטופל מפגין חוסר שביעות רצון מתהליך הקליטה במחלקה

**למה זה מתעכב?**  
אני כועס על העיכוב...אני רוצה כבר להיות אחרי תהליך הקליטה  
כל מצב ההמתנה הזה גורם לי להיות יותר ויותר מתוח



**המטרה שלי: להרגיע את המטופל ולהקל עליו את תהליך הקליטה**

**להאמין**

- המטופל חושש ומתוח מהתהליך ומביע זאת בדרכים שונות. אני כאחות יכולה לתרום באופן משמעותי לכניסה שלו למחלקה ולגישה הכללית שלו לאשפוז

**להרגיש**

- מדוע הוא כועס ודואג?
- מה יעזור לסמוך עלי?
- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יעזור לו להיות רגוע ושבע רצון?


**להתנהג**

- הסבירי למטופל את הסיבה לעיכוב, לדוגמא, "היום יש קבלות רבות של מטופלים למחלקה אסביר לך קצת על התהליך וכמה זמן זה ייקח. בהמשך כשאתפנה אשוחח איתך שוב ואסביר ביתר פירוט"
- הציעי למטופל במהלך ההמתנה להצטרף לארוחת צהריים, להתכבד בשתייה, להניח את חפציו בחדרו וכו,






**המטופל מקבל את העובדה שעלי להמתין**  
קיבלתי הסבר על המצב ואני זוכה ליחס אישי.  
אני בטוח שכאשר ניתן יהיה לקלוט אותי במחלקה, יעדכנו אותי






## המטופל ובני משפחתו מתקשים להיפרד ולהשאירו ובמחלקה


**אני מפחד להישאר כאן**

אני מרגיש שהמשפחה נוטשת אותי... אני לא רוצה להישאר כאן בלעדיהם



**אני חושש להשאיר את אסוף כאן לבד...**

מי ידאג לזו? הוא עדיין לא מכיר את הצוות, מה יקרה אם הוא לא יצליח להירדם בלילה? אם הוא לא יאכל? אם הוא לא ירגיש טוב? אני לא בטוח שיתייחסו אליו אם אני אלך עכשיו



**המטרה שלי: ליצור תחושת ביטחון ומסוגלות עצמית אצל המטופל**

**להאמין**

- יש לי יכולת להעצים את המטופל ולתמוך בו במצב הלא פשוט שהוא נמצא בו

**להרגיש**

- מדוע הם חוששים ודואגים? מהי הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור להם להיות רגועים יותר?

**להתנהג**

- שוחחי ביוזמתך עם המטופל:
- הרגיעי אותו והסברי לו על אפשרויות ההתקשרות עם בני משפחתו: ביקורים, טלפונים
- הדגישי בפניו את זמינות הגורמים במחלקה אליהם ניתן לפנות כאשר הוא זקוק לתמיכה ואוזן קשבת
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשות הקושי בפרידה ובשהייה הרחוקה ממשפחתו (במיוחד כאשר מדובר באשפוז ראשון)
- שוחחי ביוזמתך עם בני המשפחה:
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי הקושי שלהם בפרידה ורגשות האשמה הנלווים
- הדגישי בפניהם את ערוצי ההתקשרות עם יקירם, לדוגמא, ניתן להתקשר למחלקה בעת הצורך ולשמור על קשר עם הצוות הסייעודי ועם המטפל האישי



## המטופל ובני משפחתו מתקשים להיפרד ולהשאירו ובמחלקה

### קשה לי אבל אני לא לבד!

יש למי לפנות בעת הצורך....  
אני יודע שיותר נכון עבורי לשהות כאן עד שאחלים ואחזור לשגרה  
הקשר שלי עם המשפחה נמשך. הם יגיעו לבקר אותי ואני יכול להתקשר אליהם.



### קשה לי להשאיר את אסף, אבל אני יודע שהוא בידיים טובות!

אני מרגיש שהצוות מסור ומקצועי ומאמין שהם יתנו לו מענה בעת הצורך כאשר לא  
אהיה כאן.  
הם יודעים איך ליצור איתי קשר ואני אוכל להגיע ולראות אותו שוב.





## המטופל מדבר שפה אחרת, אין אף איש צוות שיכול לתרגם

אף אחד לא מבין אותי....איך אסתדר כאן? אני כועס! אני נמצא במקום שקשה לי להיות בו ואני לא מצליח להסביר את עצמי לאף אחד סביבי



המטרה שלי: ליצור תקשורת עם המטופל באופן שתגביר את תחושת ביטחון והמסוגלות העצמית שלו



### להאמין

- יש דרך לתקשר עם המטופל, למרות שאינו מבין את השפה הוא אחראי לגורלו וחשוב להתאמץ ולמצוא דרכים לתקשר עימו



### להרגיש

- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יעזור לו להיות רגוע?



### להתנהג

- אתרי איש צוות שמדבר בשפתו של המטופל במידה ולא נמצא אדם כזה, גייסי איש צוות נוסף לשיחה או לניסיונות התקשורת עם המטופל (גורם מטעם המשפחה שיכול לתרגם)
- השתמשי בתקשורת בלתי מילולית, לדוגמא, בשפת ידניים, במחוות גוף, מילים באנגלית וכדומה
- בדקי האם המטופל מראה סימני הבנה והאם הוא מצליח להירגע מעט מהתסכול



למרות שלא תמיד מבינים את שפתי, מצליחים להבין אותי

אני מרגיש שהצוות עושה מאמץ רב להבין אותי. גם אם לא מדברים בשפה שלי, מתייחסים אלי וחשוב להם לראות שאני מבין אני רואה שמאוד אכפת להם ממני





## המטופל (או בני המשפחה) מביעים התנגדות לאשפוז

אף אחד לא מבין אותי....איך אסתדר כאן? אני כועס! אני נמצא במקום שקשה לי להיות בו ואני לא מצליח להסביר את עצמי לאף אחד סביבי



המטרה שלי: לסייע בהבנת הסיבה לאשפוז מתוך רצון לשיפור המצב והכוונת המטופל לבחירה שקולה באשפוז



### להאמין

- המטופל בעל יכולת לבחון את החלופות ולקבל החלטה לגבי האשפוז.
- אני בעלת יכולת השפעה משמעותית, במידה ואצליח ליצור קשר רגשי עם המטופל ולהבין את מצבו



### להרגיש

- מדוע הם מתנגדים?
- מה יעזור להם להיות רגועים ובטוחים יותר?
- מהי הציפייה שלהם ממני?



### להתנהג

- גלי הבנה ואמפטיה למצב הרגשי של המטופל ובני המשפחה
- בררי מהי הסיבה להתנגדות, לדוגמא, חוסר הבנת המצב הרפואי והצורך באשפוז, התנגדות לנטילת תרופות עקב תופעות לוואי וכדומה
- הסבירי את התועלת שבאשפוז עבור המטופל
- הסבירי על התהליך הטיפולי ושיתוף המטופל בקבלת החלטות טיפוליות במהלך האשפוז
- במידה ומדובר באשפוז בכפייה, הסבירי על תהליך הפנייה לוועדה, הזכויות החוקיות וכו'.



אני מבין שהאשפוז לטובתי אני מבין את התועלות שבו קשה לי להיכנס ולתאשפז במחלקה אבל אני יודע שאקבל מענה מהצוות



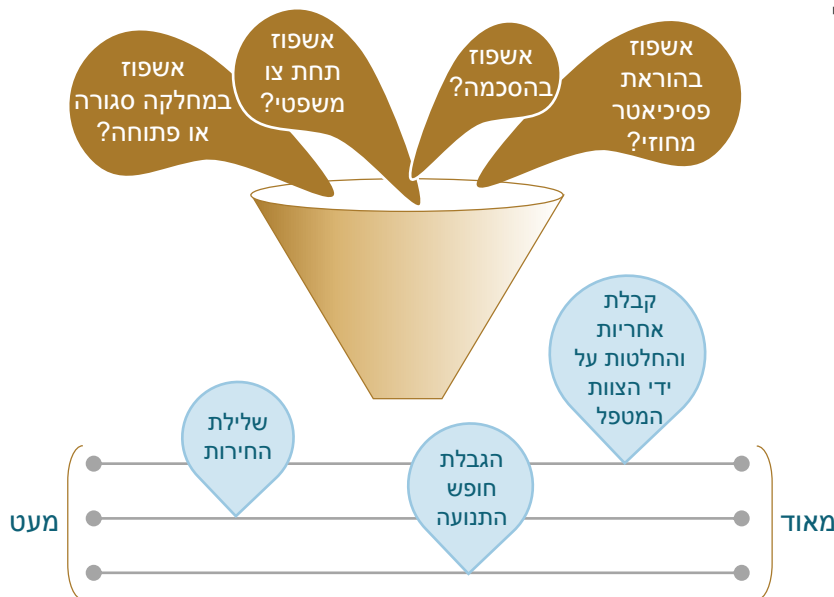




4 חווית המטופל ובני משפחתו  
מהלך האשפוז



## משמעות מהלך האשפוז במחלקה עבור המטופל ובני משפחתו



מאפייני האשפוז שונים ממטופל למטופל, דבר היוצר רצף נרחב של מצבים ומגבלות עבור המטופל



## המטרה שלי כאחות במהלך האשפוז

יצירת סביבה בטוחה להחלמת המטופל והתקדמותו לעצמאות



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את הבקשות
- להסביר באופן נינוח ורגוע, את השיקולים בקבלת ההחלטות הטיפוליות בשפה מובנת לעומד מולי
- להציע אפשרויות בחירה ולאפשר למטופל ולבני משפחתו להשפיע החלטות ולקבל אחריות ככל שניתן
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים, לחששות ולתסכולים שעשויים לנבוע מהאשפוז
- לזהות היבטים התרבותית



### להאמין

- המטופל ומשפחתו כתא משפחתי מסוגלים להתמודד עם המצב המורכב שעומד בפניהם ולהיעזר בצוות בית החולים.
- תקווה ואופטימיות לגבי תוצאות האשפוז ויכולת המטופל לחזור לחיי היומיום



## כיצד מרגיש המטופל בחוויית האשפוז הרצויה?

### אני מרגיש בטוח כשאני נמצא במחלקה!

מצד אחד יש לי פרטיות ובטחון אישי ומצד שני, אני מרגיש שאני לא לבד: המטפלים מכירים אותי, מבינים מה אני צריך, מכבדים אותי, מסבירים לי על הטיפולים שאני עובר בשפה שאני מבין ועונים על כל שאלה שיש לי

אני מרגיש שותף בקבלת ההחלטות ובתהליך ההחלמה במחלקה

אני מרגיש שהטיפולים השונים במחלקה עוזרים לי בתהליך ההחלמה ומכינים אותי לקראת ההתמודדות שתהיה לי כשאתחרר. בנוסף לכך, יש לי שגרה ברורה ואני מכיר את הגבולות

אני לא עוד מטופל! אני חשוב להם!



