



חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

מוקד תמיכה טלפוני לניווט במערכת הבריאות בקרב יוצאי אתיופיה

מרץ 2019

הקדמה

התמצאות במערכת הבריאות היא אחד הגורמים שמקדמים או חוסמים גישה למידע, לשירות ולטיפול רפואי. היעדר התמצאות יכולה לנבוע מפערים בהשכלה ובאוריינות בריאות (health literacy) – שהיא הידע, המוטיבציה והיכולת של אדם להשיג, להבין, לעבד וליישם מידע בריאותי כדי לקבל החלטות שנגועות לשמירה על בריאותו, למנוע מחלות, לקדם בריאות ולשמור או לשפר את איכות חייו (Sørensen et al., 2012) האפשרות להתמצאות במערכת הבריאות נוגעת גם למאפייני גיל (חישובו על כל השירותים שניתנים היום באופן מקוון), מגדר, תרבות ושפה.

עמותת "טנא בריאות" (טנא = בריאות באמהרית) לקידום בריאותם של יוצאי אתיופיה בישראל, פועלת לצמצם פערים בצריכת שירותי בריאות ולקדם את בריאות הקהילה. העמותה פועלת במגוון ערוצים – הרצאות מותאמות לשונית ותרבותית, ימי בריאות, סדנאות תזונה ובישול, סדנאות בתחום הסוכרת, תכנית רדיו בנושאי בריאות ושירות מתורגמות טלפוני, (גילוי נאות – הייתה לי הזכות להיות בין מקימי השירות ולנהלו עד 2012).

אנשי המקצוע בעמותה הבינו שיש אנשים בקהילה שעבורם עיקר הקושי הוא התמצאות במערכת – גם מבחינה בירוקרטית, גם מבחינה רפואית, וגם מבחינת האמון למטפלים ולמערכת בכלל. טנא בריאות מנסה לגשר על פער זה בדרך ייחודית – קו תמיכה וסיוע להתמצאות במערכת הבריאות. בפרסום הנוכחי, תוכלו לקרוא על הפעילות של הקו, שעיקרה לא רק מסירת מידע, חיבור בין קצוות, וסיוע בחשיבה ובהתלבטות, אלא גם יצירה (או בנייה מחודשת) של אמון, סיוע לניצול שירותי בריאות קיימים בצורה מיטבית, ותמיכה בהיענות לטיפול. הסיוע והתמיכה ניתנים בדרך שמותאמת תרבותית ולשונית לפונים מהקהילה, ובמקביל – ניתן סיוע גם לאנשי מקצוע שמתקשים לרכוש את אמונם של מטופלים.

בישראל לא קיים שירות מקביל לקהילות אחרות. במדינות אחרות אמנם מוכר המושג של "ניווט" בהקשר הבריאותי (health navigation) – תפקיד שהחל בתמיכה וסיוע לחולים אונקולוגיים. במדינות אחרות קיימים שירותי תמיכה טלפוניים בניווט במערכת, אולם לרוב הם שירותים תמורת תשלום.

אתם מוזמנים לקרוא על הפעילות של קו ההכוונה והניווט של טנא בריאות, כדי ללמוד על דרך כשירה תרבותית לסייע לאלה שנפלים בין הכיסאות.

מיכל שוסטר וצוות כשירות תרבותית, המרכז הבין-תרבותי לירושלים

חכמת המעשה בכשירות תרבותית בבריאות

מוקד תמיכה טלפוני לניווט במערכת הבריאות

בקרב יוצאי אתיופיה

עמותת "טנא בריאות" לקידום בריאות יוצאי אתיופיה

עמותת טנא בריאות פועלת מאז שנת 1999 לקידום בריאותם של יוצאי אתיופיה בישראל. הפרויקט התחיל כיוזמה של ד"ר ענת יפה, אז מנהלת היחידה לאנדוקרינולוגיה וסוכרת במרכז הרפואי "הלל יפה בחדרה", ומשנת 2006 היא עמותה עצמאית. אנשי המקצוע העובדים בעמותה הם רובם ככולם יוצאי אתיופיה, המאתרים חסמים אישיים וקהילתיים בצריכת שירותי בריאות ובשמירה על הבריאות. כחלק מהעשייה, מתמודדים עובדי העמותה עם שאלות שנוגעות לניווט ולהתמצאות במערכת הבריאות. חלק מיוצאי אתיופיה חווים קשיים אלה בשל סוגיות של אוריינות וכן מחסומים לשוניים ותרבותיים, וידע מוגבל. דווקא אנשים שנמצאים במצוקה נפשית וגופנית, אינם יודעים כיצד ולמי לפנות במערכת הבריאות. ללא גורם תומך ומתווך, עלול מצבם הנפשי והבריאותי של אותם אנשים להידרדר.

