

י"ט שבט תשע"א  
24 ינואר 2011  
מס': 5/11

## נושא: הדרכת צוותי רפואה למניעת אלימות ולקיזום תקשורת שירותית

רקע:

אירועי אלימות של מטפלים ומלוויהם כלפי צוותי רפואה, הן בבי"ח והן בקהילה, נמצאים בשנים האחרונות במגמת עליה בהיקפם ובחומרתם. משרד הבריאות נדרש (בין השאר בעקבות דו"ח מבקר המדינה בנושא משנת 2010) להתמודד עם התופעה ולגבש תוכנית למניעת מצבי אלימות ולהתמודדות עימם.

לצורך כך, התווה המשרד מדיניות הכשרה והדרכה למניעת אלימות כלפי צוות רפואי, תוך מתן דגש על שירות הולם, לשם שיפור התקשורת עם מקבלי השירות ומניעת אירועי אלימות.

מטרת חוזר זה היא להציג את ההערכות והפעולות הנדרשות לשם צמצום תופעת האלימות כלפי צוותי רפואה, תוך העלאת המודעות לתחום ושיפור התקשורת בין נותני השירות הרפואי ובין הפונים לקבלתו, כאמצעי מכריע במניעת אלימות במוסדות רפואיים.

החוזר נסמך על עבודת צוות מקצועי רב תחומי ממערכת הבריאות כולה (לרבות קופות החולים והר"י) אשר הוקם מתוקף החלטת הועדה הבינמשרדית להתמודדות עם אלימות ומינוי מנכ"ל. בחוזר מפורטות דרכי ההכשרה והתמודדות הנדרשות בנושא, כפי שעוצבו ע"י צוות זה.

החוזר מציב סטנדרטים מינימאליים נדרשים במוסדות השונים להתמודדות עם תופעת האלימות.

הטמעת המדיניות במוסדות הרפואיים תבוקר במסגרת בקורות השגרה של משרד הבריאות בקהילה ובבתי החולים.

## להלן עיקרי המדיניות:

### הנחיות:

- על המוסדות הרפואיים לנקוט צעדי מניעה אקטיביים למתן שירות הולם ולהקטנת תופעת האלימות כלפי הצוות הרפואי. צעדי המניעה יכללו התייחסות לתחומים הבאים:
  - סביבה מקדמת שירות.
  - תהליכי שירות יעילים.
  - הדרכת צוותים למניעת אלימות ולמתן שירות הולם.
- קופות החולים ומשרד הבריאות יימנו גוף מטה, בדרג הנהלה, לקידום תקשורת שירותית ארגונית. הגוף יתווה את מדיניות השירות ואת מדיניות מניעת האלימות במוסדות הארגון.
- גוף המטה בכל ארגון יגדיר לקראת תחילתה של כל שנת עבודה, כחלק מתוכנית העבודה בנושא קידום השירות, את רשימת הצוותים בחשיפה גבוהה לאלימות ואת רשימת הצוותים אשר חוו אירוע טראומתי וטרם עברו הדרכה.
- גוף המטה בכל ארגון יכין תוכנית הדרכה שנתית למניעת אלימות כלפי צוותי רפואה, בהתאם למיתווה המצ"ב (נספח א'). תוכנית ההדרכה צריכה לכלול לכל הפחות את המפורט בחוזר זה. ניתן להוסיף על תוכנית זאת, במידה והנהלת הארגון מוצאת לנכון, תכנים, הדרכת אוכלוסיות נוספות, שעות לימוד ועוד.
- גוף המטה בכל ארגון יעביר בסיום כל שנת עבודה אל אגף ההדרכה והפיתוח במשרד הבריאות דו"ח ביצוע למול תכנון של תוכנית ההדרכה השנתית, זאת כחלק מדוח שנתי כולל בנושא ההתמודדות עם אלימות.
- כל עובד חדש יקבל עם תחילת העסקתו הדרכה לקידום תקשורת שירותית ומניעת אלימות, עפ"י שיקול דעת המוסד הרפואי ובהתאם לתפקידו של העובד.
- מנהלים כוננים יהיו בקיאים בנהלי הארגון למניעת אלימות.
- מניעת אלימות מצד מאושפזים בבתי חולים לחולי נפש ובמחלקות לבריאות הנפש בבי"ח כלליים אינה כלולה בהנחיות אלה. לעניין זה קיימת ערכה נפרדת שפותחה באגף לבריאות הנפש במשרד הבריאות.
- הנחיות אלה אינן מחייבות רופאים עצמאיים בקהילה.

### בקרה:

בקרות ליישום ההנחיות תבוצענה במסגרת צמתי הבקרה שעורך משרד הבריאות בעת חידוש הרישיון למוסד רפואי, באמצעות מינהל הרפואה ובהתאם למתווה להכנת תוכנית

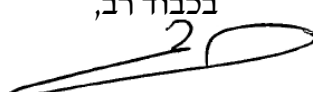
ההדרכה המצ"ב (נספח א'). נושא ההתמודדות עם אלימות באופן כולל ייבדק בביקורות אלו.

### **המלצות:**

בנוסף להנחיות המחייבות, מצורפים תחומים נוספים, אשר משרד הבריאות ממליץ להטמיע בארגונים:

- שילוב תחום מניעת האלימות במסגרת ההכשרות הנערכות למנהלים בארגון, כחלק מנושא "אחריות מנהלים למתן שירות הולם".
- קיום סדיר של הדרכות בנושא איכות שירות, בעיקר ביחידות, מחלקות ומרפאות בהן הסיכון לאלימות הוא גבוה.

