

רקע, סיפור המקרה והתנהגות הדמות:

נטלי – בת 36, עולה חדשה מרוסיה (3 שנים בארץ), אלמנה ללא ילדים, גרה בדירה שכורה בחיפה, עם אביה המבוגר ואחותה הצעירה. לפני 3 חודשים עברה תאונת דרכים קשה. אושפזה ואובחנה כסובלת מפגיעת ראש פרונטאלית, עם שבר באגן. התאונה קרתה כשחזרה מהעבודה לבית. לפני התאונה היא עבדה בתור מטפלת בבית אבות, היא המפרנסת העיקרית בבית, היא זו שמטפלת באבא שלה ואחראית על הכל בבית. היא יודעת לדבר עברית בסיסית. אינה יודעת קרוא וכתוב בעברית. בבית היא מדברת רוסית, כך גם עם החברות שלה. בעקבות פגיעת הראש, היא סובלת ממצב נפשי לא יציב - עצבנות, דיכאון וסף תסכול נמוך; קשיים בתפקודים ניהוליים, פגיעה בעצמאות בתפקוד, וירידה בתיאבון. הולכת בעזרת קביים. עברה מס' ניתוחים, בראש ובאגן. לאחר אשפוז של 3 חודשים במחלקה לשיקום בבית חולים לוינסטין, נטלי שוחררה הביתה, עם המלצה עם המשך טיפול בבית ע"י יחידה להמשך טיפול.

מור - מרפאה בעיסוק, ישראלית במקור, גרה בחיפה, בת 40, ותיקה במקצוע, ידע רב, אישיות מכילה. עובדת בטיפול בית לאנשים אחרי תאונות דרכים. אינה דוברת רוסית, אין לה היכרות עם התרבות במעגל הקרוב.

מור לא מצפה לקשיים מיוחדים מהביקור. היא מציגה את עצמה, מסבירה את מטרת הביקור ומתיישבת כדי להתחיל בראיון ובהמשך לתצפית דינאמית.

ככל שהביקור מתקדם, בעיית השפה מקבלת מרכזיות ומשפיעה על האינטראקציה. נטלי לא מבינה את רוב השאלות שהיא מעלה ולא את ההנחיות לביצוע מטלות. לעיתים היא בוהה ולא וענה, לעיתים היא אומרת לא מיבנה. התסכול של נטלי מתגבר ומהר מאוד היא הופכת לעצבנית מאוד מהסיטואציה שנוצרה.

השיחה:

המרפאה בעיסוק – מור מציגה את עצמה "שלום, אני מור המרפאה בעיסוק", ועוברת לדבר – משפטים ופסקאות ארוכים - על מסגרת ומערך הטיפול "אני מבינה שעברת תאונת דרכים קשה. ולא מזמן סיימת את השיקום שלך. אני אמורה להגיע אלייך שלוש פעמים בשבוע, למשך שעה כל פעם, במטרה לעזור לך להתמודד עם הקשיים שלך בבית. חשוב מאוד שנקבע את המטרות ביחד על מנת להתחיל את תהליך ההתערבות".

נטלי בוהה בה, נראה שמתאמצת להבין. ואז עונה "לא מבינה טוב עברית".

מור חוזרת על מה שאמרה – ומנסה להתקדם בשאלות ולעבור לתצפית.

שאלות מנחות:

- ספרי לי על עצמך, במה עסקת לפני התאונה?, דברים שאהבת לעשות, משפחה וחברים.
- איפה את חווה קשיים בתפקוד היומיומי? (בתחומים של דאגה עצמית, אכילה, עבודה, פנאי ותחביבים, חברה...)
- מה חשוב לך לעשות ואת לא יכולה או מתקשה?

נתוני פתיחה:

מור מגיעה לטיפול הבית הראשון אצל נטלי. היא עשתה עשרות ביקורי בית לשיקום אחר תאונות. היא מגיעה עם פרוטוקול מובנה שכולל הנחיות ושאלון, ותיק עם ציוד ואביזרי עזר שיקומיים לצורך הערכה דינאמית. בביקור הראשון היא מתכננת לעשות היכרות עם נטלי, לבסס אמון, לערוך תצפית על תפקודה

של נטלי במהלך ביצוע מטלות יום-יומיות שונות, לראיין אותה לגבי קשייה, לתאם ציפיות לגבי הטיפול, לקבוע מועדים קבועים לטיפול השבועי. היא לא מצפה לקשיים כלשהם, הקצתה שעה וחצי לביקור וקבעה ביקור נוסף לאותו היום.

