

## חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

### הכשרות בכשירות תרבותית במרכז הרפואי לגליל

יולי 2017

#### הקדמה

יש אנשים בעלי כישורים טבעיים בתקשורת בין-אישית. יש העובדים בארגונים שכל מהותם מתן שירות בסביבה בין תרבותית ולכן פיתחו מיומנויות כחלק מהצורך לתת שירות וטיפול איכותי. אבל גם אלה וגם אלה יסכימו שתהליך ארגוני ממוסד לשיפור הכשירות התרבותית בארגון, מחייב הכשרה ממוקדת בנושא. אין מדובר בהכשרה חד-פעמית, אלא בתהליך למידה מתמשך.

הספרות המקובלת בתחום מתייחסת להעברה של ידע, גישות, מודעות ומיומנויות מעשיות לעבודה מקצועית עם אוכלוסיות מגוונות – מבחינת מוצא אתני, שפה, דת, לאום, מגדר, נטייה מינית ועוד.

ברוב ארגוני הבריאות בישראל, החלו ההכשרות בתחום הכשירות התרבותית רק בשנים האחרונות. בשונה מחלק ממדינות העולם המערבי, הן עדיין אינן חלק אינטגרלי מהלימודים האקדמיים של מקצועות הבריאות בארץ. אמנם, בחלק מבתי הספר למקצועות הבריאות נלמדים קורסים שעניינם רב-תרבותיות או תקשורת בין-תרבותית, אך אלה אינם תמיד מותאמים למתרחש בשטח, בייחוד לאור השינויים הארגוניים שחלו במערכת בשנים האחרונות. על-כן, יש צורך מיוחד במיסוד ההכשרות כחלק ממערך הלמידה בארגון עצמו, שיספק שפה משותפת, ויסייע להטמעת עקרונות עבודה, כלים ומיומנויות ברמת הכשירות התרבותית האישית, הצוותית והארגונית.

משרד הבריאות הכשיר עשרות מנחים בכשירות תרבותית, בשיתוף פעולה עם המרכז לסימולציה רפואית (מס"ר) בתל-השומר. במסגרת שיתוף פעולה זה, פותחה [ערכת הדרכה](#) ובה סרטים מבוססי-סימולציות ומערכי שיעור נלווים, שבהם יכולים המדריכים להשתמש בארגונים שלהם.

המרכז הבין תרבותי מעביר הכשרות בכשירות תרבותית בבריאות מאז 2008. המרכז מציע קורסי הכשרה למנחים בכשירות תרבותית, הכוללים שימוש ב**סרטי הדרכה ומערך נלווה**, מיומנויות הדרכה ועבודה עם קבוצה ובניית מסרים המותאמים לקהלי היעד. בשנת 2014, פרסם המרכז [מדריך להכשרות בכשירות תרבותית](#), שניתן להיעזר בו בתכנון הכשרה. לשמחתנו, מערכת הבריאות התקדמה מאוד בהבנת חשיבות ההכשרות, וארגונים מתגייסים לתהליך ההכשרה המורכב, שמצטרף להכשרות בנושאים רבים ולעתים מתחרים על תשומת הלב של הארגון והעובדים. שני המערכים שצינו, יוכלו לסייע לכם לבחור את התוכן המתאים לקהל היעד, להתאים את מתודולוגיות ההדרכה לאופי המפגש, ובסופו של דבר להקנות לעובדים ידע, מודעות וכלים לעבודה מקצועית בסביבה בין-תרבותית.

המרכז הרפואי לגליל בנהריה הוא דוגמה לארגון שעורך הכשרות רחבות-היקף בכשירות תרבותית מזה מספר שנים. נושא ההכשרות נמצא באחריותה של וועדה לנגישות תרבותית הפועלת בתמיכת ההנהלה.

עירן חייט, חבר בוועדה ומדריך הכשרות בכשירות תרבותית, מתאר את התהליך בבית החולים, את האתגרים וההצלחות.

## הכשרות בכשירות תרבותית במרכז הרפואי לגליל

### עירן חייט – סגן המנהלת האדמיניסטרטיבית, חבר בוועדה להנגשה תרבותית ולשונית

מיד לאחר פרסום חוזר מנכ"ל בנושא הנגשה והתאמה לשונית ותרבותית (ב-2011), הקים מנהל המרכז הרפואי, ד"ר מסעד ברהום, ועדה מוסדית בנושא. בוועדה ישנו ייצוג לכל הסקטורים ושיקוף של הפסיפס המייצג את תושבי הגליל. פעולתה הראשונה של הוועדה היתה מיפוי כל הטפסים במרכז הרפואי שיש צורך לתרגם, איתור טפסים שכבר תורגמו לשפות שונות, ובהמשך החלו חברי הוועדה לעסוק גם בתרגום שילוט ההכוונה במרכז הרפואי.