## כיצד מרגישים בני משפחתו בחוויית השחרור הרצויה?

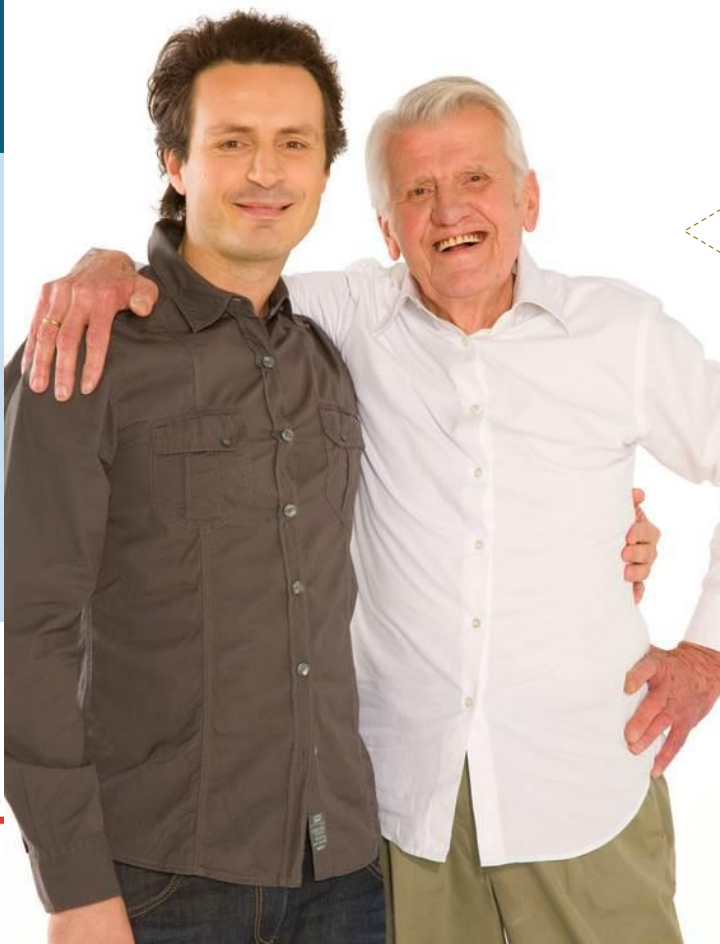
### אני מרגיש שאסף נמצא ב"ידיים טובות"!

אני סומך על הצוות הרפואי במחלקה: אני יודע שההחלטות הטיפוליות, הן המתאימות ביותר לאסף.

אני שותף לתהליך ולקבלת ההחלטות- דעתי חשובה והם מכבדים אותה!

כמי שתומך באסף, אני מרגיש שיש לי תפקיד משמעותי מאוד בתהליך ההחלמה ואני מקבל מהצוות במחלקה את הכלים והמידע להם אני זקוק.

כאשר אני זקוק לאוזן קשבת, יש לי למי לפנות ועם מי לדבר... הפחדים והחששות יחד עם הסיפוק על ההתקדמות, הם חלק מהותי מהתהליך עבורי





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו במחלקה?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל בי, כחלק מהצוות במחלקה
- ליצור סביבה תומכת, מכבדת ובטוחה עבור המטופל, בה הוא יוכל להחלים
- להעצים את ההשפעה והתרומה של המטופל על תהליך ההחלמה

הקשר שלי עם המטופל

### איך?

- הקשיבי התייחסי בכבוד ובהבנה לצרכים הייחודיים של המטופל: כל מטופל הוא עולם ומלואו
- שמרי על פרטיות המטופל, כולל שמירת המידע הרפואי האישי אל מול בני המשפחה, מטופלים וגורמים אחרים
- שמרי על ביטחון המטופל מפני מטופלים אחרים
- שמרי על בהירות הגבולות
- שמרי על השגרה המובנית
- הסבירי ביוזמתך את הנושאים המשפיעים על המטופל (טיפולים, תרופות, החלטות מקצועיות) תוך שימת דגש על ההיגיון העומד מאחוריהם: שמרי על לויאלית גם להחלטות שאינך מסכימה עמן או שלא הייתה שותפה לקביעתן
- הסבירי בשפה שתתאים לאופן הבנתו, תוך התייחסות לרגישות התרבותית
- הביעי התעניינות בשלומו של המטופל ושמרי עמו על קשר אישי
- שתפי את המטופל בהחלטות בתהליכי ההחלמה - יש לו השפעה ותרומתו לתהליך ההחלמה רבה
- היי זמינה לפניות והבקשות של המטופל. כאשר הדבר אינו מתאפשר, הסבירי זאת למטופל ותאמי עמו מועד אחר

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון של בני המשפחה בי, כחלק מהצוות במחלקה
- להעצים את ההשפעה והתרומה של בני המשפחה על תהליך ההחלמה

הקשר שלי עם בני המשפחה

### איך?

- הקשיבי התייחסי בכבוד ובהבנה לצרכים הייחודיים והשונים המועלים על ידי בני המשפחה
- הסבירי ביוזמתך את הנושאים המשפיעים על המטופל (טיפולים, תרופות, החלטות מקצועיות) תוך שימת דגש על ההיגיון העומד מאחוריהם: שמרי על לויאלית גם להחלטות שאינך מסכימה עמן או שלא הייתה שותפה לקביעתן
- הסבירי בשפה שתתאים לאופן הבנתם של בני המשפחה, תוך התייחסות לרגישות התרבותית
- שתפי את בני המשפחה בהחלטות בתהליכי ההחלמה - יש להם השפעה ותרומתם לתהליך ההחלמה רבה



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו במחלקה?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל בי ובצוות המחלקה
- ליצור סביבה תומכת, מכבדת ובטוחה עבור המטופל, בה הוא יוכל להחלים

### איך?



#### תחומי האחריות במהלך הבוקר:

##### השתתפי בישיבת הבוקר הכללית:

- השתתפות בישיבה עם האחיות האחראיות, הצוות המטפל, נציגי הצוות הסייעודי
- התעדכנות במצבם של כל המטופלים במחלקה, במהלך היממה האחרונה תוך התייחסות להיכרות המשתתפים את המטופלים, וההחלטות הרפואיות
- בניית תכנית המשך במידת הצורך

#### תחומי האחריות בכניסה למשמרת:

##### בדקי קבלת כלל המידע על כל אחד מהמטופלים, בכניסה למשמרת:

- מתן דגש על אירועים חריגים
- התייחסות לצרכים טיפוליים ספציפיים במשמרת
- בדקי את אופן חלוקת העבודה: שימת דגש על התעדכנות והכרת חלוקת התפקידים של חברי הצוות במשמרת

#### תחומי האחריות במהלך כל שעות היממה:

##### תעדי באופן שוטף ומפורט את המידע על כל אחד מהמטופלים במחלקה:

- העברת התיעוד הכרחית בעת החלפת המשמרת לשמירה על הרצף הטיפולי
- מתן דגש על אירועים חריגים
- התייחסות לצרכים טיפוליים ספציפיים להתייחסות במשמרת העוקבת

##### העניקי עזרה, הדרכה וסיוע למטופלים בפעולות היומיום:

- מתן דגש על פיתוח עצמאות המטופל
- מתן דגש על הנושאים הבאים: היגינה אישית (מקלחות, צחצוח שיניים וכו'), שמירה על סדר וציוד, הרגלי שינה, על פרטיות המטופל, התמצאות במחלקה וכו'
- התמקדות במטופלים ספציפיים הזקוקים לעזרה ולסיוע



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו במחלקה?

איך? – המשך...

### תחומי האחריות במהלך כל שעות היממה:

- ערכי סיורים במחלקה: בדיקת שלומם של המטופלים ושיחות עימם
- העניקי את המידע, ההסבר וההדרכה על הטיפול התרופתי- שימי דגש על:
  - אופן נטילת התרופות
  - תופעות הלוואי
  - הוראות רפואיות
  - מתן מענה על שאלות
  - שינוי בטיפול התרופתי- מתן הסבר והתייחסות לחששות
- בדקי התנהלות תקינה בארוחות:
  - סידור מנות האוכל והתאמתן לדיאטות ולצרכים למיוחדים של למטופלים
- בדקי קיום בדיקות רפואיות על פי דרישה והוראה רפואית
- בדקי ההשתתפות בפעילויות במחלקה:
  - ידוע המטופלים על הפעילויות המתקיימות
  - תמיכה במטופלים להשתתפות בפעילויות
  - השגחה על המטופלים בחצר המחלקה וניהל שיחות עמם
- קחי חלק פעיל בקבוצות במחלקה: מעורבות, השתתפות והנחייה
- הקשיבי לצרכי המטופלים והתאימי את המענה: מתן מענה אדיב מסביר פנים בכל נושא שנוגע לטיפול במחלקה
- הכיני את המטופלים לקראת היציאה לחופשה: הכנת הניירת הרלוונטית, התרופות, עדכון בני המשפחה והאפוטרופוס של המטופל והתייחסות לרגשות שלהם
- טפלי במשימות התפעוליות: הזמנות ציוד, תיקונים במחלקה, פנייה לבית המרקחת
- קבלי את החולים חדשים למחלקה: (ראי פירוט בפרק "מעבר וקבלה למחלקה")

הגדרת תפקידי בשגרת העבודה



## המשפחה מרבה בתלונות/ בבקשות חוזרות

**אין לי עם מי לדבר ואני לא מקבל תשובות!**  
אני מרגיש חוסר רגישות מצד הצוות הטיפולי כלפי הצרכים של אסף ושלנו.  
פנינו מספר פעמים ואנחנו מקבלים תשובות לא מספקות.  
אני לא מצליח להבין מה קורה, מרגיש מתוסכל ואבוד.



