

הקמתי עסק שאני חולמת לסגור

שום דבר לא הכין את לינוי ברגפן לאירוע שהפך אותה מעיתונאית המדווחת על עוולות שסופגים אחרים לאזרחית שנלחמת על זכויות בן־זוגה. החוויה המטלטלת הזאת דחפה אותה לשינוי פוזיציה ולהקמת חברה המסייעת לחולים לקבל את המגיע להם. "ביום שבו נבחרו הציבור יפסיקו לעסוק במשילות ויתחילו להתעסק בשירות לציבור – מצבנו יהיה טוב יותר".

ההתנהלות הרפואית, הסיוע הנפשי, השיקום וההדרכה, והליווי לבני המשפחה והקרובים. "לפני שש שנים, כשהייתי בחודש השביעי להיריון, בן חלה", סיפרה בריאיון ב־2020. "כשהתרחש בחיי אירוע ששם אותי בצד המסוקר ולא בצד המסקר, החלפתי מקום עם האנשים שסיקרת – זו הייתה חוויה אחרת לגמרי, יותר רגשית, מעליבה, קשה. את הידע שצברתי אני חולקת עם חולים ומשפחותיהם. אני מלמדת אותם איך להיות ניג'ות בתוך הסיטואציה".

איך מצאת את עצמך מתמקדת בתחומי הבריאות והרווחה?

"אני רואה בזה המשך ישיר לפעילות שלי כאשת תקשורת. הרבה מאוד מהנושאים שעסקתי בהם במסגרת העבודה התקשורתית והרבה מטכניקות העבודה שהפעלתי מועתקים גם לעיסוק שלי ב"חמ"ל ברגפן". בעיקר ההבנה של זכויות הפרט בתחומי הבריאות והרווחה, וההבנה איך עובדות מערכות בירוקרטיות. אני מתעסקת בזה כבר עשרים שנה.

"אבל ההבדל הוא במטרות וביעדים של הפעילות. כשאתה עיתונאית השוט שלך הוא לעשות שיימינג משמעותי למערכות, ולהראות לציבור מי אפקטיבי ומי פחות מבין הגורמים שמשרתים אותם. זאת גישה שבעבר הייתה אפקטיבית מאוד, וכיום – קצת פחות. רק כשאתה עובר צד ממבקר חיצוני למנהל של מערכת אתה מבין שהשיטה העיתונאית כוללת קיצורי דרך משמעותיים;

מ אז ומתמיד סירבה לינוי ברגפן לקבל תשובות כמו "כי ככה זה" או "אלה החיים". במקומות שבהם גם העיתונאים הלוחמניים ביותר מרימים ידיים, היא עדיין מתעצבנת ומתקשה לקבל אקסיומות. אם אין סיבה לחוסר ההיגיון, לאטימות, לאדישות או לחידלון – כנראה שאלה צריכים להשתנות, גם במחוזות הפחות זוהרים של הציבוריות הישראלית.

"חמ"ל ברגפן", החברה שהקימה בעקבות אירוע רפואי שטלטל את חייה האישיים, פועל כדי לאפשר לאנשים להתמודד עם אחת הסיטואציות המורכבות בחייהם, כשהמערכת סביבם מתפרקת. ברגפן הנחתה תוכניות רבות בטלויזיה: בקשת ("מה קורה", "יום חדש") וברשת ("360", "הסיפור"), והצטרפה לתאגיד כאן 11 בהגשת מגזין התחקירים "על המשמר". היא גם אחת ממגישות תוכנית הרדיו הפופולרית "יהיה בסדר" לצידו של העיתונאי אביב לביא – המסייעת לאזרחים לנווט בסבך הבירוקרטיה, ומרצה מבוקשת בתחומי העיתונות והתקשורת.

את "חמ"ל ברגפן" ייסדה בעקבות משבר אישי. בן־זוגה בן זילכה עבר אירוע מוחי בשנת 2014 והפך לנכה סיעודי, בזמן שהייתה בהיריון מתקדם. במסגרת פעילות החברה, שאותה הקימה לפני כחמש שנים, רותמת ברגפן את הניסיון ואת הידע שצברה כדי ללוות אנשים הנמצאים בעיצומו של משבר כתוצאה ממחלה או תאונה, ולסייע להם עם הבירוקרטיה, מיצוי הזכויות,

את הידע שצברתי אני חולקת עם
החולים ומשפחותיהם. לינוי בר-
גפן. צילום: אלעד אקרמן



שנועדה להיסגר, כי אני מאמינה שאת העבודה שאני עושה כיום לא אמורים לבצע גופים פרטיים. זאת הייתה צריכה להיות עבודה של המדינה, ולמדינה גם יש אינטרס לעשות אותה. העבודה שאני עושה כוללת תכלול של צרכים וזכויות של אנשים שחלו במחלות קשות ושל המטפלים שלהם. אם המדינה הייתה עושה את זה, היא הייתה חוסכת הרבה משאבים, מפחיתה עלויות, ועושה שימוש נכון בדאטה העצומה שברשותה. ביום שבו המדינה תיקח על עצמה את התפקיד – אני אסגור. בשמחה.