כדי לקבל מידע שיטתי אודות הצורך בהנגשה לשונית, נערך בשנת 2013 סקר מקיף בקרב המטופלים. הסקר כלל את כלל מחלקות ויחידות האשפוז. המטופלים נשאלו באיזו שפה היו רוצים לקבל את ההסבר הרפואי, כאשר המידע נאסף באמצעות האחיות. רוב המטופלים רצו לקבל את המידע בעברית, ערבית או רוסית. היו גם מעט אנשים שציינו שפות אחרות: אנגלית, צרפתית, רומנית, הונגרית, מרוקאית ועוד. השאלון, המתודולוגיה והנתונים הועברו כמקובל למשרד הבריאות. תוצאות הסקר דווחו לחברי הנהלת המרכז הרפואי ולצוותים המטפלים. בהמשך, התקיימו ימי עיון בנושא הכשירות התרבותית, כדי ליצור הד בתוך המרכז הרפואי. הפעילות בתחום הכשירות התרבותית מדווחת בעיתונות המקומית, באתר האינטרנט ובפייסבוק מה שיוצר שיח מתמיד.

בהמשך, התחלנו בקיום סדנאות לצוותים בכשירות תרבותית. אני ומטפלים נוספים השתתפנו בהכשרה כזו, מטעם משרד הבריאות, שמאפשרת לנו להטמיע את ההליך בארגון. בשלב מאוחר יותר נשלחו נציגים נוספים להכשרה של המרכז הבין-תרבותי לירושלים והקרן לירושלים. כמדריכים בחרנו עובדים בעלי אוריינטציה בהדרכה, וכן מודעות ולהט לנושא (למשל מזכירה שלנו, שיש לה הרבה להט ואוריינטציה לעבודה עם אנשים, ותואר בשפה וספרות ערבית). עד כה הוכשרו להדרכות חברים בוועדה להנגשה לשונית ותרבותית, ועוד שישה מדריכים ממגזרים שונים במרכז הרפואי.

על בסיס חומרים ותכנים שקיבלנו נבנתה תוכנית מותאמת לצוותים במרכז הרפואי לגליל. להכשרה הראשונה התלוותה נציגה מטעם המרכז לסימולציה רפואית (מס"ר) לבחון איך אנחנו מעבירים את הסדנה ולתת משוב.

התכנון הראשוני שלנו היה לקיים שש סדנאות בשנה. בהדרגה, מספר ההכשרות עלה: בשנת 2016 קיימנו 12 סדנאות וכעת הצבנו יעד לקיים 15 סדנאות בשנה הנוכחית.

### מבנה הסדנה, תכנים ומשתתפים

הסדנה שבנינו היא באורך חמש שעות. נציג מטעם הנהלת המרכז הרפואי נושא דברי פתיחה בכל סדנה. הדבר מבטא מחויבות לנושא הכשירות התרבותית, והירתמות ההנהלה לתהליך. אנחנו מבצעים שימוש בסרטים שצולמו במס"ר ובמרכז הבין-תרבותי – בחרנו כמה סרטים שהכי רלוונטיים למטפלים וגם משקפים את האוכלוסייה שלנו.

הסדנה משולבת אינפורמטיבית וכן חווייתית. אנחנו משתמשים בסרטים כבסיס לדין עם המשתתפים ולמידת כלים לעבודה בין-תרבותית נכונה ומקצועית. מצאנו שהסרטים מדברים מאוד למשתתפים, בעיקר לצוות המטפל, ומעוררים שיח ער בנושא.

מספר המשתתפים המינימלי בכל סדנה הוא 15, לרוב משתתפים 18-20 עובדים. לעתים מגיעים יותר אנשים, לאור התפוצה הרחבה של ההודעה על הסדנה – למיילים הפרטיים, באתר המרכז הרפואי ובקבוצת הפייסבוק שלנו.

