



מדריך מקוצר לאנשי מקצוע: מתן בשורה קשה למשפחות בימי קורונה

בימים אלו, כשאנו מתמודדים עם מגיפת הקורונה והתנאים הייחודיים של האישפוז, הבידוד והמרחק הפיזי, חשוב לשים לב לפרידה מחולה הנוטה למות. שלילת החופש בבחירת אופן הפרידה והעדר המגע הפיזי הקרוב עם החולה עשויים להעצים את פחד המוות ואת קשיי ההתמודדות עם האובדן והשכול.

חשיבות הנוכחות של צוות הרפואי והעו"סים המלווים את הצוות, את החולים ואת בני המשפחות בשלבי הפרידה גדל והופך מורכב יותר. כך גם הדילמות הכרוכות בו והנטל הנפשי והרגשי שהוא מותיר. דילמות אלו עשויות להעמיק עוד לנוכח המתיחות הצפויה סביב החלטות רפואיות תחת עומס גדול על המערכות והמשאבים הנגישים לטיפול.

קשר עם המשפחות / מלווים (חברים, מטפל זר)
מומלץ שאת התקשורת עם המשפחות יערוך איש / אשת צוות שמסוגל להקדיש לכך תשומת לב, ולא דווקא הצוות המטפל שיהיה עמוס ואולי אף מבודד בעצמו. איש הקשר יעודכן במצב הרפואי של החולה הנוטה למות וגם יקח חלק במתן הבשורה המרה. המלצה על: רופאים, עובדים סוציאליים, צוות סיעודי מיומן בתקשורת אמפטית, מלוות רוחניות.

ערכים ועקרונות לתקשורת עם החולים ומשפחות:
כבוד, רגישות (תשומת לב לרגישות תרבותית), אמפטיה, שותפות, נוכחות, הקשבה, חמלה.

**לובינרים מקצועיים וסדנאות לשיתוף ותמיכה לצוותים רפואיים:
היחידה הקהילתית נט"ל - 0732.363.309; או- 0732.363.363**



התאמת מודל SPIKES – מתן הבשורה המרה בזמן קורונה למשפחה (וגם לחולה בעת הצורך)

הכנה – SETTING UP

1. איך ואיפה תתקיים השיחה. המצב האידיאלי הוא פנים אל פנים כאשר המשפחה מגיעה לשטח המבודד. במידה וזה לא מתאפשר רצוי שתתקיים באמצעות פלטפורמה המאפשרת וידאו (וואטסאפ, זום, סקייפ).
2. לדאוג לשקט ולפרטיות- גם בפלטפורמה דיגטלית. חשוב לחשוב על הרקע הויזואלי (מה נראה מאחוריהם) ורעשי הרקע.
3. הצגה עצמית של נותן הבשורה: שם ותפקיד, יתכן מצב בו מקבל הבשורה אינו מכיר את הצוות או את המבשר.
4. לבדוק ולהחליט- מי צריך חשוב שיהיה נוכח בשיחה.
5. לברר מי החולה רוצה שיהיה נוכח בשיחה ולאפשר זמן לקרוא להם / לחבר אותם.
6. זמן – לעדכן את המשפחה על הזמן העומד לרשותה
7. לנסות ולשמור על קשר עין – חשוב במיוחד בגלל שהתקשורת היא מרחוק
8. מה להגיד: "חשוב לי להקדיש לכם זמן ותשומת לב"

תפיסה – PERCEPTION

1. להבין (ולשאול אופן ישיר), מהו המידע שיש בידם, מה נאמר כבר; מה יודעת המשפחה לגבי מצבו של יקירם (במידה והשיחה היא הודעה על התדרדרות המצב: ומה יודעים לגבי השלבים הבאים, התחושות שילוו את השלבים הבאים והביטויים הרפואיים לכך).
2. לזהות את המצב הרגשי של המשפחה / חולה: הכחשה, כעס, פחד, חרדה, חוסר אונים, חוסר וודאות. חשוב לשים לב לתחושות אשמה שעלולות להתעורר לנוכח אופי הפרידה והקושי של המשפחה לשבת פיזית לצד אהובם וללוות אותו ברגעים האחרונים.
מה להגיד: מה ידוע לכם? איך אתם מבינים את המצב? מה אתה/אתם יודעים על מצבו/מצבה? מה אמרו לכם?
להכיר ולתקף: "זה מאד קשה ומבהיל מה שאתם עוברים"



הזמנה – INVITATION

יש לבדוק עד כמה המשפחה מוכנה לשיחה ולהכינם (לעיתים מספיק משפט בודד) לכך שעומד להימסר מידע לגבי יקירם.