"לפני כמה ימים קראתי פוסט של רועי צזנה שמתעסק ב-AI. הוא תיאר איך מערך ההסעדה

וכשאתה בא למצות זכויות של אנשים בלי השוט הזה, אז נדרשות טקטיקות אחרות, מורכבות יותר. "אז שילבתי ניסיון מקצועי רלוונטי עם חוויה אישית רלוונטית שקירבה אותי עוד יותר לעמידה לצידם של האנשים שסיקרת – כדי לבנות עסק שמבוסס במידה רבה על תחושת מסוגלות, לפעמים מעט מופרזת, שאני יכולה לתקן ולעזור. התחושה הזאת נשענת גם על אישיות וגם על ניסיון מקצועי ואישי.

ומה המטרה בסופו של דבר?

"המטרה, למרבה האירוניה, היא לסגור את העסק שהקמתי אחרי שהוא יצלח. הקמתי חברה

"שיקום אינו פרס לאזרחים
על התנהגות טובה".
Eddie / Alamy Stock Photo



אני מבקשת לערער על שיקום כתגמול על התנהגות אזרחית טובה. זכאות לשיקום היא זכות יסוד. ברגע שהקצית את כל המשאבים לצעירים, הזקנים לא נעלמו.



Eddie Gerald / Alamy Stock Photo

“שורש הבעיה מתחיל כאן: ברגע שסיגל מביטוח לאומי צריכה לדבר עם מיכל ממשרד התחבורה ועם יובל ממשרד הבריאות, והם יושבים במשרדים שונים, לפעמים באותו בניין בשתי קומות נפרדות – נגמר הסיפור. הגופים פשוט לא מתקשרים טוב זה עם זה, ואין מנגנון שמתכלל ועושה אוטומציה. אנחנו נכנסים לעידן שה-AI אמור לפתור את הבעיה הזאת באמצעות אוטומציה, אבל כבר הייתי בסרט הזה. לאחרונה יצא דוח של ועדה ממשלתית על המקום שישראל עומדת בו בשימוש ממשלתי ב-AI וההטמעה שלו, ואנחנו בפיגור אדיה. אבל כשתהיה אוטומציה שתייצר תכלול עבור הלקוחות שלי – תרשום שאני אסגור את העסק. חד וחלק.”

החזון שלך הוא מקצוענות ופשטות מול “הצרכן” שזקוק לשירותי רפואה ורווחה.

“כן. יהיה אתר שיכלול את כל הדאטה אודותיך ויעשה את מה שאני עושה עכשיו. הוא יסביר לך

של חברת ויקס, שלה אלפי עובדים, עובד עם אוריינטציה הייטקסטית באמצעות שימוש במידע שמאפשר לדעת מה כל אחד אוכל, איך אנשים מתנהגים מול מנה חדשה וכו’. השימוש המושכל בדאטה והתכלול שלו חוסך כסף ומשאבים. בישראל הדאטה העצומה שאוספים מפוזרת, כי המדינה פיצלה את המידע לעשרות גופים: משרדי ממשלה, רשויות עירוניות, רשויות ציבוריות, קופות חולים, בתי חולים וכן הלאה. הכול מתפזר.”

זה לא חלק מהמטרה? לבזר מידע כדי שלא נוכל להשתמש בו לטובתנו?

“אני תמיד מאמינה שרוב הדברים מתרחשים בגלל רישול ולא מזדון, ושרישול לפעמים גרוע מזדון. כי זדון לפחות מעורר התקוממות, ורישול נתפס בישראל כ’חמודי’, ‘כאלה אנחנו בלבנט’ וכו’. אבל אנחנו ממש לא חייבים להיות כאלה, ועדיף שלא נהיה כאלה. אם היינו ממשל ראוי ויעיל, אז ריכוז הדאטה ותכלולה היה יוצר גם שירות טוב יותר לאזרח וגם חיסכון במשאבים, כי הייתה בקרה על הכסף.”