**המטרה שלי:** להעניק למשפחה תחושת ביטחון בצוות הטיפולי

### להאמין

- בני המשפחה מסוגלים להבין את הנעשה בבית החולים ואת ההחלטות שהצוות מקבל
- יש לי יכולת לעזור לבני המשפחה לפתור את התלונות שלהם ובכך לקדם את החלמת המטופל



### להרגיש

- מדוע הם מעלים את השאלות? • מהי הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור להם להבין שזהו הפתרון הנכון ביותר עבור הצרכים של יקירם?



### להתנהג

- ערכי ביוזמתך שיחה עם בני המשפחה בנוכחות המטפל האישי/ הרופא המטפל ואיש צוות סיעודי, ובחנו במשותף את הפניות החוזרות



**טיפ!** במידה והפגישה נדחית, הסבירי זאת למטופל ושמרי על קשר עם משפחתו

• גלי הבנה ואמפתיה כלפי רגשותיהם של בני המשפחה, לדוגמא, "מר לוי, לאחרונה אני מרגישה כי אתה מוטרד מהעלייה במשקל של אסף. שמעתי שפנית מספר פעמים בנושא. אני יודעת שאתה דואג לו"

• זהו את הציפיות של בני המשפחה מהצוות במחלקה והתייחסי לכך, לדוגמא, "אני מבינה שאת רוצה לקבל יותר מידע מאתנו בנושא. ופירוט לגבי מה קורה בארוחות, פעילות ספורטיבית וכו"

• הסבירי את עמדת הצוות הטיפולי: איך הם רואים את הנושא ואת דרכי ההתמודדות עמו בשלב זה, לדוגמא, "חשוב לי שתדעי שאנחנו רואים אותך בארוחות ובהחלט מודעים לעלייה במשקל. אנחנו חושבים שיש לך כמה סיבות. אחת מהן למשל היא השינוי התרופתי שנעשה לאחרונה"

• נהלי דיון משותף עם בני המשפחה לגבי דרכי ההתמודדות: לאחר שנוצרה הבנה הדדית, נהלי דיון משותף ומכבד לגבי פתרונות אפשריים לנושא המטריד את בני המשפחה, לדוגמא, "אני מבינה לאור כל מה שדברנו שהיית רוצה להיות יותר מעודכנת ולהתייעץ לגבי הפתרונות לעלייה במשקל. בואי נחליט יחד איך נוכל לעשות זאת בשיתוף אתך"

• סכמי את השיחה ותני מקום לשאלות/ הערות/ בקשות מיוחדות, לדוגמא, "בואי נסכם את מה שהחלטנו.... אשמח לשמוע אם יש לך שאלות נוספות או הערות"



## המשפחה מרבה בתלונות/ בבקשות חוזרות


**אני שבע רצון מהיחס לפניה שלי ולהסבר הסבלני והברור שקיבלתי! קיבלתי התייחסות לפניית שלי, הסבירו לי בשפה ברורה (ולא בשפה מקצועית) את המצב ואפשרו לנו לשאול שאלות. אני מרגיש משמעותי בתהליך ההחלמה של אסף והצוות הטיפולי מתייחס אלי בכבוד ובאדיבות. אסף הוא לא "עוד מטופל" אלא בן אדם שחשוב לצוות לסייע לו להחלים.**





## העברת מטופל בין מחלקות

**למה זה מגיע לי?**  
 למה מעבירים אותי? אולי מענישים אותי? מה יהיה איתי? לא רוצים אותי במחלקה?  
 שוב אני צריך לעבור שינוי? להכיר אנשים חדשים? צוות חדש?  
 אני מפחד מהמעבר...  
 אני כועס! זה בגלל הצוות הרפואי כאן! הם לא מקצועיים ובגללם ההחלמה שלי  
 תיפגע...בגללם אצטרך להישאר כאן יותר זמן...!



**המטרה שלי:** להעצים את הביטחון של המטופל במעבר למחלקה חדשה

**להאמין**

- המטופל בעל יכולת להבין את היתרונות והחסרונות במעבר, כאדם בוגר יש לו זכות להיות שותף להחלטות הרפואיות
- לי כאחות יש השפעה עצומה על אופי הכניסה שלו למחלקה החדשה

**להרגיש**

- מדוע הוא חושש? • מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יעזור לו להבין שהמעבר יכול לסייע לו?
- מה יעזור לו לראות את יתרונות המעבר עבורו?


**להתנהג**

- **הסבירי למטופל את הסיבות למעבר** לדוגמא, "המעבר למחלקה א' מתבצע משום שמצבך מאוזן יותר וחשוב להמשיך לקדם את בריאותך"
- **הסבירי את היתרונות של המעבר עבור המטופל**, לדוגמא, "חשוב לי להדגיש כי המעבר לא פוגע בתהליך הטיפול שליך. צוות המחלקה החדשה מעודכן בכל הפרטים. המטפל שלך נפגש עם המטפל והרופא מהמחלקה החדשה. ד"ר. כהן, הרופא המטפל החדש, הוא אחד הרופאים הבכירים אצלנו בבית החולים. בנוסף לכך חשוב לי להדגיש שתנאי השהייה יהיו נוחים יותר: החדרים מרווחים יותר ויש פחות מטופלים בחדר"
- **גלי הבנה ואמפתיה** כלפי חששות המטופל **והעניקי את המענה הספציפי** לנושא המטריד אותו, לדוגמא, "אני מבינה שאתה מודאג ממה שיהיה אחרי המעבר. האם אתה רוצה לשתף אותי במה במדאיג אותך? כן נוכל לראות איך אפשר להקל עליך את המעבר"






**אני בוטח בצוות הטיפולי ויודע שאני חשוב להם! אני מאמין שהמעבר הזה לא יפגע בתהליך ההחלמה שלי**  
 קיבלתי הסבר על סיבת המעבר וכעת גם אני מאמין שנכון לי לעבור.  
 עשו לי הכרות עם הצוות במחלקה אליה אני עובר, נתנו לי זמן להסתגל בהדרגה לסביבה החדשה ומלווים אותי בתהליך השינוי כל אלה מקלים עלי





## בתחילת האשפוז לא תואם מטפל אישי עבור המטופל

**למה לא מטפלים בי? בשביל מה אני פה?**  
אני מרגיש חוסר אונים ומתוסכל... אני לא מבין למה אין אף אחד שאני יכול לסמוך עליו  
כאן במחלקה....  
דיברתי כבר כמה פעמים עם האחיות...אני מתחיל להתעצבן



**אין לנו על מי לסמוך במחלקה!**  
אני מתוסכל...כמה זמן צריך לחכות למטפל אישי?  
אין גורם אחד שלוקח אחריות על התהליך! אין לי גורם אחד שאני יכול לדבר איתו על  
המצב של אסף...  
תחושת חוסר הוודאות והמחסור במידע גורמת לי ולבני המשפחה האחרים לכעוס...  
אני מוטרד ומודאג



**המטרה שלי:** לחזק את הביטחון של המטופל ומשפחתו בצוות הטיפולי

### להאמין

- אני יכולה לעזור למטופל ולבני משפחתו להתגבר על הבעיה הנוכחית ובכך לתרום לכניסה חיובית יותר למחלקה ולשיפור תהליך ההחלמה



### להרגיש

- מדוע הם כועסים ודואגים? • מה-הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור לסמוך עלי? • מה יעזור להם להיות רגועים יותר?



### להתנהג

- **גלי הבנה ואמפתיה** כלפי רגשותיהם של המטופל ובני משפחתו, לדוגמא, "אני מתנצלת שטרם תואם מטפל אישי. אני מבינה שכתוצאה מכך קיימת תחושה של חוסר וודאות"



- **העניקי להם תחושת בטחון** על ידי:

- מועד למתן תשובה עדכנית בנושא, לדוגמא, "אתקשר אלייך עד מחר ואוודא שאת מקבלת תשובה לגבי הנושא. כמו כן אעדכן גם את אסף"
- מתן פרטי ההתקשרות עד לתיאום המטפל האישי, לדוגמא, "בינתיים, אני אהיה הכתובת עבורך. שמי איילה ואתה יכול ליצור איתי קשר דרך המחלקה. במקרים דחופים, כשאני לא נמצאת, המחלקה יוצרת איתי קשר ואני חוזרת אליכם במהרה" (הערה: יצירת הקשר בהתאם למדיניות בית החולים)



## בתחילת האשפוז לא תואם מטפל אישי עבור המטופל

**יש מי שדואג לי כאן המחלקה!**  
 אני מרגיש ביטחון...יש לי למי לפנות... אמנם עדיין אין לי מטפל אישי, אבל אם אני צריך משהו, יש לי את איילה האחות. אוכל לפנות אליה. אני סומך שהיא תדאג לתאם לי מטפל אישי בהקדם



**יש לנו על מי לסמוך במחלקה!**  
 כבר לאחר השיחה עם איילה האחות, הרגשתי שיש לי כתובת גם עם עדיין לא תואם מטפל אישי. אנחנו, בני המשפחה, יודעים שגם כאשר משהו מתעכב, תמיד יהיה גורם כלשהו שנוכל לפנות אליו ונקבל מענה




4 חווית המטופל ובני משפחתו  
מהלך האשפוז




## המטופל לא עודכן ולא מכיר את השינוי בטיפול התרופתי

**אין לי בטחון בצוות הטיפולי!**  
אני מרגיש שהצוות הטיפולי לא מכבד אותי. אני לא משמעותי בעיניהם. הם מזלזלים בי ולא משתפים אותי בהחלטות שחשובות לי זה הגוף שלי! חשוב לי להיות שותף!



