

רקע, סיפור המקרה והתנהגות הדמות:

למרכז תצוגה נכנסת אישה שבעלה עבר אירוע מוחי קשה ושוכב שעות רבות במיטה. אל מרכז התצוגה מגיעים בדרך כלל אנשים ללא תיאום מראש במטרה לקבל מידע על אביזרי עזר וטכנולוגיה מסייעת ועל ההתאמה והשימוש בהם.

בהפניה שהביאה האישה מהרופא, כתוב שעקב השכיבה המרובה על צד שמאל התפתח אצל בעלה פצע לחץ בצד של האגן ובנוסף נראה כי עומד להתפתח פצע לחץ בצד החיצוני של הברך וצד החיצוני של העקב.

המרפאה בעיסוק ממליצה על רכישה של מזרון מיוחד למניעת פצעי לחץ כמו כן על יצירת קשר עם היחידה לטיפול בית של קופת החולים כדי לתאם ביקור בית של מרפאה בעיסוק, שתמליץ לאחר בדיקה פיזית של האדם על האביזרים נוספים במידת הצורך ועל התוכנית התערבות מתאימה.

אשתו של האדם לא מרוצה מהמלצה על המזרון ואומרת: "המזרון ממש מכוער, הוא מסורבל ויקר בלי פרופורציה למזרונים אחרים. אני אצטרך להחליף את כל המצעים. הדבר הנכון הוא פשוט לשים כרית עם חור מתחת לאגן, אין לנו צורך בדברים כאלו וגם יש לנו מלא הוצאות על תרופות וטיפולים" יש משהו אחר שאת יכולה להראות לי?

המרפאה בעיסוק מסבירה בנועם שכדי למנוע פצעי לחץ, על האדם לשכב על משטח מאוזן מחומר ספוגי מורכב שיפזר את הלחצים או על מזרון ממנוע לפיזור הלחץ, ושהרמת האגן על כרית שממוקמת באמצע הגוף תגרום להגברת הלחץ בכתף ובעקב.

האישה עונה בכעס: "מה שאת מציעה ממש לא נראה לי, אני באתי לקנות כרית ספוג פשוטה עם חור ב 100 שקל ואת מראה לי מזרון ב 12.000? מה נראה לך? מי המנהל פה? את רק רוצה למכור בטח את מקבלת עמלה על המכירה מהחברה שמייצרת את המזרונים!!".

המנהלת מגיעה ושואלת: "מה קרה? הכל בסדר, שמעתי אותך כועסת"

המרפאה בעיסוק עומדת בצד.

האישה: "אני מבקשת שיעשה בירור מקיף אני אתלונן לעיתונות על היחס ועל השירות הלא אמין שלכם פה".

המנהלת: "בואו אליי לחדר אני רוצה להבין מה קרה"

המנהלת מזמינה את המרפאה בעיסוק ואת האישה לחדר שלה לבירור ושואלת: "על מה מתבססת ההמלצה שלך? יש לה קשר אישי עם יצרן המזרונים?"

המרפאה בעיסוק אומרת: " אני עובדת כבר 20 שנה במכון, יצרן המזרונים מכיר אותי היטב יש לי קשר קרוב אתו מן הסתם אחרי כל השנים, אבל שיקול הדעת שלי הוא מקצועי בלבד".

נתוני פתיחה:

- האישה מאוד פגיעה ונסערת, מוטרדת ממצבו של בעלה שהיה המפרנס המרכזי של הבית וכעת לא מתפקד.
- המרפאה בעיסוק היא בעלת ידע, מנוסה וותיקה ומקצועית מאוד, היא יודעת שההמלצה שלה היא הטובה ביותר מבין כל האפשרויות הקיימות, יש לה ידע וניסיון רב עם פגיעות דומות.
- המנהלת רגישה מאוד לצרכי הלקוחה, כמי שמנהלת מרכז מתן שירות לאנשים שנמצאים במצב רגשי פגיע, היא מנסה להגן על הלקוחה ומרגישה אמפטיה כלפיה.

התקדמות התרחיש: אם.....אז, פעולות, תוצאות אפשריות, ציטוטים מרכזיים

1. אם המרפאה בעיסוק ממשיכה בוויכוח, אז הלקוחה יוצאת בכעס ומפרסמת פוסט זועם בפייסבוק, המנהלת מזמינה את המרפאה בעיסוק לשיחת נזיפה ובעקבות זאת המרפאה בעיסוק נפגעת ומתפטרת מחוסר גיבוי של ההנהלה.
2. אם בשיחה אצל המנהלת המרפאה בעיסוק מציגה ראיות שמבססות את המלצותיה ועומדת מאחורי ההמלצה, אז המנהלת מגבה את המרפאה בעיסוק, הלקוחה לא מרוצה.
3. אם בזמן מתן השירות, המרפאה בעיסוק מבססת את המלצותיה על ראיות, מציגה אפשרויות שונות אשר עלות את היתרונות והחסרונות של כל פתרון וחושבת ביחד עם הלקוחה מה עשוי להיות הפתרון המתאים להם. שואלת לגבי מקורות מימון ומציעה להתייעץ עם גורמי רווחה/ביטוח בנוגע לאפשרויות השתתפות ברכישה, אז הלקוחה מבינה מה עומד מאחורי ההמלצה וביחד הם מנסים למצוא פתרונות למימון.

מטרות התרחיש:

1. זיהוי הדילמה האתית
2. הפעלת שיקול דעת קליני, קבלת החלטות מבוססת ראיות, תוך שיתוף הלקוח
3. התמודדות מול ביקורת

נקודות התחקיר:

אתיקה: התנהגות מוסרית ובחירה בדרך הטובה ביותר לפעולה במסגרת העיסוק במקצוע. עקרונות מנחים משקפים את ערכי המקצוע ומגדירים את אחריותם של המרפאים בעיסוק וסטודנטים

שימוש ב Theory of mind - היכולת הקוגניטיבית לייחס מצבים נפשיים (אמונות, כוונות, תשוקות, רגשות, ידע) לעצמנו או לאחרים. יכולת זו מבוססת על ההבנה כי לאנשים אחרים ישנן מחשבות,

תפיסות, כוונות ונקודות מבט השונות משלנו. מול כוונות טובות, יש לקחת בחשבון כיצד הדברים שלנו עשויים להתפרש ואילו דרכים יש לנו על מנת לוודא שלקחנו זאת בחשבון.

מקום ההתרחשות:

מרכז תצוגה וייעוץ של יד שרה