

חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

כדי שהעליה לא תעלה בבריאותם של העולים

הקדמה

בכל מדינה ובכל מצב בריאותי, התמודדות עם מערכת הבריאות עלולה להיות מבלבלת ומאתגרת. האתגר מורגש במיוחד ברגעים של משבר בריאותי והופך למסובך הרבה יותר עבור עולים אשר נמצאים מול מערכת זרה להם ואינם שולטים בשפה הדומיננטית.

ב"חכמת המעשה" הנוכחית, בחרנו להתמקד בקשיים שחווים עולים מצרפת בבואם לצרוך שירותים במערכת הבריאות.

אף על פי שהמערכת הישראלית נחשבת למערכת מערבית, קיימים הבדלים רבים בינה ובין המערכת המוכרת לעולים מצרפת, ביחס למבנה, לסוג השירותים ולאופן ההתנהלות. למשל, בצרפת פגישה עם הרופא מתקיימת בקליניקה שלו – ובישראל היא מתקיימת לרוב במרפאת הקופה. סל הבריאות שונה וקיימים הבדלים בהליכים הדרושים לקבלת טיפולים רפואיים (למשל נושא ההפנייה וטופס 17).

בישראל פועלות ארבע קופות חולים בעוד בצרפת קיימת קופת חולים אחת. הוסיפו לכך את העובדה שמערכת הבריאות בצרפת מטפלת גם בתחומים שבהם מטפל המוסד לביטוח לאומי בישראל, והרי לכם קצה קצהו של הקרחון שמקשה על עולים מצרפת לצורה נכונה ואיכותית את שירותי הבריאות לאחר העלייה.

"Santé Israël" הוא פרויקט שקם כדי לגשר על פערים אלה באמצעות מתן מידע וייעוץ לעולים דוברי צרפתית בנושא שירותי בריאות.

מארי אביגד, מנהלת הפרויקט במרכז הבין-תרבותי (וגם רוקחת בעבר ומתרגמת ומתורגמנית בהווה), תספר על הרקע להקמת הפרויקט, המענים שהוא נותן, והתקווה שלה להנגשת שירותי הבריאות למיעוטים לשוניים בכלל ולדוברי צרפתית בפרט.

כדי שהעליה לא תעלה בבריאותם של העולים:

אתגרים בצריכת שירותי בריאות בקרב עולים דוברי צרפתית

מארי אביגד, מנהלת פרוייקט "Santé Israël"

החסמים שחווים עולים מול מערכת הבריאות

בעיית השפה מקשה על העולים להסביר את עצמם ולהבין את אנשי מקצועות הבריאות. יש גם קושי למצוא מידע ולהבין את המידע שמפורסם בעברית, את הטפסים שצריך להשיג ולמלא, קושי בחיפוש אחרי רופא ובקביעת תור – פרוצדורה פשוטה לכאורה.

חלק מאנשי מקצועות הבריאות אינם מוכשרים להתמודד עם חולים דוברי שפות שונות ומזהויות תרבויות שונות. המרכז הבין-תרבותי לירושלים מתייחס לבעיה זו של כשירות לשונית ותרבותית במערכת הבריאות הן באמצעות הכשרה וייעוץ לארגוני בריאות ולמטפלים, והן באמצעות הפרויקט "Santé Israël" – שפועל בחסות קרן רש"י וקרן "פארמדום" הצרפתית.

בהקשר הבין-תרבותי, כדאי להזכיר הבדלים בתקשורת בין אישית בין מטפלים לבין מטופלים. לעתים, התנהגות "ישראלית" מתאימה יותר כדי לקבל שירות ממערכת שגם לישראלים נראית מסובכת. זהו הבדל תקשורתי שהעולים לא תמיד יודעים להשתמש בו ולהיעזר בו: ההתנהלות פה יותר "גמישה" מאשר בצרפת – פה מקובל יותר לשאול ולבקש ואף להתעקש כדי לקבל את מה שאתה צריך. לאור ההבדלים הללו בצורת התקשורת, הכנו באתר דף שמסביר את ההבדלים בתקשורת מול נותני השירות ומנסה לסייע לדוברי צרפתית להבין אותם טוב יותר.

אצל העולים וכאלה שרוצים לעלות, קיים חוסר במידע על מערכת הבריאות הישראלית. אף על פי שהרשויות וקופות החולים התחילו להעביר מידע בצרפתית ויש אף קופות ששולחות נציגים לצרפת לצורך הסברה. המידע קיים אבל כמעט שלא בצרפתית, והוא מפוזר במקורות שונים ברשת. יש לנו תחושה שאינטרנט (בשפה העברית) הוא לא מקור מידע משמעותי עבור העולים מצרפת שיעדיפו לקבל מידע מחברים, אנשי מקצוע וארגונים שונים – דוברי צרפתית כמובן. לכן, המטרה שלנו כשהקמנו את האתר, היתה להנגיש את המידע בצרפתית, בצורה מרוכזת ובאופן ברור וידידותי.

