

כ"א שבט, תש"פ
16 פברואר, 2020
מס': 6/2020

הנדון: הערכות למניעה והתמודדות עם תופעת האלימות במערכת הבריאות

סימוכין: חוזר מינהל רפואה מס': 57/98 בנושא: "קווים מנחים לטיפול בהפרעות לסדר הציבורי ואלימות במחלקה לרפואה דחופה ("חדר - מיון") בבית חולים"
חוזר המנהל הכללי מס': 1/2000 בנושא: "הערכות להתמודדות מול מקרי אלימות במערכת הבריאות"
חוזר המנהל הכללי מס': 5/2011 בנושא: הדרכת צוותי רפואה למניעת אלימות ולקידום תקשורת שירותית

מצ"ב חוזר מעודכן בנושא המחליף ומבטל את חוזרינו שבסימוכין.

1. **רקע:**

אירועי אלימות של מטפלים ומלוויהם כלפי צוותי רפואה, בבי"ח ובקהילה, נמצאים בשנים האחרונות במגמת עליה בהיקפם ובחומרתם. ההערכות וביצוע פעולות לצמצום אלימות כלפי צוותי רפואה וצוותים מנהליים, מגבירים את תחושת הבטחון של הצוותים ומשפרים את סביבת העבודה במוסדות בריאות.

הוראות חוזר זה נקבעו על סמך מסקנות "ועדת השר למיגור האלימות כלפי צוותים רפואיים ומנהליים במערכת הבריאות" ועבודת צוות רב מקצועי ממערכת הבריאות שמונה ע"י מנכ"ל משרד הבריאות.

2. **מטרה:**

קביעת כללים ומנגנונים להתמודדות ומניעת אלימות במוסדות רפואה.

3. **הגדרות:**

"**אלימות**" – היא כל סוג של אלימות מילולית, תקיפה פיזית או פגיעה ברכוש או התנהגות אחרת שמטרתה לפגוע בשגרת חייו, בפרטיותו או בחירותו של הנפגע.

"**אתרים בסיכון גבוה לאלימות**" – "נקודות חמות": מלר"ד, מיון יולדות, מרפאות כאב, מרפאות לגמילה מסמים, מרפאות לבריאות הנפש ומחלקות סגורות וחדרי מיון במוסדות לבריאות הנפש וכן כל יחידה שהוגדרה על-ידי הנהלת המוסד הרפואי או משרד הבריאות כנמצאת בסיכון גבוה לאלימות.

"**ועדה מוסדית למניעת אלימות**" – ועדה שתמונה על-ידי מנהל המוסד הרפואי, אשר תפקידיה והרכבה מפורטים בחוזר זה.

"ועדה לאומית למניעת אלימות" – ועדה שתמונה על-ידי מנכ"ל משרד הבריאות אשר תפקידיה, הרכבה ואופן עבודתה יבוצעו על-פי המפורט בחוזר זה.

"מוסד רפואי" (להלן "מוסד") – כהגדרתו בפקודת בריאות העם, קופת חולים כהגדרתה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי ובתנאי שעוסק במתן טיפול רפואי. לעניין מרפאות ומתקנים המופעלים או מספקים שירות לגוף מנהל מרכזי (כגון מרפאות עצמאיות ומוקדים לרפואה דחופה המספקים שירות לקופת חולים וכד') ה"מוסד" יהיה הגוף המנהל המרכזי.

"עובד" – כל עובד מוסד רפואי ובכלל זה עובדי קבלנים המספקים שירותים למוסד הרפואי וכן מטפלים על פי חוק בריאות ממלכתי הנותנים שירותים למבוטחי קופות החולים בהסדר.