מה להגיד:

"לצערי יש לי חדשות לא טובות עבורכם"

"לצערנו המצב התדרדר"

"האם אתם רוצים שאתן לכם את כל המידע הרפואי לגבי מצבו/ה של יקירכם?"

"אם הזמן אוזל, מה הדבר החשוב לכם ביותר?"

"מה חשוב לך שנדע על (בן המשפחה)?"

לא להגיד: "לא הצלחנו, אין מה לעשות, לא עזר מה שעשינו וכדומה"

מתן הבשורה מתרחש כאן: לאחר המשפט המכין, יש לתת את המידע הקשה. ולאחריו, לתת מידע נוסף שנדרש.

מתן המידע – KNOWLEDGE & INFORMATION

לתת למשפחה תחושה של שותפות.

1. שימוש במילים ברורות ולא דו-משמעיות (הוא הלך... הוא איננו...) ומבלי להשתמש במילים:

"אין יותר מה לעשות".

2. מתן מידע לגבי הצפוי הלאה כמו תחושות של החולה או פעולות רפואיות צפויות

3. מתן מידע לגבי הנהל בבית החולים / בארץ כפי שידוע לכם. מה יעשה ומה לא יעשה (העברה

ליחידות טיפול נמרץ, חיבור למכונת הנשמה וכו'). הדגישו שלבים אלו כנהלים החלים על כלל

החולים המאושפזים.

מה להגיד:

אם הבשורה היא התדרדרות צפויה / לא צפויה:

"הייתי רוצה שהמצב יהיה שונה אבל לצערי המצב מתדרדר / הולך לכיוון לא טוב / יקירכם במצב של

סכנת חיים / צפוי שבזמן הקרוב נאלץ להרדים ולהנשים / היא כרגע מורדמת ומונשמת"

אם הבשורה היא של מוות: "אני מצטער (שמו של האדם) נפטר".



אמפטיה – EMPATHY

1. התייחסות לתגובות הרגשיות של החולה ומשפחתו
2. נסו לזהות את המצב הרגשי אחרי מסירת הבשורה; צער עמוק, הכחשה, כעס, חרדה, חוסר אונים, חוסר וודאות, אשמה ולהתייחס לכך.
3. לתת מקום לסערת רגשות: בכי, זעקות כאב, התכנסות
4. לתת למשפחה את התחושה שמחוברים אליה

מה להגיד:

"זה אובדן מאד קשה"

"צר לי על הכאב שאתם חווים עכשיו"

"לא היתה לכם שליטה על זה, לא יכולתם לעשות יותר מזה עבורו/ה"

"אני מצטערת כל כך שעליכם להיפרד בדרך כזאת, הייתי רוצה להציע לכם... "

(במידה וזה תפקידכם): "זה רגע קשה, אם תרצו אוכל ללוות אתכם לאורך השלבים השונים"

(המצב האידיאלי הוא הודעה שתגיע למשפחה בשלבים בהם החולה יכול/ה לתקשר, הציעו לחבר ביניהם באמצעות טלוויזיה במעגל סגור, שיחת וידאו או שיחת טלפון).

במידה והחולה מורדם ומונשם ניתן להציע למשפחה:

"חוש השמיעה הוא האחרון לתפקד, לכן, ניתן עדיין להעביר לחולה את תחושותיכם ומחשבותיכם. נוכל לתווך זאת על ידי":

- לכתוב כל מה שהייתם רוצים להגיד ליקירכם ואיש צוות (רצוי מי שכבר יצר קשר עם המשפחה) אחר נקרא לו

- להקליט ליקירכם הודעה שנוכל להשמיע לו

- לצלם את עצמכם - ואנחנו נראה לו

- במידת האפשר, חברו את המשפחה בוידאו לרגע בו אתם מעבירים (מקריאים או מקרינים) לחולה את המסרים שלהם.

- הציעו למשפחה- האם ישנם דברים שאת/ה עדיין רוצה לומר לאהוביך, או דברים שאת/ה רוצה לקחת את הזמן ולומר אותם שוב?

סיכום – SUMMARY

1. בירור שהמשפחה / מטופל קיבלו את המידע והבינו אותו
2. לקבל מבני המשפחה את המחשבות לגבי הדרך בה ירצו להיפרד ולסייע להם בתיאום הפרידה.



3. (במידת האפשר ולפי הנהוג בהגדרת התפקיד), להמשיך ללוות את המשפחה ולוודא שיוודעים איפה ואיך מתנהלת הקבורה.
4. לבדוק מהי מערכת התמיכה של המשפחה; מי עוד יהיה איתך? בטלפון, בזום (בעת הזאת גם שכנים ואפשר להציע מתנדבים)
5. לשקול להעביר למשפחה צילומים בווידיאו או תמונות של יקירם בזמן מחלתו וסוף חייו (שיהיה להם תיעוד לעתיד)
6. הזמנה ודאגה להמשך ליווי בקהילה וקשר עם המשפחה ולידע את המשפחה עם מי אפשר להמשיך לשמור על קשר בעת הצורך.

