תוכן העניינים

תוכן

כללי 2
רקע 2
מטרה: 2
הגדרות: 3
מסמכים ישימים 3
תגובה לאירוע אלימות ..... 4 -6
נספחים 7

1. <u>כללי:</u>

אירוע אלימות במרת"א הינו כל אירוע המתרחש בשטח בית החולים והכרוך באיום, תקיפה מילולית או פיסית, או פגיעה מכוונת ואלימה ברכוש.

2. <u>רקע:</u>

הספרות המקצועית מלמדת על עליה בשעורי האלימות כלפי צוותים רפואיים בארץ ובעולם. לעתים מתרחש אירוע אלימות כלפי מטופל או כלפי מבקר הנמצאים בבית החולים. הנפגעים מדווחים על תחושת עלבון, השפלה, חוסר אונים, וחשש אמיתי לשלומם. לעיתים קרובות הבושה, תחושת האשמה, החשש מפרסום, מבירוקרטיה ומתגובתם של גורמים שונים - ובעיקר אלה שגרמו לאלימות, וגם חוסר האמון לתגובה נאותה של המערכת המשפטית, מונעים מהנפגעים לדווח לא כל שכן להתלונן במשטרה על התקיפה.

בעקבות אירועי אלימות במערכות רפואיות בארץ פורסמו שני חוזרים על ידי משרד הבריאות המדגישים את החשיבות של נוכחות משטרתית קבועה ואמצעי מניעה הסברתיים.

בשנת 2014 תוקן החוק וניתנה למאבטחים סמכות לפעול למניעת אלימות, לרבות סמכות הוצאת אדם ממקום או מניעת כניסתו או עיכובו עד להגעת שוטר.

הנהלת המרכז הרפואי הקימה ועדה למניעת אלימות הפועלת באופן סדיר על מנת לנקוט צעדים למניעת אלימות.

מתוך כוונה למנוע ולטפל באירועי אלימות בעודם באיבם, הוגדרו בבית החולים אזורים בעלי פוטנציאל גבוה לאירועי אלימות כגון הכניסות למחלקות לרפואה דחופה, פסיכיאטריה ועוד. באזורים אלו ננקטו צעדים מיוחדים דוגמת הצבת איש בטחון, התקנת מצלמות או התקנת לחצני מצוקה.

בביה"ח מוצב שוטר במרבית שעות היממה.

3. <u>מטרה:</u>

3.1. טיפול באירועי אלימות כלפי צוות, מטופלים, מלוים, מבקרים או רכוש.

3.2. הגדרת כללי התמודדות ופעולות לביצוע בעת אירועי אלימות.

4. <u>הגדרות:</u>

- **<u>אלימות מילולית</u>** – תקיפה מילולית שאין בה משום פגיעה גופנית.
לדוגמא: צעקות או קללות, גידופים, התבטאות שיש בה משום כוונת עלבון.
- **<u>התבטאות פוגענית</u>** – התבטאות מילולית שנובעת מסערת רגשות ואין בה כוונת עלבון או פגיעה.
- **<u>אלימות פיסית</u>** – תקיפה שיש בה משום פגיעה בגופו של המותקף.
לדוגמא: הכאה, דחיפה או הפעלת כוח על גופו של אחר ללא הסכמתו.
- **<u>היזק לרכוש</u>** – פגיעה ברכוש של אחר, לרבות רכוש בית החולים.
- "**<u>אירוע אלימות חריג</u>**" הינו אירוע בו בוצעה **תקיפה פיסית שגרמה נזק גופני** לאיש צוות ביה"ח, מטופל/מלווה/מבקר. כמו כן אירוע **שיש בו איום מילולי של ממש על חיי אדם, או שנגרם נזק ממשי לרכוש.**
- **<u>הועדה למניעת אלימות</u>** – ועדה שהוקמה לצורך טיפול באירוע אלימות. יו"ר הועדה שבי שמלו סמנכ"ל משאבי אנוש. חברי הועדה: גב' רות ספורטס סמנכ"ל תפעול רפואי, ומנהלת הסיעוד גב' אתי עוזיאל, דר' חגית פודבה מנהלת המערך לבטיחות המטופל וניהול סיכונים, מר נפתלי מנהל אגף התפעול, מר רם ברלאי מנהל מחלקת ביטחון, גב' סיון חבר מנהלת השירות הסוציאלי, עו"ד סיגל רביע יועצת משפטית, אורטל ביטן עו"ד במרכז הרפואי, גב' ענת גפני מנהלת השירות וחווית המטופל, גב' ליטל זנד ס.סמנכ"ל משאבי אנוש.

5. **<u>מסמכים ישימים</u>** - חוק סמכויות לשם שמירה על ביטחון הציבור, תשס"ה-2005

6. **<u>נספחים -</u>** נספח א' - רשימת מקומות רגישים ואמצעים.