על האתר - www.sante.org.il

האתר עלה לאוויר בשנת 2015, והוא ממשיך להתעדכן, לצד דרכי תקשורת נוספות עם העולים, שעליהן אספר בהמשך. האתר ממפה את כל שירותי הבריאות הקיימים ומענים שונים המחולקים לפי קטגוריות ומאפיינים שונים. למעשה, האתר מאפשר לדוברי הצרפתית להפוך לצרכנים מודעים ופעילים של שירותי הבריאות, למשל, כיצד להתכונן לבדיקת הרופא, ומה עושים אם יש לילד בעיות התפתחות כדוגמה.

האתר מאפשר לדוברי הצרפתית לדעת כיצד הם יכולים למצוא את הזכויות שלהם בצורה טובה יותר בהקשרי הבריאות – מה עושים אם תרופה לא נמצאת בסל? איך מגישים תלונה במקרה של רשלנות רפואית? למה אני זכאי אם ילדי הוא בעל מוגבלות רפואית?

הבנו שצורך משמעותי של דוברי הצרפתית הוא לקבל שירותים בשפתם. לשם כך הקמנו מאגר של נותני שירותים בתחום הבריאות – למשל, רופאים, מטפלים אלטרנטיביים ובתי מרקחת – דוברי צרפתית. המאגר הזה, שגדל כל הזמן, הוא אחד מהדפים הנצפים ביותר באתר (ואתם מוזמנים להפנות אלינו נותני שירות דוברי צרפתית שמעוניינים להירשם).

האתר מאפשר גם לאנשים ששוקלים עלייה לדעת אילו מענים הם יוכלו לקבל פה, מה שרלבנטי בעיקר לאנשים בעלי מחלות כרוניות ומשפחותיהם, ולהיערך לכך עוד טרם עלייתם ביצירת קשר עם המוסדות הרלבנטיים ובהכנת התיקים הרפואיים.

על קצה המזלג – התכנים באתר

מידע על מערכת הבריאות

- קופות החולים, ביטוח בריאות, מוסדות הבריאות, תשלומים.
- שירותים רפואיים זמינים בצרפתית
- הכרה בדיפלומות וברישיונות למקצועות הבריאות.

עזרה שימושית

- קביעת תור אצל רופא, התנהלות נכונה במהלך הביקור, מוקדים לרפואה דחופה
- הסבר על מאפייני ודפוסי התקשורת הבין אישית הישראלית
- לקסיקון עברי-צרפתי למונחים רפואיים שכיחים
- כיצד למצוא את התרופות המקבילות לתרופות שהצרפתים מכירים
- איך להגיע לבתי חולים

מידע לאוכלוסיות מיוחדות (נשים בהיריון, בריאות הנפש, הגיל השלישי)
מידע על זכויות החולה ומימושן

לאתר ולדף הפייסבוק המלווה אותו ([Santé Israël](#)) מגיעות פניות ושאלות בנושאים מאוד מגוונים. למשל, פנה אלינו אדם העומד לעשות עליה, וסובל ממחלת קרוהן, כדי להבין אם הוא יוכל להמשיך ולקבל את אותו טיפול שהוא מקבל בצרפת. בדקנו אם התרופה שהוא מקבל נמצאת בסל הבריאות ומה התנאים הנדרשים לקבלתה. באופן כללי, חלק לא קטן מהפניות אלינו נוגעות לענייני תרופות מקבילות לתרופות הניתנות בצרפת. בהקשר הזה, הידע שלי כרוקחת בא לידי ביטוי ואני מסבירה לפונים כיצד למצוא בעצמם את התרופה או את המקבילה הגנרית שלה. שאלות נוספות של פונים נוגעות לחיפושי מטפלים דוברי צרפתית באיזור מגוריהם. אנחנו מסייעים להם למצוא ומראים להם כיצד הם יוכלו בעתיד, בעזרת האתר, לאתר את המידע הזה בעצמם.

הפנייה החביבה עלי היא דווקא טכנית - אדם שרצה לדעת כיצד לשים קישור לאתר האינטרנט בדף הבית של מסך המכשיר החכם שלו. בזכות השאלה שלו, הכנסנו הסבר באתר, והקישור מתנוסס על מסך הבית של הטלפונים הניידים שלנו.

מבט על – הנגשת שירותי הבריאות עבור דוברי צרפתית

אחד הדברים המהותיים הוא ההבנה כי מערכת הבריאות הישראלית היא מערכת שונה לגמרי מהמערכת המוכרת ליהודים מצרפת. יש להסביר את המידע הזה עוד לפני העלייה, דרך ארגונים יהודיים, דרך הסוכנות או דרך נציגים של הקופות שמגיעים לצרפת.

