

אין תרופה

רן רזניק
איור: דות גילי



ליוהרה

לז'ול, אדישות, התנשאות וניכור הם חלק מהתגובות שמקבלים חולים ובני משפחותיהם מהצוות הרפואי, דווקא בשלבים הקריטיים של הטיפול בבתי החולים

- רופאים ואחיות מודים שהזלזול שלהם במטופלים הוא הגורם המרכזי למקרי אלימות נגדם
- פרופ' שוש ארד, הטוענת שבעלה נפטר בגלל אדישות הצוות בחדר המיון: "עד היום יש לי תחושה שאם הייתי מתפרעת שם, הייתי מצילה אותו"



יהודה ארד כיהן כסמנכ"ל גלובלי ב"טבע", חברת התרופות הגדולה בישראל ואחת הגדולות בעולם. עבודתו היתה כרוכה בנסיעות רבות, ולאחת מהן, בהונגריה, לפני שלוש שנים וחצי, יצא כשהוא סובל מתסמינים קלים של שפעת. בעת הטיסה חזרה לישראל, ב־2 במרץ 2012, חלה החמרה במצבו והוא סבל מקוצר נשימה.

מייד עם הגחיתה, ב־4 בבוקר, הובהל ארד למרפאה בשדה התעופה, ומשם פונה בניידת טיפול נמרץ לחדר המיון בבית החולים שיבא בתל השומה ב־5:30. הוא כבר היה שם, וב־8 בבוקר הועקו למקום רעייתו ובנו. ב־10:30 נקבע מותו, והוא בן 65.

כעת תובעת אלמנתו, פרופ' שוש ארד, את בית החולים שיבא בנין רשלנות רפואית בבית המשפט המחוזי בתל אביב, והיא גם הגישה תלונה נגד בית החולים למשרד הבריאות. בתביעה ובתלונה, התושפות כאן לראשונה, עילות שורה של טענות על כשלים, טעויות ומחדלים באבחון ובטיפול הרפואי, שגרמו, לדבריה, למותו של בעלה. התביעה מבדיקת סתם על חוות דעתו של פרופ' אוראד אביב, שניהל את המחלקה הקרדיולוגית בבית החולים בני ציון בחיפה, והיא הוגשה על ידי עורכי הדין טניה יארובצקי ושי פיידינג, שהיא גם רופא בהכשרתו.

את הטענות המרכזיות של האלמנה מופנית כלפי הצוות הרפואי בחדר המיון, שמואשם כי התעלם למעשה מקריאת





אלעד ארד: "מי שמגיע לבית החולים צריך להתנהג כמו ערס אגרסיבי, כי רק ככה אפשר להשיג את תשומת הלב של הצוות הרפואי ולקבל טיפול מהיר יותר. אף אחד לא חסין מפני האדישות או חוסר תשומת הלב של הצוות הרפואי"



ד"ר יצחק ברלוביץ'

"ד"ר יצחק ברלוביץ': "כמהלך בית חולים, מטופלים שהכירו אותי היו מבקשים שאתקשר לרופאים לומר שאני מכיר את המטופל ואדוודו את שלומו. אני חייב להודות שזה גורם לרצונות להיות קשוב יותר ורהיחתי יותר"

ברלוביץ' האומר עוד כי בחודי המיון מאפשרים למלווה של החולה להיות לצידו, אבל עדיין, ההתייחסות אליו היא לרוב כאל מטוד, משהו שמבלבל את המוח. ואסור שזה יקרה. לא נותנים לי משקל מטופלים גדול למידע שמגיע מהם"

העושה של החולה ושל רעייתו, שלרבייה חזרה הפצינה בצוות הרפואי למהר ולהתייעץ עם קרדיולוג בכיר ולטפל בו בדחיפות. "הצוות הרפואי נהג באדישות, תוך שהוא מאשים אותה שהיא 'היסטרית'", נטען בתביעה. פרופ' ארד, נשיאת המרכז האקדמי רופין בעמק חפר יוצאת בבקורת חריפה מאוד על בית החולים שיבא. לרבייה, ברכה ליש, כשנודע לה שבעלה אושפד, היא שתחה עם רופא בכיר, שביקש מההנהלה לוודא שיהיה ארד מקבל טיפול רפואי ממהר. זה לא עוד. "בחדר המיון היתה לי כל הזמן הרגשה שאני רק מפריעה ומנרגרת להם. עד היום אני אוכלת את עצמי שלא התפרעתי שם, שלא השתוללתי, שלא עשיתי מהומה, שלא עמדתי על שלי ושלא הייתי נחושה וחיזקה יותר מול הצוות הרפואי במיון. אני מכה על חטא שלא פעלתי אחרת. יש לי הרגשה שאם הייתי מתייפרת, הייתי מצילה את בעלי. זה מעיק עלי מאוד". גם לאלעד ארד (24), שבא עם אמו לחדר המיון, בקורת קשה. "כשהגענו למיון, ראינו שאבא סובל מקשיי נשימה גדולים ומלחץ בחזה. ניסיון להבין מה רופאים במרומב, ורוב המידע הגיע אלינו מהשיחות בינם לבין עצמם, כלומר עם ביטויים ומושגים בלתי ניתנים, לא מידע שמסור לנו ישירות. כשביקשנו להבין מה קורה לאבא, הם אמרו שהם בודקים כמה כיוונים וכמה אפשרויות טיפוליות, והיתה לנו תחושה שהם לא מספקים ממחרים.

"אחר כך אמרו לנו שמשאירים אותו להשגחה, ובא תי להיפרד ממנו כי הייתי חייב להגיע לצבא, אבל אז הוא קם והתמוטט לנגד עינינו. קראנו בדחיפות לצוות, והם הסתכלו על אמי כאילו היא היסטריה. רק כשאתם האחיזה האילה להגיע, היא צעקה לצוות שיביאו ערכת החיאה. אבל הם לא הצליחו להחיות אותו.

"ברבע שעה אני מבין שצריך לצעוק יותר חזק בבית החולים, ובמיוחד בחודי המיון. באותם רגעים הסתייגתי כלתי על אמי וחשבתי שהיא מגיבה באופן חריף מדי, אבל זה היה כלום לעומת מה שהיה צריך לעשות. יכל להיות שאם היינו לוחצים וצועקים עוד קודם, השיפוט היה טוב ומהיר יותר, וייתכן שהיינו מצליחים את אבא. 'היינו צריכים לעשות הרבה יותר רעש'. הרופאים לכל מי שאנחנו מכירים. היינו צריכים לצעוק שם ולהפעיל לחץ על הצוות, ולא לתת להם לעבור לחולה הבא עד שלא מטיימים את הטיפול באבא. זה היה נותן להם לטפל בו מהר יותר ולהעדיף מיון קרדיולוג מרומב, במקום הרופאים הנורמים, שלצערו לא הקרישו את תשומת הלב הראויה.

"מי שמגיע לבית החולים צריך להתנהג כמו ערס אגרסיבי, כי רק ככה אפשר להשיג את תשומת הלב של הצוות הרפואי ולקבל טיפול מהיר יותר. המקרה שלנו מוכיח שאף אחד לא חסין מפני האדישות או חוסר תשומת הלב של הצוות הרפואי. אנחנו רוצים לעודד הר ציבורי כדי לנסות לתקן את מה שמחייב תיקון יסודי בבתי החולים".