**אני לא סומך על הצוות הטיפולי! מזלזלים בנו!**  
אני כועס מאוד! אני מרגיש שקבלו החלטה על תהליך ההחלמה של אסך מבלי לשתף אותי ואולי ולכן אני מרגיש שדעתנו לא חשובה. אסך הוא "עוד מטופל" קשה לי עם חוסר הוודאות... האם ישנם שינויים נוספים שבוצעו ולא עדכנו אותנו? מדוע שינו את הטיפול התרופתי? האם קרה משהו שאני לא מכיר? מהן תופעות הלוואי? איך זה משפיע על תהליך ההחלמה?



**המטרה שלי:** להשיב את הביטחון של המטופל ומשפחתו בצוות הטיפולי

**להאמין**

- המקצועיות שלי והיחס שאני מעניקה למטופל הם בעלי השפעה ניכרת על גישתו של המטופל כלפי הטיפול הנוכחי וכלפי המחלקה בכלל

**להרגיש**

- מדוע הם כועסים ודואגים? • מהי הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור להם לסמוך עלי? • מה יעזור להם להיות רגועים יותר?

**להתנהג**

- **גלי הבנה ואמפתיה** לרגשותיהם של המטופל ובני משפחתו, לדוגמא "אסך, אני מצטערת שלא יידענו אותך לגבי השינוי, אני מבינה שגרמנו לך לדאגה"
- **העניקי להם תחושת בטחון** על ידי:
  - **בחינת המקרה והסיבות לכך** כדי להימנע מהם בעתיד, "אני, באופן אישי, אבדוק מדוע זה קרה וכיצד למנוע מקרה דומה בעתיד"
  - **הדגשת חשיבות מעורבות המטופל ומשפחתו** בתהליך ההחלמה, לדוגמא, "דעתך חשובה לנו מאוד, עד כה היית שותף מלא לכל החלטה ונמשך בדרך זו"
  - **מתן מידע מדויק על התרופה**, לדוגמא, "תרופה זו מאד מוכרת, יש לה אחוזי הצלחה \_\_\_\_ . תופעות הלוואי שלה קלות והן \_\_\_\_\_"
  - **מתן הסבר על השינוי**, לדוגמא, "אנו מאד ממליצים על התרופה כי היא תעזור לך \_\_\_\_\_ ותהיה פחות \_\_\_\_ . אינך מאושפז כאן בניגוד לרצונך. אם אינך מעוניין להחליף תרופה זו זכותך. אני ממליצה כי תשוחח על כך בהקדם עם הרופא המטפל. אשמח לעזור לך לקבוע עימו פגישה היום/מחר"



## המטופל לא עודכן ולא מכיר את השינוי בטיפול התרופתי

**דעתי נחשבת! אני אחראי על תהליך ההחלמה שלי**  
 אני בוטח בצוות המטפל ומרגיש שמכבדים את דעתי, למרות הטעות שנעשתה.  
 אני בטוח שמעתה כל שינוי ייעשה בשיתוף איתי ועם בני משפחתי.



**יש לנו על מי לסמוך במחלקה!**  
 כבר לאחר השיחה עם איילה האחות, הרגשתי שאני יכול לבטוח בצוות המטפל. אני מבין שנעשתה טעות. אני מרגיש שהנושא מטופל ומאמין שהטעות לא תחזור.


ההחלמה של אסף חשובה גם לצוות המטפל ולכן אני מאמין כי מעתה והלאה הם ישתפו אותי בהחלטות מהסוג הזה. כל עוד אסף מסכים, הצוות משתף גם אותי בהחלטות השונות, כמי שמלווה אותו מטעם המשפחה.






## המטופל מרבה בדרישות לצוות

**אני מרגיש שאני לא מקבל את מה שאני צריך!**  
אני לא מבין למה אני צריך לחזור ולבקש אותו דבר שוב ושוב. אף אחד לא מקשיב לי במחלקה...  
היו לי כבר מספר התפרצויות של כעס ובכי, אבל זה כנראה לא עוזר... אני חושב שאני לא מספיק חשוב לצוות המטפל:



**אין לי איך לעזור! מתסכל...**  
אני לא יודע מה אני יכול לעשות... אסף התלונן כבר מספר פעמים והוא מרגיש שלא באמת מקשיבים למה שהוא צריך...  
הוא "עוד מטופל", הוא לא מספיק חשוב להם...  
אני מאוכזב ממקצועיות הצוות ומוצא את עצמי כועס עליהם כל הזמן...  
פניתי לתלונות הציבור, אני מתקשר כל יום מספר פעמים למחלקה וכשאני מגיע אני מוצא את עצמי צועק על הצוות.



**המטרה שלי:** לזהות את הצורך הרגשי של המטופל ומשפחתו ולתת מענה

**להאמין**

- למטופל ולבני משפחתו צרכים רגשיים ייחודיים אותם חשוב לזהות, להבין ולתת להם מענה.
- מענה רגשי ומקצועי לצרכי המטופל יאפשר לו לעלות על "דרך המלך" להחלמה טובה יותר

**להרגיש**

- מדוע הם כועסים ודואגים? • מה-הציפייה שלהם ממני?
- מה יעזור לסמוך עלי? • מהם הצרכים הרגשיים שלהם?

**להתנהג**

- **הקשבה לדברי המטופל**, לדוגמא, "אסף, אתה רוצה לשתף אותי במה שמטריד אותך? אולי שזה משום שאתה יוצא לחופש?"  
יכול להיות חושש שהרופא ישכח לרשום את ההוראה ואז לא תוכל לצאת"
- **גלי הבנה ואמפתיה** כלפי רגשותיהם של המטופל ובני משפחתו, לדוגמא, "אני מבנה שנושא ההוראה של הרופא לקראת היציאה לחופש מטרידה אותך ואני רואה שאתה מאד נרגש לקראת היציאה לחופשה אחרי שבועיים"
- **מתן מענה לצורך הרגשי של המטופל**, לדוגמא, במקרה זה המטופל זקוק לביטחון בהוראה הכתובה של הרופא: "אסף, בוא נראה ביחד מה יכול לעזור לך להירגע בזמן שאטפל בנושא: מה דעתך? אולי בינתיים תצטרף לקבוצה/ תלך לנוח/ תיקח תרופת הרגעה?"
- **הסבר לגבי אופן מתן המענה לנושא**, לדוגמא, "בינתיים, אם תרצה, אני אדבר עם ד"ר כהן ואוודא איתו אישית שתהיה הוראה. בוא אלי עוד שעה ונראה שהכל מסודר. אתה מסכים?"





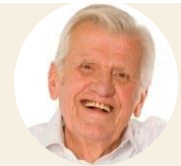



## המטופל מרבה בדרישות לצוות

**הצוות המטפל בבית החולים מבין אותי!**  
 כשאני מוטרד, אני יודע שיש לי למי לפנות ויעזרו לי לפתור את הנושא שמטריד אותי.  
 אני מרגיש נוח להעלות את הנושאים שמטרידים אותי.  
 כשאני פונה לצוות, אנחנו מוצאים את הפתרון יחד.




**צוות המחלקה עושה כל מאמץ כדי לתת מענה לצרכים של אסף!**  
 אני מבין שקיימת מורכבות במצב של אסף מבחינת הנושאים שמפריעים לו.  
 קיבלתי הסבר על עמדת הצוות הרפואי ואני מודע לניסיונות למצוא פתרונות.  
 אני מרגיש שותף ומעורב בתהליך מציאת הפתרונות לנושאים שמטרידים את אסף.






## הגבלת המטופל עקב התפרצות ואלימות

**זה משפיל! כולם פה נגדי!**  
אני מרגיש חסר אונים... הם מענישים אותי בגלל המחלה שלי.



\* ישנם מצבים בהם המטופל מבין את הנחיצות שבהגבלה בשל היותו מסוכן לעצמו ולסביבה. לעיתים המטופל מבקש להיקשר ביוזמתו, רגע לפני ההתפרצות

**הוא חסר אונים...למה עושים לו את זה?**  
מפחיד אותי לראות כך את אסף... הצוות מחזיק אותו מבלי שהוא יוכל לשלוט על בעצמו... אני לא יודע איך לעזור לו... אני לא יודע מה לעשות...



**המטרה שלי:** להקל על המטופל עד כמה שניתן, בחוויית ההגבלה

**להאמין**

- הגבלת המטופל היא לטובתו למרות שקשה לראות זאת. אני מאמינה שתמיכה והסבר למשפחה ולמטופל עוזר להם להתמודד טוב יותר עם החוויה הקשה.
- התמיכה שלי היא בעלת השפעה משמעותית לפני, תוך כדי ובסיום אירוע ההגבלה

**להרגיש**

- האם המטופל ובני משפחתו מרגישים שאני מענישה אותם?
- מה יעזור להם להבין את התועלת בהגבלה?
- מה הציפייה שלהם ממני?