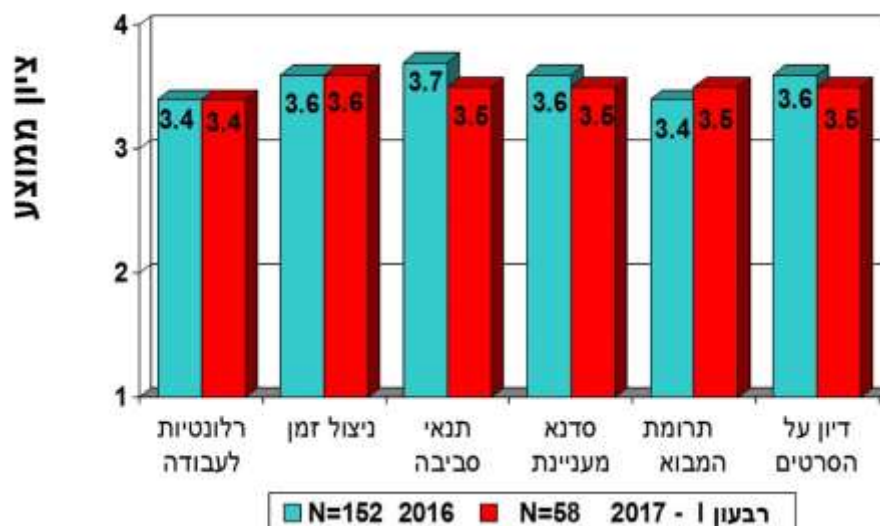
בסדנאות משתתפים אנשי צוות מכלל המקצועות. הסדנה הראשונה שקיימנו יועדה למזכירות רפואיות במרכז הרפואי, אך לאחריה פתחנו את ההכשרות לכלל המגזרים. השיקולים לכך הם ארגוניים ומקצועיים: יש מקצועות שאי אפשר לקיים עבורם הכשרה מרוכזת כי כך עלולים לבטל פעילות משמעותית. שיקול נוסף שלנו, הוא היתרון שיש לדין משותף בין המקצועות השונים. כל מקצוע תורם מניסיונו לדין – אנשי הצוות מחליפים מידע בין מקצועות ובין מחלקות על חסמים ופתרונות בנושא עבודה בין-תרבותית.

אני חושב שהדין בסרטים, שמחבר את המשתתפים למקרים מעולם התוכן שלהם, מאפשר למידה של מגוון תרחישים שעולים במפגש הטיפולי. צורת ההדרכה הזו מסייעת רבות להכיר בחסמים לשוניים ותרבותיים שונים שעולים בטיפול – גם כאלה שלא נדונו ישירות בסרטים – ומציעה דרכים מעשיות להתמודד איתם. הצפייה והדין בסרטים מאפשרת גם להעשיר את המטפלים בכלים יישומיים.

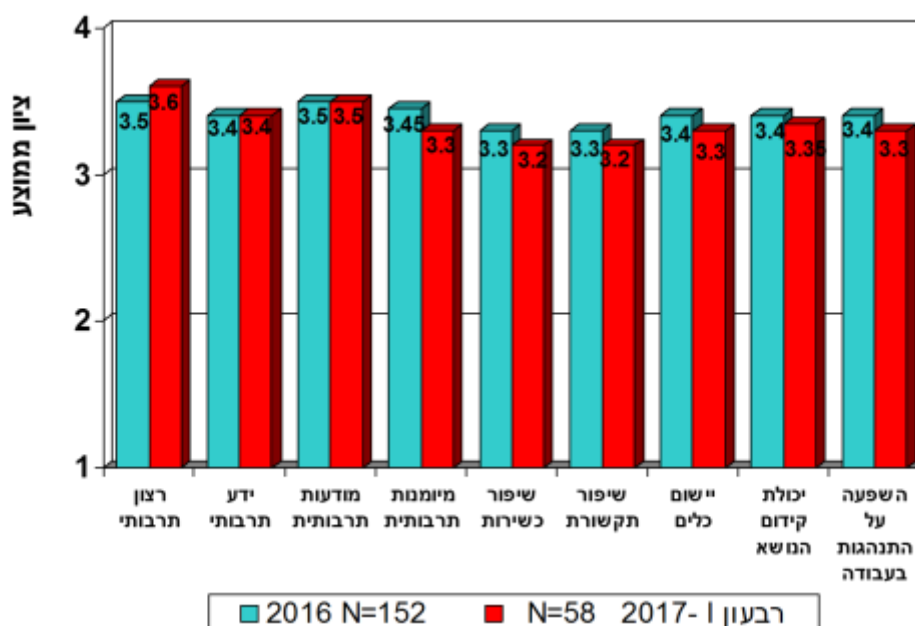
לסיכום, הסדנאות הן הזדמנות לחשוף את המטפלים לעולמות ולמסרים חדשים. רוב המשתתפים כלל לא יודעים מהי כשירות תרבותית, והם לומדים על המגוון של המטופלים שמגיעים אלינו, מזהים חסמים תרבותיים ולשוניים לטיפול, ומקבלים כלים מעשיים לטיפול מקצועי. אנחנו מקבלים תגובות חיוביות מאוד ממשתתפים, שמספרים כי הגיעו לסדנה משום שהנוכחות חובה אך אחריה הם מרגישים שזו זכות לעסוק בכשירות תרבותית.

הנתונים שאספנו מראים שהצוות מכיר בחשיבות הסדנה לעבודה היום-יומית שלהם, וסבור שהתכנים מעניינים והזמן מנוצל היטב. מעל 90% מהמשתתפים ציינו שהיו ממליצים לאנשי צוות אחרים להשתתף בה.