התעלמות מקריאות מצוקה

טענות דומות לאלו של שוש ואלעד ארד העלתה משפחתו של אלי הורביץ ול, ז"ל "טבע", שנפטר שנה לפני כן באחת בית חולים, בגיל 79. בהלוויה נשאה בתו, ורד שליו-הורביץ, הספר מהרהר ואמרה: "בשעות ערר תן האחרונות ראיתי את פניה המכוערות של המרינה. במשך שעות ארוכות המתנת שיגיע רופא למחלקה שבה היית, ומצדך הלך והידרדר. ספגת עלבונות מאח אטום לב, שיירה ארוכה של רופאים הגיעה בסוף, אך כבר היה מאוחר מדי. האטימות הו חייבת להיפסק". פרופ' חיים רדיסק, נציב קבילות הציבור לשקופות הרפואיים במשרד הבריאות, קבע כי הרפואה התורנית במחלקה הפנימית שבה טופל הורביץ לא נענתה במשך ארבע שעות לבקשות המשפחה והצוות הסיעודי לב דוק אחר, והדיגיש כי התנהגות היתה המרדית, אם כי יש להתחשב בעומס הגדול שהוטל עליה בגלל טיפול במקרים דחופים אחרים.

הרשקו התריע כי מנהל המחלקה לא עורכן בהירדרדות במצבו הרפואי של הורביץ, למרות שהיה נוכח במקום, וגם לא טרח להתערב בעצמו בנעשה במחלקה, למרות שזוכתו לעשות זאת. ועדה מיוחדת של משרד הבריאות, שהקרה את הנושא, העלתה את אף שורה של כשלים בטיפול הרפואי, אם כי ציינה ש"הטיפול הרפואי היה על פי סטנדרטים מקובלים". ואולם בסיכום החקירה, שכתב ר"ד בעז לך, המשנה למנכ"ל המשרד, נקבע בסופו של דבר כי "לא נפל פגם מהותי באבחון ובטיפול של אלי הורביץ במסגרת המחלקה הפנימית (...). לנוכח עומס היתר הבלתי מתקבל על הרעת של המאושפדים במחלקה, וכלל המולקות הפנימיות בבתי החולים".

ואולם מתברר שהתלונה של משפחת ארד אינה חריגה או יוצאת דופן. על פי נתוני משרד הבריאות, כ-1,000 תלונות מועברות בשנה על בתי החולים הכי לליים, 407 אחוזים מתוכן קשורות ליחס הצוותים הרפואיים והסיעודיים למטופלים – חלקן תלונות קשות על מקרים שבהם הצוותים התעלמו מקריאות מצוקה של החולה או בן משפחתו, והרבר בלה בהידרדרות המרה במצבו.

בכירים ממערכת הבריאות מעריכים כי הטיפול הרפואי באילפי חולים בשנה בישראל נפגע מאחר שה צוות הרפואי לא פעל במהירות הנדרשת או שהגיע לאבחנת תלונות מוטעות מאחר שלא קיבל את כל המידע והתלונות שניסו למסור לו החולה ובני משפחתו. להערכתם, במאות מקרים מדי שנה מדובר בפגיעה קשה ולעיתים בלתי הפיכה – עד כדי מוות.

מתחקיר "שישבת" עלה כי במקרים רבים ההתעלמות של הצוותים הרפואיים נגרמת לא רק מעומס האשפוז הקשה בבתי החולים ומשחיקת הצוות הרפואי – אלא גם בנעצת מידע של התנכרות, ויזרה ואפילו לעיתים יחס של זלזול ואדישות. על פי מחקר שנערך ב-2011 בקרב 705 רופאים אחיות באחד מבתי החולים הגדולים בארץ, ההתנהגות של הצוות הרפואי מסכייה, גם אם לא מצדיקה, חלק מאירועי האלימות נגד הצוותים הרפואיים. מתחזית מהרופאים ומהאחיות העריכו כי בתגובות הצוות הרפואי תודעת לתפוצצות האירועים האלימים: שליש ציינו שהתנהגותם שלהם עצמם היא שתרמה לכך.

במסגרת המחקר התבקשו המשתתפים לציין כ-4,000 הגדים הקשורים להיווצרות אלימות בבית החולים. כ-40 אחוז מההגדים שציינו עסקו בהתנהגות הצוות – כמו יחס מתנשא, זלזול, טון ריבור גבוה ולא מכבד ועוד. התנהגויות אלו יוצרות אצל המטופל מעין "לגיטימציה" להתנהגות תוקפנית כלפי הצוות הרפואי. 30 אחוז מההגדים עסקו בהתנהגות המטופלים, 16 אחוז – בהתנהגות בית החולים 10 אחוזים – בהתנהגות הממושכת לקבלת טיפול רפואי בבית החולים. על פי המחקר, הגטייה הגדולה ביותר לאלימות היא בחודי המיון בבתי החולים: אחת בחודי מיון נמצאת בסיכון לאלימות הגבוה פי 5 מזה של אחת במחלקה פנימית. ר"ד יצחק ברלוביץ', מנהל בית החולים וולפסון בחולון ובעבר המשנה למנכ"ל משרד הבריאות, מודה כי "התופעה של התנכרות או התעלמות מפניות המטופלים היא אחת הבעיות הקשות במערכת הבריאות הציבורית בישראל. מטופלים מרגישים זרים ומנוכרים בתוך בתי החולים, ולא תמיד יש מי שרוצה להם או מקשיב. לא תמיד הם מרגישים שלצוות הרפואי יש מחויבות אישית לדאוג לבריאותם, ובכלל לא משנה מה מקצועם ותפקידם, כולם נפגעים מהו באותה מידה. "מערכת הציבורית חלק מהציבור מרגיש שכשואר מטופל הוא הופך לאנונימי, לכולם, ללא חשב. הרגשה זו היא גם אחת הסיבות המרכזיות שאנשים חלכים לקבל טיפול בפרואה הפרטית. שם הם מרגישים שהם

כבר לא אנונימיים, אלא שיש רופא שאמור להיות מחויב להם, ושהם לא צריכים להתנצל על כך. "כמהלך בית חולים, וגם בתפקידי הקודמים, רוב הפניות שהגיעו אלי היו ממטופלים שהכירו אותי, והיו מבקשים ממני בעיקר בשעות הערב והלילה שאתקשר להופאים כדי לומר להם שאני מכיר את המטופל וארד רוב בשלומו. עם כל הכאב התחושה המתמכלת – זה באמת עובד, גם במחנות הצוות הרפואי וגם במחנות המטופל, שפתאום מרגיש שלא מתייחסים אליו כאל מספר או כאל אדם אנונימי.

"זה חוזר על עצמו הרבה מאוד פעמים, ויש להם גם חשיבות רפואית, כי אנשים מרגישים טוב יותר כשמי תיחסים אליהם טוב יותר ומתייחסים לתלונות שלהם. אני חייב להודות שפגיה של רופא בכיר או מנהל גודמת לצוות להיות קשוב יותר ולהתייחס ברצינות רבה יותר לתלונות של המטופל, ואז יש גם סיכוי ששטיפול הרפואי יהיה טוב ואיכותי יותר. ברור שגם האמון של המטופל במערכת הרפואית ובצוות גדל". ברלוביץ' מעיד שיש חשיבות קריטית לכך שצוות הרפואי יהיה קשוב למידע של המשפחה שמלווה את החולה. "צריך להתייחס למשפחה של החולה כחלק מהאמצעים לעזור לחולה ולהגיע לאבחנה ולטיפול הנכונים. זה אחת הדברים שלצעיי הרב לא הצלחתי ליישם בבית" אף עצמי מנהל, כשניסיתי להנהיל שיטת עבודה חדשה, שלפיה, בזמן ביקור הרופאים הבכירים ליד המיטה, יישא במקום בן משפחה אחד, על פי בחירתו של החולה. נכון שהביקור



שוש ארד | צילום: יהושע יוסף

הופך למסורבל וארוך יותר, אבל יש לכך ערך רפואי ורגשי שלא יוכלו לבצע לנודך האבחנה והטיפול – כי הרב מי מכיר את החולה יותר טוב מאשר בן המשפחה הקרוב אליו שנמצא לידו". ברלוביץ' אומר עוד כי בחודי המיון מאפשרים למלווה של החולה להיות לצידו, אבל עדיין, ההתייחסות אליו מתבוססת על מטרד, משהו שמבלבל את המוח. ואסור שזה יקרה. חלק מהנושאים הרפואיים בבתי החולים לא תמיד מקשיבים לחולה ולבן משפחתו, ולא נותנים משקל מספיק גדול למידע שמגיע מהם. ההסתמכות החולנית וגוברת של הרופאים על המכשיר שוד ועל הטכנולוגיה הרפואית משכיחה את החשיבות הקריטית של הקשבה, ולכן יש צורך דחוף במאמץ של משרד הבריאות להנך ולהעביר סדנאות לכל ערי במערכת".

