

חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

שולחנות עגולים עם נשים מהמגזר החרדי בחיפה

הקדמה

כאשר באים להתאים ולהנגיש שירותי בריאות לקהילות תרבותיות שונות, או במילים אחרות – לפעול בצורה כשירה תרבותית, חשוב כי אירגון הבריאות יעשה את הדברים מתוך הבנה עמוקה ואמיתית של הצרכים התרבותיים של הקהילות שהוא נותן להן שירות. חשוב גם להכיר את תפיסות הבריאות הקיימות בקרב אותן קהילות של בריאות, את היחס לספקי שירותי בריאות ואת הדרכים שבהם נוהגים לצרוך שירותי בריאות בקרב קהילות שונות

קיום קשרים קבועים עם נציגי הקהילות הרלוונטיות לארגון, נחוצים הן על מנת לשפר את השירות הניתן למטופלי הקהילות השונות והן על מנת לפתור בעיות ומשברים הנוצרים אל מול מטופלים בהקשר החברתי והתרבותי.

לעתים, עומס המשימות היום-יומיות והדרישות השונות המוטלות על מערכת הבריאות דוחקים את יצירתם או שימורם של קשרים עם הקהילה לתחתית סולם המשימות. אולם די ברור היום שחיזוק ומיסוד הקשר עם הקהילות (בהובלת ממוני הכשירות התרבותית בארגון) ויישום של עקרונות כשירות תרבותית (ברמה הארגונית וברמה האישית) עשויים להגביר את שביעות הרצון של המטפל והמטופל (ברמה האישית והקהילתית), לחסוך זמן טיפול ולשפר את שיתוף הפעולה עם המטופל. יתרה מכך, קשר עם נציגי הקהילה בשגרה ימנע היווצרות של משברים בין ארגוני הבריאות לקהילות הצורכות את השירותים השונים.

יצירת קשרים אלה כרוכה באתגרים, מעבר למשאבי הזמן שהארגון צריך להשקיע: השונות הפנימית הקיימת בכל קהילה, חשדנות ואי שיתוף פעולה מצד הלקוחות עצמם, מיומנויות של עבודה קהילתית, הגעה לאנשים הנכונים בקהילות עצמן, מגבלות כלכליות ליישום צרכי הלקוחות העולים במפגשים ועוד. עם זאת, התועלת הרבה שיש ביצירת קשרי הקהילה ובשימורם עולה לאין ערוך על העלות ביצירת התשתית למפגשים ולקיומם.

בעקבות שולחן עגול באחת השכונות בירושלים, שבו השתתפו נציגי ארגונים, נותני שירותים ותושבים יוצאי אתיופיה, הבין מנהל מרפאה את הצורך בהנגשת שירותי המרפאה ליוצאי אתיופיה והמפגש הוליד הכשרות לצוות המרפאה, והעסקתה של מגשרת תרבותית במרפאה.

אנדרה הורוביץ, מנהלת קידום בריאות מחוז צפון ב"מכבי שירותי בריאות", חולקת אתנו את סיפור הקמתו של שולחן עגול ביוזמת "מכבי שירותי בריאות" עם נשים חרדיות בחיפה. היא מתארת את החשיבה המקדימה, האתגרים ביישום, ההפתעות במפגשים, האתגרים הצפויים, ממפעילות שמטרתה להציע שירותים ותוכניות מותאמים, שיענו הן לביקשות שעלו מן הקהילה והן למה שקופת החולים יכולה להציע.

שולחנות עגולים עם נשים מהמגזר החרדי בחיפה

אנדרה הורוביץ – מנהלת קידום בריאות מחוז צפון ב"מכבי שירותי בריאות"

התהליך החל במפגש עם מנהלת המרחב אילנה ידיד, באזור הדר בחיפה – מרחב מגוון תרבותית שגרים בו ערבים-ישראלים וכן יהודים מזהויות מגוונות (עולים מחבר המדינות וישראלים ותיקים, חרדים, חילונים ועוד).

במפגש בנושא תכניות קידום בריאות במרחב לקראת שנת 2017, התלבטנו מנהלת המרחב ואני לגבי התכנים שנתמקד בהם, ולאחר התלבטות החלטנו לשתף נציגות מהקהילה, לאחר שהבנו שאנו שאיננו יודעות מה הצרכים שלהם.

פניות של חברות מכבי הציפו ציפיות לשירותים ייחודיים שהגיעו מהמגזר החרדי. לדוגמה – דרישה לקבל פעילות גופנית בצורה ספציפית מאוד הכוללת הפרדה בין נשים לבין גברים וכל מיני שירותים אחרים שמותאמים למגזר.