**להתנהג**

- גלי הבנה ואמפתיה כלפי הפחד של המטופל ומשפחתו מהסיטואציה
- העבירי להם את המסר כי ההגבלה הינה מצב טיפולי זמני על מנת לסייע בסיטואציות כגון האירוע הנוכחי
- שוחחי עם המטופל על נושא ההגבלה:
- הקשיבי לרגשותיו, לדוגמא, "מה אתה מרגיש עכשיו? האם אתה מרגיש שאתה יכול לשלוט בעצמך? האם אתה מרגיש שאתה הולך לפגוע בעצמך או מישהו אחר?"
- בחני את האפשרות להתרה: שאילת שאלות לאבחון והתבססות על היכרות קודמת
- הסבירי למטופל את תועלות בהגבלה, לדוגמא, "ההגבלה איננה כואבת. אם אתה מרגיש שההתקף חזק זה יכול להיות פתרון טוב עבורך. יש שם טלויזיה, תתרגע שם וכשההתקף יחלוף תחזור לכאן"



## הגבלת המטופל עקב התפרצות ואלימות

המטרה שלי: להקל על המטופל עד כמה שניתן, בחוויית ההגבלה

### להתנהג – המשך...

- אפשרי למטופל לשלוט על הסיטואציה- הציעי לו אפשרויות בחירה, לדוגמא, "אסף, עד שההתקף יירגע יש כמה אפשרויות: במידה אתה מרגיש בשליטה, אנחנו יכולים ללכת לחדר, תלבש פיג'מה ותלך לנוח; או ללכת לחדר המרופד עד שההתקף יחלוף, אפשרות נוספת היא לקבל טיפול תרופתי הרגעי... מה דעתך? במה אתה בוחר?"
- עזרי למטופל לבחור את האפשרות המתאימה ביותר עבורו: במידה והמטופל מתקשה הסביר את עצמו מילולית, עזרי לו לנסח את האפשרות שנראית לו ולקבל את אישורו לכך



**אני בוטח בצוות הטיפולי ומבין שההגבלה היא פתרון למצב... היא נועדה להגן עלי ולא לפגוע בי!**  
 קיבלתי הסבר על המטרה הטיפולית של ההגבלה... זה אמצעי שמשתמשים בו, לדוגמא, במצב שהייתי בו: מצב של סערת רגשות... כשאני לא מצליח לשלוט על עצמי ועל התגובות שלי  
 למרות שזה אירוע קשה ואני מרגיש שאני מאבד את השליטה ואת הבחירה על הגוף שלי, יש לי תמיכה, אוזן קשבת והבנה מהצוות הטיפולי



**אני בוטח בצוות הטיפולי ויודעת שכאשר הם משתמשים בהגבלה, יש לכך סיבה וערך טיפולי!**  
 קיבלתי הסבר על סיבת ההגבלה ועל הערך הטיפולי שלה. זה קשה ולא נעים... אני מרגיש חוסר אונים כשאני רואה כך את אסף אבל מבין שזה הכרחי. יחד עם זאת הצוות מגלה כלפיו וכלפי הבנה... הם מבינים מה אנחנו מרגישים ותומכים בנו









## משמעות השחרור עבור המטופל ובני משפחתו

שינוי משמעותי!

העם השחרור לביתו או למסגרות שיקומיות בקהילה, המטופל נדרש ליישם כישורי חיים להם לא נחשף במסגרת בית החולים

המטופל עצמאי!

מהשגחה מלאה ואינטנסיבית



## המטרה שלי כאחות בשלב השחרור

זיהוי צרכיהם של המטופל ובני משפחתו והכנתם לקראת התמודדות עצמאית עם האתגרים הצפויים (רגשיים ומעשיים)



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את הבקשות
- להסביר באופן נינוח ורגוע, את השיקולים בקבלת ההחלטות הטיפוליות בשפה מובנת לעומד מולי
- להציע אפשרויות בחירה ולאפשר למטופל ולבני משפחתו להשפיע החלטות ולקבל אחריות ככל שניתן
- להיות זמינה לצרכי המטופל ומשפחתו



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה לקשיים, לחששות ולתסכולים שעשויים לנבוע מהאשפוז
- לזהות היבטים התרבותית



### להאמין

- המטופל ומשפחתו כתא משפחתי מסוגלים להתמודד עם החזרה הביתה באופן שמקדם את המטופל לחיים עצמאיים יותר ולהיעזר בצוות בית החולים
- תקווה ואופטימיות לגבי חזרתו של המטופל לחיים מספקים ומלאים



## כיצד מרגיש המטופל בחוויית השחרור הרצויה?

**אני מרגיש בטוח בעצמי!**  
אני יודע שאסתדר ואתמודד. קיבלתי את כל המידע שאני צריך בשיחה האישית:

- אילו תרופות אני לוקח ותופעות לוואי אפשריות
- המועד לבדיקה שלי במרפאה והכתובת
- באילו מצבים עלי לפנות לרופא

במידה ואצטרך דבר מה נוסף, אוכל תמיד לפנות למרפאה או להתקשר לצוות האחיות.

גם אבא שלי קיבל את ההסבר והוא יודע מה לעשות כדי לתמוך בי.

השחרור הוא התקדמות ואני מרגיש שהגיע הזמן להתקדם לשלב הבא!



## כיצד מרגישים בני המשפחה בחוויית השחרור הרצויה?

**אני מרגיש שמשפחתנו מוכנה לשחרורו של אסף!**

אני יודע לקראת מה אנחנו הולכים, אנו מעורבים ומרגישים שותפים לתהליך השחרור והקליטה בקהילה.

קיבלתי את המידע והכלים לתמוך באסף בתהליך החלמתו:

- האתגרים איתם אנו צפויים להתמודד
- כיצד לזהות סימנים המצריכים פניה לעזרה
- לאן ולמי לפנות בעת הצורך

אני שבע רצון מהטיפול באסף בבית החולים וכעת הזמן לתמוך בו בתהליך ההשתלבות בקהילה





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב השחרור?

### המטרות שלי כאחות הן...

- לזהות את צרכיו הרגשיים והמעשיים של המטופל לקראת השחרור
- לוודא שהמטופל מוכן לשחרור ואינו במצב של חוסר וודאות

### איך?

- בדקי עם המטופל שהוא יודע על שחרורו (אם איננו יודע, תאמי שיחה בינו לבין המטפל האישי. רק לאחר השיחה ביניהם, המשיכי בתהליך השחרור)
- העריכי את מוכנותו הרגשית לשחרור עד כמה הוא שמח/ מוטרד/ חרד?
- תאמי עם המטופל את מועד ההדרכה לקראת השחרור

### המטרות שלי כאחות הן...

- להפחית את חוסר הוודאות של המטופל בנוגע למצפה לו בצאתו מבית החולים.
- להקשיב ולתת מענה לבקשות שלו ושל בני המשפחה בנוגע לשחרור

### איך?

- עדכני את המשפחה בפרטי השחרור ובדקי את הסכמתם. במידה ואין הסכמה, ערבי את הרופאים במחלקה
- בררי מי מלווה את המטופל בשחרור: האם באים לקחת אותו? מי מגיע? קרוב משפחה או גורם טיפולי? האם הליווי תואם מראש?
- תאמי עם הגורם המלווה פגישה אישית: סכמי מתי והיכן ייפגשו עם האחות לקבלת הסבר לגבי השחרור
- בנסיעה עצמאית- בדקי כי קיימים האמצעים להגיע הביתה (כסף, תחבורה ציבורית)

1

עריכת השיחה הראשונית עם המטופל

2

הכנת הגורם המלווה



## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בשלב השחרור?

### המטרות שלי כאחות הן...

- לחזק את תחושת הביטחון של המטופל לקראת השחרור
- הפחתת החרדה ומתן מענה לחששות המטופל מפני השחרור

### איך?

- בדקי כי המטופל מאורגן לקראת השחרור:** האם בגדיו נקיים? חפציו ארוזים? האם הוציא את חפצי הערך שלו מהכספת?
- בדקי קיום מכתב השחרור** (סיעודי + מהמטפל). במידה ולא, צרי קשר עם הגורמים המטפלים ותאמי הכנת הנדרש עד מועד השחרור
- בדקי קיום מרשמי תרופות** (ובמידת הצורך תרופות למספר ימים, עד התור למעקב במרפאה)
- בדקי קיום התור למרפאה:** יום, שעה ושם של איש קשר. במידה ולא נקבע תור, לפנות למטפל האישי שיתאם
- בנסיעה עצמאית- בדקי כי קיימים האמצעים** (כסף, תחבורה ציבורית)

3

לייווי המטופל בהתארגנות

4

הדרכת המטופל לקראת השחרור

### המטרות שלי כאחות הן...

- לתת למטופל תחושת בטחון עצמי ואמונה ביכולותיו להתמודד עם האתגרים הצפויים
- לצייד את המטופל בכלים ומידע להתמודדות שלו לאחר השחרור

### איך?


- גלי הבנה ואמפתיה לרגשותיו של המטופל**
- תאמי מראש עם האחות האחראית חדר פרטי לעריכת השיחה:** בכדי לאפשר התייחסות אישית, פתיחות רגשית, העלאת קשיים
- סכמי עם המטופל את תהליך האשפוז**
- הציגי בפני המטופל את שלבי השחרור**
- הסבירי על מאפייני המחלה:** סימנים מאפיינים בשגרת היום; סימני החמרה המצריכים פנייה למרפאה או לבית החולים
- הסבירי על התרופות:**
  - המינון עבור כל תרופה
  - התזמון ואופן נטילת התרופה
  - תופעות לוואי צפויות
  - הסיכון באי נטילת התרופה
- הסבירי על המשך המעקב:**
  - היכן? מיהו הרופא? מתי?
  - חשיבות ההגעה למעקב: מחכים למטופל במועד זה
  - במידה והתור רחוק מדי, הציעי עוד פגישת מעקב במחלקה

**עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן**



## מטופל משתחרר מאשפוז ראשון

**אני מפחד! מה אם לא אצליח?**  
 זה לא פשוט עבורי...  
 מה אם אני לא אצליח להתמודד?  
 מה יקרה אם לא יהיו תרופות? מה אם התרופות לא יעזרו לי?  
 למי אני אפנה אם אצטרך עזרה?  
 מה יגידו עלי? איך יתייחסו אלי במשפחה? איך החברים יקבלו אותי?