הרופא התורן סירב לבדוק

שלושת ילדיה של הלן וגנר, בת 72 במוחה, מנהלים מאבק יוצא דופן בחיפתו נגד בית החולים הממשלתי אסף הרופא בצריפין. הלן, שהיתה אחת במשך כמעט 50 שנה, אושפדה במחלקה ג' באסף הרופא ב-14 במאי השנה, ומתה כעבור 11 ימים במחלקה לטיפול נמרץ. לילדיה, גיא, ורד ורונן, טענות קשות על הטיפול הרפואי בבית החולים ועל התעלמות של חלק מה צוות הרפואי מפניות חוזרות ונשנות שלהם, לאחר שהידרדר מצבה. הם טוענים כי נתקלו בסירוב עיקש למסור להם את חתיק הרפואי המלא שלה בעת אש פתוח, לצורך קבלת ייעוץ תזונה רפואית. כחלק מהמאבק פתחו השלושה את עמוד הפייסבוק "היוזמה הרגה את אמא", שמטרתו לאגד את הציבור להביא לידיעתו את ההכרח "להפא את מחלת היוזמה שהורגת חולים" ולפעול כדי ש"חולים יוכלו ליהנות ראו ומכובד שלו הם ובאדם. לא עוד זלזול ואטימות של רופאים, אלא יחס חולם ואנושי". עמוד הפייסבוק גרר תגובות רבות, ובתוך חודשים השטרפו אלפי אנשים, חלקם שיתפו מקרים שבהם יוזרת אנשי הצוות פגעה בחולים ובכני משפחותיהם. בהספר שנשא גיא וגנר לאמו בהלווייתה, הוא אמר: "אמא שלנו, בת 72, אושפדה לפני כעשרה ימים בשל

איך באמת יקשיבו לך בבית החולים?

- בזמן טיפול רפואי מומלץ תמיד לבקש בימוס מאיש הצוות הרפואי (אחות, רופא, טכנאי נטען, פיזיותרפיסט) להציג את שמו המלא ואת תפקידו. הבקשה הפשוטה הזאת יוצרת לא פעם יחס אחר ומחויבות גדולה יותר.
- בעת טיפול רפואי, בעיקר בחודרי המיון אבל גם במחלקות האשפח ובבידוקות רפואיות, מומלץ שיהיה לצידיכם בן משפחה שיוכל לסייע לכם - וגם ייצג אתכם טוב יותר מול הצוות הרפואי בבקשות, בשאלות, בעזרה ובמתן מידע.

- כשאתם מוסרים מידע חשוב או בקשות שחשובות לכם, אל תהססו לדרוש שהדבר יתועד למרטיניו בתיק הרפואי של הרופאים ובתיק הטיעודי של האחיות והאחיות. התיעוד יוצר לעיתים מחויבות גדולה יותר.

- אם אתם מרגישים שהטיפול הרפואי אינו טוב מספיק או קשוב מספיק - בקשו לקרוא לרופא הבכיר או לאחות הבכירה במחלקה שיבואו ויבדקו אתכם. לא תמיד הם יזילו להיענות לבקשתכם, אבל עצם העלאת הבקשה עשוי לדרבן את הצוות למהות טיפול רפואי טוב יותר.

- בכל זמן, גם בגיליה ובשבתות, יש בבית החולים גם מנהלים בכירים, שאחראים רפואית וסיעודית לכל בני החולים. במקרה הצורך ניתן לבקש לדבר איתם או להתלונן בפניהם. לעיתים קרובות, עצם הבקשה עשוי להזייל.

- אל תהססו לתת, גם בהקלטות ובצילומים, מציבים שבהם אנשי הצוות הרפואי אינם מקשיבים לכם.

- העלאת תלונות ברשתות החברתיות בזמן אמת עשויה לזרז מאוד תהליכים רפואיים ולהשפר את היחס לחולים. אפשר להעלות תלונות גם לאתרי הפייסבוק של בני החולים.



אלעד אדר עם תמונות אביו יהודה ז"ל. "בדיעבד אני מבין שאריך לצעוק יותר חזק בבתי החולים, ובמיוחד בחודרי המיון" צילום: דוד גרויסמן

יקרה לאחר מאבק עיקש ומקצועי להצלת חייה, על ידי צוות מסור ומיומן".
 והם מתכוונים לפנות שוב למשרד הבריאות ולדרוש חקירה יסודית של טענותיהם. הם ידרשו גם להפיע בעצמם בפני משרד הבריאות ולהציג ראיות נוספות. שמוחק את הטענות, לרבות עדות מוקלטת של שיה שנוערה בזמן אמת עם אחי מאנשי הצוות הרפואי.

הד"ר שעבר צד ונפגע

ר"ר חגי קדם מוכן לספר באופן גלוי על הניכור שקיים במערכת הבריאות מול המטופלים והחולים, והוא מרבה הן כאיש מקצוע ותיק והן מניסיונו האישי בחולה סרטן, שנוקט לטיפולם ולאשפוזם במערכת הרפואה הציבורית. קדם (63) כיהן בשורה של תפקידים אסטרטגיים וכלכליים במשרד הבריאות. לפני תשע שנים היווה הוא מנהל האגף לתכנון מרגינות במנהל לתכנון אסטרטגי וכלכלי במשרד הבריאות.

אחרי שבע שנים שקטמו, ב-2013 התגלתה המחלה מחדש, וקדם עבר ניתוח מורכב לכריתת רחבה של הנגעים הסרטניים. אשתוקר התגלו עדויות לגרורות סרטניות בכבד, בריאות ובמוח, ומאו מטופל קדם בתי רופא ביולוגיות (שמערכת את המערכת החיסונית בגוף) ובתרופה כימותרפית. למרבה השמחה, המחלה נמצאת כעת בבסיסה מתמדת.

"כשנה האחרונה הייתי בשני אשפוזים אינטנסיביים בשני בתי חולים ציבוריים, והתבנית שהמלווה עדיין לא נתפס כחלק לגיטימי חיוני מהחולה עצמו, כמי שיכול במקרה הצורך לדבר במקומו כשמצבו של החולה אינו מאפשר זאת או כשברצונו אינם מובנים מספיק - ולספק כלפיי, ואני מודה על כך.

"אנחנו, הצוות הרפואי והסיעודי, יחד עם המשפחות, נלחמים בקרב להצלת יקיריהם, וידענו כבר עליות ומורדות ביחסים עם המשפחות, ותמיד במסגרת התישבות בצערם. אך יש גבול מסיים שאתו, גם אם המשפחה במצוקה וצער, היא אינה יכולה לעבור. אני מתבייש בשמם על המגלים הבוטוס שנאמרו על רופא, שכל מעייניו להצלת חייה של יקירתם".