חשבנו שכדאי לשאול אנשים מהמגזר. הרעיון היה להתחבר לנציגות מהקהילה החרדית. התעקשנו על נציגות מכל הזרמים (גור, ויז'ניץ, חב"ד, הזרם המזרחי ועוד). חשבנו על נשים כי כבר היו קשרים עם נשים מסוימות (למשל נשים שפנו לפניות הציבור; מזכירה בסניף שמקושרת לנשים אחרות; מישהי מהמתנ"ס). פנינו לאותן נשים ושאלנו מי יכולה להתאים לביורר כזה.

המפגש הראשון

הגענו ל 10-12 נשים מוכרות בקהילה, עובדות בתחומי חינוך, שירותים עירוניים וכולי. כולן נשואות אך בגילאים שונים ומבנה המשפחות שלהן מעט שונה. למפגש הראשון הגיעו מנהלות מתחומים שונים ממכבי והיה מפגש נעים ושיחה פתוחה וקולחת. מבחינת הנשים, עצם המפגש חשוב בפני עצמו – ההזדמנות לפגוש את גורמי ההנהלה בקופה. כולנו באנו עם סקרנות ופתיחות לשמוע.

בפגישה עלו מגוון נושאים:

- פעילות גופנית – איפה לקיים את הפעילות? למשל, האם להגיע לתוך השכונה או שהלקוחות יגיעו לסניף? הנשים הסבירו לנו שהשכונה אינה בעלת אופי חרדי, ולכן יש פה בעיה. ביקשו לאפשר להיכנס לא דרך הכניסה הראשית (שיש בה יותר תמונות ומיתוג), אלא דרך הכניסה האחורית שמובילה ישר לאולם. כאשר הבנו את הצורך, מסתבר שהיה לנו פתרון לא מסובך, "מתחת לאף", וכולן היו מרוצות. מאז הפתרון הזה משמש אותנו לפעילויות שלהן.
- מתן שירות של הצוות הרפואי לקהל החרדי – הנשים סיפרו מה הן חוות במפגש עם הרופא. אני חושבת שאנחנו התקבענו וראינו את כולן כמקשה אחת, והנשים הציגו מגוון של דעות וערכים בצורה אמיתית ומעוררת אמפתיה. למשל, יהיו כאלה שירצו רק רופאת נשים ויהיו כאלה שלא משנה – העיקר שיהיה מקצועי. יש פער תרבותי שהן נפגעות ממנו. למשל עבור אישה חרדית כל הריון נוסף יש בו ברכה וערך. הן שמחות מאוד מכל הריון נוסף. הרופא צריך לתת את כל המידע אך לא להיות שיפוטי. לומר מזל טוב ולא לומר: "לא מזמן ילדת". לא להגיד "אני לא מציע את הבדיקות כי אני יודע

- שאת לא תבצעי אותן". המשמעות היא, מאחר שמדובר בקהילה קטנה, הוא שהמידע יעבור בין הנשים והן ימנעו מללכת לרופא זה ולחפש רופא אחר, לעתים נגיש פחות.
- קבלת מידע ופניות – הנשים נזהרות מאוד בעניין תלונות. אם מישהי התחילה להתלונן, מיד אחרות השתיקו אותה שמדובר ב"לשון הרע". הן יכולות לכעוס על רופא אך יש קושי לקבל את המידע מחשש של לשון הרע. החרשים גם נזהרים שלא לפגוע בפרנסה של נותן שירות (למשל לא יתלוננו על מזכירה כי חוששים לפרנסתה). אנחנו צריכים לדעת איך לשאול ולקבל את המידע, ובעיקר כיצד לבנות אמון. כמו כן – לא מביעים ביקורת ישירה, ואנחנו צריכים להקשיב היטב כדי להבין את המסרים (למשל, אם הצענו משהו שלא היה מקובל בשל עניינים פנימיים בקהילה, הבנו "בין השיטין" ומצאנו פתרון אחר).
 - רצון לקבל קלינאית תקשורת או מרפאה בעיסוק שהיא מהקהילה שלהם – ההסבר שלנו קשור לדרישות כארגון נותן שירותים - אלו תעודות והכשרה מקצועית נדרשים. אין לנו משהו אישי נגש אדם זה או אחר, אלא הרצון שלנו לתת את השירות המקצועי ביותר שאפשר. התרשמתי שכשמסבירים את הדברים בצורה רציונלית – הם מתקבלים ככה.
 - סדנאות ומידע על אורח חיים בריא - העלו סוגיות על איך הן מקבלות מידע. הנשים חשופות לאינטרנט או טלוויזיה. הן מקבלות מידע מהעיתונות המקומית וביקשו לדעת איך יוכלו לקבל את המידע הנכון ובצורה מותאמת. אמרנו שנחשוב כיצד להתאים את אופני מסירת המידע. מיד בנינו קבוצות פעילות גופנית מותאמת (מופרד), סדנת החייאת תינוקות לאימהות – אך למעשה עוסק בהחייאה בכלל. הסדנה הזו התחילה עם מספר קטן של משתתפות ואני התאכזבתי אבל לאחר מכן הוצפנו בפניות כי נשים דיווחו שהיה מוצלח מאוד ורוצות להצטרף – לכן צריך אורך רוח בתכנון הפעילות. כנ"ל לגבי הפרסום – צריך לפרסם לאורך זמן כדי שיותר אנשים יקראו ויבינו), סדרת הרצאות על פני כל השנה – תזונה בריאה במשפחה ובמיוחד בקרב הנערות הצעירות (האמהות רוצות לספק לנערות תזונה בריאה כי הנערות כבר יודעות על זה, אך לא יודעות מה נכון לתת ואיך). סוגיות קשב וריכוז - הרבה נשים חרדיות עוסקות בחינוך אבל חסר מידע ויש כל מיני שמועות ודעות. רצו עוד מידע שיתרום להן לעבודה שלהן מול אמהות בציבור. פעילות גופנית. סמכות הורית.