מה להגיד:

"האם קיבלתם את כל המידע שאתם צריכים, והאם אתם מבינים אותו?"
"האם תוכלו לחשוב על הדרך הטובה ביותר, בנסיבות הקיימות, להיפרד?"

לאיש הצוות:

- במידה והמשפחה משתפת אותכם בדבריה לחולה (אם אתם מתבקשים להקריא לחולה דברים, נוכחים במהלך שיחת וידאו וכו') חשוב לתת תוקף לדברי המשפחה:
- ציינו זאת, אם לדעתכם החולה שומע/ת, אף שאינו יכול להגיב.
 - בקשו מן המשפחה לדבר לאט, לקחת את הזמן.
 - בסוף השיחה עם החולה חשוב להישאר עם המשפחה עוד רגע אחד נוסף, לברר איך הם מרגישים ולתת תוקף לדברים שלהם:
 - הדברים שאמרתם יפים ומשמעותיים
 - מהדברים שלכם אפשר להבין כמה הוא/היא יקרים לכם
 - אילו הייתי אני שומע/ת דברים אלה הייתי מרגיש/ה מוערכ/ת ואהוב/ה



העצירה - The pause

"העצירה" היא הזמנה לדקה של דומיה, אשר נערכת בבית החולים עם מותו של מטופל. היא מאפשרת סגירת מעגל לצוות הרפואי וגם למשפחת המטופל. זהו טקס פשוט שמאפשר לשים לב לרגע המיוחד הזה ולקדשו. על ידי השתתפות בדקת הדומיה יכולים חברי הצוות, העשויים להיות בני דתות ותרבויות שונות, לקחת חלק בטקס ולכבד את המת. הטקס מקדם שמירה עצמית של הצוות ומונע שחיקה.

כל אחד מחברי הצוות יכול לבקש לציין "דקת דומיה" ברגע המתאים. במידה ולא ניתן לעשות זאת מיד, ניתן למצוא זמן נוח אחר שבו כל הצוות המטפל יכול להשתתף. יש יתרון בשיתוף בני משפחת הנפטר במידה וניתן - זה מעצים את ייחודיות הרגע עבור כולם.

ניתן להשתמש בהזמנה מילולית זו: "האם נוכל לעצור ולכבד את האדם השוכב לפנינו. הוא חי חיים מלאים ועכשיו, איננו. אדם זה אהב והיה נאהב. הוא היה חבר של מישהו והיה בן למשפחה כלשהי. בדקת הדומיה שלנו אנו מביעים הערכה וכבוד לאדם זה ולמאמצים שעשינו כדי להצילו.

(דקה דומיה)

תודה לכולם".



שמירה עצמית לאנשי מקצוע

אלו ימים קשים, העומס הרגשי והמעשי גבוהים במיוחד וחשוב שתדאגו ותשמרו על עצמכם. ישנן התמודדויות רבות שאתם חווים במקביל:

