

מרים גולדברג

רכזת פיתוח ידע מניסיון- תוכנית "צרכנים נותני שירות"

דוקטורנטית לעבודה סוציאלית- אוניברסיטת בר אילן

Miriam.yozma@gmail.com

של מי האחריות?

פורסם במקור בניוזלטר מאי שכולו טוב

היום אני רוצה לדבר אתכם על אחריות. אחריות מוגדרת כהתייחסות ראויה של אדם לדבריו, למעשיו ולאמון הניתן בן והן מעורבותו של אדם בגרימת מצב או באי-מניעתו, כשהיה עליו למנוע, ומשמעותה של מעורבות זו לגביו.

בסטנדרטים ובנהלים להפעלת השירותים השונים שמוציא משרד הבריאות מופיעה המילה "אחריות" בשורשיה השונים למעלה מעשרים פעמים בהקשר של **הצוות המקצועי** (לדוג' אחריותו של מנהל הדיור המוגן ליישום התוכנית השיקומית של כל הדיירים והתקדמותם האישית) זאת בניגוד לאזכורים בודדים המתייחסים לאחריותם של **מקבלי השירות** (לדוג' אחריות הדייר להתנהגות סבירה כלפי הדיירים האחרים והצוות). אמנם מחד, ניתן לבוא ולומר שמסמך זה נכתב בראש ובראשונה בעבור נותני השירות ועל כן רק הגיוני שמרב הדגש יושם עליהם, אך מאידך, היכן עובר הגבול בין אחריות מקצועית ובין פטרנליזם? הרי תפיסת ההחלמה דוגלת בכך שהאדם ייקח אחריות ושליטה על חייו האישיים.. אחריות זו היא מערבת רכישה מחדש של עצמאות והיא מקושרת חזק לתחומים נוספים, כגון העצמה. אז אם מנהל הדיור אחראי בהגדרה ליישום התוכנית השיקומית של האדם, שבראש ובראשונה מיועדת לאפשר לאדם לממש את מטרותיו ושאיפותיו, האם לא יותר נכון שהאחריות על יישומה של התוכנית תהיה בידי הדייר עצמו?

כשמתייחסים לצרכנים נותני שירות שאלת האחריות מקבלת מימד נוסף מתוך המקום המיוחד של הצני"ש כמקבל שירות ונותן שירות במקביל. דילמות, קונפליקטים ולעיתים גם ערכים מתנגשים, נמצאים על פני השטח במהלך הדיון הנוגע לאחריות בכל הקשור לצרכנים נותני שירות. מחד, כפי שכבר ציינתי, תפיסת ההחלמה בבסיסה תומכת בערכים הדוגלים בשיווין זכויות ובאמירה מאוד ברורה שלאדם יש את הזכות להחליט על חייו, מטרותיו ושאיפותיו. אך מאידך קיים עיקרון לא פחות חשוב: אחריותו ומחויבותו העיקרית של האדם, ובמקרה זה הצני"ש, צריכה להיות כלפי לקוחותיו ומטופליו, קרי, נדרשת ממנו אחריות אישית לאחריות מקצועית.

אז אצל מי באמת נמצאת האחריות?

כעובדת סוציאלית ומתאמת טיפול בעברי, נפגשתי באופן יומיומי בדילמות הקשורות לסוגיה זו. כעו"ס וכאדם הנשען על תפיסת ההחלמה בכל הקשור לעבודתי אני מאמינה בכל ליבי באחריות האישית של כל אדם בלי קשר לעובדת היותו מתמודד וואו צנ"ש. יחד עם זאת, איני יכולה לבטל את אחריותי המקצועית בכל הנוגע לעבודתי. ישנם מקומות שבלי כל ספק האחריות האישית והאחריות המקצועית מתנגשים זה בזה. מצבים בהם הרגשתי שאני נוטלת את אחריותו של אדם כיוון שכרגע, על תחום מסוים אין הוא יכול לקחת אחריות, ואילו עלי להחזיק את האחריות בעבורו עד שיוכל לקחתה בחזרה.

אבל איפה האחריות מתחילה ואיפה היא נגמרת? האם ישנה נקודה ברורה שבה ניתן

לומר עצור, כאן אני נסוגה ומפנה את הבמה לאדם שמולי?

זכור לי משפט שאמרו לי באשפוז האחרון שלי. רציתי להפקיד בתחנת האחיות חפצים חדים שהיו לי אך שם סירבו לקבלם. צעקו עלי שאני עושה מניפולציות ו"חכי חכי עוד נעביר אותך לסגורה". לדבריהם, פה זו מחלקה פתוחה וזו אחריות שלי לשמור על עצמי. הם לא יכולים לשמור עלי במקומי. נדהמתי. מסתבר שדווקא במקום הכי נמוך שקיים האחריות היא עדיין שלך. במקרה זה ניתן לומר ש"כפו" עלי לקחת אחריות- אבל באופן שאינו הולם את הערכים בהם אנו מאמינים. לעומת זאת, במקרה אחר, באשפוז אחר, הצוות המקצועי והרפואי "הטיל" עלי את האחריות לאופן הטיפול בי כאשר הייתה אמירה מאוד ברורה שאני זו שמחליטה על סוגי התמיכה שאני זקוקה להם באשפוז ובעיקר, שאני זו שצריכה להחליט מתי אני מוכנה לשחרור. מאיזו שהיא סיבה נראה שאת מה שלא חוששים לעשות במסגרת אשפוזית, במסגרות השיקום אנחנו עדיין מאוד מפחדים ממנו. ואם באשפוז בכלל לא חששו לזרוק עלי כמטופלת את האחריות, נדמה כי במסגרות השיקום, ואני כותבת זאת בנימה זהירה ביותר, ניכר כי עדיין מאוד נוהרים בהטלת האחריות על האדם צורך השירותים.

אני לא באה עם תשובות, רק עם שאלות שכרגע נותרות ללא מענה.

לגבי אחריותו של איש המקצוע...

לגבי אחריותו של צורך השירותים...

ובעיקר לגבי אחריותם של צרכנים נותני שירות.

נשתמע בחודש הבא,

מרים