קשיים אלה הועלו בכל מפגשי פעילויות השטח של העמותה: למשל אחרי ההרצאות, במהלך שיחה מתורגמת (שאז אסור למתורגמן להתערב, וממילא השיחה הנה אנונימית), או בפניות לתכנית הרדיו הקבועה של העמותה.

ד"ר ספפה אייצ'ק, המנהל המקצועי של העמותה, מספר:

אנשים היו מתקשרים אלי לטלפון אחרי התכנית. הם בירכו על קיום העמותה, ועל תפקידי האישי ועל כך שאני כתובת לאנשים. הם גם אמרו שהתכנית הייתה מאוד מעניינת וחבל שלא הצליחו לעלות לשידור כי היו עוד הרבה שאלות שלא נענו. כך ראינו שאנשים צמאים למידע, ומתוסכלים ממחסומי השפה והידע, והיעדר הכתובת לפנות אליה בתוך המערכת. ראינו שאנשים מציפים אותנו בשאלות אחרי הסדנאות, לא רק בנושא הספציפי, אלא גם בשאלות בריאותיות ומצוקות אישיות.

לאחר שבחנו את הפניות הספוראדיות, החליטו בעמותה להקים פרויקט קבוע לנושא. אבל שלא כמו שירותי תמיכה טלפוניים אחרים (דוגמת ער"ן), שהם אנונימיים, השירות ב"טנא בריאות" מבוסס בהחלט על המוניתין האישיים של ד"ר ספפה אייצ'ק ושל העמותה. "כדי שאנשים יקשיבו, אם חייבים

לסמוך על האדם בקו הייעוץ, ולפיכך עליהם להכיר אותו אישית. האמון פה הוא חיוני. "האמון באדם אחד, חיוני להצלחת הפרויקט אך גם מאתגר בראייה עתידית. מזה זמן תוהים אנשי המקצוע בעמותה על מה יתבסס הפרויקט בעתיד, ומתחילים לבנות את התשתית לאנשי המקצוע הבאים שיעבדו בקו מול הקהילה.

על השירות

מטרות קו התמיכה והייעוץ הן:

- מתן עזרה ראשונה מותאמת שפתית ותרבותית, במצבי מצוקה נפשית או גופנית.
- מתן מענה טלפוני, עם אפשרות לקיים פגישות במקרים מורכבים
- הסברה - מתן מידע וידע חיוני לטיפול בבעיה הספציפית שהועלתה.
- הכוונה - קישור הפונה לגורם מקצועי עם כתובת טיפולית שיכולה לתת מענה ישיר לנושא ספציפי.
- הפנייה והסבר על השירות שניתן לקבל במוקד משרד הבריאות או בקופות החולים השונות.

עם קבלת הפנייה הטלפונית, נרשמים במוקד הפרטים האישיים של הפונה, נושא הפנייה, משך השיחה והמענה שניתן. המסייע הטלפונית מאזין לבעיה, מברר פרטים ומתאר את המשך התהליך ונותן תשובה ראשונית. נוסף על המענה הפרקטי, יש בשיחה גם היבטים של תיווך ובניית אמון במערכות בריאות ושירותים אחרים. במידת הצורך ולפי הנושא, העובד מפנה את המתקשר לגוף המקצועי המתאים במערכת הבריאות או הרווחה לטפל בבעיה ומתווך בין הגורמים. מתנהל מעקב יזום אחר הפניה, עד לסגירת הטיפול בה.

בשנת 2018 פנו לקבל את השירות 450 איש. בעמותה מכוונים לסייע בשנת 2019 לכאלף איש. כחלק מהערכת השירות, מנהלת העמותה לאחרונה מעקב לבדוק עד כמה הייעוץ הטלפוני והמעקב אחר הטיפול עזרו להעלות מודעות, לצמצם טרחות ולשפר את הבריאות ואיכות החיים של הפונים.