איך תכלול של מידע יכול לעזור לנכה, למשל?

“בוא ניקח אדם שרגליו נקטעו. הוא מוגבל בניידות וזכאי לקצבה ולהלוואה עומדת לרכישת רכב מותאם. האירוע הזה דורש מעורבות של שלושה גופים: ביטוח לאומי, משרד הבריאות ומשרד התחבורה. הגוף היחיד מתוך השלושה שמתפקד לא רע בכלל זה הביטוח הלאומי, כי בניגוד לתדמית המורכבת שלו – יש לו יסודות טובים ומנגנון לא רע להתמודד עם היקף האוכלוסייה ועם היקף משימות עצום.

מה מגיע לך – ובצורה פשוטה. להסביר להדיטות זה אחד הדברים הכי חשובים שעולם התקשורת מלמד אותך. כשאדם נתקל בבעיה בריאותית קשה, והייתי בנעליים האלה, השמיים נופלים עליו. זה שילוב של חרדה, דיכאון, אין אונים, חוסר ודאות וקוצר ראות, שמשפיע על ההחלטות באופן קשה. בשלב הראשון החרדה הזאת יוצרת סכנה אמיתית.

“אני מטפלת במקרים קשים של חולי סרטן ופרקינסון שנמצאים מראש בסכנת חיים, ואשר ניהול לא נכון של סיכונים יכול להרוג אותם. ואני עוסקת בליווי אקטיבי. בניגוד לליווי פסיבי, הצוות שלי ואני מלמדים את החולה ומשפחתו מה בעצם אנחנו עושים פה כדי שבעתיד יוכלו לאמץ את ההיגיון הזה”.

בהרבה גופי שלטון יפחדו מהשקיפות הזאת, מחשש שתנוצל לאינפלציה של מטפלות ללא צורך.

“לפעמים כשאני שומעת את אנשי האוצר מדברים על הפינוק הישראלי של העסקת מטפלות אני אומרת ‘בחי, איפה אתה חיים?! אתם לא פוגשים את האנשים שאני פוגשת’. כי לשכנע אישה בגיל השלישי להכניס הביתה מטפל או מטפלת זרים הוא אחד האתגרים הכי קשים שיש, וזה חוצה מגזרים. בין אם את אישה סופר משכילה או אנאלפביתית, קשישה או צעירה – הן רואות בהכנסת מטפל פלישה לפרטיות ואובדן ריבונות. הם ממש לא מתפנקים. אחת התופעות שחוזרות על עצמן בגיל השלישי היא מאבק עיקש על עצמאות, אפילו במחיר של אובדן העצמאות. האויב מספר אחת הוא תחושה כוזבת של עצמאות. במיוחד אצל נשים.

“אני אתן את הדוגמה האישית שלי: המשפחה של בן ושלי אנשים מאוד ליברלים ומשכילים. לכולם היה מאוד ברור שאני לא הולכת לוותר על עבודתי ולהפוך להיות המטפלת הסיעודית של בעלי. הנחתי שאצל הרבה מהלקוחות שלי זאת תהיה הגישה, אבל היום אני יודעת שברוב המקרים זה לא נכון. יש איזו ציפייה גלויה, ולפעמים בוטה, שהאישה אמורה להתאבד על זה ולסרב למטפל חיצוני. לפעמים אפילו במחיר כבד של פגיעה בבריאות שלה עצמה. אני אגב לא רואה ציפייה דומה לזאת מגברים. איכשהו אנחנו מקבלים את האקסיומה שגברים אמורים לקבל הרבה יותר עזרה מנשים”.

התחומים שאת עוסקת בהם, בעיקר בריאות ורווחה של אזרחים, הפכו דחויים לגמרי מאז השבעה באוקטובר. מה שפעם יכול היה להיחשב כלחם וחמאה של החיים, עכשיו הוא מותרות במקרה הטוב.

“לחלוטין. כשאני מסתכלת על חמש הקטגוריות המרכזיות של זכויות וצרכים סביב מחלות קשות – רפואי, כלכלי, רגשי, בירוקרטי ורווחתי – ובתוכן הרבה תת־קטגוריות, אני רואה שבגופים שבהם המצב היה סביר לפני המלחמה – הוא הפך גרוע, במקומות שבהם הוא היה טוב מאוד – הוא הידרדר לטוב בלבד, ובמקומות שהיו טובים – המצב הפך סביר. זה קצת מזכיר את האפקט של הקורונה.