גם אחרי העלייה, חשוב שהמטפלים בישראל יכירו בהבדלים בין שירותי הבריאות בין שתי המדינות ויוכלו

להתאים את ההסברים ואת השירותים כך שיגשרו על הפערים הקיימים. כך, למשל, רופא לא ישלח את המטופל לרופא מומחה או לבדיקה ללא הסבר מפורט על ההפנייה או ההתחייבות הנדרשות.

משרד הבריאות הכיר בצורך בהנגשה לשונית לצרפתית והוסיף לשירות המתורגמות הטלפוני שלו, (שקיים בשפות רוסית, ערבית, ואמהרית) גם את התרגום לשפה הצרפתית. אך אם המטפלים לא יכירו בצורך הרב הקיים בשירות זה, הם עלולים שלא להשתמש בו מספיק.

אתרי האינטרנט של משרד הבריאות, הביטוח הלאומי וקופות החולים מנגישים רק באופן חלקי את המידע לצרפתית. המוסד לביטוח לאומי רלוונטי גם בהקשר הבריאות מאחר שהוא מטפל בנושאים שבצרפת נמצאים בטיפול מערכת הבריאות (למשל, בדיקת זכאות לנכות).

עלויות הכספיות של תרגום אתר אינטרנט שלם אינן מבוטלות. ולכן יש להחליט מה המידע הנחוץ ביותר לדוברי צרפתית ולהרחיב את התרגום של התכנים הקיימים.

מקומות נוספים לשיפור ההנגשה הלשונית הם שילוט בצרפתית במוסדות בריאות שבהם יש קהל צרכנים גדול של דוברי צרפתית, תרגום טפסים רלבנטיים, עלוני מידע ואף אתר עלוני ההסבר של התרופות.

ארגונים אשר עוזרים לעולים ובמיוחד לעולים בעלי ממצעות הבריאות עשו מאמצים רבים כדי לקדם את ההכרה בתארים של מקצועות הרפואה והפרא רפואיים ואת ביטול המבחנים לאישור העבודה בארץ. המאמצים נשאו פירות והכנסת החליטה על ביטול מבחני ההסמכה למתן רישיון עבודה בישראל, עבור חלק גדול ממקצועות הבריאות דוגמת רופאי שיניים, רוקחים, ורופאים כלליים (שהקלו עליהם את ההתמחות בישראל). כך, מטפלים ונותני שירותים דוברי צרפתית יוכלו לדבר עם מטופלים בשפתם מה שיאפשר גישור על פערים לשוניים ותרבותיים וכמובן העסקתם של אנשי מקצוע נוספים במערכת.

Santé Israël
by la fondation Pharmadom

Le premier site qui répond en français à vos questions sur le système de santé israélien

- Comment trouver un médecin ?
- Comment choisir une caisse maladie ?
- Comment se rendre à un hôpital ?
- Qu'est-ce que l'assurance santé ?
- Où aller en cas d'urgence ?
- Comment dit-on... en hébreu ?

Santé Israël a réuni pour vous des données, des infos pratiques, un lexique et même un navigateur.
À votre santé ! Labriout !

www.sante.org.il | info@sante.org.il

"Santé Israël" כמודל להנגשת מידע בריאותי לקהילות לשוניות אחרות

מהניסיון של "Santé Israël" ומהשיחות שאני מקיימת עם עולים ברחבי הארץ, אני חושבת שניתן לשכפל את האתר ולתרגם אותו לשפות נוספות. הרעיון שמאחורי האתר והערוצים שנלווים אליו – הצגת נתונים, מידע ועצות על מערכת הבריאות הישראלית, אמורים לסייע לכל אזרח או תושב.

כדאי מאוד להתאים את האתר המתורגם לקהל היעד על כל גוני התרבויות שלו ולשים דגש על היבטים ועל צרכים שיותר רלוונטיים עבורו. עבור ישראלים שעלו ממדינות דוברות אנגלית, פועל אתר מצוין בשם "Shirapranskyproject.org". האתר מספק מידע רב על מערכת הבריאות הישראלית, תמיכה ומידע על ארגוני סיוע רלוונטיים. גבי פרנסקי, היוזם של האתר, חווה התנסות קשה מול המערכת, מה שגרם לו להבין שקהל רב סובל מחוסר ידע, מידע ותמיכה בכל הנוגע לבריאות, בשגרה ובזמן משבר. אנחנו מקבלים השראה ממנו וכמוהו למשל, מסתייעים בשיתוף פעולה עם אתר "[כל-זכות](#)" כדי לאסוף מידע על זכויות החולה, לתרגם אותו ולהציג אותו ב-"Santé Israël". בשני האתרים האלה מופיע דף המכיל מידע על "Santé Israël".

