

תגובות

גשרים על פערי השפה

(תגובה למאמרה של יהודית רובנובסקי בגיליון 89)

השלמות למאמר חשוב

מאמרה של יהודית רובנובסקי מביא סקירה על דעותיהם של רופאים בישראל על פערי השפה והתרבות הקיימים בינם לבין מטופלים שאינם דוברי עברית. אכן, במוסדות הרפואיים בישראל של היום, בייחוד בבתי החולים, נתקלים נותני הטיפול בעשרות שפות שמדברים המטופלים, והמענה לבעיות התקשורת הוא לרוב חלקי בלבד. חבל, עם זאת, שרובנובסקי לא סקרה במאמרה מחקרים רלוונטיים אשר בוצעו בישראל בעשור האחרון, באשר לתקשורת מול מיעוטים לשוניים – תושבים, עולים ומהגרי עבודה. רוב המאמרים שפורסמו בשנים האחרונות נכתבו בידי אנשי רפואה וסיעוד, וחלקם הקטן שייכים לתחום התקשורת או הסוציולוגיה של הרפואה. בין המחקרים מתחום הרפואה ניתן למנות את מחקרם של טולדנו ועמיתיו (2004) שהשוו את הטיפול בחולי סוכרת יוצאי אתיופיה לטיפול שמקבלים חולים ממוצא אחר, רייף ועמיתיו (1999) שבדקו את השפעת אמונותיהם של יוצאי אתיופיה על הטיפול הרפואי, מחקרם של גליל ועמיתיו (2002) הבוחן את הקשיים בטיפול שיקומי בילדים בדואים ואת השיפור שחל עם הסדרת התיווך הבין-לשוני, ומארמן של אילסר ותם (1999) על בעיות תקשורת והצעות לפתרון מנקודת מבטן של אחיות. כמו כן, לאחרונה הושלמה עבודת דוקטורט ייחודית בהיקף הנבדקים (כמעט 1,000), שכתבה ליאורה דרייפוס במחלקה לרפואה באוניברסיטת ליברפול, על השפעת גורמים תרבותיים על דעותיהם של מטופלים על תקשורת רופא-חולה בישראל. דרייפוס מצאה הבדלים מובהקים בין גישותיהם, אמונותיהם ודרישותיהם של מטופלים יהודים, ערבים-ישראלים ועולי חבר העמים. הקבוצה האחרונה בלטה ביותר בדרישתה לרופאים שישוחחו עמה בשפתה, כפי שציינה גם רובנובסקי. מחקר לשוני-סוציולוגי נוסף הוא עבודת התזה שלי (2003), שעיקרה ניתוח לשוני-סוציולוגי של שיחות בין מהגרי עבודה בישראל לבין רופאים במרפאת 'רופאים לזכויות אדם'. רוב המחקרים שצינו לעיל מכירים בחשיבותו של גישור לשוני מיומן בתקשורת מטפל-מטופל ומציינים זאת במסקנות המחקר, וחלקם (למשל גליל ועמיתיו) אף מצביעים על שיפור ברמת התקשורת בין הצדדים, בביצוע המטלות הנדרשות ובאחוז ההגעה לפגישות. כהערת אגב נציין כי גם הרופאים, ולא רק המטופלים, משתייכים

לעתים לקבוצות של מיעוט לשוני (רופאים שאינם דוברי עברית כשפת אם אינם נדרשים לעבור מבחני שפה כחלק מתהליך קבלת הרישיון), והמפגש עימם עלול גם הוא להוליד פערי תקשורת ותרבות.

