

רפואה טובה יותר מתחילה בחויית המטופל

במרכז הרפואי וולפסון מרחיבים את תפיסת המציאות הרפואית ומשלבים לצד ידע, טכנולוגיה ותוצאות קליניות גם הקשבה, חמלה ושותפות עם המטופל ובני משפחתו. מהכנה לקראת ניתוח ועד לחיבור בני משפחה מרחוק - כך הופכת חויית המטופל לחלק בלתי נפרד מרפואה איכותית ואנושית



בית החולים וולפסון | צילומים: דוברות המרכז הרפואי וולפסון

לוינברג. "לפעמים מדובר בנבון פחה שעובד, גר רחוק או פשוט לא יכול להגיע בשעות הביקור. כשאנחנו מאפשרים לו להיות נוכח גם מרחוק, אנחנו לא רק פותרים בעיה טכנית - אנחנו מחזקים את תחושת השותפות שלו בטיפול".

גם בקרב ילדים נבחנת חוויית המטופל מנקודת המבט של הילד עצמו. ניתוח הוא אירוע שעלול להיות מאיים ומבלבל עבור ילד, ומתוך הבנה זו, בהובלת נאוה גרשון האחות האחראית בכירורגית ילדים, נוצר "דרכון למסע הגיבורים".

הדרכון נמסר לילדים לקראת הניתוח ומלווה אותם בתחנות השונות של התהליך. במקום שהילד יהיה רק מי שעובר את ההליך הרפואי, הוא מקבל תפקיד בתוך הסיפור שלו.

"בסופו של דבר, חדשנות בחוויית המטופל נמדדת לא בכמה חדשני הפתרונות נראה, אלא בשאלה אם הוא באמת שיפר משהו בחיים של המטופל או המשפחה", מסכמת לירון. "אם הצלחנו להפחית חרדה, להפחית מאמץ, לאפשר למשפחה להיות שותפה או לתת לילד תחושת שליטה - מבחינתנו זה שינוי משמעותי".

לסיום, עתיד הרפואה אינו דורש בחירה בין טכנולוגיה לאנושיות, וגם לא בין מציאות קלינית לחוויית מטופל. בווולפסון מבקשים לחבר ביניהן, כי חוויית מטופל מציגת אינה רק הדרך שבה אדם מרגיש בבית החולים. היא אחת הדרכים שבאמצעותן בית החולים עצמו - והרפואה שהוא מעניק - הופכים לטובים יותר.

בשיתוף המרכז הרפואי וולפסון



לירון לוינברג

אומרת לירון לוינברג. "אנחנו שואלים את עצמנו מה המטופל או בני המשפחה צריכים מאיתנו ברגע הזה, איפה הם נתקלים בקושי, ומה אנחנו יכולים לעשות אחרת כדי להפוך את החוויה לברורה, נגישה ואנושית יותר".

מתוך ההקשבה הזו צומחים בווולפסון תהליכים חדשים שכבר מיושמים בשטח. כך, לדוגמה, באשפוז עולה לא פעם הצורך של בני משפחה להיות מעורבים בטיפול, גם כאשר אינם יכולים להגיע פיזית לבית החולים. מתוך ההבנה הזו הושלם לאחרונה תהליך במחלקות הפנימיות המאפשר לקיים שיחות וידאו מרחוק. המטרה היא לחבר בני משפחה לתהליך הטיפול ולאפשר להם לשוחח עם הרופא בשעות גמישות ומותאמות לאורח החיים במציאות העמוסה של חיינו היא מתאפשרת באמצעות טכנולוגיה מתקדמת וחשיבה יצירתית.

"עבור משפחה, האפשרות לדבר עם הרופא ולהיות חלק מהתהליך יכולה להיות משמעותית מאוד", מסבירה



ד"ר רון בטש

של עו"סיות ודיאטניות קליניות. "מעבר להיבט הרפואי, יש במהלך הזה ביטוי לתפיסה רחבה של חוויית מטופל: הטיפול אינו מתחיל ברגע שבו המטופל נכנס לחדר הניתוח ואינו מסתיים כאשר הפרוצדורה מסתיימת. הוא מסע שיש לתכנן מקצה לקצה", מוסיפה לירון לוינברג, מנהלת השירות וחויית המטופל בווולפסון.

הכנה מוקדמת מאפשרת למטופל להבין טוב יותר מה צפוי לו ולהגיע לתהליך כשהוא מצויד ביותר ידע וכלים. במקום להיות גורם פסיבי שהמערכת מטפלת בו, הוא הופך לשותף פעיל במסע הטיפולי ובהחלמה.

חדשנות שרואים ומרגישים: פרויקטים בחויית המטופל

נקודת המוצא של חוויית המטופל במרכז הרפואי וולפסון, אינה רק השאלה איזו טכנולוגיה חדשה ניתן להטמיע, אלא איזו בעיה אנושית ניתן לפתור. "אנחנו מתחילים את תהליך החדשנות לא מהטכנולוגיה, אלא מהצורך",

שנוגעת במידע, בתקשורת, בתהליכים דיגיטליים, בשיח עם מטופלים ומשפחות ובפיתוח הצוותים.