**המטרה שלי:** להעניק למטופל ולבני משפחתו תחושת ביטחון וחווית שחרור חיובית

**להאמין**

- המטופל, מסוגל להתמודד עם האתגרים הצפויים לו לאחר השחרור
- אני יכולה לתרום משמעותית לסיכויי ההשתלבות שלו בחזרה בחייו לאחר השחרור

**להרגיש**

- מדוע הוא אושפז?
- איך הייתה החוויה עבורו ועבור בני משפחתו?
- עם מה היה להם קשה להתמודד?
- איך היחסים של המטופל עם בני משפחתו?
- כיצד הוא מרגיש שיקבלו אותו במשפחה ובקהילה?

**להתנהג**

- נהלי עם המטופל את שיחת השחרור בהתאם לדגשים המופיעים בראשית הפרק
- הדגישי את הנקודות הבאות בשיחת השחרור:

- סיכום האשפוז מנקודת מבטו, לדוגמא: "מה היה טוב עבורך? מה חשוב לך בשחרור?"
- הדרכי באופן מפורט יותר על הטיפול התרופתי: תופעות לוואי, מרשמים, מעקב במרפאה וסימני החמרה
- קשרי בין המטופל למרפאה בקהילה:
- צרי קשר אישי בין המטופל לאחות בקהילה ותאמו יחד את תור המעקב במרפאה
- בדקי כי המטופל רושם ויודע לאן ומתי להגיע
- הסבירי כיצד ליצור קשר עם בית החולים במצב של החמרה, לדוגמא, "תוכל ליצור קשר ולהתייעץ איתנו ועם המרפאה בכל עת גם אם אתה חושש ולא רוצה להתאשפז"
- בדקי את נושא המעורבות של בני משפחתו: האם הם מעורבים ועד כמה המטופל רוצה שיהיו שותפים ותומכים בתהליך שעובר



## מטופל משתחרר מאשפוז ראשון



**יש לי את כל המידע ובמידת הצורך אני יודע למי לפנות**  
 אני יכול להצליח... אני יודע מה לעשות  
 אני מבין שעברתי תהליך בתקופת האשפוז ושיש לי קשיים שעלי להתמודד איתם.  
 לאחר שחוויתי את תהליך ההחלמה בבית החולים, אני מכיר את עצמי טוב יותר ומכיר  
 את הגורמים שיכולים לעזור לי במשפחה ובקהילה, כשאצטרך

אני שמח להשתחרר... זה עוד שלב בהתפתחות ובהתקדמות שלי בתהליך  
 נתנו לי את הכלים להתמודד עם האתגרים ואני יודע לקראת מה אני הולך:  
 אני יודע איך להתנהל עם התרופות  
 אני מודע לתופעות הלוואי


אני יודע לזהות את סימני ההחמרה ולמי לפנות בעת הצורך  
 אני יודע לאיזו מרפאה נקבע לי תור, מתי ומי הרופא שלי

אני מרגיש ביטחון כשאני יודע שבכל מקרה אם אצטרך, אוכל לחזור להיעזר בבית  
 החולים.




## מטופל המתנגד לשחרור (השחרור ביוזמת בית החולים)

**אני מפחד! אני לא רוצה לצאת מפה**  
אם אשתחרר אני מפחד שהמצב יתדרדר בחזרה...לא רוצה להיות במצב הקשה שהייתי בו.  
פה מקבלים אותי ואת המחלה שלי, אבל מחוץ לבית החולים, אני מרגיש שלא באמת מבינים אותי...




**המטרה שלי:** חיזוק בטחונו של המטופל בעצמו וביכולותיו להתמודד עם האתגרים שלאחר השחרור


### להאמין

- המטופל מסוגל להחליט את ההחלטה הנכונה לו ביותר.
  - אני כאחות יכולה לחזק אותו, להגביר את האמונה שלו בעצמו וביכולותיו להתמודד עם האתגרים הצפויים לו לאחר השחרור
- 

### להרגיש

- מדוע הוא מפחד להשתחרר?
  - איך היחסים שלו עם בני משפחתו?
  - כיצד הוא מרגיש שיקבלו אותו במשפחה ובקהילה?
  - עם מה קשה לו להתמודד?
  - מהי הציפייה שלו ממני?
- 

### להתנהג

- נהלי עם המטופל את שיחת השחרור בהתאם לדגשים המופיעים הראשית הפרק
  - שימי דגש על הנקודות הבאות:
- 

• הדגישי את חשיבות השחרור עבורו, לדוגמא, "אתה תחזור לחיים בסביבה הטבעית שלך, תמשיך להיות במעקב ולקיים חיים רגילים ככל האפשר..."


• גלי הבנה ואמפתיה כלפי קשייו וחששותיו: הביני את המקורות לתחושותיו ולהתנגדותו, לדוגמא: "אני מבינה שקשה לך להשתחרר משום שאתה חושש ממה שיקרה כשתהיה לבד בבית..."

• הבהירי את הגבולות ואי היכולת לשנות את ההחלטה הרפואית: הסבירי כי מדובר בהחלטה סופית שאין טעם לנסות לשנותה כעת, לדוגמא: "זו החלטה שאי אפשר לשנות אותה כרגע אך בוא נחשוב יחד איך אפשר להקל עליך את התהליך"

• העניקי למטופל כלים להתמודדות עם הקושי, לדוגמא, "אני יכולה לתת לך כלים כרגע לשחרור ולהפוך את זה ליותר קל, למשל..."

**אני בטוח בעצמי ויודע שלמרות הקשיים, אצליח להתמודד**  
השחרור הוא עוד שלב בהתפתחות ובהתקדמות שלי בתהליך למרות שקשה לי, אני חייב לעשות את הצעד הזה!


הצוות בבית החולים מבין אותי ותומך בי בתהליך השחרור...הם בעדי...הם מעודדים אותי להשתחרר כי הם רואים שזה לטובתי





## מטופל דורש להשתחרר (ללא הסכמת בית החולים)

**אני לא רוצה להיות פה**  
לא טוב לי פה! אני לא מקבל את כל מה שצריך...  
הם חושבים שיש לי בעיה! אני כבר התגברתי עליה ואני יכול להסתדר בעצמי...  
אני לא כמו שאר האנשים פה...  
מה יחשבו עלי בשכונה אם ידעו שהייתי פה?



**המטרה שלי:** לסייע למטופל לבחור באפשרות הנכונה ביותר עבורו

**להאמין**

- המטופל, מסוגל להבין שהשהייה שלו כאן היא לטובתו, גם אם בשלב זה הוא יחליט להשתחרר

**להרגיש**

- מדוע הוא רוצה להשתחרר?
- עם מה קשה לו להתמודד?
- איך היחסים של המטופל עם בני משפחתו?


**להתנהג**

- שוחחי עם המטופל על התנגדותו לאשפוז בפתחות וכנות: ערבי את המטפל האישי בהתאם לשיקול דעתך
- הדגישי את חשיבות האשפוז לבריאותו, לדוגמא, "זהו הצעד שנכון עבורו מבחינה רפואית למרות הקושי בעיניך"
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי בקשתו, קשייו וחששותיו, תוך ראיית הגורמים בעומדים בבסיס רצונו להשתחרר, לדוגמא: "אני מבינה שאתה רוצה להשתחרר משום שאתה מאמין שיהיה לך יותר טוב בבית/ במסגרת שבה אתה גר"
- שוחחי עם המטופל על מה שמטריד אותו במסגרת האשפוז ובחנו ביחד את האלטרנטיבות: לדוגמא: "מה מפריע לך באשפוז?", "מה היית בוחר לשנות?", "מה קיים בבית/ במסגרת מבחינה טיפולית?"
- הבהירי את האפשרויות החוקיות: במידה והמטופל מהווה סיכון ממשי לעצמו או לסביבתו, הבהירי את האפשרויות החוקיות העומדות לרשות בית החולים
- במידה ולאחר הדיון המטופל עדיין מביע רצון להשתחרר, המשיכי במתן ההדרכה והכלים הסטנדרטיים המכינים אותו לקראת שחרור.



**אני מרגיש שהצוות נמצא כן בשבילי!**  
הם מבינים מה עובר עלי...  
אני בוחר בעצמי האם להישאר פה או לא

אני מבין שיש לי בעיה ואלי כדאי להישאר פה בכל זאת הסברתי מה מפריע לי ומה הייתי רוצה לשנות...אני מאמין שיבינו אותי וילכו לקראתי






## משפחת המטופל מתנגדת לשחרור

**אני מלא בחששות...**  
 איך אספך יתנהג בבית? הוא יהיה אליים?  
 מה נעשה אם יהיו לו התפרצויות?  
 מה אני אמור לעשות אם הוא לא יתפקד?

אני לא יכול לפקח עליו כל הזמן... אני לא יודע איך לטפל בו... אין לי אף אחד שמלווה אותי ומנחה אותי מה לעשות....



**המטרה שלי:** מתן מקום לבן המשפחה להיות שותף בקבלת החלטה הנכונה עבורו

**להאמין**

- בן המשפחה המלווה מסוגל להתמודד עם השחרור של המטופל בהינתן התמיכה והכלים המתאימים

**להרגיש**

- מדוע בן המשפחה חושש?
- עם מה קשה לו להתמודד?
- איך היחסים של המטופל עם בני משפחתו?