סיכמנו לייצר פגישות רבעוניות עם הקבוצה הזו של הנשים, שהביאה לנו את הקולות האמיתיים ואת הצרכים. המטרה היא גם לנהל שיחה פתוחה וגם לתת להם עוד הרצאות בנושאים שונים, שקבענו יחד איתן. נעשיר אותן בידע והידע הזה יחלחל לאוכלוסייה. הן יהוו מסלול להעברת מסרים של בריאות.

מאז המפגש הראשון שינינו שירותים רבים והתאמנו אותם לקהילה – מבחינת מקום, זמן ונושא. בחודש מרץ נערך מפגש נוסף ומתוכנן מפגש שלישי לחודש מאי 2017.

אתגרים

האתגר הראשוני הוא להכשיר תרבותית את הצוותים שלנו. כמו שאנחנו צריכים לחלחל מסרים למגזר החרדי, אנחנו צריכים לחנך גם את עצמנו. אנחנו לא שונים במהות אבל דרך השיח והצרכים שונים. עלינו

כאנשי מקצוע להקשיב באוזניים כרויות לערכים של האדם השני. אנחנו ניעזר ברב צבי פורת, רב יועץ המתמחה במפגש בין רפואה, הלכה והתרבות החרדית.

האתגר הוא לשמר את הפורום – ההיענות למפגש הראשון היתה מדהימה, כולל אמהות לתינוקות שבאו עם העגלה בשעות הערב. כל מי שהוזמנה הגיעה, גם אם באיחור ומיד אחרי משימות הבית. חשוב לנו להמשיך לייצר את הדיאלוג ולשמר קשר עם נשים שאין להן תפקיד פורמלי בקהילה. זה היה שיח נשי במהותו והיתה אווירה מצויינת. נראה לי שזה יצר עניין ורצון להיפגש. המפגש יצר שוני משמעותי בתמהיל השירותים שנותנים למגזר, מבחינת סוג ההרצאות, קהלי היעד וכולי. במפגש בחודש מרץ הנשים הודו לנו על העשייה, ועל השינויים שערכנו בשלושת החודשים שעברו מהמפגש הקודם.

צריך לזכור שלא להכליל – עלינו לבדוק היטב ובצורה עדינה. ייתכן שיהיו כאלה שיצרכו שירות מסויים ויהיו כאלה שלא. הלקוחות מהמזר החרדי לא עשויים כמקשה אחת. אין מענה אחד שנכון לכולם ואין "תשובת בית ספר" לכולם. אנחנו כקופה צריכים לייצר סל של שירותים, להסביר מאיפה אפשר לקבל מידע נכון. הנשים לא היו חשופות להרבה מידע – לכן צריך לחשוב כיצד לפרסם את המידע כדי שיגיע אליהן. למשל – הודעה לתור לילד – במשפחות גדולות קשה מאוד איך אפשר לנהל את התורים ולזכור הכול. המורכבות של החיים שלהן שונה משלנו.

יש לנו עוד הרבה אתגרים אבל אני מרגישה שעכשיו אנחנו יודעים איך לשאול את השאלות.

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.

אתם מוזמנים לשאול שאלות ולהמשיך את הדיון בערוצים הבאים:

- קבוצת הדיון בנושא כשירות תרבותית בבריאות - CC-HEALTH-IL@googlegroups.com
- אנדרה הורוביץ - Hurwitz_a@mac.org.il

לקריאה בהרחבה על פיתוחם של קשרי קהילה בצורה כשירת תרבותית, ניתן לעיין בפירסום של ד"ר חגי אגמון-שניר וד"ר ארנה שמר "[כשירות תרבותית בעבודה קהילתית](#)" ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, השרות לעבודה קהילתית. המופיע גם הוא המופיע באתר במרכז הבין-תרבותי לירושלים, תחת ערך פרסומים - [/https://iicc.org.il/heb/publications](https://iicc.org.il/heb/publications)