חמלה כחלק מהמקצועיות

אחד הצירים המרכזיים בתפיסה הזו היא חמלה. לא רק כערך אנושי, אלא כיכולת מקצועית וארגונית. בווולפסון מתקיימים תהליכי הכשרה לצוותים ולמנהלים, ובהם הכשרה בתחום החמלה והמנהיגות, גישה אותה מקדמת אלנה סלוצק, מנהלת תחום בכיר "המטופל במרכז" מחטיבת בתי החולים הממשלתיים. בין המשימות בהכשרה היה גם ד"ר רון בטש, מנהל היחידה לאורתופדיה אונקולוגית.

"הצגה עצמית, קשר עין, הקשבה לפני מתן תשובה, בירור מה מטריד את המטופל, הסבר בשפה מובנת, ניהול ציפיות, שמירה על פרטיות ושיתוף בני המשפחה - כל אלה עשויים להיראות כרגעים קטנים בתוך מערכת רפואית גדולה ומורכבת. בפועל, הם משפיעים על האמון של המטופל, על הבנתו את התהליך ועל היכולת שלו לקחת בו חלק", מציין ד"ר בטש.

השתתפותם של מנהלים ורופאים בכירים בתהליכים מסוג זה מבטאת תפיסה רחבה יותר של מציאות רפואית: ידע ויכולת קלינית הם הבסיס, אך לצדם נדרשות גם היכולת לתקשר מידע מורכב, לזהות חשש, לייצר אמון ולרתום את המטופל לתהליך הטיפול.

ד"ר בטש מוסיף: "הרפואה היא קודם כל מפגש בין בני אדם. אנחנו יכולים להעניק את הטיפול המקצועי והמתקדם ביותר, אבל אם המטופל לא מרגיש שרואים אותו, שמקשיבים לו ושמבינים מה עובר עליו - משהו מהותי בטיפול חסר. ההכשרה הזו מאפשרת לנו לעצור לרגע ולהסתכל גם על הדרך שבה אנחנו מתקשרים עם המטופלים, ולא רק על ההחלטות הרפואיות שאנחנו מקבלים. מבחינתנו, זו לא תוספת לרפואה - זו חלק בלתי נפרד מרפואה טובה".

כשהחלמה מתחילה לפני הניתוח

החיבור בין חוויית המטופל לבין העשייה הקלינית מקבל ביטוי גם ביחידה לאורתופדיה אונקולוגית. בהובלת ד"ר בטש, מנהל היחידה לאורתופדיה אונקולוגית וחגית אים, מנהלת הפיזיותרפיה בווולפסון, משולבת פיזיותרפיה למטופלים עוד לפני הניתוח, כחלק מההיערכות לקראתו ובמטרה לתמוך בתהליך ההחלמה שלאחריו. תהליך זה כולל גם לינוי

ענת יפה, בשיתוף המרכז הרפואי וולפסון

מה הופך בית חולים למצוין? ידע רפואי, טכנולוגיה מתקדמת ותוצאות קליניות הם כמובן חלק מהתשובה, אבל במרכז הרפואי וולפסון מבקשים להוסיף למשוואה מרכיב נוסף: הדרך שבה האדם חווה את הטיפול.

התפיסה שמובילה את התחום בווולפסון, יוצאת מנקודת הנחה שחוויית מטופל אינה שכבת שירות שעוטפת את הרפואה, אלא חלק מהאופן שבו ניתן לקדם רפואה טובה, מדויקת ואיכותית יותר.

"כאשר הצוות מכיר לא רק את המטופל אלא גם את האדם שחי איתו: את החששות שלו, המציאות המשפחתית, היכולת להתמודד עם הטיפול והדברים החשובים לו, המפגש הרפואי משתנה. רופא שמקשיב טוב יותר, מסביר ברורה ושואל את השאלות הנכונות אינו רק משפר את שביעות הרצון. הוא מחזק את האמון, מאפשר למטופל להבין טוב יותר את הטיפול ולהיות שותף פעיל בו", מסבירה לירון לוינברג, מנהלת השירות וחויית המטופל במרכז הרפואי וולפסון.

מהמטופל אל האדם

התפיסה הזו מתחברת למגמה רחבה יותר בעולם הבריאות: מעבר מ-Patient Experience ל-Human Experience. במרכז כבר לא נמצא רק "המטופל", אלא האדם ומשפחתו.

בכל מפגש רפואי פועלים למעשה שלושה שותפים: המטופל, בני משפחתו והצוות המטפל. בני המשפחה הם פעמים רבות מקור למידע, שותפים בקבלת החלטות ומי שימשיכו ללוות את הטיפול לאחר השחרור. הצוותים, מצדם, זקוקים לכלים, להכשרה ולתהליכי עבודה שיאפשרו להם לשלב בין מקצועיות רפואית לבין תקשורת, הקשבה, אמפתיה.

מתוך התפיסה הזו, בוחנים בווולפסון את מסע המטופל מקצה לקצה: האם האדם יודע לאן להגיע? האם ברור לו מה עומד לקרות? האם הוא יודע מי מטפל בו? האם המידע ניתן בשפה שהוא מבין? האם שאלו מה חשוב לו ומה מטריד אותו? והיכן ניתן לצמצם חוסר ודאות ולהפחית את המאמץ הרגשי והבירוקרטי.

כך, חוויית המטופל אינה מתורגמת לפרויקט אחד, אלא לעבודה מערכתית