4. **אחריות מנהל המוסד הרפואי:**

- 4.1. הקמת ועדה מוסדית למניעת אלימות;
- 4.2. קביעת נוהל מוסדי מפורט, הכולל דרכי יישום הוראות חוזר זה. על נוהל זה להיות נגיש לכלל עובדי המוסד הרפואי.
- 4.3. הקמת מערך תומך מייעץ ומלווה לעובדים שנפגעו באופן ישיר או עקיף מאלימות.
- 4.4. הסדרת חלופות טיפול אפשריות עבור מטופלים או לפי בקשת עובדים שנפגעו מאלימות, בהתאם להחלטת הנהלת המוסד (חלופות אלה יאובטחו כנדרש מ"נקודות חמות" כפי שיפורט להלן).
- 4.5. קביעת מנגנון לסימון מטופלים הדורשים הערכות מיוחדות במערכת זימון תורים ולקביעת כללי דיווח מקדים על הגעתו של מטופל כזה לכל הגורמים הרלבנטיים.
- 4.6. קביעת אתרים בסיכון גבוה לאלימות (נקודות חמות) במוסד הרפואי ולתקפם לפחות פעם בשנה. "נקודה חמה" תתוגבר באופן קבוע או על פי הצורך.
- 4.7. הקמת מערך לאיסוף נתונים, ודיווח לוועדה המוסדית למניעת אלימות, למועצה הלאומית למניעת אלימות ולמנהל אגף בטחון במשרד הבריאות, כמפורט בנספח א' לחוזר זה.
- 4.8. בחינת שימוש בכלים משפטיים לצורך הגנה על העובדים עם קרות אירוע ובכלל זה:
 - א) הפעלת ה"חוק למניעת אלימות במוסדות למתן טיפול – התשע"א 2011" - בעיקר במקרים של מלווים של מטופל אשר הפגינו אלימות;
 - ב) הגשת בקשה ל"צו יציאה", לפי "החוק לניהול מוסדות (מקרים מיוחדים) תשי"ב 1952";
 - ג) הפעלת הליכים משפטיים אזרחיים כגון צו להסרת מידע מרשתות חברתיות ותביעות נזיקין.
- 4.9. דיווח מיידי לאגף הבטחון במשרד הבריאות, בנוסף לדיווח על אירוע חריג לחטיבת הרפואה על אירועים חריגים בחומרתם, בהם נגרמה פגיעה פיסית אשר חייבה אשפוז או טיפול רפואי דחוף באיש צוות או במטופל, בוצע מעצר ע"י משטרת ישראל, נגרם נזק חמור לרכוש, אירע שיבוש במתן שירותים רפואיים, או שהנסיבות הוגדרו ע"י הנהלת המוסד או מנכ"ל המוסד כחריגות.
- 4.10. תחקור והפקת לקחים מאירועי אלימות.

4.11. קיום בקרה מוסדית שנתית מתועדת על יישום הנוהל.

4.12. פירסום דוח שנתי והפצתו לעובדי המוסד, לוועדת האלימות הלאומית ולמנכ"ל משרד הבריאות

עד 31 לינואר בכל שנה. הדוח השנתי יתבצע כמפורט בנספח ב' ויכלול לפחות:

(א) סיכום מקרי האלימות באותה שנה לפי סוג (אלימות מילולית, אלימות פיזית, הטרדה מינית או אחר) תוך התייחסות לשיעור המקרים בהם הוגשה תלונה במשטרה, שיעור המעצרים שבוצעו, שיעור המקרים החריגים אשר דווחו למשרד הבריאות, ושיעור המטופלים עבורם נמצאה חלופה טיפולית.

(ב) סיכום המלצות הועדה המוסדית למניעת אלימות.

(ג) דו"ח ביצוע תכנית הדרכה שנתית.

5. ועדה מוסדית למניעת אלימות:

5.1. ועדת למניעת אלימות מוסדית תמונה בכתב מינוי - על-ידי מנהל המוסד הרפואי. עותק מכתב המינוי ישלח למנכ"ל משרד הבריאות ולועדת האלימות הלאומית. הועדה תתכנס לפחות פעם ברבעון.

5.2. הרכב:

יו"ר - חבר הנהלה בכיר במוסד הרפואי;

מנהל הבטחון (מנב"ט – ככל שקיים במוסד הרפואי);

נציג מחלקה משפטית ככל שקיים במוסד;

נציגות לסקטורים הקיימים במוסד הרפואי;

נציג מטופלים.

5.3. תפקידים:

5.3.1. ייעוץ למנהל המוסד הרפואי בנושאי מניעת אלימות לרבות בעניינים אלו:

(א) קביעת הנקודות החמות;

(ב) בנייה וישום של תכניות לתמיכה והגנה על עובדים.

(ג) בנייה וישום של מנגנון לדיווח ותחקור אירוע אלימות על-ידי הנהלת המוסד.

5.3.2. ריכוז, מעקב ובחינת אירועים ותחקירים שהתקיימו במוסד, לצורך הפקת לקחים והגשת המלצות בכתב למנהל המוסד לפחות פעם בשנה.

5.3.3. אישור בקשות לציון במערכת זימון התורים של מטופלים הדורשים היערכות מיוחדת לצורך הגנה על הצוות וכן גיבוש המלצות לגבי ההערכות המיוחדת הנדרשת. תוכן הדיונים בבקשות יהיה מתועד ויועבר למנהל המוסד הרפואי ולעובד אשר ביקש את האישור.

