

מה שלא רואים משם רואים מכאן

מאת: זאב רבינוביץ'

מצאתי לנכון לכתוב זאת, כי כיום אני מרגיש על בשרי את מה שעובר על הלקוחות בהם אני מטפל כאיש שיווק של חברת תמון. כחובב רכיבה על אופנועים רכבתי לפני שבועיים על האופנוע האהוב עליי, ורכב סטה מנתיבו ללא כל אזהרה, פגע בי, העיף אותי למרחק וגרם לשברים ולפגיעות פנימיות בגופי. עברתי סדרת ניתוחים, טיפולים פיזיותרפיים וכיום אני בשיקום.

לפני התאונה עבדתי עם לקוחות המרותקים לכיסאות גלגלים, חשבתי שאני יודע ומבין את משמעות מגבלותיהם, אך כיום אני מבין הרבה יותר מה משמעות התאמת הכסא, מה פרושה של נכישות, מה זה אומר לשנות גובה כסא הגלגלים ומה ערכה של העזרה שמקבלים בטיפול בכל הניירת והמבוך הבריורקראטי שעובר כל מי שמרותק לכסא גלגלים. למרות שיעודה העיקרי של חברת תמון הוא לאבזר רכב על-פי מפרט שנקבע ע"י המכון הרפואי, הבינה החברה את הצורך לסייע ללקוחות גם בתהליך הבריורקראטי, הכולל מילוי הטפסים, הגשה לועדות הרפואיות למיניהן ואף סיוע בהסעה לאלה שאין ברשותם הרכב המתאים. כיום אני מבין הרבה יותר ויודע להעריך משמעותם וערכם של דברים אלה.

במהלך אשפוזי אני נפגש עם אנשים רבים במצבי שאין להם מושג איך יתחילו להתארגן לחיים שמחוץ למחלקת האשפוז - איך מגיעים הביתה כאשר הרכב המשפחתי אינו מתאים, ומה עושים אח"כ. אני יכול לציין בסיפוק, כי בתמון צוות השיווק עושה עבודת קודש - ע"י הסברה, הדרכה וסיוע בפועל לכל אלה שעושים צעדיהם הראשונים בתחום חדש ובלתי מוכר להם - מוגבלות וריתוק כסא גלגלים.

במהלך אשפוזי, יש לי זמן רב להיות עם עצמי ולחשוב - אני מבין עכשיו את עוצמת הפחד מאי הוודאות שבעתיד. כאן בדיוק המקום שצוות שיווק תמון יכול לסייע על בסיס הידע הרחב שצבר בכל חוקי משרד הבריאות והמוסד לביטוח לאומי. זה מתחיל בקביעת אחוזי הנכות, הניידות, הזכאות לכסא גלגלים וכו', עכשיו אני מכיר את הדברים האלה ולכן קל לי יותר להסביר ולעודד אחרים, זה מוסיף להם בטחון עצמי ונותן כח להתמודד עם המצב - וזה המפתח בעיני לשיקום מוצלח.

לפי הערכת הרופאים אני מתקדם יפה בשיקום. אני עובד קשה ואני בטוח שאצליח להתקדם ולחזור לעבודה. אני מאוד אוהב את עבודתי, תמיד אהבתי לעזור לאנשים ועכשיו, אחרי "השיעור הפרטי" שקיבלתי, אני מבין טוב יותר את צרכי לקוחותינו ומאמין כי אעשה את עבודתי יותר טוב ממה שעשיתי עד היום.