בעמותה אמנם מכוונים להגיע ליותר אנשים, אבל זוכרים את הסיפורים האישיים ואת האנשים שמאחוריהם. הצוות מספר:

באחת השיחות לשירות המתורגמות, תרגמנו למישהי שאמרה שיש לה עצם בבטן, שהעובר שלה נשאר ברחם. כל הבדיקות הביולוגיות שלה היו תקינות, אבל היא לא קיבלה את התוצאות ולא האמינה לרופא. איריס, המתורגמת הטלפונית, אמרה לרופא שיציע לאישה להתקשר למוקד התמיכה וגם הרופא עצמו התקשר אלינו.

בהתחלה חשבנו שהעניין היה פסיכולוגי לחלוטין, אפילו היינו די נעולים על זה. אבל בסוף מצאנו בספרות שבאמת קרו מקרים נדירים כאלה במקומות אחרים. בטיפול באישה וידאנו קודם כל שבדקו אותה בכל הבדיקות הראויות. לאחר מכן, בעזרת הרכז האזורי שעובד בקהילה, היינו צריכים למצוא רופא נשים חדש עבורה, שכן לא היה אמון בינה לבין רופא הנשים שאליו הלכה. המטרה הייתה ליצור קשר עם אותו רופא נשים חדש, להסביר לו את המורכבות, וגם לתרגם את השיחות בינו לבין המטופלת. בתחילה, הרופא לא שיתף איתנו פעולה, אבל לאט לאט התחיל להקשיב. הוא אמר שייעשו את כל הבדיקות, ואכן עשו ולא מצאו דבר. האתגר כעת היה לדווח על כך למטופלת, באופן בונה-אמון, מאחר שרצינו לעזור ולהוריד אצלה את המחשבה המיותרת, שגרמה לה לפתח טראומה.

יש "פונים כרוניים" לקו; הם ממשיכים להתקשר עד שיקבלו את המענה הסופי. אחד המקרים האלה הוא המענה לאישה באמצע שנות השלושים לחייה, נשואה ואם לחמישה ילדים. אותה אישה דיברה עם ד"ר ספפה אייצ'ק במשך שלוש שנים, אבל בסופן הגיע הפתרון – במידה רבה בעזרתה של הפסיכיאטרית ד"ר אן מארי אולמן¹ ושל רופאת המשפחה שבהתחלה דחתה את המטופלת ואמרה שאין לה כלום – על פי המדדים הרפואיים שהיו לה.

לאישה הזו היה תסמין מסורתי הקרוי באמהרית **ייבת טאטא** ("זאר של בית") – זאר שעובר מדור לדור. הזאר היה תוקף אותה לפעמים גם במקום עבודתה – ולכן היא פוטררה כמה פעמים. בנוסף למצב בריאותה הלא ברור, נתקלה האישה גם בקושי כלכלי רב, מבלי שהיה לה מעמד מוגדר בביטוח הלאומי. כשזה היה קורה, היא גם לא הייתה מצליחה לשלוט ברגשות שלה – מתפרצת ומאיימת אפילו בקיצוניות, עד כדי לשים קץ לחייה במקום להמשיך ולסבול. מכל השיחות החוזרות, ד"ר ספפה אייצ'ק קלט שאותה אישה באה ממשפחה ששכלה את שני אחיה – האחד התאבד והשני נפטר ממחלה קשה.

כאמור, בהתחלה היה קשה לשכנע את המערכת שיש פה בעיה. ד"ר אן-מארי אולמן, הפסיכיאטרית שייצבה את מצבה בעזרת טיפול רפואי, עבדה גם מול המוסד לביטוח לאומי. לאחר כמה ערעורים, הביטוח הלאומי החליט להכיר במצבה ולתת לה קצבה – שזו הסיבה שבגללה פנתה אל העמותה מלכתחילה. אולם, בעמותה הבינו שהיו לסיפור גם רבדים נוספים, סמויים יותר – האישה עצמה לא הבינה את ההיבט הנפשי של מצבה ולא התייחסה אליו, עד שפגשה את הפסיכיאטרית – בתיווך העמותה. מצבה של האישה השפיע גם על המשפחה כולה – הבעל הבין אך מאס בעניין הזאר ובמצבה של האישה. הוא היה המפרנס היחיד, לאור אי-התעסוקה של האישה, וכל העניין גרם להרבה מתחים. כך שחלק מפעילות הסיוע במקרה הזה כלל גם תיווך בין

¹ ד"ר אולמן שיתפה באתגרים שחוה המטפל בסיטואציה בין-תרבותית, במסמך "חכמת המעשה" – [לפגוש ידע אחר – טיפול רב-תרבותי בבריאות הנפש](#).