נטלי – נמצאת במצב רוח עצבני מאז שחזרה הביתה. קשה לה עם זה שהיא לא עצמאית ושהיא זקוקה לעזרה. היא לא יכולה להתקלח לבד, לא מצליחה להכין ארוחות והיא כבר לא נוהגת. הכי קשה לה זה המעבר ממקום של מטפלת באחרים למצב של להיות תלויה באחרים וזקוקה לטיפול והשגחה. היא דואגת מאוד מבחינה כלכלית וגם דואגת מי יטפל באביה המבוגר וינהל את הבית. היא לא מכירה את מערכות הבריאות והרווחה ובגלל השפה אינה מסוגלת לנהל את התהליכים הבירוקרטים הדרושים. היא מצפה מהמרפאה בעיסוק לעזור לה להחזיר את שליטה על החיים שלה.

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

אם המרפאה בעיסוק מציגה את עצמה ואת מערך ומסגרת הטיפול, אז נטלי בוהה בה, שותקת למספר שניות ואומרת "לא מבינה טוב עברית".

אם המרפאה בעיסוק מבקשת ממור לספר על עצמה, אז נטלי עונה בקצרה "אני עולה חדשה, אני עובדת, אני לא מבינה טוב עברית".

אם המרפאה בעיסוק מבקשת ממנה לעשות דברים (למשל להכין קפה), אז נטלי עושה משהו אחר (למשל מראה לה את סוג הקשה שיש לה).

אם המרפאה בעיסוק ממשיכה לדבר, מתעלמת מהקושי בתקשורת השפתית, אז נטלי מתעצבנת ועונה בעעס (למשל אומרת "אני לא מבינה, לא מבינה...")

מידי פעם.

אפשרויות נוספות (מפנה בתרחיש)

אם המרפאה בעיסוק מבררת אם יש בבית מישהו שיותר מבין עברית, אז נטלי אומרת שאחותה מבינה טוב עברית וקוראת לה כדי לסייע.

אם המרפאה בעיסוק מדגימה לה את מה שהיא מבקשת, אז נטלי נרגעת ומשתפת פעולה ועושה את אשר היא מתבקשת.

אם המרפאה בעיסוק מציעה לסיים את המפגש ולחזור שוב עם מישהי דוברת רוסית, אז נטלי מחייכת, אומרת "תודה" ושואלת "מתי?".

מטרות התרחיש:

- זיהוי מצבים בהתערבות הטיפולית הדורשים רגישות תרבותית .
- העמקת ההבנה של מאפייני התערבות כשירה תרבותית ויתרונותיה למתן שרות יעיל ואיכותי .
- זיהוי הצרכים של המטופל – הלקוח במרכז.
- בניית יחסי אימון מטפל - מטופל.
- התמודדות עם המשפחה.

נקודות התחקיר:

השפעת ההקשר החברתי תרבותי על תהליך ההתערבות. מודעות להבדלים תרבותיים. הבנת הרקע התרבותי של המטופל, כולל שפה, דרך חיים, הרגלים, אמונות והערכים. להכיר בחשיבות השפה - כמפתח להבנה טובה של התרבות.

הלקוח במרכז: הדגשת מרכזיות האדם ומשפחתו כבעלי אנטומיה, המודעים לזכויותיהם ובחירותיהם ושותפים לתהליך ההתערבות הטיפולית, כולל קביעת המטרות, התערבות טיפולית.

אמון ויחס מטפל מטופל: אמון מאפשר למטופל להרגיש בנוח לשתף פעולה עם המטפל, וזהו המפתח להצלחת תהליך ההתערבות. אמון מגביר מוטיבציה ומטפח אינטראקציה חיובית. אמון מגביר את איכות הטיפול ואת שביעות רצון המטופל.

התמודדות עם המשפחה: מדובר במאמץ לנהל, לשלוט על, לסבול, לצמצם או למזער תביעות סביבתיות ופנימיות העולות על יכולות הפרט. על מנת לעשות כן, המטפל נדרש לגייס משאבים וכוחות מן החוץ או מתוך המשפחה על מנת לאפשר למטופל לאזן בין הדרישות והקשיים לבין יכולתם לעמוד בהן.

מקום ההתרחשות:

בביתה של נטלי. בבית יש גפיים וציוד שיקום.