



מדיניות ציבורית

עיתון לחידושי מדיניות בישראל



מדיניות רב-תרבותית

- עמ' 3: כשירות תרבותית: המקרה הירושלמי
ד"ר חגי אגמון-שניר
- עמ' 8: קווי מהדרין - הסיפור המופשט
תני פרנק
- עמ' 18: רב-תרבותיות בתוכניות תעסוקה -
העצמה או החלשה?
איילת זלדין ואלכס ריף



ד"ר חגי אגמון-שניר
מנהל המרכז הבינ-תרבותי לירושלים
hagai@jicc.org.il

כשירות תרבותית - המקרה הירושלמי

בשירותי דת, ורובן יכלו להניח בצד את ההקשר הפוליטי האפשרי של שירותים אלו.

המקרה הזה הוא רק דוגמה אחת לאתגר שלקחנו על עצמנו בתחום הכשירות התרבותית. משנת 2007 אנחנו במרכז הבינ-תרבותי לירושלים, ביחד עם הקרן לירושלים, מפעילים תוכנית להטמעת כשירות תרבותית במערכת הבריאות בירושלים. התוכנית החלה לפעול בבית החולים אלין, שהוא הראשון בישראל שחרת על דגלו את נושא הכשירות התרבותית. ההמשך היה ב"הדסה", ב"ביקור חולים", ב"מרכז הירושלמי לבריאות הנפש" וכעת גם ב"שערי-צדק". מחוז ירושלים של "הכללית" שותף גם הוא לתוכנית כבר כמה שנים. בכל מקום הפעילות מתפתחת בקצב ובאופן מעט אחר, אבל התהליך עצמו מתקדם, בגיבוי משמעותי של ההנהלה ותוך הקדשת משאבים ומאמצים. זוהי הפעם הראשונה בישראל שבה מאמץ כזה קורה, ברמה עירונית וארגונית. המודל שהודגם בירושלים סייע למשרד הבריאות להוציא בפברואר 2011 חוזר מנכ"ל, ראשון מסוגו בישראל, המתמקד בכשירות תרבותית. עם כניסתו לתוקף בימים אלו יש לקוות לשינויים חשובים בתחום ברמה הארצית.

על מנת לסייע להטמעת השינויים, ערכנו לפני כחצי שנה הכשרה מעמיקה, בסיוע הקרן החדשה לישראל, לכ-20 ממוני כשירות תרבותית מארגוני בריאות שונים בארץ לקראת כניסת ארגוניהם לתהליך. התפקיד הזה עוגן בחוזר המנכ"ל, וכיום ישנו ממונה כזה בכל ארגון בריאות בישראל.

המגזר העסקי ברחבי העולם הוא הראשון שגילה את חשיבות הכשירות התרבותית ואת הקשר לרווח כספי במקרים רבים. מערכות הבריאות בעולם היו הבאות בתור, לפני מערכות ציבוריות אחרות, אולי מפני שבבריאות ניתן להבחין בהשפעת הכשירות התרבותית די מהר – אפשר בקלות לזהות מקרים שבהם כשירות תרבותית מסייעת להצלחת חיים, להיענות טובה יותר של מטופלים, להבנה טובה יותר של מטפלים, וגם לחיסכון כספי.

האתגר הבא שלנו במרכז הבינ-תרבותי לירושלים הוא לעודד תהליכי עומק כאלה במערכות ציבוריות נוספות. החזון שלנו הוא להפוך את ירושלים לעיר כשירה תרבותית, כלומר עיר שמותאמת לכל תושביה, על השונות הרבה שביניהם. חלק מהאתגר שלנו הוא להראות שמדובר באמירה מקצועית, וזאת גם בעיר מורכבת פוליטית וחברתית, שבה לכל מהלך יש שלל פרשנויות פוליטיות. יש להניח שכמו בניסיונו במערכת הבריאות, מה שנלמד בתהליך בירושלים, בעזרת ידע ששאבנו מאנשים וממקומות רבים, יוכל לשרת גם מקומות רבים אחרים.

לפני כמה שנים הרציתי בפני סטודנטיות באחד מבתי הספר לסייעוד על "כשירות תרבותית בבריאות". זו הייתה הרצאת מבוא, ונעזרתי במצגת מבית החולים קוני איילנד שבניו יורק, שמראה כיצד מוסד זה התאמץ להתאים את עצמו למטופלים ממגוון התרבויות והזהויות. ההרצאה עברה בנחת, עד שכבדרך אגב הגעתי לשקף שמתייחס לקשרי קהילה, וסיפרתי כיצד בבית החולים אלין בירושלים, באמצעות קשר שיצרנו בינו לבין קהילה מוסלמית בעיר, התאימו והכינוו חדר תפילה מוסלמי לשימוש הצוות, המטופלים ובני משפחותיהם.

החדר כולו התעורר. כמה סטודנטיות כעסו: "איך בבית חולים יהודי בארץ ישראל מקימים חדר תפילה מוסלמי?". תוך שניות הפך הדיון לפוליטי וטעון, ואני סומנתי על ידי אותן סטודנטיות כ"נציג השמאל הקיצוני" שמוביל את ישראל ל"מדינת כל אזרחיה" ולאובדן ערכיה היהודיים. זה היה רגע משמעותי, שכן יכולתי להתייחס לאחת הסיבות העיקריות שבגללן תחום הכשירות התרבותית, שהיה ב-20 השנים האחרונות למרכזי במערכת הבריאות בעולם המערבי, דילג באלגנטיות מעל ישראל עד לאחרונה.

כשירות תרבותית (cultural competence) היא היכולת של ארגון ושל חברי הצוות בו להתאים את עצמם לקבוצות התרבותיות השונות שמהן באים קהלי היעד שלו וצוותו. לכאורה, מדובר בגישה מקצועית שמאפשרת אפקטיביות רבה יותר לארגון בעבודתו וכן הגינות ושוויון לכל צרכני המערכת. אך מתברר שעבור רבים בישראל, לכשירות תרבותית יש פרשנות פוליטית ואידיאולוגית. כך, חדר תפילה מוסלמי הוא רמז ל"מדינת כל אזרחיה", קוד לבוש לצוות המטפל מתקשר ל"כפייה דתית", ושירות תרגום לרוסית נתפס כמעודד את הבדלנות של עולי ברית-המועצות לשעבר ואת זלזולם בתרבות הישראלית. התרבות הישראלית, שבה חציית גבולות בין האישי, המקצועי והפוליטי היא נורמה מקובלת, מאפשרת לאנשי צוות ולמטופלים לעבור תוך שניות מטיפול רפואי מקצועי לוויכוח פוליטי ולמתח בין-אישי. במציאות כה מתוחה פוליטית כמו בישראל, קשה להחזיר את הצורך המקצועי בכשירות תרבותית.

אבל חיסרון זה הוא גם יתרון. בחו"ל, בגלל התקינות הפוליטית, יהיה קושי להעלות לדיון את סוגיית המתחים הפוליטיים והחברתיים בטיפול. בארץ זה אפשרי. בהרצאה שעליה סיפרתי, בזכות הצפת הביקורת הפוליטית, ניתן היה להתייחס לסוגיית הערוב בין פוליטיקה לבין מקצועיות טיפולית. לא היה צריך הרבה כדי להחזיר את הסטודנטיות לחשיבה מקצועית רפואית. תוך דקות אותן סטודנטיות עצמן אמרו שהן מבינות שעבור מטופלים רבים ובני משפחותיהם, המענה לצרכים דתיים מסייע לטיפול הרפואי. בקלות רבה הן הבינו את הפן המקצועי-טיפולי