5.3.4. מעקב אחר יישום המלצות בנושא מניעת אלימות, שאושרו על-ידי מנהל המוסד, ויישום הנחיות הוועדה הלאומית.

6. ליווי ותמיכה בעובדים ע"י הנהלת מוסד רפואי:

- 6.1. הסדרת דרכי דיווח על אירוע אלימות להנהלת המוסד ולהגשת התלונה במשטרה ובכלל זה:
- (א) הנהלת המוסד תסייע לעובד, הנפגע מאלימות ולעובדים אחרים המעורבים (עדים) בתהליך הגשת עדות כולל הכללת השעות שידרשו לצורך כך במסגרת שעות העבודה ומציאת מחליף לעובד לפי הצורך.
- (ב) לאפשר מסירת דיווח אירוע אלימות להנהלת מוסד על-ידי מנב"ט או עד אחר לאירוע.
- (ג) לאפשר הגשת תלונה במשטרה על-ידי הנהלת מוסד ובמידת האפשר, גביית עדות במסגרת המוסד הרפואי.

6.2. תמיכה בעובדים וליווי העובד והצוות שנכח באירוע, בהתאם לצורך, בתחומים הבאים:

- 6.2.1. ליווי בפניה אל המשטרה וגורמים משפטיים.
- 6.2.2. יידוע העובד אודות הלווי והסיוע שהוא זכאי לו ובכלל זה:
- (א) תמיכה רגשית ונפשית באמצעות הפנייתו לגורם המתאים.
- (ב) האפשרויות החוקיות המצויות בידי העובד לצורך התמודדות עם המטופל האלים: כגון סיוע לעובד בהגשת צו הרחקה מתוקף "החוק למניעת הטרדה מאיימת, התשס"ב, 2001" או סיוע בהגשת תביעת נזיקין וכן שימוש ב"קוד נפגעי עבירה" בהסכמת העובד, לצורך קבלת מידע על ההליך הפלילי בשמו, בהתאם להוראות חוק זכויות נפגעי עבירה, 2001, תשס"א.
- (ג) פירוט האפשרויות הקיימות לרשות העובד במסגרת כללי האתיקה:
- (1) עובד אשר נפגע מאלימות מטופל, זכאי לסרב להמשיך לטפל בו (למעט במצב חירום רפואי). במקרה זה, הנהלת המוסד הרפואי תמצא חלופה סבירה לטיפול באותו מטופל בנסיבות העניין.
- (2) הגשת בקשה לסימון המטופל האלים במערכת לזימון תורים.

6.2.3. הנגשת פרטי קשר זמינים לסיוע במצבי אלימות.

7. הדרכה:

- 7.1. נושא התמודדות עם אלימות יכלול בכל שלב של הדרכת עובד החל משלב הכניסה לארגון ולפחות על פי המתווה המצורף בנספח ג' לחוזר זה.
- 7.2. הכנת דו"ח ביצוע של תוכנית ההדרכה השנתית בנושא אלימות.
- 7.3. הדרכות בנושא מניעת אלימות ואיכות שירות, בעיקר ביחידות, מחלקות ומרפאות בהן הסיכון לאלימות הוא גבוה.
- 7.4. הדרכת מנהלים לליווי ותמיכה בעובד צוות שחוה אירוע אלימות.
- 7.5. תרגול תרחישים למניעת אלימות במסגרת ישיבות צוות.

8. הגברת מודעות לנושא:

- 8.1. במוסד רפואי יוצג שילוט בולט המעודד התנהגות מכבדת בכל אתר מרכזי.
- 8.2. בדף הבית של אתר הארגון, יופיעו מסרים העוסקים במניעת אלימות, מעודדים התנהגות מכבדת וכן צעדים שינקטו כנגד הפוגעים.
- 8.3. מוסד רפואי יפרסם בתיאום עם דוברות משרד הבריאות, באמצעי המדיה השונים, מקרי אלימות והחלטות ארגוניות ושיפוטיות שהתקבלו כנגד הפוגעים.
- 8.4. מוסד הרפואי יפרסם לעובדיו נתונים אודות פעולות שנעשו והפקת לקחים ממקרי אלימות במטרה, בין היתר, לעודד דווח על מקרי אלימות.
- 8.5. מוסד רפואי יציג חומר הסברתי בנושא מניעת אלימות, במסכי מידע ומודעות בעמדות המתנה, בבתי מרקחת, בסמוך לשירותי משרד, במלר"ד ובמרפאות ומחלקות שהוגדרו כ"נקודות חמות".