**להתנהג**

- הזמיני את בן המשפחה לשיחת השחרור: במהלך השיחה תאמי עמו ציפיות לטווח הקצר
- גלי הבנה ואמפתיה כלפי קשייהם וחששותיהם של המטופל ובן המשפחה, תוך ראיית הגורמים העומדים בבסיס רצונו להשתחרר
- הציעי לערב גורם טיפולי נוסף: עו"ס או מטפל אישי במציאת אפשרויות לשיקום וביצירת דיאלוג עם בני המשפחה
- עדכני את הגורם הטיפולי בקהילה לגבי המצב המשפחתי המורכב ותיאום ציפיות לגבי המשך טיפול בנושא







**זה לטובתו של אסף! יש לי את התמיכה שאני צריך כדי לעזור לו**  
 יש לנו מסגרת תומכת  
 יש מי שיתמוך בנו כדי לעזור לאסף בהמשך הדרך... התפקיד שלנו חשוב עבורו





## למטופל חסר כסף לנסוע הביתה עצמאית

מה אני אעשה? איך אגיע הביתה?  
אין לי מספיק כסף...  
זה מפחיד אותי... מה יקרה אם לא אסתדר?



**המטרה שלי:** חיזוק תחושת הביטחון של המטופל לקראת השחרור על ידי מתן תמיכה והרגעתו

**להאמין**

- המטופל מסוגל להתמודד עם האתגרים הצפויים לו והוא בעל כוחות ויכולות שיאפשרו לו להתמודד באופן עצמאי עם בעיות דומות
- יש לי השפעה כאחות על הדימוי העצמי שלו והיכולת שלו להתמודד עם בעיות מסוג זה

**להרגיש**

- מדוע המטופל חושש?
- האם הוא מודע לכך שאנחנו, בבית החולים, נעזור לו?


**להתנהג**

- נהלי עם המטופל את שיחת השחרור בהתאם לדגשים לשיחה המופיעים ב\_\_\_\_\_
- בדקי עם המטופל שיש ברשותו את סכום הכסף הנדרש עבור נסיעה עצמאית לבית/למסגרת והאם יש ברשותו סכום זה
- שימי דגש על הנקודות הבאות בשיחת השחרור:
  - הרגיעי את המטופל והבטיחי לו כי במשותף תמצאו פתרון
  - בדקי עימו את האפשרויות הקיימות למציאת פתרון, לדוגמא: "האם ניתן לבקש מבן משפחה שיבוא לאסוף אותך? אולי נוכל להלוות לך כסף לנסיעה מהמחלקה או על חשבון בית החולים?"
  - במידה ומדובר במימון מהמחלקה, קבלי על כך אישור
  - בדקי האפשרות שנציג ממשפחתו יבוא לאסוף אותו







אני מסוגל להסתדר ולהתמודד!  
יש לי כתובת- איילה האחות תעשה כל מה שהיא יכולה כדי לעזור לי.





## טרם תואם תור לרופא מטפל

**לא יהי מי שיטפל בי כשאצא מפה!**  
 אני לא יודע למי לפנות...  
 מי יטפל בי?  
 מי ידע להנחות אותי מה לעשות אם יש בעיה?



**המטרה שלי:** חיזוק תחושת הביטחון של המטופל בהמשך קבלת התמיכה הטיפולית לאחר השחרור

**להאמין**

- המטופל מסוגל להתמודד עם האתגרים הצפויים לו ויודע שכאשר ישנה בעיה כלשהי, הוא מוזמן לפנות אלינו 

**להרגיש**


- מדוע המטופל חושש?
- האם הוא מודע לכך שאנחנו, בבית החולים, נעזור לו? 

**להתנהג**

- נהלי עם המטופל את שיחת השחרור 
- הדגישי בפניו כי הצוות בבית החולים דואג לו ומתאם עבורו את המעקב הרפואי
- קשרי אותו לגורמים עימם הוא ימשיך את הטיפול מחוץ לבית החולים
- בדקי כי קיים תור לרופא ועדכני את המטופל בפרטי התור והמיקום המרפאה. במידה ולא ניתן לתאם תור, תני למטופל את פרטי ההתקשרות למחלקה בבית החולים עד שיתאמו עבורו תור במרפאה
- הסבירי למטופל את הרצף הטיפולי בין גורמי הטיפול: אופן העברת המידע ושמירת הרצף הטיפולי בין בית החולים למרפאה
- שתפי (בהסכמת המטופל) את בן המשפחה המלווה, לסיוע בתיאום התור במרפאה, לדוגמא: "האם אתה מסכים שבני משפחתך יעזרו לך בתיאום התור?"
- עד יומיים מיום השחרור: תאמי את התור והתקשרי טלפונית עם המטופל ליידע אותו



**אני מסוגל להסתדר ולהתמודד!**  
 יש לי כתובת- איילה תדאג לתאם לי את התור וזה בטח יקרה בקרוב.  
 אני מכיר את האחות במרפאה ואם אצטרך משהו אני יכול לפנות גם לבית החולים






## קושי בהשגת מרשם לטיפול התרופתי

במצב זה לא ניתן לרכוש טיפול במרשמים של בית חולים ועל כן יש לפנות לרופא המשפחה ולקבלת מרשם מהקופה המבטחת.

**אני מבולבל! אני לא יודע מה לעשות...**  
 אני לא יודע למי לפנות כדי לקבל מרשם מי יעזור לי?  
 אני לא בטוח שאני מסוגל לעשות את זה לבד...  
 מה יקרה אם לא יהיה לי את המרשם בזמן? מה יקרה אם המחלה תחזור?



**המטרה שלי: העצמה וחזוקת תחושת הביטחון של המטופל במציאת פתרון להשגת המרשמים**

**להאמין**

- המטופל מסוגל להתמודד עם האתגרים הצפויים לו
- תפקידי כאחות לספק לו את הכלים והתמיכה הנדרשת כי שיוכל לבצע פעולות מסוג זה בהצלחה

**להרגיש**

- מדוע המטופל חושש?
- האם הוא מודע לכך שאנחנו, בבית החולים, נעזור לו?

**להתנהג**

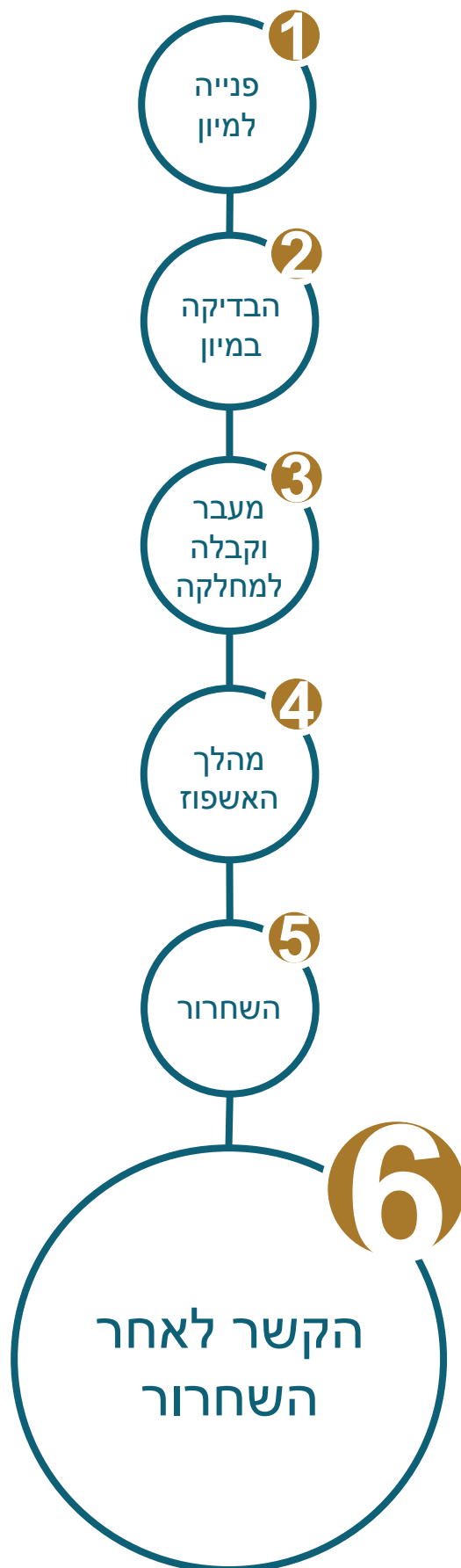
- **גלי הבנה ואמפתיה** כלפי תחושותיו של המטופל לאור המצב, לדוגמא: "אני מבינה שאתה חושש משום שתהליך השגת המרשמים חדש לך ועדיין לא מוכר לך"
- **הסברי בפירוט את התהליך**, לדוגמא, "אני אסביר לך בדיוק מה צריך לעשות..."
- **הדגישי את חשיבות הנושא** בפניו **בדקי ההבנה שלו**, לדוגמא: שאלי שאלות על שלבי התהליך והגורמים המעורבים- מתן תשובותיו של המטופל ישקפו את רמת הבנתו
- **בדקי עמו האם הוא מרגיש שהוא מסוגל לעשות זאת עצמאית**
- **עודדי אותו לשאול שאלות**, לדוגמא: "אם יהיו לך שאלות הרגש נוח לשאול... היה בטוח שתצא מפה שכל הפרטים ברורים לך"
- **הציעי לו לערב בן משפחה בתהליך**
- במידת הצורך, **ציידי את המטופל בתרופות** למספר ימים עד שיתארגן להשגת התרופות
- עד יומיים מיום השחרור: **תאמי והתקשרי טלפונית עם המטופל** לוודא תיאום התור עם המרפאה



## קושי בהשגת מרשם לטיפול התרופתי

**אני מסוגל להתמודד ולמצוא פתרונות!**  
אני מרגיש שאני כבר לא חושש מהשגת המרשם...יש לי את המידע שאני צריך  
ובמידת הצורך אוכל לפנות למחלקה בבית החולים או למרפאה







## משמעות ההתמודדות עם חיי היומיום עבור המטופל ובני משפחתו



בשגרת היומיום מתעוררים רגשות שונים המושפעים ממגוון הסיטואציות עמן מתמודד המטופל שהשתחרר מהאשפוז. בנוסף לכך, הדמויות הטיפוליות כבר אינן זמינות.



