

חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

הטמעת שימוש במוקד מתורגמנות טלפונית

הקדמה כללית

הנגשה לשונית מקצועית היא כלי חשוב להסרת מחסומים לשוניים ותרבותיים בטיפול ובשירות. בשל העובדה שלא תמיד זמין מתורגמן פנים-אל פנים, פותחה שיטה להנגשה לשונית מרחוק – באמצעות הטלפון ובעשור האחרון גם בוידאו.

שירות מתורגמנות טלפוני החל לפעול באוסטרליה, כבר בשנות ה-70 של המאה שעברה, כחלק משירותי החירום במדינה. שם הופעל השירות מתוך הרצון להנגיש שירותי חירום לכמה שיותר קבוצות לשוניות, ומתוך האתגרים שקשורים למרחקים הגיאוגרפיים העצומים במדינה, שלא מאפשרים תמיד הגעת מתורגמן פנים אל פנים.

מאז, התרחב השימוש במתורגמנות באמצעות הטלפון, והוא מוצע כיום בידי המדינה או בידי גופים מסחריים (יש כאלה המציעים תרגום ליותר מ-200 שפות). מתורגמנות באמצעות הטלפון מחייבת הכשרה ספציפית לתרגום מרחוק, אך היא מועילה במיוחד במצבים שבהם אין מתורגמן זמין לשפה מסוימת, במצבים שבהם נדרש תרגום דחוף, או במצבים שבהם דווקא עדיף שהמתורגמן לא יהיה נוכח בחדר.

סוג התרגום הזה מצריך שינוי תודעתי אצל המטפלים, אשר אינם רגילים להיעזר בגורם מרוחק לתיווך לשוני. עם זאת, בהטמעה נכונה, הופכת השיחה באמצעות מתורגמן מרוחק, לדבר פשוט יותר ממה שנראה, ולחלק בלתי נפרד מהמפגש השרותי והטיפול.

בישראל, השירות הראשון למתורגמנות רפואית הוקם ב-2007, בידי עמותת טנא בריאות, שרצתה לשפר את הנגישות של שירותים ליוצאי אתיופיה, מתוך הבנה שמחסומי השפה רבים וגדולים וברוב המקומות אין דוברי אמהרית וגם לא יועסקו מתורגמנים או מגשרים במרפאה עצמה.

שירות "קול לבריאות" של טנא בריאות סלל את הדרך לשירותים דומים, בהיקף רחב יותר. הקופה הראשונה (והיחידה עד כה) שהקימה שירות in-house למבוטחיה היתה מכבי שירותי בריאות. שירות זה פעל כשנתיים, והציע תרגום בערבית וברוסית.

משרד הבריאות מציע, החל מ-2013, שירות מתורגמנות באמצעות הטלפון, לשפות ערבית, רוסית, אמהרית וצרפתית, באמצעות מוקד של חברת בזק-אונליין.

טלי קניג, ממונה על תחום השוויון ועל תחום הכשירות התרבותית ב"מכבי שירותי בריאות", מתארת את תהליך ההטמעה של השירות הטלפוני שמציע משרד הבריאות.

הטמעת שימוש במוקד מתורגמות טלפונית

טלי קניג, ממונה על תחום השוויון ועל תחום הכשירות התרבותית ב"מכבי שירותי בריאות"

נושא הכשירות התרבותית במכבי זכה להתקדמות ניכרת בשנים האחרונות. הטיפול בנושא חוצה ארגון ומשלב פעילות של גורמים רבים מזוויות שירות, רפואה ומשאבי אנוש. נושא ההנגשה הלשונית מטופל ב"מכבי" כחלק מבניית כלים ותהליכי עבודה בתחום.

כבר ב- 2010 הוקם במכבי מוקד מתורגמות טלפונית לשפות רוסית וערבית. המוקד פעל כשנה וחצי ומסיבות תקציביות הופסקה פעילותו. במהלך מספר שנים נבחנו אלטרנטיבות למוקד אך לא נמצא פתרון איכותי וישים. על כן, כשמשרד הבריאות הקים את המוקד למתורגמות בטלפון (המופעל בחברת בזק אונליין) הצטרפות מכבי לשירות הייתה עניין של זמן בלבד. במובן זה, התחלנו מנקודת פתיחה טובה, מאחר שעובדים רבים כבר הבינו את היתרונות שבשימוש בשירות המתורגמות.

ואכן, החל מאוקטובר 2014 התחיל לפעול במכבי שירות מתורגמות טלפונית של משרד הבריאות.

נושא הכשירות התרבותית החל להתגבש במכבי בתפיסתו הנוכחית ב- 2013. במסגרת פורום כשירות תרבותית שכלל עובדים מהמטה ומהמחוזות מופו הצרכים והוגדרה התשתית המתאימה. מונו הגורמים המנהלים את הנושא ברמה ארצית, ברמה המחוזית וברמת המרחבים. כיום, הנושא מנוהל ברמה ארצית על ידי המחלקה לניהול איכות ומחלקת קידום בריאות ובשיתוף אגף השירות. ברמה המחוזית, הנושא מנוהל על ידי מנהלות קידום בריאות מחוזיות, וכן נותני שירות ומטפלים שהוכשרו כנאמני כשירות תרבותית.