כעולה חדשה, אני חוויתי את מה שכל עולה חווה בעת הגעתו לארץ וגם שנים לאחר מכן, כאשר הוא חייב לצרוך שירותי בריאות. העולה לא מקבל מידע מספיק לפני עלייתו כך שאינו מכיר את המערכת הישראלית ואינו שולט בשפה העברית. לכן, הוא לא יודע איך למצוא את המשאבים שלה עד תום. כרוקחת, עבדתי בתוך המסגרת הזאת ופגשתי המון לקוחות דוברי צרפתית אשר הפגינו חוסר מידע והבנה, ויכולתי לעזור להם מתוקף מקצועי. כיום, כמתרגמת וכמתורגמת, אני רגישה להבדלי שפה ותרבות אשר מהווים מכשול בצריכה ובשימוש נכונים בשירותי הבריאות.

אני רואה בתפקידי כמנהלת האתר סוג של המשך סיוע לחולים, בדגש על צרכיהם כעולים דוברי צרפתית. גולשים באתר פונים אלי ושואלים שאלות, מבקשים עזרה ומביעים מצוקות שונות. לכל פונה אני עונה בעזרת הידע שרכשתי במהלך בניית האתר, או במידע שאני מחפשת במיוחד. אני גם מסתמכת על צוות המרכז, המומחה בכשירות תרבותית, אשר תמיד יכול להפנות אותי לאדם או למערכת הנכונים לספק לי את המידע הדרוש. הסיוע לפונים נותן לי סיפוק הדומה לזה שהיה לי כאשר עבדתי כרוקחת, אף על פי שאני לא פוגשת אותם פנים מול פנים.

אנחנו ממשיכים לחפש מידע רפואי רלוונטי כדי להעשיר את התכנים באתר ולעדכן אותם. דף הפייסבוק פעיל מאוד, גם כערוץ לשאלות, לפניות ולתגובות הציבור. אומנם, דוברי צרפתית לא צורכים דפי אינטרנט בישראל בגלל מגבלת השפה אך הם פעילים מאוד בקבוצות פייסבוק ישראליות בצרפתית. דרך דף הפייסבוק אנו מיידעים את קהילת העוקבים שלנו ואת הקבוצות האלה בחידושים בנושאי בריאות ומנגישים ידיעות חשובות לגבי בעיות תברואתיות, שאינן תמיד מתורגמות לצרפתית. דוברי הצרפתית מביעים עניין רב בהודעות האלה, מגיבים אליהן ומשתפים אותן. למשל, יותר מחמישים אלף גולשים ראו ושיתפו אזהרה בנושא חשש מזיהום בשמפו שיוצר בחברה מסוימת.

בנוסף לדרכי התקשורת הוירטואליות, אנחנו מקיימים מפגשים בקהילה של דוברי הצרפתית, שבהם מדברים על נושאים הקשורים לבריאות, על האתר ועל מערכת הבריאות. האנשים שאני פוגשת מביעים הקלה וסיפוק כאשר הם מכירים את האתר. הם רואים ב-"Santé Israël" פרויקט העונה על הפער שלהם בהיכרות עם מערכת הבריאות הישראלית וככלי חשוב להתנהלות יעילה בתוכה.

בחודש יוני האחרון מרכזת העליה הצרפתית בעיריית ירושלים הפנתה אלי עולה חדשה שכתבה אליה ממש כמה ימים לפני שעלתה לארץ עם משפחתה. הפונה רצתה לדעת אם נמצאת מרפאה של הקופה שלה קרוב למגוריה, והיתה זקוקה לשירותים ספציפיים עבור ילדיה הקטנים. שמחתי למצוא עבורה את המידע ולעזור לה להיות רגוע בהיבט החשוב הזה של הקליטה בארץ.

אתם מוזמנים לשאול שאלות ולהמשיך את הדיון בערוצים הבאים:

- נשמח אם תפנו מטופלים דוברי צרפתית [לאתר](#), ונשמח לעזור בשאלות ספציפיות בכתובת santé@sante.org.il
- אתם מוזמנים לשאול שאלות ולהמשיך את הדיון בקבוצת הדיון בנושא כשירות תרבותית בבריאות - CC-HEALTH-IL@googlegroups.com
- מידע שימושי: סרטון וידאו בצרפתית, שצולם בתחנת Studio Qualita על [מערכת הבריאות](#) ועל [שירותי בריאות בחירום](#), ועל [כלים](#) שימושיים (למשל חיפוש שמן של תרופות מקבילות בצרפת ובישראל, חיפוש מטפלים דוברי צרפתית).