בני הזוג. במסגרת הטיפול, השתמשו גם בשירות המתורגמות של העמותה, כדי לוודא שהאישה מצליחה לספר את כל מה שהיא רוצה, להציג את קשיי הבריאות וההתנהלות שלה, ולהבין את ההסברים והמענה שנותנים לה הרופאים.

במקרים אחרים, מורכבים קצת פחות מבחינה רפואית, אנשים פשוט הולכים לאיבוד בתוך מערכת הבריאות וההמלצות לבדיקות ולטיפול. ביוזמה של קופת החולים, הופנה לעמותה אדם מבוגר שכל הזמן התלונן על כאבים ורעשים באוזניים. הרופאים, שאמרו לו שעליו ללכת לבדיקה במכון שמיעה, התעייפו והיו מתוסכלים מהפניות החוזרות שלו אליהם. בעמותה הבינה שאותו אדם פשוט לא היה מצליח לבצע את ההמלצה – למצוא מכון נגיש, לקבוע תור, ללכת, להביא את התוצאות. כשהוא הגיע לעמותה, הם בדקו ומצאו עבורו את המכון באזור מגוריו שאליו הפנו אותו הרופאים, קבעו לו תור – למרבה המזל התפנה בדיוק תור באותו היום ואותו אדם אכן הלך לבדיקה.

שיווק מותאם תרבותית

עד כה, השירות שווק בצורה מצומצמת ביותר בקהילה, דרך ההרצאות, הרדיו, ובמידת הצורך בהפניה דרך שירות המתורגמות הטלפוני. במערכת הבריאות השירות לא שווק כלל. השנה התחילו בעמותה לשווק את השירות בצורה יותר מעמיקה. לשם כך, משתמשת העמותה באמצעי תקשורת מותאמים תרבותית. בקהילה קיימות קבוצות ווטסאפ משפחתיות שכונתיות ורחבות יותר של יוצאי אתיופיה. האנשים המבוגרים בקהילה משתמשים ברשתות אלה באופן אינטנסיבי. כך, ניתן לצלם או להקליט הודעות ולהפיץ אותן במהירות וביעילות. באחד המקרים, שלחה העמותה מסר הנוגע לבריאות הנפש – כל עובד שלח לקבוצת שבהן הוא חבר. תוך זמן קצר הוצפה העמותה בפניות בנושא ההודעה.

גבולות ואתיקה

בטנא בריאות מקפידים לשמור על גבולות השירות – למען כל הצדדים המעורבים. הנותנים סיוע בקו מקפידים לציין את חובת הסודיות, וגם את גבולות הייעוץ. למשל, ברור מלכתחילה שהם לא מתערבים בהחלטות של הרופאים ולא נותנים הנחיות במקום איש מקצוע. ד"ר ספפה מציין:

"אני לא מצדיק את כל התלונות באופן גורף, אלא בודק עם האנשים, נותן מידע, משער השערות. אני סוג של מתווך ולא נוטה באופן אוטומטי לאחד הצדדים." "אני מתלבט איתם", אומר ד"ר ספפה. "למשל, אם יש אנשים שמתלבטים אם לעשות ניתוח מורכב, אנחנו בוחנים יחד את כל האפשרויות. זה גם עושה סדר בראש, וגם מפחית מהחשש – כי

לעתים הניתוח הזה נשמע כמו סוף העולם. אני מרגיע שהרופאים פה טובים והטכנולוגיות חדישות."

במקרים מסוימים, אנשי העמותה יגידו שאינם יודעים או אינם יכולים לתת מענה לכל הסוגיות. בעמותה מוודאים שאנשים יידעו כי יש להם זכות לחוות דעת שנייה של מומחה, למשל, אבל אינם מכוונים למי לפנות. חלק ממיצוי הזכויות בשיחה הוא גם לסייע לפונים למצות את הזכויות שלהם בתוך מערכת הבריאות, במקום לשלם למטפל פרטי שלא לצורך או מחוסר מודעות.

