

בריאות | פרסונל

"התפקיד הזה לא היה קיים קודם. עכשיו הרופאים פונים אלינו מיוזמתם"

אחרי עשר שנים בתפקיד ליצן רפואי בבית החולים שניידר, רם ברלין קיבל תפקיד שנתפר למידותיו: מתאם שירות. שבע שנים חלפו, והיום הוא ממונה על צוות של חמישה מתאמי שירות: "ההורים רוצים שידברו איתם באופן שמוכן להם, שימסרו להם את כל המידע ויסבירו איפה הם נמצאים בתהליך. ברגע שההורים רגועים, הילד יותר רגוע"

עידו אפרתי 04 ביוני 2023, 11:25 [עקוב](#)

קריאת זן | שמרו | 1

[📧](#) [📧](#) [📧](#) [📧](#)



רם ברלין, בן 40, התחיל לעבוד לפני שנה בתפקיד ממונה שירות וחוויית המטופל בבית החולים שניידר לילדים.



איך הגעת לתפקיד?

רם ברלין: "כשהשתחררתי מהצבא שאלתי את עצמי מה אעשה, אז למדתי ג'לולוגיה – ליצנות רפואית – והגעתי לעשות סטאז' בבית החולים שניידר. לדמות שלי קוראים "גודי". אחרי הסטאז' התחלתי לעבוד בשניידר כליצן רפואי, 2-3 משמרות בשבוע, בכל המחלקות של בית החולים.

"עבדתי כליצן רפואי כמעט עשר שנים, ואז יום אחד, לפני שמונה שנים, השתתפתי באיזו ישיבה בבית החולים ואמרו לי שאני בדיוק מה שהם מחפשים לפרויקט חדש. אני אדם שמאוד אוהב פרויקטים, ברגע ששמעתי 'פרויקט' נעמדו לי האוזניים. הציגו בפניי תפקיד חדש שלא היה קיים עד אז בבית החולים או במקומות אחרים, בשם 'מתאם שירות'. התפקיד נולד מתוך החלטה להקצות כוח אדם ייעודי לנושא של חוויית המטופל בתוך המלר"ד (המחלקה לרפואה דחופה, חדר מיון; ע"א) – אז התחלתי לעבוד כמתאם שירות.

"לפעמים אני מקבל פידבק חיובי ממושפז, 'אתה היחיד שמחייך אליי'"

"אינטליגנציה רגשית קריטית עבור הליצן, וזה מה שאני מלמד את הנוער"

"לפני שנה, אחרי שבע שנים כמתאם שירות, מונית לממונה שירות וחויית המטופל. למעשה, אני מרכז את כל תחום מתאמי השירות בבית החולים. כיום, אנחנו צוות של חמישה מתאמי שירות שנמצאים במיין חמישה ימים בשבוע, אחד בכל משמרת, מארבע אחר-הצהריים עד חצות - כי אלה השעות שבהן יש את עיקר העומס. גם אני עושה משמרות מדי פעם".

מה עושה מתאם שירות?

"כשמטופל מגיע למיין הוא נמצא בלחץ, לא יודע מי נגד מי, מה מצפה לו וכמה זמן הוא צריך להמתין. אז ברגע שהוא נכנס למיין, מגיע מתאם השירות ומציג את עצמו. מאותו רגע, מתאם השירות הופך להיות הגורם המלווה של המטופל לאורך הביקור במיין עד שהוא עולה למחלקה או נשלח הביתה.

"מתאם השירות מסייע בהתמצאות ובמסירת מידע למטופל, וגם משמש מתווך בין הצוות הרפואי למטופל. הוא מאפשר למטופלים - במקרה שלנו, ילדים - ובני המשפחה שלהם, לא להרגיש אבודים וחסרי שליטה בסיטואציה.





לחייך, בן ובת, בן ובת, בן ובת.

"אנחנו לא נצמידים למטופל אחד. אנחנו מסתכלים על התמונה הגדולה, על הזרימה במלר"ד, על האגפים והתהליכים השונים. אנחנו כל הזמן עוברים ממטופל למטופל ומוסרים מידע בצורה יזומה. מתאם שירות יודע מה התחנה הבאה של כל מטופל ולמה הוא ממתין. אם אני יודע שמטופל מחכה לתוצאות של בדיקת דם, נניח, אני יכול לעדכן אותו שזה ייקח שעה וחצי-שעתיים, והוא מבחינתו יודע שהוא לא צריך אותי בזמן הזה".

איך מגיבים מטופלים ובני משפחה שנתקלים לראשונה במתאם שירות שמקבל את פניהם במיון?

"שניידר הוא המקום הראשון שהכניס מתאמי שירות. באים אלינו ממוסדות רפואיים אחרים ללמוד על התפקיד. כשאנחנו פוגשים מטופל בכניסה למלר"ד, אנחנו מסבירים במשפט מהו מתאם שירות. ההורים ממש שמחים לפגוש את איש הצוות ונעזרים בו לכל אורך המסע, ומתאמי השירות מקבלים המון מכתבי תודה על היחס, העזרה ברגע הקשה והליווי של הילד והמשפחה".

בבתי חולים יש גם כאב ותסכול, ולעתים גם טרגדיות. איך אתם מתמודדים?