“יש לספירלה היורדת הזאת כמה סיבות, אבל הראשונה היא הקצאת משאבים למלחמה. בבית חולים יש מחלקות שיקום שמתוגמלות לפי ראשים וגם תעריף לפי גיל. על זקנים מקבלים הכי פחות, כי אין סיכוי להחזיר אותם לשוק

כשאתה עיתונאי השוט שלך הוא לעשות שיימינג משמעותי למערכות. כשאתה עובר צד אתה מבין שהשיטה העיתונאית כוללת קיצורי דרך משמעותיים.



הקשישים כבר לא על הרדאר של הציבור. אילוסטרציה

"חשוב לי להדגיש שאני לא מדברת על אנשים שהם לא בני שיקום. כשסבתא בת 95, והיא חולה סופנית – גם אם תקצה לה שלושים טיפולי פיזיותרפיה, היא כנראה לא תשרוד. אני מדברת על אנשים עם פוטנציאל להשתקם, שאמנם לא יחזרו לשוק העבודה, אבל גם לא יהפכו לנטל על החברה".

בואי נסתכל עשור או שניים קדימה. איך את רואה את מערך שירותי הרפואה והרווחה של מדינת ישראל משתפרים?

"קודם כול, לפני הכול – 'בראשית הייתה שחיתות', והשחיתות הזאת היא אם כל חטאת, היא הדבר הגרוע ביותר. כי שחיתות מובילה להפקרות, והפקרות מובילה לרשלנות, ורשלנות מובילה לתוצאות גרועות לא פחות מזדון. אז

העבודה – כלומר, הם לא ייצרו כסף, כרגע הם רק עולים לנו כסף.

"אז שולחים את הזקנים הביתה ולוקחים מהם את הצוות הסיעודי והפרה־רפואי ומעתיקים אותו אל הצעירים. ואז מודיעים שנפתחת 'מחלקה ייעודית לפצועי מלחמה' ומקבלים 'כיפאק' גם מהציבור שלא מבין ששלחו את סבתא שלהם אל מעבר להרי החושך.

"אני לא באה בטענות לחיילים, ואני גם לא באה בטענות להורים שלהם. אני מבקשת לערער על שיקום כתגמול על התנהגות אזרחית טובה. זכאות לשיקום היא זכות יסוד. זאת רפואה לכל דבר. טיפול בסרטן לא ניתן רק למי שהתנדב לשירות. ברגע שפינית את הקשישים והקציצת את כל המשאבים לצעירים, הזקנים האלה לא נעלמו, הם פשוט כבר לא על הרדאר של הציבור.



David Cohen 156 / Shutterstock.com

בראשית הייתה שחיתות, והשחיתות הזאת היא אם כל חטאת. כי שחיתות מובילה להפקרות, והפקרות מובילה לרשלנות, ורשלנות מובילה לתוצאות גרועות לא פחות מזדון.



מיון תת קרקעי.
Eyal Warshavsky / Alamy
Stock Photo

”הדבר השני הוא להבין את המושג ‘לתת שירות’. תראה, זה לא שממשלת השינוי הייתה הרבה יותר טובה מהממשלה הנוכחית – גם היא הייתה נגועה בפופוליזם, וגם היא עשתה לא מעט טעויות. אבל לפחות כשבאת עם טענות, הן נלקחו ברצינות, והייתה הבנה שאתה ‘משרת ציבור’. הם לא התעסקו כל הזמן במונח המוזר הזה של ‘משילות’, אלא במתן שירות. אז אם אני מסתכלת עשרים שנה קדימה, אני אשמח מאוד שנבחרו ציבור יפסיקו להתעסק ברצון למשול ויתחילו להתעסק במתן שירות. נבחרתם כדי לתת לציבור שירות, ובזה אתם צריכים להתעסק.”

הדבר הראשון הוא לדאוג שבמשרדי ממשלה ובגופים הציבוריים יעבדו אך ורק אנשי מקצוע. בלי מלככי פנכה או ג'ובים לחברי מרכז. “את התנאי הזה צריך להציב כרף בסיסי לממשלה הבאה. רובנו חושבים שהממשלה הנוכחית צריכה ללכת בגלל מה שקרה בשבעה באוקטובר, אבל אני חושבת שגם אם בוועדת חקירה ממלכתית יפסקו שלא משכו בדש מעילו של נתניהו לפני השבעה באוקטובר – עדיין הממשלה הזאת צריכה לעוף על התפקוד הגרוע בשמונה באוקטובר. זאת מדינה שהממשלה היא האוסטיופרוזיס שלה: הממשלה מרוקנת את העצם מסידן, והיא הופכת להיות קליפה פריכה שנשברת בקלות.