בסיכום המכתב למשפחה כתב הרשקו: "אני מבקש להביע את השתתפות בצער המשפחה על אובדן אם

המשפחה. הוא לא זימן את המשפחה להעיד בפניו והסתפק בתשובות כתובות של הרופאים ובתי החולים. הרשקו בחר לברוק לעומק רק חמישה נושאים מתוך יותר מעשרה שועלו בתלונה של המשפחה. בין השאר לא ברק את אותו חלק בתלונה שמתייחס לטענות של המשפחה על חלול ועל הארשויות לבקשות לברוק את הלן וגנר בזמן שמצבה הידרדר במחלקה הפנימית. במכתב סיכם הברייה ששלח הרשקו למשפחה מובאות תגובות מנהלי המחלקות בבית החולים, כפי שנשלחו אליו. פרופ' מיכה רפפורט, מנהל מחלקה פנימית ג' באסף הרופא, כתב לו כי "מרבוב בחור לה מבורגת עם מספר מחלות רעק קשות, שהתקבלה בתמונה של מחלה זיהומית קשה, ושכוספו של דבר נפטרה למרות טיפול אופטימלי ומסור של המחלקה והיחידה לטיפול נמרץ.

"מהלך זה אינו חריג בזמן אשפוז, ואינו רואה כל פגם בהתנהלות הרפואית. המכתב הארוך (של המשפחה) חתר ר"ר גרוש בטענות הקשורות לתחושות האישיות הקשות של המשפחה, שאני מצר עליהן, ושלמטב הברתי את הצוות המטפל, גם הן אין בסיס כלשהו".
 גם מנהל המחלקה לטיפול נמרץ, ר"ר יובל לאונגוב, דחה בתוקף את הטענות שהעלתה המשפחה על הטיפול הרפואי שקיבלה הלן במחלקתו ועל התנהגותו כלפי המשפחה. "אני מנהל מחלקה לטיפול נמרץ עם 18 מיטות, שישה רופאים מומחים 50+ אחיות; מחלקה עם גאות יחידה, הרוגלת במסירות לחולים, ובמיוחד ביחס אמפתי של כולנו לבני המשפחות, שלרעתי הם הנציגים של החולים שרובם אינם באהבה".
 לאונגוב כתב כי ההערות הקשות נגדו "מעליבות, וכן סוג דרש של אלימות נגד רופאים - האשמות שוא בצורה 'מכובדת', רבר שלבארה נתון למילים אצלשה של אמיתות כלשהן, וכן העלאת הנגוש ברשת החברתית, שגורם לי 'שימינג'. זה למעשה סוג של אלימות כלפיי, ואני מודה על כך.

אנחנו, הצוות הרפואי והסיעודי, יחד עם המשפחות, נלחמים בקרב להצלת יקיריהם, וידענו כבר עליות ומורדות ביחסים עם המשפחות, ותמיד במסגרת התישבות בצערם. אך יש גבול מסיים שאתו, גם אם המשפחה במצוקה וצער, היא אינה יכולה לעבור. אני מתבייש בשמם על המגלים הבוטוס שנאמרו על רופא, שכל מעייניו להצלת חייה של יקירתם".

"אמא שלנו, בת 72, אושפזה לפני כעשרה ימים בשל דלקת בריאה הימנית במחלקה פנימית בבית החולים אסף הרופא והיא נפטרה אתמול. העובדה שהיית אחות במקצוע, וטיפולת בחולים במשך 47 שנים, לא סייעה לך. אנחנו האמנו במערכת הרפואית.

"ביום שבת בשעה 10:46 התקשרת אלי ואמרת לי: 'ג'א, ברא, אני מרגישה לא טוב, אני מרגישה שאני הולכת למות'. באתי. ניסיונותנו הימים לפנות לצוות הרפואי, לומר שמצבך מידרדר, נתקלו באטימות. הם טענו שאנחנו לא מבינים, שאלו תגובות לוחאי של התרופות שאת מקבלת, 'תבואו מחר בקבלת קהל, נסביר לכם, אנחנו עוסקים עכשיו', עד שאתמול גופר קדם. ובכן, אמא, לצערי, גם הפעם את צדקת והם טעו. אמא יקרה שלנו, לא היית כשבימים עוד אישה שאין להם כוח אליה. באוכרה במלאת 30 יום למותה של הלן נשא גיא הספר נוסף בשם שלושת הילדים 'בבית החולים לא רצו לעזור, לא התעניינו ולא היה אכפת להם', אמא. 'את היית כשבימים עוד אישה שאין להם כוח אליה. הרופאים אמורים לעזור, לרפא, להציל חיים, אבל היחידה, האנו המנופה והחשיבות העצמית סינויה אותם ומנעה מהם לטפל בך... לא נשקוט, אמא, ולא נגנוח... הקמנו קהילה ומחאה ציבורית, נרעיש ולא נחריש, לא עוד נקרה של הלן וגנר, לא עוד יזהרה ואטימות לב מול חולים'.

לידה שיגור מכתב תלונה חריף לנציב קבילות הציבור למקצועות הרפואיים במשרד הבריאות. במכתב הם פירטו שורה ארוכה של תלונות וטענות על הטר פול הרפואי וביקשו שתוקם ועדה לביקורת מות אמם. בין היתר, הם הרשיש לברוק מרוד פניותיהם לצוות הרפואי במחלקה פנימית ג', כשהחריעו על הידרדרות קרישת כמצבה של אמם, 'התקבלו בביתו, בולול, ולא כל התייחסות או בריקה מצד הצוות הרפואי'.
 תלונת המפייחה ממקרת ביקר בשבת, 21 במאי רס, היום שבו הגיע כל אחד מהם בנפרד לטעור אותה, ולבריהם, כל אחד בתורו פנה לצוות הרפואי והסיעודי לטפל בחיפוש באמם משום שמצבה הלך ומידרדר, אולם הם נענו בשלילה ובולול, הרופא התרן סירב להגיע לתודה ולברוק אותה.

תיאור אותנטי של הרברים נמצא גם בתכתובת בקי בוצת הווסטאפ המשפחתית מאתו יום, שבה כל אחד מהילדים כתב בזמן אמת מה עובר עליו ליד מיטת האם. נציב קבילות הציבור במשרד הבריאות, פרופ' הר שקו, הוליש שלא להקים ועדת בריקה כפי שדרשה





צילום: מאיה באומל בינו ורד, גיא ורונן, ילידה של הן וגנר ז"ל. מתלוננים נגד "אסף הרופא" כי פניותיהם לרופא התורן התקבלו באדישות

לצוות הרפואי מידע חיוני ותובנות חשובות". יל קדם, רעיונו של חגי, היתה צמודה אליו בעת האשפוז במחלקה, וכמה מקרים שנאלה על ידי הצוות הסיעודי על תרופות שניתנו לו ולא תמיד ידעה לענות. בעקבות זאת החליטה, יחד עם בני המשפחה, לנהל יישום של כל התרופות, הבריקות, הטיפולים שהוא מקבל בביתו, כך שהמשפחה תוכל לעקוב ולוודא שהוא מקבל תמיד, ובזמן, את כל מה שהוא אמור לקבל "במהלך האשפוז, המידע שמסרתי לצוות עוד מאוד לטיפול הרפואי, היא מספרת. "במקרים רבים, בן משפחה הקרוב לחולה מסוגל להבחין בשינויים במצבו הרבה לפני הצוות. כך היה גם באחד הלילות, בזמן האשפוז של חגי, כשהתרופות בפני האחות על הירד דרדו במצבו, והן חשבו שאני סתם מבוהלת, בגלל אירוע שהיה בלילה שלפני כן. הבריקות בבוך הראו שצוקתן, ושגתי סובל מרמה נמוכה חריגה ומסוכנת של סוכר בדם. כחלק מהזמן, האחיות והרופאים נתנו לי הרגשה שאני מטרידה אותם.