תועלת לקופות ולמערכת הבריאות

עד כה, פועל השירות באופן עצמאי. ללא חיבור מקצועי ממוסד לגופי בריאות, למעט הטיפול בפניות הספציפיות. בעמותה מציינים שבמערכת הבריאות "עוד לא פיתחו תיאבון" כלפי השירות, כלומר לא מכירים עדיין בתרומה של המוקד, ומסתכלים עליו מבחינה מספרית בלבד ולא על השיפור באיכות הטיפול. המוקד פועל זו השנה החמישית ולמעט שנה אחת, בשנת 2017, שבו נתמך כספית על ידי משרד הבריאות, לאורך כל תקופה זו, מוקד הסיוע וההכוונה התקיים כל פעם מתרומות של קרנות (קרן אריסון, הקרן לידידות, קרן רוכלין, וקרן אנונימית).

נראה שהשירות מעניק תועלת גם למערכת: השירות מחזיר את האמון שהרבה פעמים נפגע בין הפונים לבין המטפלים או המערכת. השירות פועל כמתווך, מחזיר את הפונים למערכת ולמטפלים שלהם, משנה תפיסות של המטופלים כלפי המערכות ומסייע להם לנצל לטובה את השירותים הקיימים במערכת הבריאות.

בנוסף, שיפור התקשורת משפר את האבחון וחוסך ביקורים מיותרים על אותה התלונה, בדיקות מיותרות, ותסכול של שני הצדדים. קיומו של קו כזה, אם יתמסד במערכת, יחסוך כספים, מאחר שבעצם מדובר בשירות מניעתית – לאובדנות, ביקורים חוזרים, בדיקות מיותרות, לתרופות סותרות רבות. שירות כזה גם משפר את היעילות של הטיפול. אם אדם מקבל מרשם וקונה תרופה, הוא מתלבט עם המשפחה אם בכלל לקחת. אחרי התייעצות עם השירות של טנא בריאות, הם ישתפו פעולה עם הטיפול.

מנכ"ל העמותה, אבי מספין, מספר: "נוכחנו לדעת עד כמה אנשים שומרים אצלם את הקשיים או התסכולים בבטן ולא פונים לקבל סיוע. אינני יודע אם מעשה זה נובע מתוך חוסר אמון במערכת או מחשש שמה לא יבינו אותם. דרך הייעוץ של מוקד הסיוע וההכוונה של טנא בריאות, אנשים שסבלו עד כה בשקט, ייפנו בפעם הבאה לרופא, מאחר שהם ייתנו בו אמון וגם יידעו שיבינו אותם".

רפלקציה

מנהל השירות, ד"ר ספפה, מסכם: "הפרויקט לימד אותנו שהצורך בשטח הוא לא רק איזו תחושת בטן שלנו, אלא אמיתי לגמרי. אנשים צריכים כתובת להקשבה, הסברה, הבנה, ייעוץ והכוונה; מהפעלת השירות נוכחנו לדעת שכשיש הבנה, יש תמיכה מאוד גדולה בין המערכת לבין המטופלים, כשאנחנו מסירים אי הבנות וחששות, אז הקשר והטיפול יותר טוב. השירות מקטין תסכולים גם של המטופלים, שרובם באמת רוצים לעזור, אבל עדיין אין להם מספיק ידע בכשירות תרבותית מול הקהילה."

מנהל טנא בריאות, אבי מספין, רואה את השירות כמודל להנגשת שירותים גם לקהילות אחרות: "שירות כזה יכול להועיל לצמצם אי-שוויון מול קהילות מיעוט אחרות. יוצאי אתיופיה הם דוגמה לקהילה שנתקלת במחסומי נגישות לשונית ותרבותית ועל בסיס הניסיון של טנא בריאות ניתן יהיה להקים קווי יעוץ ותמיכה שמותאמים לתרבותית לקהילות שונות."

מוקד הסיוע וההכוונה: 04-6323544. השירות פעיל בין השעות 8 – 19 וזמין גם לפונים מהקהילה וגם לאנשי מקצוע שמעוניינים להתייעץ.

אתם מוזמנים לשאול שאלות ולהמשיך את הדיון בערוצים הבאים:

- קבוצת הדיון בנושא כשירות תרבותית בבריאות CC-HEALTH-IL@googlegroups.com
- עמותת טנא בריאות – tenebruit@gmail.com <http://www.tene-briut.org.il>