פעלנו במספר ערוצים להטמיע את שירות המתורגמות הטלפונית:

- **הכשרות עובדים** – נושא המתורגמות הטלפונית הינו חלק מהכשרות העובדים לכשירות תרבותית. הכנו מצגת שמשמשת את המדריכים לכשירות תרבותית ושנאמני הכשירות התרבותית יכולים להעביר במסגרת ישיבות צוות.

- **הנגשת מספר הטלפון של המוקד** – הכנו פוסטרים עם מספרי הטלפונים ושעות הפעילות של המוקד. הפקנו מדבקות עם פרטי ההתקשרות כדי שהמספר יהיה זמין על כל מכשיר טלפון או מסך מחשב. המספר נכנס לרשימת מספרי הטלפון השימושיים של הרופאים, באתר האינטרא-נט של מכבי ועוד.

שיקוף שימושים – מתוך עבודת ההטמעה אנחנו רואים הבדלים בשימושים בין השפות: השפה הרוסית בשימוש הכי גבוה והשפה הערבית בשימוש הנמוך ביותר. הנתונים הללו לא משקפים בדיוק את פילוח השפות של הלקוחות במכבי אלא יותר את רצונות המטופלים ואת זמינות המטפלים דוברי השפות. לדוגמה, דוברי ערבית רבים דוברים עברית ואינם זקוקים בתרגום וכן יש במכבי מטפלים רבים דוברי ערבית, בעיקר ביישובים הערביים, כך שלא נדרש תרגום. אנו שולחים לכל הגורמים הרלוונטיים בארגון פילוח שימושים לפי מחוז, שפת תרגום, מקצוע הפונה (סיעוד, רפואה, פיזיותרפיה וכו'). אנו מכינים גם ניתוח נתונים דומה לכל מחוז, כדי לאפשר לראות את שימושי המחוז לפי מרחבים ולפי מקצוע פונה. הדבר סייע למובילי הכשירות

חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות: הטמעת שימוש במוקד מתורגמות טלפונית

התרבותית לראות את הפערים בין השימושים המצופים לבין השימושים בפועל ולהטמיע את השימוש בהתאם. תדירות שיקוף הנתונים הייתה גבוהה בהתחלה (אחת לחודש) ובהמשך הפחתנו את תדירות הפצת השימושים בכדי לא לייצר עומס רב מדיי על העובדים. מהנתונים אפשר לראות שעיקר המשתמשים בשירות המתורגמות כיום הם סקטור המינהל, ואחריו הפיזיותרפיה.



- **פעולות שיווק נוספות** – הוכנו פוסטרים למטופלים בשפות שונות כדי להגביר את מודעות הקהל לדרוש את השירות בהגיעם לרופא או למרכז רפואי של מכבי, השירות פורסם ב"מכביתון" (עיתון המופץ לכל המבוטחים), בחוברות שירות ואף בעיתונות המקומית. כמו כן, בעקבות תובנות היכן השימוש אינו מספק הנושא פורסם בקרב הרופאים (דרך הודעות בקליקס), בקרב הרוקחים ועוד.

רפואה בשפה שלך
מתורגמות טלפונית
طب بلغتك الخاصة
ترجمة فورية

رפואה בשפה שלך
מתורגמות טלפונית
La médecine dans votre langue
Interprète par téléphone

Des difficultés en hébreu ?
Traduction simultanée grâce à des interprètes médicaux à chaque rencontre avec un thérapeute et à toute étape du service
Il suffit de demander au prestataire de service de téléphoner à un interprète

هل تستصعب اللغة العبرية؟
لترجمة فورية عبر مترجمين طبيين في كل لقاء مع متعالج وفي كل نقطة خدمة
يجب الطلب من ممانج الخدمة التوجه هاتفيا الى مترجم

מכבי ללא הספקה 1-799-90-99-99
www.maccabi.co.il

مكبي لלא הספקה 1-799-90-99-99
www.maccabi.co.il

מכבי ללא הספקה 1-799-90-99-99
www.maccabi.co.il

פוסטרים שהפיקו במכבי המיידעים את הלקוחות על האפשרות לקבל שירותי מתורגמות. קיימים פרסומים גם ברוסית ובאמהרית, ופרסום בעברית עבור הצוות.

ראוי לציין שתהליך הטמעת השירות לא זכה להתנגדות רבה, בעיקר מכיוון שמוקד דומה הופעל בקופה בעבר ומטפלים רבים חוו את היתרונות המשמעותיים של השימוש בו. עם זאת, גם כיום לא הגענו למלוא מימוש הפוטנציאל של השימוש בשירות ואנו ממשיכים לחשוף את נותני השירות והמטפלים לשירות וליתרונותיו על פני תרגום בעזרת בני משפחה או עובדים דוברי שפות. בשלב כלשהו חשבנו לעורר תחרות

על הגברת השימוש במתורגמות אך הבנו שזה לא צעד נכון, שכן עלול לגרום לשימוש יתר רק בשל הרצון "לנצח בתחרות" ולא לשימוש נכון בשירות.

מבחינתי, תהליך ההטמעה של שירות המתורגמות הטלפונית היה תהליך חיובי ומתגמל. מדובר על הטמעת שירות שכל מטרתו לעזור למטופלים ולשפר את הטיפול הרפואי שהם מקבלים. סוד ההצלחה של ההטמעה היה בשותפים הרבים ברמת ההנהלה והמחוזות שהבינו את חשיבות השירות ואשר בזכותם המידע על השירות חילחל לכל רמות הניהול ולכל המטופלים.