אני לוקחת בחשבון את הלחץ והעומס שיש עליהם, אבל הם צריכים לראות במלווה כאילו הוא הפה של החולה, ולא לבטל אותה, אלא להקשיב לו".

ר"ד קדם מנסה ליישם לכלל מערכת הבריאות את הלקחים מהאשפוז שלו בבתי החולים ומהתנהלות השוטפת שלו מול קופת חולים מכבי, שבה הוא חבר בחוליה השנה הפיץ להנהלת משרד הבריאות מסמך תחת הכותרת "חוליה במרכז", לאחר שהשתתף בכנס השנתי של המכון הלאומי לחקר שירותי הבריאות. הוא קרא למשרד לשנות את התפיסה של מערכת הבריאות בישראל.

"בעשורת השנים האחרונות שימשתי במספר תפקידים במערכת הבריאות, בקהילה ובבתי החולים", כתב, "ולא היה לי ספק שאני מכיר את מערכת הבריאות על בוריה. בשנה האחרונה השתנתה תמונת העולם שלי על המערכת מן הקצה אל הקצה, עם הצטרפותי למור"ג גיליתי את החוליה במחלה קשה". גיליתי שנוסף על ההתמודדות עם המחלה, עלי להתמודד עם המערכת הרפואית שנועדה לטפל בי".

הוא כתב עוד: "אנחנו, במערכת הרפואית, מריכים לרוב על 'הצבעת המטופל', ובהולך הבננו את גופנו למסקנה ששיתוף המטופל הוא מונח עדיף ופחות מתגנב. אלא ששותפות כזו מותירה ארון של המטופל במערך כח – ארון שהיא נמצאת שם ופעלת בראש ובראשונה בשבילנו... במנגנון עם כלל המערכת גיליתי שהחולה ממש לא במרכז האינטרס של החולה, פעמים רבות, משני לשיקולים מקומיים או גלובליים הפועלים במ פורש כנגד אינטרסים אלה".

ר"ד קדם גיבה את התובנות בכמה דוגמאות שמוציאות את הבעיה. "לפני זמן מה שאלתי חבר טוב, שהוא במקרה גם מנכ"ל בית חולים גדול, אם היה לו סרטן, כמה זמן הוא היה מוכן להמתין אחרי ביצוע בדיקת דימות לתשובה לשאלה האם יש לסרטן גרד. הוא ענה לי ללא היסוס: 24 שעות לכל היותר". אלא שבבתי החולים שלו, כמו ברוב בתי החולים בארץ, התשובה מתקבלת תוך עשרה ימי עבודה, שם עוד לשבועיים, לא כולל זמן דואר ישראל.

"לפני פחות משנה הייתי בדיוק בסיטואציה הזו והמניתי בסבלנות לתשובה. לאחר התערבות של כל מי שהיה יכול מבין חברי חסי המנות, קיבלתי את התשר בה לאחר חמישה ימים. חקרתי ומצאתי שההחלטה לא לוח המניעים לא היה היכולת האמיתית והומינות של הרופאים המפעלים במכון הירימות, אלא שהבן יקחה שלי חיבתה לרופא מסוים, שאמור היה לפענח אותה ורוקא בממנרת העבודה הנוספת אחי הצדדים. "מערכת הבריאות שלנו, החולה אינו תמיד במר" כן. נראה שאף אחד ממכון הירימות בבית החולים לא

האבחנה לא בוצעה בזמן והיא לא תופלה באופן הולם במשך שבוע שלם. בתביעה נטען עוד כי גם כאשר סוף סוף אובחנו שא' סובלת ממקב במעי, לא נחפזו הרופאים לנתח אותה כנדרש, אלא רק כעבור 12 שעות נוספות, שבמהלכן נגרמה אצלה החמרה נוספת בנמק במעי והולדת התי' פשטה בחלל הבטן. בעקבות זאת החריפה מאוד הרלקת במעי, וא' נאלצה לעבור ניתוח לכריתת המעי הדק, ובעקבותיו עוד כמה ניתוחים. היא נותרה עם בעיות בלתי הפיכות בתפקודה הגופני.

בכתב התביעה מתוארות גם טענות רבות על השי' תשלול העניינים במחלקה כירורגית ב'. בין השאר נטען כי ב-2 באוגוסט 2011 הופיעו אצל א' כאבי בטן עזים והיה נראה שמצבה רק הולך ומחמירה. בעקבות זאת, בן זוגה של החולה, כירורג בכיר במקצועו, "חשד מייד שמדובר בדלקת שנגרמה עקב סיבוכים של הגני' תוחים, וכיקש שרופא יבדוק את התובעת ברחיפות. "לאחר ששנעה שהרופא התורן מידע לגבי מצבה אך יגיע רק מסוף ביקור הערב, פנה בן זוגה של התובעת לרופא התורן באופן ישיר ורדש שיטפל בה באופן מידי, בירוע שמדובר במצב מסוכן חיים. לאחר שגם הפעם נענה בשלילה, בתואנה שיש מאושפדים רחופים יותר במחלקה, הוא התקשר לרופא המנתח וכיקש את התערבותו. רק עקב התערבות הרופא המנתח, ולמרות ההחמרה הכרוכה במצבה של התובעת, בוצעה סוף סוף בדיקת סיטי סטן, וזאת רק בחצות הלילה".

כאן לא תמה, לפי התביעה, מסכת הייסורים של החולה. "בעודה ממתינה במסדרון לביצוע בדיקת הסי' סי היא החלה להקיא, ולמרבית התרהמה, על אף שרופא המחלה התורן יצא באותה עת מחדר הסיטי והוא את התובעת מקיאה, הוא פשוט התעלם והמשיך ללכת. "בן זוגה של החולה סבר לתומו שהרופא התורן בדרכו למחלקה וישלח איש צוות סיעודי שיעזור לו כטיפול, אולם משולחן הומן והם נותרו במצוקה לנרם, עלה בן הזוג חזרה למחלקה ומצא את הרופא התורן יושב ואוכל בחדר הצוות הרפואי.

"מתוסכל ונואש, הפציר בן הזוג ברופא התורן שיי' עוזר לו לרוז את הבריקה לאור רחיפות המקרה והתי' שר להתנקבות המעי, וכן שייבשק מריש צוות סיעודי לגשת לתובעת על מנת להקל בסבלה ולנקותה מחקיא. בתשובה ענה הרופא התורן שהוא מפריע לו לאבול ושהוא חצוף וחסר סבלנות, בהמשך אף קרא לאנשי הביטוח שיוציאו אותו מהמחלקה.

"בינתיים בוצעה בדיקת הסיטי והחולה החוזרה למחלקה, נוקתה וקיבלה תרופה משכבת כאבים. סיכומה של הבריקה אכן אימת, באופן שאינו משתי' מע לשתי פנים, את חשדו המוצדק של בן זוגה של

חשב על מה שעובר עלי בימים ובלילות הארוכים של המתנה לתשובת בדיקת הירימות, ולא שאל את עצמו איך הוא יכול לקצר אותה. גם בקופת החולים שלי אף אחד לא חשב מה המשמעות של הגעה לבית חולים לקבלת טיפול עם התחייבות לבית חולים שנמצא בצד השני של המדינה. בכל מקרה, יש לי תחושה ברורה כי המחשבה עלי כחולה היתה משנית לשיקולים אחרים במערכת, ולא הייתי בראש מעייניהם של מקבלי ההחלטות המוציאים לפועל".