- **דאגה למשפחה האישית ולבריאותם לנוכח היתכנות הדבקה.** שיתוף המשפחה (באופן המותאם לגיל) בדאגות ודיון על הדרכים האפשריות לצימצום הסכנה ופתרונות אפשריים יפחית את תחושת האחריות שאתם נושאים. קל יותר לשאת בדאגה ובאחריות כאשר היא משותפת.
- **תחושת חוסר אונים אל מול מצבים קשים** (בעיקר אם נעמוד מול מחסור במשאבים והחלטות קשות הכרוכות בכך). זיכרו את מה שאתם כן יכולים לעשות ובמה אתם תורמים ומועילים גם כאשר המצב בלתי נסבל: הקשבה, הסבר לגבי העתיד לקרות, סיוע בהכנה ובהתכוננות, נוכחות פיזית או רגשית כל הדברים הללו שאתם מעניקים הם חשובים ומשמעותיים.
- **חשש מפני כעס ותסכול של החולים והמשפחות.** כדאי לזכור כי מקור הכעס הוא התחושה של המשפחה שאינה יכולה להועיל לאדם אהוב, חוסר האונים שלה כאשר נשללת ממנו מה שנראה לו כאחריות בסיסית לדאוג לאדם אהוב, למלא מצוות כיבוד הורים או דאגה לקרובים.
- **קושי לתמרן בין דרישות הבית והמשפחה לעבודה.** במידת האפשר נסו לקבוע זמנים ידועים מראש להיותכם עם המשפחה תוך ניתוק מן העבודה. גם 15 דקות פנויות לחלוטין (הטלפון בצד) יכולות להיות משמעותיות.
- במידה ואתם עובדים מן הבית, הטישטוש בגבולות עלול להיות מבלבל עוד יותר. החליטו על שעות עבודה וידעו את בני הבית לגביהם ונסו ליצור מרחב מסויים (חדר או אפילו שולחן עבודה) שהם ייעודיים לעבודה. עדכנו את המשפחה מראש מתי אתם צפויים להתפנות (ואם לא ידוע תגידו שאתם תעדכנו בהמשך) ונסו לייצר טקסי מעבר גם במצב של עבודה מן הבית, למשל: הצהרה מילולית שאתם פנויים כעת; מקלחת; החלפת בגדים; לטיול קצרצר בחוץ, כוס קפה.
- **חשש מפני שחיקה ו"נפילה לתפקוד של אוטומט".**
 - שימו לב לסימנים רגשיים וגופניים שלכם ושל הקולגות שלכם.
 - רגעים קטנים של חמלה וסיוע- נסו לקחת לעצמכם בכל יום רגע קטן אחד בו תתחברו למישהו, תסייעו לחולה / משפחה אחת. רגעים קטנים אלו הם הישג גדול בזמנים אלו ויתרמו לתחושת החיוניות והמשמעות שלכם.
 - רגעים קטנים של הנאה ורגיעה. קחו לכם בכל יום זמן קצר – גם כמה דקות בודדות - בו תעסקו במשהו שמסב לכם הנאה או מרגיע אתכם: מוסיקה, שיחה, תשומת לב קשובה (מיינדפולנס), מדיטציה, כוס קפה.

- רגעים קטנים של הרפייה ונשימה. שבו בנוח, הכניסו והוציאו אויר ברוגע, בנוחות ומעט לאט יותר ועמוק יותר מן הרגיל, והרפו את שרירי הגוף. קחו דקה כזו מדי כמה שעות ביום. נשימות הן המנגנון היעיל ביותר לשמור על המערכות הגופניות והמנטליות מפני מתח מצטבר.
- שתפו אחרים משמעותיים בחוויות שלכם.
- שתפו קולגות בעבודה בחוויות שלכם- אחד מגורמי החוסן המשמעותיים הוא היכולת לחלוק עם אנשי הצוות שלכם את חוויותכם והרגשות שלכם. נסו למצוא לכך זמן, כולכם חולקים חוויות דומות.
- אם אין לכם אפשרות לשתף בשיחה, כיתבו יומן. אפשר גם לצלם ולהוסיף כמה מילים על יד הצילומים, לציין בכל יום ברגעים משמעותיים.
- הקפידו על טקסי מעבר אשר יסמלו את המעבר מהבית לעבודה ומהעבודה הביתה. טקסים אשר יסמלו סוף יום / משמרת ותחילת יום / משמרת.
- **חשש מתשישות פיזית.** הקפידו על מנוחה וצרכים בסיסיים: שתייה מרובה וארוחות מזינות. בימים אלו כאשר חשוב במיוחד לשמור גם על החוסן הגופני. זכרו ששמירה על אלו תשמר את היכולת שלכם להמשיך ולסייע לאחרים. בנוסף, הקפידו על פעילות גופנית קצרה המותאמת למקומות סגורים ועל יציאה החוצה, לשמש לפחות פעם ביום.
- **לסיום-** הזכירו לעצמכם שהמצב הזה זמני, ועד שיחלוף, פתוחות לכם האפשרויות הן להעניק לאחרים והן ללמוד שיעורים חשובים ומצמיחים לעצמכם. האירועים בעת הזו יחוללו בכולנו, פרטים ואירגונים שינוי עמוק. את משמעות השינוי אנחנו מייצרים כעת.

● מומלץ להיעזר במסמך ה- VITALtalk שעצות ממנו מוטמעות במסמך זה:

<https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/>

כתיבה, עריכה וניסוח:

הלה אשר, SCP-C, מלווה רוחנית מוסמכת ומדריכה. עמותת קשובות – מרכז שוורץ

ענת זכאי, MSW, עו"ס קלינית, מנחה ביחידה הקהילתית נט"ל

תמר לביא, Ph.D, פסיכולוגית חינוכית, מנהלת היחידה הקהילתית; נט"ל



קו הסיוע נט"ל – 1.800.363.363

לזובינרים מקצועיים וסדנאות לשיתוף ותמיכה לצוותים רפואיים:

היחידה הקהילתית נט"ל - 0732.363.309

או- 0732.363.363