שיפור במודעות לנושא במוסדות הרפואיים

מעבודתי בשטח בשלוש השנים האחרונות אוכל לומר כי אין בישראל מדיניות אחידה להנגשה לשונית של שירותי בריאות, ועדיין קיימים פערים משמעותיים בתחום, אולם המודעות לבעיה עלתה מאוד וניתן לראות ניצנים של ניסיונות ממוסדים לפתור את הבעיה, גם אם באופן ספורדי וללא פיקוח. במחוז הצפון של קופת חולים לאומית, לדוגמה, שימשו סייעות ממוצא אתיופי כמקשרות בין הרופאים למטופלים, ולאחר השיחה הן חידדו את ההנחיות שהתקבלו מהגורם המטפל. בבית החולים 'רבקה זיו' בצפת, פועלות זה מספר שנים סטודנטיות לסיעוד ממוצא אתיופי כ'מתורגמניות' בשעות הערב והלילה. ככלל, ניתן למצוא מגשרים מקרב הקהילה האתיופית במוסדות ציבור רבים, בין אם מטעם אותו המוסד (בית-ספר, לשכת רווחה) ובין אם מטעם ארגוני העולים. אכן, לפתרונות אלה חיסרון בולט בהיעדר ההכשרה הייעודית לתפקיד המתורגמנות.

בתחום שיפור כישורי השפה של נותני השירות הרפואי ניתן לציין לחיוב את בית-החולים 'שיבא'תל השומר, שבו מתקיימים כבר מספר מחזורים של קורסים לערבית מדוברת, לבקשת האחיות בבית-החולים. גם מבחינת הנגישות לחומרים כתובים קיים עדיין פער, אם כי בשנים האחרונות, לאור הלחץ ליישום חוק זכויות החולה, מתחילים המוסדות הרפואיים לתרגם טפסים חיוניים. בתחום זה יוזכרו לחיוב בתי החולים 'סורוקה' ו'שניידר', שבהם מופיעים כל השלטים בעברית, אנגלית וערבית. באתר 'סורוקה' ניתן למצוא את תרגומו של חוק זכויות החולה לערבית, ובמרכז המידע בבית החולים ישנם עלוני מידע רפואי במספר שפות.

פרויקט חדש של אגודת המתרגמים

בשנה האחרונה יזמה אגודת המתרגמים בישראל פרויקט ראשון מסוגו, העשוי להוות אבן דרך במיסוד מקצוע המתורגמנות הרפואית בישראל. מדובר בפרויקט מתורגמנות טלפונית בהתנדבות, שיופעל על פי מודלים המוכרים במדינות המערב. לפרויקט נרשמו עד כה כ-100 מתנדבים, והם יצרו מאגר שייתן מענה לכ-20 שפות. רוב המתנדבים עוסקים בתרגום כמקצוע או שהם דו-לשוניים ברמה טובה מאוד. חלקם שימשו כמתורגמנים רפואיים בחו"ל, חלקם עוסקים במקצועות רפואיים. המתנדבים בפרויקט יעברו הכשרה ספציפית למינוח הרפואי בשפתם, יתרגלו דינמיקות מטפל-מטופל, ילמדו

על כללי האתיקה ההכרחיים (את מתרגמת לאישה בהיריון אשר הבהירה לך שאינה רוצה לדעת את מין הילוד. לפתע אומר לה הרופא 'יש לך בן!'. מה תעשי? האם תעבירי לה מידע אשר אין היא רוצה בו?) וכירו את המחלקות טרם כניסתם לתפקיד. יוזמות הפרויקט מקוות לגייס מתנדבים גם מקרב עולי אתיופיה, שכן עדיין אין מתרגמים דוברי אמהרית/טיגריט באגודה. הפרויקט מונח על שולחנו של משרד הבריאות, והתעניינו בו מספר בתי חולים גדולים בישראל. הפרויקט יתחיל ב'פיילוט' באחת המחלקות שבה קיימת מצוקת שפה בולטת במיוחד, ולאחר ביסוסו ולימוד הלקחים, יורחב למחלקות אחרות. כולנו תקווה ששירות זה יתבסס ויורחב למוסדות רפואיים רבים ככל האפשר.

לסיום, ברצוני לנצל במה זו כדי להזמין את הקוראים, הסבורים שיוכלו לתרום לגישור על פערי השפה בתחום הרפואי, לכתוב לנו ולהצטרף למאגר המתנדבים.

מיכל שוסטר

mschuster@bezeqint.net