קדם קרא למשרד הבריאות להכריז על "מערכת בריאות שבה החולה במרכז, שבה כל נתון שירות ממרד לעצמו בכל פעם לה שבה הוא מעורב, ובכל רגע נתון, באיזה אופן היא משרתת את החולה המקבל את השירות. זהו שינוי תודעתי הנוגז לכל הרמות במערכת.

"אחת הדרכים לעשות זאת, כמת" כנן או כנותן שירות רפואי, היא לשים עצמך לרגע קטן במקום אלה שאותה נתון להם שירות. זוהי סכניקה מוד"ל לול פלאים.

"כל מה שאמרתם לא מפחית כחוא זה מהערעתי לכלל העוברים במערכת הבריאות, העושים לילות כימים עבוד מטופליהם ושאת חלקם פגשתי. דווקא המפגש עם מטופלים הנתנים ביטוי ברור ויזימוי בעבודתם לתפיסה של "המטופל במרכז" מוכיח שהו אפשרי מאתגר את מערכת הב' יריות. אני סבור שכולנו, כולל אני, יכולים לעשות טוב יותר".

חשב על מה שעובר עלי בימים ובלילות הארוכים של המתנה לתשובת בדיקת הירימות, ולא שאל את עצמו איך הוא יכול לקצר אותה. גם בקופת החולים שלי אף אחד לא חשב מה המשמעות של הגעה לבית חולים לקבלת טיפול עם התחייבות לבית חולים שנמצא בצד השני של המדינה. בכל מקרה, יש לי תחושה ברורה כי המחשבה עלי כחולה היתה משנית לשיקולים אחרים במערכת, ולא הייתי בראש מעייניהם של מקבלי ההחלטות המוציאים לפועל".

קדם קרא למשרד הבריאות להכריז על "מערכת בריאות שבה החולה במרכז, שבה כל נתון שירות ממרד לעצמו בכל פעם לה שבה הוא מעורב, ובכל רגע נתון, באיזה אופן היא משרתת את החולה המקבל את השירות. זהו שינוי תודעתי הנוגז לכל הרמות במערכת.

"אחת הדרכים לעשות זאת, כמת" כנן או כנותן שירות רפואי, היא לשים עצמך לרגע קטן במקום אלה שאותה נתון להם שירות. זוהי סכניקה מוד"ל לול פלאים.

"כל מה שאמרתם לא מפחית כחוא זה מהערעתי לכלל העוברים במערכת הבריאות, העושים לילות כימים עבוד מטופליהם ושאת חלקם פגשתי. דווקא המפגש עם מטופלים הנתנים ביטוי ברור ויזימוי בעבודתם לתפיסה של "המטופל במרכז" מוכיח שהו אפשרי מאתגר את מערכת הב' יריות. אני סבור שכולנו, כולל אני, יכולים לעשות טוב יותר".

חשב על מה שעובר עלי בימים ובלילות הארוכים של המתנה לתשובת בדיקת הירימות, ולא שאל את עצמו איך הוא יכול לקצר אותה. גם בקופת החולים שלי אף אחד לא חשב מה המשמעות של הגעה לבית חולים לקבלת טיפול עם התחייבות לבית חולים שנמצא בצד השני של המדינה. בכל מקרה, יש לי תחושה ברורה כי המחשבה עלי כחולה היתה משנית לשיקולים אחרים במערכת, ולא הייתי בראש מעייניהם של מקבלי ההחלטות המוציאים לפועל".

קדם קרא למשרד הבריאות להכריז על "מערכת בריאות שבה החולה במרכז, שבה כל נתון שירות ממרד לעצמו בכל פעם לה שבה הוא מעורב, ובכל רגע נתון, באיזה אופן היא משרתת את החולה המקבל את השירות. זהו שינוי תודעתי הנוגז לכל הרמות במערכת.

"אחת הדרכים לעשות זאת, כמת" כנן או כנותן שירות רפואי, היא לשים עצמך לרגע קטן במקום אלה שאותה נתון להם שירות. זוהי סכניקה מוד"ל לול פלאים.

"כל מה שאמרתם לא מפחית כחוא זה מהערעתי לכלל העוברים במערכת הבריאות, העושים לילות כימים עבוד מטופליהם ושאת חלקם פגשתי. דווקא המפגש עם מטופלים הנתנים ביטוי ברור ויזימוי בעבודתם לתפיסה של "המטופל במרכז" מוכיח שהו אפשרי מאתגר את מערכת הב' יריות. אני סבור שכולנו, כולל אני, יכולים לעשות טוב יותר".



הן וגנר ז"ל

חשב על מה שעובר עלי בימים ובלילות הארוכים של המתנה לתשובת בדיקת הירימות, ולא שאל את עצמו איך הוא יכול לקצר אותה. גם בקופת החולים שלי אף אחד לא חשב מה המשמעות של הגעה לבית חולים לקבלת טיפול עם התחייבות לבית חולים שנמצא בצד השני של המדינה. בכל מקרה, יש לי תחושה ברורה כי המחשבה עלי כחולה היתה משנית לשיקולים אחרים במערכת, ולא הייתי בראש מעייניהם של מקבלי ההחלטות המוציאים לפועל".

קדם קרא למשרד הבריאות להכריז על "מערכת בריאות שבה החולה במרכז, שבה כל נתון שירות ממרד לעצמו בכל פעם לה שבה הוא מעורב, ובכל רגע נתון, באיזה אופן היא משרתת את החולה המקבל את השירות. זהו שינוי תודעתי הנוגז לכל הרמות במערכת.

"אחת הדרכים לעשות זאת, כמת" כנן או כנותן שירות רפואי, היא לשים עצמך לרגע קטן במקום אלה שאותה נתון להם שירות. זוהי סכניקה מוד"ל לול פלאים.

"כל מה שאמרתם לא מפחית כחוא זה מהערעתי לכלל העוברים במערכת הבריאות, העושים לילות כימים עבוד מטופליהם ושאת חלקם פגשתי. דווקא המפגש עם מטופלים הנתנים ביטוי ברור ויזימוי בעבודתם לתפיסה של "המטופל במרכז" מוכיח שהו אפשרי מאתגר את מערכת הב' יריות. אני סבור שכולנו, כולל אני, יכולים לעשות טוב יותר".

נותנו במצוקה לבדם

טענות על התעלמות מקוממת של רופא תורן מפ' נוח שלן במשפחה עולות גם מתביעה שהגיש כירורג בכיר באחד מבתי החולים הציבוריים הגדולים בארץ נגד קופת חולים כללית ובית החולים בילינגסון, על הטיפול בבת זוגו.

על פי התביעה, שהוגשה לפני כחודשיים לבית משפט השלום בתל אביב על ידי עו"ד שירי לידאי, א' בת 53 מתל אביב, עברה בנובמבר 2010 ניתוח לכריתת המעי הגס לאחר שהתגלה אצלה חשד לנוש סרטני במעי. כעבור שמונה חודשים היא עברה אצל אחת כירורג ניתוח חיוני נוסף, לתיקון קעק בצלקת הניתוח. כעבור שלושה ימים פנתה לחודר המיון בבית הח' לים בילינגסון בפתח תקוה בגלל חשד לדלקת במעי ואושפזה במחלקה כירורגית ב'. על פי כתב התביעה, למרות שהיא היתה בסיכון מוגבר ולמרות שהסימנים הגופניים שלה העידו על חסימה מסוכנת במעי,ם

חשב על מה שעובר עלי בימים ובלילות הארוכים של המתנה לתשובת בדיקת הירימות, ולא שאל את עצמו איך הוא יכול לקצר אותה. גם בקופת החולים שלי אף אחד לא חשב מה המשמעות של הגעה לבית חולים לקבלת טיפול עם התחייבות לבית חולים שנמצא בצד השני של המדינה. בכל מקרה, יש לי תחושה ברורה כי המחשבה עלי כחולה היתה משנית לשיקולים אחרים במערכת, ולא הייתי בראש מעייניהם של מקבלי ההחלטות המוציאים לפועל".

