



*** יש לדווח לביטחון (טלפון 3500) על כל אירוע אלימות, גם אם טופל עצמאית מחלקה/מרפאה.**

במרכז רפואי העמק - אפס סובלנות לאלימות!

בשנים האחרונות גוברת תופעת האלימות כלפי אנשי צוות במערכת הבריאות. מרבית מקרי האלימות נובעים מכך שמטופל או מלווה של מטופל, מגיב במתח ועצבנות כלפי איש הצוות.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי קובע כי שירותי הבריאות יינתנו תוך שמירה על כבוד האדם ופרטיותו. באותו אופן, לצוות זכות בסיסית לבצע עבודתו בסביבה בטוחה תוך שהוא מוגן מפני התפרצויות אלימות מצד המטופלים ומלוויהם.

במרכז רפואי העמק אפס סובלנות לאלימות!!!

על פי החוק התוקף האלים יישא בתוצאות התנהגותו. לכן **חובה** לדווח על כל אירוע אלימות למחלקת הביטחון.

- אנשי מחלקת הביטחון רשאים לעכב את התוקף עד להגעת המשטרה.
- לאיש הצוות הנפגע הזכות להגיש תלונה למשטרה ומומלץ לעשות זאת בסמוך לאירוע.
- הגשת התלונה ו/או מתן עדות ניתנות לביצוע בבית החולים.

העלון שלפניך נועד לרענן את עיקרי הנוהל לטיפול במקרי אלימות.

במאמץ נחרץ של כולנו נוכל למגר את תופעת האלימות כלפי הצוותים!

ד"ר אשר פרסמן
יו"ר ועדת אל-אלימות

איציק אוחנונה
יו"ר ועד העובדים

ד"ר נועם בנימין
יו"ר ועד הרופאים

פרופ' מ. אורנה בלונדהיים
מנהלת המרכז הרפואי

ועדת אל-אלימות בעמק

בבית החולים פועלת ועדת אל-אלימות אשר מטרתה לרכז את תחום הטיפול באירועי אלימות ומניעתם. הועדה פועלת במספר תחומים:

- הכשרת העובדים למניעה ולהתמודדות עם אירועי אלימות.
- קבלת מידע על אירועי אלימות בבית החולים, ניתוח האירועים והפקת לקחים.
- ביצוע פעולות נדרשות למניעה ומתן תמיכה לעובדים שנפגעו מאלימות פיזית ו/או מילולית.
- המלצות להנהלת בית החולים לצעדים הנדרשים למניעה וטיפול באלימות כנגד אנשי צוות.

חברי ועדת אל-אלימות בעמק:

ד"ר אשר פרסמן – מנהל מחלקה כירורגית ילדים – יו"ר
אמיר נצ'רניקוב – מנהל ביטחון
שרון שבתאי – ממונה על פניות הציבור
רחל שייר – מנהלת השירות לעבודה סוציאלית
עינת דרוקר – מנהלת השירות הפסיכולוגי
ברוריה מנור – מפקחת בסיעוד
ענת גזית-נתן – ממונה על פיתוח משאבי אנוש
ד"ר נועם בנימין – יו"ר ועד רופאים
איציק אוחנונה – יו"ר ועד עובדים

בכל שאלה, התלבטות או בעיה ניתן, בכל עת, לפנות לכל אחד מחברי הועדה להתייעצות

במרכז רפואי העמק אפס סובלנות לאלימות!

מהי התנהגות אלימה?

- תקיפה מילולית: הרמת קול וצעקות. השמעת קללות וכינויי גנאי, או הערות על רקע מיני.
- איום במעשים אלימים כלפי הגוף או הרכוש.
- איום טלפוני בעבודה או בבית.
- פגיעה וחבלה ברכוש ציבורי (ריהוט, ציוד, עציצים וכו') או רכוש פרטי (בגדים, מכוניות וכו').
- פגיעה גופנית.

אין להשלים עם התנהגות אלימה כלפיך!

בכל מקרה של התנהגות אלימה מומלץ:

- לנתק מגע ולהתרחק מהתוקף.
- לעדכן את האחראית במחלקה.
- להגיש תלונה במשטרה.

יש להזעיק בהקדם את אנשי הביטחון בטלפון **5555**
או ע"י שימוש בלחצן המצוקה.

ניתן לפנות לקבלת תמיכה וסיוע רגשי לשירות לעבודה
סוציאלית בטלפון **5522**.

על מה חשוב להקפיד כדי למנוע אלימות או לעצור החמרה של מצב בעל פוטנציאל להתדרדר לאירוע אלימות?

יחס אישי

- נגלה אמפתיה = ניתן למטופל ולמלווה תחושה שאנחנו "רואים אותך" (קשר עין, חיוך, מילות הרגעה, מענה לצרכים בסיסיים כגון שתייה, שמיכה וכד').
- נראה במלווה שותף וכבר מהמפגש הראשון, נגייס אותו לסייע בטיפול.
- ניזהר בשימוש בהומור שלא במקומו או מאמירות שיכולות להתפרש כלגלוג.

מתן מידע

- בכל הזדמנות, נעדכן וניתן מידע למטופל ולמלווה על התקדמות הטיפול.
- נעדכן את המטופל והמלווה על עיכוב אפשרי בטיפול לפני שהם מתלוננים על כך בפנינו.
- ניתן למטופל ולמלווה מספר אפשרויות לבחירה. אפשרויות הבחירה מגבירות את תחושת השליטה והביטחון.

זמן המתנה

- נאמר למטופל ולמלווה את זמן ההמתנה המוערך + תוספת קטנה של זמן תמיד עדיף להפתיע לטובה ולא לאכזב.
- "נחבר" את המטופל והמלווה לשעון – "השעה עכשיו היא, בעוד שעתיים תתקבל תשובה". חיבור לזמן מעניק תחושה של שליטה, המקטינה תסכול.

פתרון בעיות

- נסביר למטופל ולמלווה מה כן ניתן לעשות כרגע, ואיך אנו מתכוונים לפעול על מנת לקדם את הטיפול.
- גם אם אין לנו פתרונות מיידים למצוקות שמביע המטופל, נמנע מהעברת האחריות למישהו אחר או מאמירת ביקורת על עמיתים שלנו. אמירות כאלה נותנות תחושה שאין למטופל על מי לסמוך, גם לא עלינו.