מצ"ב נספח א' – המתווה בסיס להכנת תוכנית הדרכה לקידום תקשורת שירותית ומניעת אלימות במוסדות רפואיים.

בכבוד רב,  
  
ד"ר רוני גמזו

העתק: ח"כ הרב יעקב ליצמן, סגן שר הבריאות

מא/242825

נספח א':

בתי חולים					
צוותי בטחון	מנהלים כוננים	כלל נותני השירות למטופלים	מחלקות פנימיות + יולדות	מחלקות לרפואה דחופה (צוותים אורגניים)	אוכלוסיית היעד
א. הכרת הנוהל הארגוני בנושא אלימות	הכרת הנוהל, הבנת תפקיד המנהל הכונן בעת אירוע אלימות	הכרת הנוהל הארגוני	מצבי שירות מורכבים (כולל מתן שירות בהלימה תרבותית).	מצבי שירות מורכבים (כולל מתן שירות בהלימה תרבותית)	<b>תכני ההדרכה</b>
ב. זיהוי מצבי טרום אלימות			זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להביא לאלימות.	זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להביא לאלימות	
ג. ניהול מצב משברי			דרכים וכלים להתנהגות באירוע אלימות.	דרכים וכלים להתנהגות באירוע אלימות	
ד. הגנה אקטיבית על הצוות			מענה אסרטיבי להתנהגות אגרסיבית מצד הלקוח.	מענה אסרטיבי להתנהגות אגרסיבית מצד הלקוח.	
ה. ניטרול אלימות פיסית					
פרונטלית ואימון פסי בפועל	הדרכה פרונטלית	חתימה על קריאת הנוהל	סדנא הכוללת הדרכה פרונטלית וסימולציות מותאמות למאפייני הצוות המודרך.	סדנא הכוללת הדרכה פרונטלית וסימולציות מותאמות למאפייני הצוות המודרך.	<b>שיטת ההדרכה</b>
אימון בסיסי בקליטה לעבודה - 15 שעות. רענון כל 3 חודשים בהיקף של 4 שעות.	שלוש שעות	-----	שמונה שעות	שמונה שעות. (המלצה להרחבה בנושא התגוננות פיזית - 4 שעות נוספות)	<b>משך זמן ההדרכה</b>
חברת הדרכה מאושרת ע"י יחידת הביטחון הארצית בארגון ומשטרת ישראל	גורם פנימי	ע"פ קביעת ביה"ח	גורם חיצוני או פנימי, בעל מיומנות ונסיון בהנחייה בנושא זה.	גורם חיצוני או פנימי, בעל מיומנות ונסיון בהנחייה בנושא זה.	<b>הגורם המדריך</b>
יחידת הביטחון הארצית בארגון	מנהל ביה"ח	מנהל ביה"ח	מנהל ביה"ח	מנהל ביה"ח	<b>אחריות לביצוע ההדרכה</b>
יחידת הביטחון הארצית בארגון	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון.	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון.	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון.	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון.	<b>גורם מפקח על איכות וביצוע ההדרכה</b>
אימון בסיסי חד פעמי בקליטה לעבודה. רענון - כל 3 חודשים.	אחת לשנה	חד פעמי	אחת לשנתיים	אחת לשנה	<b>תדירות</b>
100%	100%	100%	80%	80%	<b>אחוז ביצוע נדרש מהצוות שהוגדר</b>

קהילה				
חברי ועדות אלימות		כלל נותני השירות למטופלים	צוותים בחשיפה גבוהה לאלימות* וצוותים שחוו אירוע אלימות	אוכלוסיית היעד
מחוזי/ מוסדי	ארצי (מיניסטריון)			
המלצה: כנס ועדות אלימות ארגוני	כנס ועדות אלימות ארצי	הכרת הנוהל הארגוני	מצבי שירות מורכבים (כולל מתן שירות בהלימה תרבותית)	תכני ההדרכה
			זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להביא לאלימות.	
			דרכים וכלים להתנהגות באירוע אלימות.	
			מענה אסרטיבי להתנהגות אגרסיבית מצד הלקוח.	
הדרכה פרונטלית	כנס שנתי	חתימה על קריאת הנוהל	סדנא הכוללת הדרכה פרונטלית וסימולציות מותאמות למאפייני הצוות המודרך.	שיטת ההדרכה
8 שעות	8 שעות	-----	8 שעות	משך זמן ההדרכה
ייקבע ע"י הארגון	משרד הבריאות	עפ"י קביעת הקופה/מחוז	גורם חיצוני או פנימי, בעל מיומנות וניסיון בהנחיה בנושא זה	הגורם המדריך
ועדת אלימות מוסדית	אחריות לקיום הדרכות: משרד הבריאות  אחריות להשתתפות: יו"ר ועדה ארצית בארגון	מנהל המחוז	ועדת האלימות הארצית בכל ארגון תקבע את אחראי הביצוע, ובכל מקרה תהיה היא אחראית הדיווח.	אחריות לביצוע ההדרכה
ועדה ארצית	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון למוסד	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון	אגף הדרכה ופיתוח במשרד הבריאות במסגרת חידוש הרישיון למוסד	גורם מפקח על איכות וביצוע ההדרכה
אחת לשנה	אחת לשנה	חד-פעמי	אחת לשנה	תדירות
מינימום נציג אחד מכל ארגון	מינימום נציג אחד מכל ארגון	100%	70%	אחוז ביצוע נדרש מהצוות שהוגדר

\* הנהלת המחוז תקבע אחת לשנה מהם המתקנים/מרפאות בחשיפה גבוהה לאלימות, ותיידע את ועדת האלימות הארצית בארגון.