קדם קרא למשרד הבריאות להכריז על "מערכת בריאות שבה החולה במרכז, שבה כל נתון שירות ממרד לעצמו בכל פעם לה שבה הוא מעורב, ובכל רגע נתון, באיזה אופן היא משרתת את החולה המקבל את השירות. זהו שינוי תודעתי הנוגז לכל הרמות במערכת.

"אחת הדרכים לעשות זאת, כמת" כנן או כנותן שירות רפואי, היא לשים עצמך לרגע קטן במקום אלה שאותה נתון להם שירות. זוהי סכניקה מוד"ל לול פלאים.

"כל מה שאמרתם לא מפחית כחוא זה מהערעתי לכלל העוברים במערכת הבריאות, העושים לילות כימים עבוד מטופליהם ושאת חלקם פגשתי. דווקא המפגש עם מטופלים הנתנים ביטוי ברור ויזימוי בעבודתם לתפיסה של "המטופל במרכז" מוכיח שהו אפשרי מאתגר את מערכת הב' יריות. אני סבור שכולנו, כולל אני, יכולים לעשות טוב יותר".



תגובות:

"השירות הרפואי ניצב בראש סדר העדיפויות שלנו"

ממשרד הבריאות נמסר: "חויית המטופל עומדת בראש סדר העדיפויות שלנו. בשנים האחרונות מבוצעות פעולות בנושא: הוקם אגף שירות שאחת ממטרותיו המרכזיות היא שיפור חויית המטופל, פורסמו חוזרים מנחים המחייבים את קופות החולים ובתי החולים. בנוסף פורסם חוזר חויית המטופל, הכולל סטנדרטים למתן שירות איכותי. אנו מקדמים תהליכים לשיפור השירות בבתי החולים ובמערכת הבריאות כולה.

"בסוף 2014 ערכנו סקר, שבמהלכו פנינו לכ-12 אלף משתתפים מאשפוז מכל בתי החולים. הסקר כלל בדיקת יחס הצוות המטפל, העצמת המטופל, תנאי האשפוז, רצף טיפול, מתן מידע והסברים, סביבה תנאים פיזיים. המשרד פידס את ממצאי הסקר בצורה שקופה לציבור. סקרים כאלו ייערכו בבתי החולים אחת לשנה כדי לעודדם להשתפר. "בעד סוף השנה נפרסם דו"ח של פניות הציבור למשרד הבריאות, שיכלול את מהות הפניות ואת שמות הארגונים שעליהם התלוננו בשנת 2014. על פי הדו"ח נמצא כי מתוך 1,000 פניות לירות פניות הציבור של משרד הבריאות בעניין בתי החולים הכלליים, כ-400 קשורות ליחס של הצוותים למטופלים.

"אגף השירות קובע סטנדרט למענה לפניות הציבור בכלל מערכת הבריאות, ועד סוף השנה הסטנדרט יתפרסם. בנוסף, כל בתי החולים מינו בעמיתים האחראים ממני שירות, במטרה לקדם את השירות והגותן למטופלים וליצר הכשרה וקביעת סטנדרטים לאיכות השירות למטופלים ובני משפחותיהם."

בנוגע לפרשת מוחו של אלי הורביץ בבית החולים שיבא נמסר: "בדיקת האירוע העלתה שלמעט כשל בתקשורת, שבנוע מעומס תור במחלקה הפנימית, כל הגורמים המעורבים פעלו על פי הנחלים ועל פי מיטב שיקול דעתם. לא נמצא קשר בין האירועים במחלקה הפנימית לבין פטירתו של מר הורביץ ז"ל, עשרה ימים לאחר מכן. לא נמצאה עילה לנקיטת הליכים משמעתיים כנגד מי מהמעורבים."

בעניין תלונת משפחתה של הלן וגנר ז"ל על בית החולים אסף הרופא נמסר: "בני ציבות הקבילות התקבלה פנייה בת 34 סעיפים, המתייחסת לטיפול הרפואי בעיניינה של וגנר. תשובת הנציבות המימית לנושאים המרכזיים בפנייה לאחר קבלת המתייחסת מפורטת מהצוות הרפואי. בניגוד למטען המשפחה, לא התנה התעלמות מהטענה שהרופא התרן איתו להגיע לחולה, אלא שפרופ' הרשקו העדיף להתמקד בטענת יותר המרות לכאורה, מנו הטענה של סירוב להסכמה ליועץ זר, התעלמות מתוצאות תרבותי בקטיריולוגיה, התעלמות מאלרגיה לפניצילין והתעלמות מאיסורים ריאטטיים. כשמועבד במבול טענות, ההתמקדות בעיקריות שבחן היא כוחה הנציבות."

בעניין התלונה של משפחת ארד נמסר ממשרד הבריאות: "הנושא נמצא בכיור מול בית החולים שיבא, ועם קבלת כלל המידע יוחלט על המשך הטיפול."

בנוגע לתלונתה של שמחה חזן נמסר: "הוקמה ועדת בדיקה שעתידה לסיים את עבודתה בזמן הקרוב, ואז יוחלט על המשך הטיפול במקרה."

מבית החולים אסף הרופא נמסר: "לצערו, לעיתים גם אם ניתן טיפול רפואי ראוי, חולים ומתאים, לא תמיד יעלה הרוב בתוצאה הנבשפת, שהיא הבראת החולה. במקרה זה התקבלה לבית החולים גב' הלן וגנר, שסופלה להערכתנו על פי כל אמות המידה המקובלות והראיות, תוך שימת לב ויחס ראוי. לצערנו, בהתחשב במהות הרקע של החולה ובזיהום שממנו סבלה, הטיפול לא צלח והחולה נפטרה. תיקה הרפואי של החולה ותשובתם של הרופאים המטפלים הועברו לידי גורם חיצוני אובייקטיבי במשרד הבריאות - נציב קבילות הציבור, פרופ' הרשקו - שהתייחס לנקודות השונות וקבע ש'נעשה מאבק עיקש ומקצועי להצלת חייה של החולה על ידי צוות מסור ומיומן'. אין לנו אלא להביע צער על פטירתה. ברצוננו להעלות תמיחה על כך שלמרות שגורם חיצוני אובייקטיבי קבע את מסקנותיו לאחר בדיקת הנושא, מופיע כתב בריאות, ומי סיבותיו, מעלה ספק ביחס למהימנות קביעתו של פרופ' הרשקו."

מקופת חולים ממכר נמסר: "מבדיקה שערכנו עולה כי ביחס לפניותיה למכר, התובע עת קיבלה טיפול נכון, שתאם את תלונותיה ואת הממצאים בכל שלב - והכל בתאם לפרקטיקה רפואית מקובלת וסבירה. נוקיה של התובעת נובעים מממצאי הרפואי עצמו, וללא כל קשר למועד האבחון. לא היה באבחון מוקדם יותר כי לשנות את הטיפול את התוצאה או את האבחנה שקיבלה."

מבית החולים בילינגס נמסר: "הטיפול שניתן על הטיפול שקיבלה החולה א: 'א' הגיעה לבילינגס לאחר טיפול בבית חולים אחר, שהוביל לסיבוכים רפואיים. אנו לוי מרים את הטענות המועלות בבית החביעה, שאותו קיבלנו לפני ימים אחרים, וגנבי באמפתיה לסבלה. לצד זאת, חשוב לציין כי הרופא הרגיש שכן זוגה של המטופלת מאיים עליו באלימות מילולית, שעלולה הייתה להיגרם לאלימות פיזית, ועל כן נאלץ לקרוא לאגבי ביטחון שישמרו על הסדר במחלקה."