הכשרות בכשירות תרבותית במרכז הרפואי לגליל



משוב: התרשמות כללית מהסדנה (נתונים 2016 ורבעון ראשון 2017)  
 ערכים: 1 = כלל לא; 4 = במידה רבה



תובנות, ידע וכלים שנלמדו בסדנה (נתונים לשנת 2016 ורבעון ראשון 2017)  
 ערכים: 1 = כלל לא השפיע; 4 = השפיע במידה רבה

כאמור, מאז 2014 אנחנו מעבירים הכשרות ומספר ההדרכות עולה כל העת. בשנת 2016, העברנו 12 הדרכות ל- 232 מודרכים. 44% מהמשתתפים היו מהצוות הסיעודי, 14% פארא-רפואי, 35% עובדי מנהל ומשק ו-7% רופאים. אנו עורכים סיכום רבעוני על ההכשרות ומציגים את הנתונים בפני הנהלת המרכז הרפואי. מנהל המרכז הרפואי מעורב ועוקב מקרוב אחר נושא ההכשרות בכשירות תרבותית. המטרה הסופית שהצבנו לעצמנו היא שכל עובד יעבור את ההכשרה לפחות פעם אחת וייחשף לחוזר המנכ"ל.

## אתגרים בהעברת ההכשרות

תהליך גיוס המשתתפים לסדנאות מורכב ודורש זמן והיערכות לוגיסטית. כאמור, אנחנו מפיצים את ההודעה על הסדנאות בהרבה מאוד ערוצים. למרות זאת, בתחילת התהליך הייתה השתתפות מועטה של רופאים. הבעיה הזו אינה מאפיינת את ההכשרה הספציפית בכשירות תרבותית, אלא את כלל ההכשרות במרכז הרפואי. לאור פעילות שהתקיימה בנושא, חלה עליה בכמות המשתתפים גם מקרב הרופאים.

אתגר שני הוא האתגר הלוגיסטי. הסדנה מצריכה ארגון לוגיסטי משמעותי: לדאוג לכיבוד, לוודא השתתפות ורישום של המשתתפים בפועל ולגייס את המדריכים שעובדים בתפקידים אחרים במרכז הרפואי (לדוגמה, שתי אחיות אחראיות שנדרשות להתנתק מהמחלקה ליום שלם). לתהליך זה שותפים גורמים רבים, כי אחרת לא היינו מצליחים בתהליך. שיתוף הפעולה מתחיל כבר בהנהלה, וגם עם מחלקות נוספות דוגמת יחידת ההדרכה ומערך מזון.

האתגר השלישי הוא שהתכנים של הסדנה לא מותאמים לצוות המנהלי, כמו מזכירות, משק. במשוב שעובדים מהצוות המנהלי מציינים שהתוכן לא קשור אליהם. לכן, בסדנאות, אני חושף ומסביר כיצד הנגשה לשונית ותרבותית קשורה לכל עובד, גם לעובדי מינהל ומשק. אני שמח לראות שההסבר מסייע בהבנת חשיבות הנושא. כיום, אם עובד משק נתקל במטופל במסדרון והוא שואל איך להגיע למחלקה הפנימית, העובד מתקשר לשירות המתורגמות הטלפוני והמטופל מקבל תרגום אפילו להנחיה הפשוטה אך החשובה הזו. עם זאת, הייתי שמח שיהיו לי תוכני הכשרה יותר מותאמים לעובדי מינהל ומשק, דבר שעלה לא אחת מהשטח וכעת נמצא הנושא בהליך פיתוח.

## סיכום

אנחנו במרכז הרפואי לגליל נותנים שירות וטיפול למטופלים ממגוון תרבויות, עדות ומגזרים, ללא הבדל דת, גזע ושפה. אנחנו רוצים שכל מטופל שפונה אלינו יקבל את הטיפול בצורה יעילה, איכותית, שוויונית ונגישה, בהתאם לצרכים הרפואיים שלו.

אנו חשים כי ישנה חשיבות רבה להעביר הכשרות בתחום ההנגשה התרבותית והלשונית. אחד היעדים המרכזיים בתחום צמצום פערים בבריאות, הוא קידום הנגישות התרבותית ואחת הדרכים המרכזיות לקידום יעד זה הוא ההכשרות לכלל הסקטורים במרכז הרפואי לגליל.

אתם מוזמנים לשאול שאלות ולהמשיך את הדיון בערוצים הבאים:

- קבוצת הדיון בנושא כשירות תרבותית בבריאות - [CC-HEALTH-IL@googlegroups.com](mailto:CC-HEALTH-IL@googlegroups.com)
- עירן חייט - [EranH@gmc.gov.il](mailto:EranH@gmc.gov.il)

עוד על הכשרות בכשירות תרבותית לשירותי בריאות תוכלו לקרוא [במדריך](#) שחיבר המרכז הבין-תרבותי בנושא.