7. **<u>אופן תגובה לאירועי אלימות</u>**

7.1. "**<u>אירוע אלימות חריג</u>**"

7.1.1. צוות המחלקה/היחידה יפעל למזעור הנזק לגוף, תוך הפעלת כח סביר לפי שיקול דעתם ועד להגעת אחמ"ש בטחון או השוטרים. במקביל יזעיק עזרה תוך הפעלת קוד V והודעה טלפונית (טלפונים חדר הבקרה: 4402 או 7575 או 4734) או הפעלת לחצן מצוקה.

7.1.2. האחמ"ש בטחון ואחות כללית יגיעו למקום האירוע במהירות האפשרית. האחמ"ש יסתייע בשוטר ביה"ח לפי נסיבות האירוע בשעות פעילות השוטר בביה"ח, או יזמין ניידת משטרה חיצונית. שוטר ביה"ח יסייע בעיכוב/מעצר החשוד באירוע לפי הנסיבות ובהתאם להנחיות משטרת ישראל.

7.1.3. בגמר האירוע, יבוצעו הפעולות הבאות:

7.1.4. באחריות האחמ"ש לקבוע את סוג האירוע. במקרה של התבטאות פוגענית ידווח האחמ"ש בדו"ח היומי. בכל שאר המקרים, יפעלו כדלקמן:

באחריות רופא תורן/אחראית משמרת במחלקה/ביחידה:

(א) מילוי דו"ח אירוע.

(ב) הודעה לכונן, למנהל המחלקה ולאחות האחראית אשר ישקלו הגעה לבית החולים.

(ג) הודעה טלפונית למנהל בטיחות המטופל או נציגו.

(ד) הנפגע באירוע יגיש תלונה במשטרה אודות הנזק שנגרם לו. במקרה בו מסרב הנפגע להגיש תלונה, והנזק נגרם לאיש צוות או לרכוש ביה"ח, תוגש תלונה למשטרה עפ"י החלטת סמנכ"ל כח אדם (יו"ר ועדת למניעת אלימות בביה"ח).

7.1.5. בגמור האירוע, יבוצעו הפעולות הבאות באחריות מחלקת ביטחון:

(א) האירוע ידווח ע"י אחמ"ש ביטחון **<u>בזמן אמת</u>** למנהל מחלקת בטחון ולמנהל בי"ח תורן. במקרה של אירוע חריג, ידווח האירוע גם לכל חברי הועדה למניעת אלימות

(ב) אחמ"ש ביטחון יפרט בדוח משמרת את פרטי האירוע.

(ג) מנהל מחלקת ביטחון ידווח למחרת היום אודות פרטי האירוע לגורמי הנהלת ביה"ח, ולחברי ועדת מניעת אלימות.

7.1.6. מנהל היחידה לניהול סיכונים יתאם תחקור האירוע ויפרט את ממצאיו למנהל ביה"ח, סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל מחלקת הביטחון.

7.1.7. בכל מקרה של "אירוע אלימות חריג" כלפי איש צוות, יחליט מנהל היחידה לבטיחות מטופל וניהול סיכונים, אם להוציא אזהרה בכתב כלפי התוקף. סמכותו

נובעת מהחוק למניעת אלימות במוסדות רפואיים, התשע"א-2011. החליט מנהל היחידה לבטיחות המטופל וניהול סיכונים על הוצאת אזהרה, יוזהר התוקף בכתב שאם ינקוט מעשה אלימות ב-12 החודשים שלאחר האזהרה, תהא הנהלת ביה"ח רשאית למנוע כניסתו לביה"ח, אלא לצורך קבלת טיפול. האזהרה תימסר למוזהר עצמו, ואם אינו נמצא בביה"ח, תישלח לו בדואר רשום עם אישור מסירה לכתובתו הידועה האחרונה או למקום עבודתו. מנהל היחידה לבטיחות מטופל וניהול סיכונים יעדכן את מנהל מחלקת הביטחון בכל מקרה בו נשלחה אזהרה כאמור.