איה דן ושמה חזן. "מקרה שבבסיסו אי אכפתיות ואדישות מול סבל הרוב בעוצמתו" צילום: מאיה נאמן בירו

גם פעמיים ושלוש באותו יום, אם רופאי קופת החור גים ובתי החולים."

איה דן, בתה היחידה של חזן, ליוותה אותה בחלק גדול מהבדיקות אצל רופאי הקופה ובחרי המיון. לרבריה, "קיבלנו תגובות מולולות מהרופאים, שהיא 'משוגעת' ו'שמנה'. רופא אחר אמר לה: 'אני מבטיח לך שאם היית 20 ק"ג פחות, לא היית מרגישה את הכאבים'."

"כאחד מחברי המיון, אחרי המתנה מאוד ארוכה ומתן משככי כאבים רבים כמו מורפיום בעידן, אמר לי רופא לא יכול להיות שעדיין כאב לך, ודמיון לך, תוך כדי הצבעה על ראשו, שאמי בעצם משוגעת. ענית לו: 'אך זה קשור לכאבים שלה? והוא השיב לי בשאלה: 'ממה אמך עובדת?'. השבתי לה שהיא לא עובדת, והוא אמר לי: 'אם היא בבית, והיא אמר שהיא לא בסדר'."

איה מספרת עוד כי באחת הפעמים בחדר מיון, "כשבכר הגענו עם בדיקת שמירת ביעה וגופנית אגרי תית, צעקה עלינו הרופא שה'גענו למקום הלא נכון' רואית אך היא מתארת אותה כבני רופאים אחרים שכמנה ומתעלמת מכל הממצאים שהצבענו עליהם. ככתב ההגנה שהגישה לאחרונה קופת חולים מכבי היא רוחה את כל הטענות וטוענת בין השאר כי 'בני סיבות המקרה נבקשו כל אמצעי החירום המקובלים והסבירים באבחון ובטיפול, והכל בהתאם לתלונות ולמצאי הבדיקה. המרסה בעמוד השדרה היא מצב רפואי נדיר וקשה לאבחון, כשהתנהלות של התובע עת, שעברה מרופא לרופא ומבית חולים לבית חולים, מבלי לאפשר רצף טיפולי, היא שהתקשתה על האבחון. 'הנוקם הנטענים של התובעת, המוכחשים כש' צעמם, אינם תוצאה של רשלנות אלא של מצבה הרפואי הבסיסי של התובעת, ומכל מקום, לא היה באבחון או בטיפול מוקדם יותר כדי לשנות את הטיי פול או את התוצאה הרפואית."

משרד הבריאות והמרינה עדיין לא הגישו כתב הגנה. ועדת הבדיקה שמינה המשרד לפרשת עדיין לא סיימה את עבודתה. עורכי הדין של חזן, דני סרור ודניאל אביג'ינגוס ממשרד כספי, סרור ושוח, סבורים כי 'השתלשלות העניינים במקרה זה מהווה תעודת עניות וציון 'נכשל' למערכת שהתעלמה מועקות הכאב של אישה קשת יום שהתרפקה עשרות פעמים על דלתות המסדרת הרפואיים - בקהילה ובחרי המיון, ללא מושיע. 'מורכב באיטיות של מערכת רפואית שלמה, אשר זילולה בתלונות התובעת, ייחסה אותן למשקלה הערף ולמצבה הנפשי, ובתוצאה מכך הותירה אישה בת 56 משותקת עם נוקים קשים ובלתי הפיכים."

"אנתנו מקווים שוועדת הבדיקה של משרד הבריאות תבקע נהלים שימנעו את הכשל הבא ויחייבו את הגורמים הרפואיים להתייחס באופן שונה, רציני ומקצועי יותר למטופל הוועק שבו ושוב לעודה, כולל בבדיקות חוזרים ונשנים בחרי המיון."

ranr@israelfayom.co.il

החולה, שמרוב מצב רפואי מסוכן מאור. אלא של מרבה התרומה, ניגש או רופא המחלקה לבן זוגה של החולה ואמר לו 'הבדיקה תקינה' - על אף שברור כשמש של כך היה."

על פי התביעה, בעקבות העיכובים הרבים בטיפול ובאבחון בחולה היא נאלצה לעבור ניתוח שבו נכרת המעי הדק, ולעבור עוד שורה ארוכה של אשפוזים וניתוחים. מאז נפגע התפקוד הגופני שלה באופן בלתי הפיך. מלל כאבי בטן תרדים, חסימות מעיים, עייפות כרונית ומצב תזונתי ירוד.

בתי החולים טרם הגישו כתב הגנה.

"הבעיה אצלה בראש"

משרד הבריאות חוקר בימים אלה פרשה נוספת, שבמרכזה טענות על התעלמות מתמשכת של רופאים ממוקדויה של אישה בת 56 ועל טעויות ממשכת בקבלת אבחנתה הרפואית, שבעקבותיה היא נותרה משותקת באופן בלתי הפיך. סיעודית וני תמכת בחולה. משפחתה של שמחה חזן, תושבת בת ים, הגישה תביעה רשלנות רפואית נגד קופת חולים מכבי ובתי החולים וולפסון, איכילוב ושיבא (שבעי ליהם היא מדינת ישראל) בעקבות הטיפול שקיבלה החל מאפריל 2013.

על פי כתב התביעה, שהוגש לבית המשפט המחוזי בתל אביב, סבלה חזן במשך כשישה שבועות מכאבי תופת, שבגינם פנתה לא פחות מ-16 פעמים לרופאים של קופת חולים מכבי.

"בנוסף, נבדקה על ידי רופאים שונים כ-12 ביקור יר בית, וארבע פעמים הגיעה לחורי המיון של בתי החולים וולפסון, איכילוב ותל השומרה. ואולם למרבה הצער, רק לאחר התפתחות נוק בלתי הפיך של שרי תוק עם חוסר שליטה על הסוגרים, הואילו מוסדות הבריאות להתייחס לתלונותיה.

"אין מורכב במקרה סטנדרטי של רשלנות רפואית, כי אם במקרה מוקדם, חריג בחומרתו, שבבסיסו אי אכפתיות ואדישות של מערכת שלמה, הן בקופת החולים והן בחרי המיון, מול סבל מתמשך וחריג בעוצמתו והתנהלות פסולה המותירה תחושת זלזול כחי אדם - התנהלות שלמרבה הצער, הותירה את התובעת עם נוקים אנושים ובלתי הפיכים."

כתב התביעה מגולל טענות על אבחנות שגויות, אבל גם כאלו שלפיהן 'קשה לא פחות הייתה ההתמרו דדות של חזן עם התנהלות רופאים כלפיה, ובתוך כך חוסר האמון בתלונותיה והתגובות הציניות, המתני שאת והמולולות שאותן נאלצה לספוג פעם אחר פעם. 'בין היתר נאמר לה כי הכאבים שהיא סובלת נובעים ממשקל גוף עודף, כי היא מגוימה בהבעת הכאב שהיא חשה, וכי מורכב בכלל בעייה נפשית, ובלשון המטפלים: 'הבעיה אצלה בראש'. הרף שהי פלה והמכונה אשר היו כרוכות בכל פנייה נוספת לרופא - הקושי לשאת את הכאב והתקווה למורד למכאוביה והיבול את חזן לחזור שוב ושוב, לעיתים