"נכון, יש גם מצבים כאלה, ויש גם מטופלים עצבניים מסיבות שונות - כאלה שחשבו שלא קיבלו טיפול ראוי או שממתינים זמן רב. כמובן שאנחנו שם, מדברים עם המחלקות והצוות הרפואי ועושים את המקסימום כדי שאנשים יישארו רגועים, אבל הרבה פעמים הדברים מופנים כלפינו ואנחנו שם גם בשביל זה, ולפעמים גם צועקים עליך. לפעמים יש לנו מה לעשות ולפעמים אין.

"מעבר לכך, יש גם מקרים שהם נורא קשים, כמו ילד שמגיע במצב קשה ונפטר במיון. אנחנו שם גם במצבים כאלה, מלווים. זה ברמה של לשים יד על הכתף, לתת חיבוק, להביא כיסא וכוס מים. אנחנו מוקפים בצוות גדול במקרים האלה, כמו צוות סיעודי, ועובדת סוציאלית. יש כאלה שרוצים את התמיכה שלנו ויש כאלה שרוצים פחות, אנחנו יודעים להרגיש ולזהות את זה."



אתה הפכת מליצן רפואי למתאם שירות. מה הרקע של שאר מתאמי השירות בצוות שלך?

"יש איתנו בצוות מתאמת שירות שהיתה גם היא ליצנית רפואית, ומתאמת אחרת מגיעה מרקע של עבודה סוציאלית. לאחרונה קיבלנו שתי סטודנטיות לרפואה לתפקיד מתאמות שירות – אנחנו חושבים שיש לזה יתרון כפול: מצד אחד המטופלים מקבלים אנשים שמבינים את עולם בית החולים, מצד שני אנחנו תורמים ליצירת חופאים אמפטיים יותר, שחוות המטופל היא חלק מהדנ"א שלהם".

יש מקרים שזכורים לך במיוחד?

"ארבע שנים אחרי שהתחלתי לעבוד כמתאם שירות, עשיתי קורס בשפת הסימנים - סתם כי רציתי, לא כחלק מהכשרה כלשהי. יום אחד הגיעו זוג הורים חירשים עם ילד בן שנתיים, והיו צריכים לעבור את כל התחנות במיון. זה נכון שיש מסכים שהם יכולים לצפות בהם ולדעת מתי תורם, אבל ברגע שהזוג הזה נכנס יכולתי לראות מיד כמה הם לחוצים. בזכות הקורס בשפת הסימנים יכולתי להתלוות אליהם זה עזר גם להם וגם לרופאים והפך את המפגשים מלחוצים למאוד נינוחים".

איך העבודה השפיע עליך ברמה האישית והרגשית?

"זו עבודה מאוד אמוציונלית. אותי אישית זה מעצים, זה גורם לכל רגע להיות מאוד מיוחד. אני עצמי נשוי ויש לי חמישה ילדים, ומה שאני לוקח מהעבודה שלי זה את התחושה של כמה סיפוק אפשר לשאוב מלהעניק ולעשות טוב למטופלים שמגיעים. אתה יכול לצאת אחרי יום כזה עם חיוך ולהבין את החשיבות של הרגע. להבין שיש דברים חשובים בחיים, והם לא בהכרח הדברים הגשמיים או מה אני אקנה לעצמי. כל חיוך או תודה שאומר לי מטופל גורמים לי לרצות לגשת לעוד מישהו. זה חזק".

לחצו על הפעמון לעדכונים בנושא:

 רפואת ילדים  בתי חולים

כתבות נוספות שעשויות לעניין אותך



בלוגים /

שלושה שיעורים שכולם צריכים ללמוד מ"עירומים ומפוחדים"



מגזין /

כרמל בין



חדשות /

לא רציתם אותה במדע? אושרה מועמדות אסנת מארק לתפקיד הממונה על הגנת הצרכן



תרבות /

"רוקדים עם כוכבים": אורלי לוי-אבקסיס רקדה כמו שהיתה פוליטיקאית

תגובות

להוספת תגובה
מזוהה

לבחירת השם
ככינאי קבוע

שם

הזינו שם שיוצג באתר

משלוח תגובה מהווה הסכמה לתנאי השימוש של אתר הארץ

שלחו



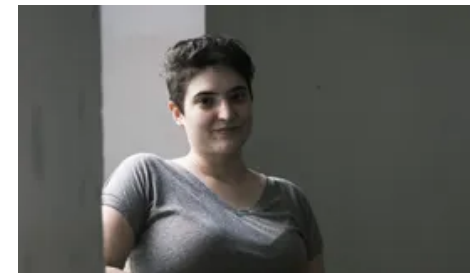
על סדר היום



כשקציני המשטרה מבקשים
לרצות את בן גביר ונתניהו,
אזרחים חוטפים



המוחים נגד הכיבוש רוצים מקום
בקפלן: "לא סופרים אותי אבל אני
כאן"



"כשעלו חוקים אנטי להטב"קים,
אנשים אמרו 'נמאס לי' - ויצאו
מהארון"



**5 עובדות מעניינות על
ההכתרה של המלך צ'ארלס
ה-3**

🕒 בשיתוף קסם מבית הפניקס

עיירה באירלנד החליטה: בלי
טלפונים חכמים עד התיכון

בן 17 מואשם בעבירות מין בבת
שנתיים ובילד בן תשע בבית שמש

