

זרקור על השירות 61 – נובמבר 2024

"אתם זה מה שאתם חוזרים ועושים כל הזמן. מצוינות אפוא היא לא אקט אלא הרגל" (אריסטו)

חברות וחברים יקרים,

זהו, אנחנו כבר בתקופה של "אחרי החגים" והפעם "הזרקור על השירות" הוא קצת שונה. הפעם הזרקור עוסק בלקחי שירות מחדר המיון (לא לדאוג, בחודש הבא נעלה את כל העשייה הברוכה).

אבל רגע לפני הסיפור אי אפשר שלא להזכיר את **אתר המועצה החדש** שעלה לאוויר. האתר מותאם לצרכים של התושבים ולאופן שבו הם מחפשים וצורכים את שירותי המועצה. באתר הושקעה מחשבה רבה החל מהאופן שבו מוצג המידע (ידעתם שיש מחקר שלם על איך שהעין שלנו מחפשת מידע?) ועד הדרך המהירה ביותר עם מינימום הקלקות כדי להגיע למה שמחפשים. יישר כוח גדול לרז חן ולטל קוגוט שעמלו שעות על בניית האתר מול חברת א.ש. בינה. מוזמנים להעיף מבט: <https://www.m-yehuda.org.il>, מוזמנים עוד יותר להשתמש ולעדכן אותנו בחומרים חדשים משלכם או בדברים הדורשים תיקון.

ועכשיו סיפור שירות:

לפני 3 שבועות מצאתי את עצמי בסיטואציה שאף הורה לא רוצה להיות בה: ליוויתי את בני המאושפז בבית החולים סורוקה. במשך שלושה ימים, חווינו מסע שירותי מרתק שהותיר אותי עם שאלות על מהו שירות איכותי. במהלך השעות, פגשנו למעלה מ-10 רופאים, 20 אחים ואחיות, ועוד שורה ארוכה של אנשי צוות. מה שהפתיע אותי היה הפער בין אלה שפעלו לפי "הספר" לבין אלה שפעלו לפי הלב. הדוגמה הבולטת ביותר הייתה במהלך אחד הלילות. על פי הנהלים, יש למדוד מדדים פעמיים במהלך משמרת לילה. בלילה הראשון, אח העיר את בני בשעה 22:00 ושוב ב-05:00, התעקש על ביצוע הבדיקות ללא הסבר או חיוך, ואפילו סירב להראות לנו את תוצאות הבדיקות. בלילה השני הגיעה אחות שהפגינה גישה שונה לחלוטין. היא נכנסה לחדר בשקט בשעה 07:00, כמעט בסוף המשמרת. פניה האירו בחיוך חם כשהתנצלה על ההפרעה. "ראיתי שישנתם טוב הלילה ולא רציתי להעיר אתכם" אמרה ברכות. "אחרי הכאבים שסבלת אתמול" היא פנתה לבני, "חשבתי שהשינה חשובה יותר מהמדידות השגרתיות". כששאלתי אותה על הנהלים, היא הסבירה: "כן, בדרך כלל אנחנו מודדים פעמיים בלילה. אבל הפעלתי שיקול דעת. ראיתי שהמדדים שלו היו יציבים אתמול, ושהשינה תורמת להחלמה שלו. החלטתי שזה יותר חשוב". היא לא הסתפקה בכך. היא הציגה לנו את תוצאות הבדיקות על הצג, הסבירה כל פרט, וענתה בסבלנות על כל



שאלותינו. "אני כאן בשבילכם" אמרה לפני שיצאה, "אל תהססו לקרוא לי אם תצטרכו משהו".
ההבדל בין שתי הגישות היה עצום. האחות השנייה לא רק מילאה את חובתה המקצועית, אלא עשתה זאת בצורה שגרמה לנו להרגיש מוערכים, מובנים ובטוחים. היא הפגינה אמפתיה, שיקול דעת, וראייה הוליסטית של צרכי המטופל.

מקרה נוסף שנחרט בזיכרוני היה רופא שהקדיש זמן להסביר בפירוט את המצב הרפואי, את הצפוי בימים הקרובים ואת התהליך עד לשחרור. או אותה אחות שלמרות שלא יכלה לתת לבני את משככי הכאבים שביקש, הקשיבה, הכילה את הכאב שלנו, והסבירה בסבלנות מדוע אי אפשר להיענות לבקשה.

מה למדתי מכל זה?

השירות האיכותי לא נמדד רק בביצוע המשימה, אלא באופן שבו היא מבוצעת. זה בא לידי ביטוי באמפתיה, הקשבה, גמישות מחשבתית וביכולת לראות את האדם שמאחורי המקרה.

כעובד במועצה האזורית מטה יהודה במטה יהודה, אני מאמין שעלינו לאמץ גישה דומה.
בין אם מדובר בטיפול בתלונה על פינוי אשפה או בבקשה לאישור בנייה, עלינו לזכור תמיד שמאחורי כל פנייה עומד אדם, משפחה, סיפור.

בואו נאמץ את הגישה של אותה אחות שחייכה, הסבירה והקשיבה. בואו נפעיל שיקול דעת ונתאים את השירות לצרכים האמיתיים של התושב. בואו נקדיש זמן להסביר ולפרט, ונוודא שכל פונה מרגיש שהוא נשמע ומובן.

אם נעשה זאת, לא רק שנשפר את השירות לתושבים, אלא גם ניצור קהילה חזקה יותר, מאוחדת יותר, ובעלת אמון הדדי. זה לא תמיד קל, אבל זה תמיד נכון.

כי בסופו של דבר, **השירות הוא לא רק מה שאנחנו עושים, אלא מי שאנחנו.**

ומה עם קורס מנהיגות ירוקה שנפתח, חצרות הגנים המשופצות, מפגש מקוון לשיתוף ציבור בנושא תוכניות בינוי של בריכות שחיה פרטיות, תוכנית "חוזרים למסלול" למילואימניקים וחודש המודעות לסרטן השד?

על כל זאת ועוד בחודש הבא!

בברכת יחד נעשה ונצליח

שלכם

סיון