## המטרה שלי כאחות לאחר השחרור

ליווי המטופל שהשתחרר ובני משפחתו בעת פנייתם אלי, תוך הענקת תחושת הביטחון שאני מהווה כתובת לצרכים הרגשיים והרפואיים שלהם



### להתנהג

- להקשיב, לשתף ולכבד את האדם הפונה אלי
- לתת מענה לצרכים הרפואיים והרגשיים
- למנוע אשפוז מיותר תוך יצירת מוטיבציה לפנות לגורם הטיפולי בקהילה
- להגביר היענות לטיפול רפואי



### להרגיש

- לזהות את הצרכים הרגשיים של המטופל ובני משפחתו
- לגלות הבנה ואמפתיה



### להאמין

- המטופל ובני משפחתו בעלי יכולת להתמודד עם האתגרים בחיי היומיום
- המטופל ובני משפחתו יכולים לקבל החלטה שקולה בבחירת הפתרונות האפשריים בהתמודדות עם האתגרים



## מהי החוויה הרצויה של המטופל לאחר השחרור?

**אני מרגיש שמכירים אותי ואת הצרכים שלי!**

אני מרגיש בטוח ליצור קשר ולהתייעץ עם המחלקה כאשר יש לי בעיה.

כבשיחה עם המחלקה, אני מצליח להירגע קצת ואני מאמין שלמרות הקושי, יש פתרון למצב בו אני נמצא.

איילה האחות נתנה לי את כל המידע לגבי הפתרונות ברגעים קשים. היא מלווה אותי כשאני זקוק לכך גם אחרי שהשתחררתי.

אני מרגיש שאני מקבל יחס מאד חם במחלקה! אני חשוב להם!



## מהי החוויה הרצויה של המטופל לאחר השחרור?

**אני מרגיש שיש לנו בבית החולים כתובת להתייעצות למרות שהוא השתחרר!**

הצוות התומך לא זמין בכל רגע כפי שהיה בבית החולים. זה מפחיד.

כאשר ישנו קושי להתמודד ואנחנו מרגישים את המשבר, ההתקשרות עם בית החולים מפחיתה את הדאגה שלנו: אנחנו מקבלים תמיכה רגשית, מידע רפואי וכלים להתמודד.

אין זה אומר שנחזור לאשפוז... מספיק שמישהו מבין אותי ומסביר לי ברוע מה עלי לעשות...





## כיצד אני יכולה לשפר את חוויית המטופל ומשפחתו בהתקשרות או בהגעה למחלקה לאחר השחרור?

### המטרות שלי כאחות הן...

- להעצים את תחושת הביטחון של המטופל בי, כחלק מהצוות במחלקה
- ליצור סביבה תומכת, מכבדת ובטוחה בה יוכל המטופל לקבל החלטה שקולה

הדיאלוג שלי עם המטופל ו/או המשפחה

### איך?

- הציגי עצמך ואת תפקידך בפני הפונה
- בררי את זהות הפונה: מהו שמו המלא? האם אושפז בעבר? במידה וזה אשפוז חוזר: מתי השתחרר? מי היה הגורם המטפל?
- הקשיבי והתייחסי בכבוד ובהבנה לפניית המטופל/ בן המשפחה: לדוגמא, "מה שלומך? בוא תספר לי מה קורה ולמה אתה פונה אלינו"
- שמרי על פרטיות המטופל (בררי את המצב החוקי): מהו המידע רפואי שניתן/ לא ניתן למסור לבן המשפחה
- רשמי את תיאור המטופל/ בן המשפחה המלווה
- התאימי המענה למקרה לאור תיאור המטופל/ בן המשפחה, לדוגמא, הפנייה לגורם טיפולי אחר, הזמנה לשיחה, מתן תשובה מיידית
- הסבירי את הפתרונות האפשריים ואת ההיגיון מאחורי כל פתרון בפני המטופל/ בן המשפחה לאור תיאור המצב:
  - האם מומלץ להגיע למיון? מדוע?
  - האם מומלץ לפנות לרופא המטפל בקהילה? מדוע?
  - האם מומלץ להיעזר בגורם טיפולי אחר (הפנייה לבית חולים כללי, בית חולים באזור אחר, מרפאה וכו')? מדוע?
  - האם מומלץ להמשיך להיות בקשר טלפוני עם המחלקה? מדוע?
- במידת הצורך, הדריכי לגבי אופן פנייה לפסיכיאטר המחוזי
- הסבירי בשפה שתאים לאופן הבנתם, תוך התייחסות לרגישות התרבותית
- הזמיני את הפונה ליצור קשר בהמשך במידת הצורך
- עדכני טלפונית את הגורם הטיפולי בקהילה



## פנייה טלפונית של מטופל לאחר אשפוז ראשון

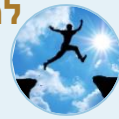
**מה קורה לי? למה אני מרגיש כך? אני מפחד!**  
**מה קורה לי? אני לא יודע להתמודד עם זה... זה חדש לי**  
**אני מפחד ממה שיחשבו עלי ולכן אני לא רוצה לשתף אף אחד**

**המטרה שלי:** לחזק את הביטחון של המטופל בצוות המחלקה בכדי לסייע לו בהתלבטות ולהפחית החרדה



### להאמין

- המטופל מסוגל לקבל את ההחלטה השקולה ביותר בהתבסס על ההסבר וההכוונה שלי ושל הצוות במחלקה
- ההסברים שלי הם בעלי השפעה ניכרת על מצבו הנפשי והרגשי של המטופל ועל ההחלטות שהוא יקבל



### להרגיש

- מדוע המטופל התקשר?
- מה יעזור לו לקבל את הפתרון הנכון ביותר למצבו?
- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יגרום לו לסמוך עלי?



### להתנהג

- נהלי את הדיאלוג בהתאם למפורט בראשית הפרק
- בדקי עם המטופל את הרגשתו וחוויותיו- סיבת פנייה: לדוגמא, "ספר לי קצת יותר מה קרה בימים האחרונים... איך אתה מרגיש כעת?"
- "אני מבינה שאתה דואג משום שלא הצלחת לקבוע תור למרפאה במועד שרצית..."



- עודדי את המטופל לשאול שאלות ועני עליהן
- ערבי גורם טיפולי נוסף במידת הצורך, לדוגמא, רופא, עו"ס, פסיכולוג, המטפל האישי
- בדקי עם המטופל האם הוא מעוניין לערב את אחד מבני משפחתו במידה וכן
- סכמי עם המטופל על יצירת הקשר עם בן המשפחה
- הסברי כיצד, לדוגמא, "בוא נסכם שגם בן המשפחה שלך יתקשר לכאן ואתן לו את כל המידע איך להשיג את התרופות בקופת חולים"
- בדקי כי ניתן מענה לצורך שהועלה, לדוגמא, "האם ענינו לך על השאלה? האם יש עוד משהו שנוכל לעזור בו?"





## פנייה טלפונית של מטופל לאחר אשפוז ראשון

**יש לי למי לפנות! יש לי כתובת!**

אני יכול תמיד לפנות לבית החולים, הם זמינים להקשיב לי ושם אקבל מענה מגורם רפואי שמכיר ומבין אותי.





## המטופל מתקשה להשיג מרשם / תרופות

**אני בלחץ...אני לא יודע מה לעשות... מה יקרה אם יגמרו לי התרופות? אני לא מצליח להשיג אותם...לא מקשיבים לי...בירוקרטיה...בירוקרטיה... למה במרפאה ובקופת החולים לא עוזרים לי? הם רוצים שאני אחזור למצב הקשה?**



**המטרה שלי:** העצמה וחיזוק תחושת הביטחון של המטופל במציאת פתרון להשגת המרשמים לטיפול התרופתי



### להאמין

- המטופל מסוגל לקבל את ההחלטה השקולה ביותר בהתבסס על ההסבר וההכוונה שלי ושל הצוות במחלקה



### להרגיש

- מדוע המטופל התקשר?
- מה יעזור לו לקבל את הפתרון הנכון ביותר למצבו?
- מהי הציפייה שלו ממני?
- מה יגרום לו לסמוך עלי?



### להתנהג

- נהלי את הדיאלוג בהתאם למפורט בראשית הפרק
- גלי הבנה ואמפתיה למצבו של המטופל לדוגמא, "אני מבינה שזה מדאיג אותך מאד שאתה לא מצליח להשיג את התרופות שלך כרגע"
- הסברי בפירוט את התהליך: פנייה לרופא משפחה, חזרה למחלקה כדי לאסוף מרשמים וכו', לדוגמא, "אני אסביר לך בדיוק מה צריך לעשות..."
- בדקי שהבין את ההסבר: שאלי שאלות על שלבי התהליך והגורמים המעורבים- מתן תשובותיו של המטופל ישקפו את רמת הבנתו
- בדקי עם המטופל האם הוא מעוניין לערב מישהו מבני משפחתו במידה וכן
- סכמי עם המטופל על יצירת הקשר עם בן המשפחה
- הסברי את התהליך, לדוגמא, "בוא נסכם שבן המשפחה שלך יתקשר גם הוא לכאן ואתן לו את כל המידע איך להשיג את התרופות בקופת חולים"
- עודד שאלת שאלות ועני עליהן
- בדקי כי ניתן מענה לצורך שהועלה, לדוגמא, "האם ענינו לך על השאלה? האם יש עוד משהו שאתה צריך?"





## המטופל מתקשה להשיג מרשם / תרופות

**יש לי למי לפנות! יש לי כתובת!**

אני יכול תמיד לפנות לבית החולים, שם אקבל מענה מגורם רפואי שמכיר ומבין אותי. הם זמינים להקשיב ולתת לי מענה לשאלות ולדילמות שלי....