7.1.8. מעקב אחר סטטוס הטיפול בתלונה במשטרה יבוצע ע"י שוטר ביה"ח וידווח במייל אחת לשבוע למחלקה המשפטית בביה"ח. מעקב אחר המשך הטיפול ע"י גורמי התביעה של המשטרה והפרקליטות יבוצע בידי המחלקה המשפטית וידווח אחת לחודש במייל ליו"ר ועדת אלימות. סיכום סטטוס רבעוני אודות מקרים מטופלים יובא לפני חברי ועדת אלימות ע"י יו"ר ועדת האלימות. נתונים אודות היקף האירועים המדווחים והסיבות להתרחשותם, יובאו מדי רבעון לוועדה ע"י מנהל מחלקת הביטחון. במקרה של תקיפת איש צוות יסייע מנהל היחידה לעובד/ת שנגרם לו נזק, תוך התייעצות עם המחלקה המשפטית של ביה"ח ומנהלת השרות הסוציאלי י/פסיכולוגי. תיקון הנזק במקרה של היזק לרכוש יתואם ע"י מנהל היחידה בעצה אחת עם המחלקה המשפטית ומנהל מחלקת האחזקה הרלוונטי בביה"ח (מחשבים, אחזקת מבנה וכד').

7.2. **<u>ארועי אלימות מילולית, או התבטאות פוגענית</u>**

7.2.1. אירוע מסוג זה יטופלו ע"י הצוות הניהולי של המחלקה, ללא צורך בהתערבות חיצונית.

7.2.2. טיפול צוות המחלקה אמור להבטיח את שלום המטופלים, המשפחות ואנשי הצוות האחרים. לצורך כך יש לפעול להרגעת המצב, תוך התמקדות בטיפול בגורם לאירוע.

7.2.3. עם זאת, רופא אחראי או האחות האחראית במשמרת רשאים לבקש סיוע מיידי מאחמ"ש ביטחון ואחות כללית באמצעות חדר הבקרה (בטלפון 4402 או 7575 או 4734). כמו כן יכולים אנשי המחלקה להסתייע בהנהלת הסיעוד, מנהל אגף רלוונטי או הנהלת ביה"ח.

7.2.4. בכל מקרה של טיפול באירוע ע"י אנשי המחלקה, ידווח האירוע טלפונית לאחמ"ש בטחון נייד – 62854. הגורם שטיפל ידווח מיד עם סיום הטיפול ויכלול את הסיבות לאירוע ואופן הטיפול שהביא לסיומו. האחמ"ש יציין את האירוע בדו"ח המשמרת. דיווח יועבר למחרת היום לגורמי הנהלה וחברי הועדה למניעת אלימות בהתאם לנסיבות חומרתו עפ"י החלטת מנהל מחלקת בטחון.

7.3. סמנכ"ל משאבי אנוש יוציא מנויים לחברי הועדה למניעת אלימות הועדה תתכנס לפחות אחת לרבעון. בנוסף להתכנסויות רבעוניות רשאי יו"ר הועדה להחליט על כינוס מיוחד בנסיבות מחייבות.

7.4. הנהלת בית החולים תתאם הכשרת עובדי בית החולים למניעה והתמודדות עם אירועי אלימות, בהתאם להמלצת הועדה למניעת אלימות.

<u>יודגש כי ללא תלונת הנפגע - הסיכוי להעמדה לדין נפגע!</u>

	חתימה	תאריך
נכתב ע"י: רם ברלאי- מנהל הביטחון		אוגוסט 2016
אושר ע"י: שבי שמלו- סמנכ"ל משאבי אנוש		אוגוסט 2016
עודכן ע"י: רם ברלאי- מנהל הביטחון		אוגוסט 2019
אושר ע"י: שבי שמלו- סמנכ"ל משאבי אנוש		ספטמבר 2019

נספח א' – רשימת מקומות רגישים ואמצעים

מקום	**מהות רגישות**	**אמצעים**	**הערות**
מיון כללי	עומס קהל ומלווים המתנה בתור לקבלת טיפול	מאבטח לחצן מצוקה טמ"ס בכניסה	24 שעות
משרד קבלה מיון	עומס קהל	טמ"ס מאבטח בסמוך	
מיון ומשרד קבלה ילדים	עומס קהל רגישות הורים לילדיהם	טמ"ס מאבטח בסמוך לחצן מצוקה	מאבטח 16 שעות ביום
מיון ומשרד קבלה יולדות	דחיפות יולדות חרדת בעלים/מלוים	טמ"ס מאבטח בסמוך לחצן מצוקה	מאבטח 16 שעות ביום
מרפאה ומחלקה פסיכיאטרית	אופי הקהל המגיע לטיפול	מגנומטר - במרפאה טמ"ס מאבטח - במרפאה לחצני מצוקה	מאבטח בשעות פעילות המרפאה
מחלקת ילודים	ניתוק התינוק מההורים במשך היממה	מערכת בקרת יציאה אלקטרונית טמ"ס מאבטח	בלילה אחריות אחיות ללא מאבטח
אידלסון – מרפאת סמים	אופי הקהל המטופל – גמילה מסמים	מאבטח * 2 טמ"ס לחצן מצוקה	
מרפאות חוץ	ריבוי מטופלים המתנה בתורים	לחצני מצוקה טמ"ס	טמ"ס בחלק מהמרפאות