9. קיום תשתיות אמצעים ותהליכים במוסד להפגת מתח בקרב המטופלים ומלוויהם:

- 9.1. הנגשת מידע למטופלים על התהליך המנהלתי והטיפולי.
- 9.2. שילוט והכוונה בתוך המוסד.
- 9.3. הפעלת עובדים ייעודיים אשר אינם חלק מהצוות המטפל, כמתאמים / מגשרים, לצורך מתן מענה לא קליני למטופלים ומלוויהם בנקודות החמות.
- 9.4. איזורי המתנה – יעוצבו ככל שניתן באופן שיכיל תשתית, אמצעים טכנולוגיים ואנשי צוות, אשר ישרו אווירה נוחה ורגועה, בין השאר באמצעות הצגת מידע נגיש, הקרנת סרטים במסכי טלוויזיה, קיום חומרי קריאה, מוזיקת רקע, עמדת שתייה ושילוט המפנה לשירותים זמינים ונקיים במרחק סביר.
- 9.5. בינוי – כל בינוי חדש או שיפוץ שיתבצע במוסד רפואי, יתבצע תוך התייחסות לצורך לשמור על אוירה נוחה, רגועה ואסטטית באמצעות שימוש בצבעים, דוגמאות, מרחב, תאורה ומוזיקה אשר נמצאו כמתאימים לכך.

10. אבטחת מוסדות בריאות כנגד אלימות:

- ככלל, בבתי חולים ובמרפאות גדולות להגדרתן בנוהל, יוצבו מאבטחים בהתאם לנוהל אגף הבטחון : 1.03.01 "תפיסת האבטחה – מערכת הבריאות".

10.1. תפקידי המאבטח:

- 10.1.1. איתור וזיהוי גורמים אלימים או חשודים כאלימים ;
- 10.1.2. ביצוע בידוק לאיתור נשק ואמצעים ;
- 10.1.3. הגבלת כניסת מבקרים לא מורשים ;
- 10.1.4. הגבלת מספר מלווים למלר"ד ולנקודות החמות ;
- 10.1.5. זיהוי סימנים מקדימים לארועי אלימות ובעקבותיהם או במידה והתפתח ארוע אלימות : התרעה לצוות, הזעקת מפקדים ותגבור, נסיון להרגעה ומניעת האלימות, שימוש בכח בהתאם לסמכויות בחוק והרחקת או עיכוב האדם האלים, הזעקת משטרה וגורמים נוספים בהתאם לצורך ;

- 10.1.6. במרפאות "קטנות" ובכלל זה מרפאות בריאות הנפש בקהילה, תתאפשר הצבת חלופות למאבטחים קבועים, בהתאם לתכנית של מנב"ט המוסד שתאושר ע"י אגף הבטחון ותכלול מרכיבים מתוך "סל אמצעים":
- (א) מאבטח קבוע.
- (ב) סיירים רכובים המופעלים ע"י מוקד מבצעי אליו יידווחו ארועי אלימות באמצעות מכשירי קשר, לחצני מצוקה ו/או אפליקציה יעודית. הסיירים והמוקד יפעלו בתקן מבצעי שיאושר ע"י אגף הבטחון.
- (ג) ביצוע סיורים יומיים יזומים לצורך הרתעה והגברת תחושת הבטחון.
- (ד) לחצני מצוקה בכל חדרי הטיפול ו/או אפליקציה לכל עובד, המחוברים למוקד מבצעי.
- (ה) דלת כניסה – דלת פלדה בטיחותית משולבת בבקרת כניסה ע"י אינטרקום מצלמה הנשלט מתוך המרפאה.
- 10.1.7. הגבלת וניתוב כניסה דרך שערים וכניסות מבוקרים.
- 10.1.8. קביעת כללים להגבלת כניסת מבקרים ומלווים בהתאם לנחיצות כניסתם למוסד ולמתחם.
- 10.1.9. הגדרת שעות ביקור במחלקות אישפוז, פירסומן, הצגתן בשילוט ברור במחלקות ואכיפתן ע"י מאבטחים וצוות המוסד.
- 10.1.10. קביעת נוהל לפינוי מבקרים עם סיום שעות הביקור ואכיפתו ע"י צוות המוסד והמאבטחים.
- 10.1.11. הגבלת מספר המלווים המורשים להיכנס עם המטופל למלר"ד ולנקודות חמות, בהתאם לאופי המוסד או המתקן.
- 10.1.12. הנפקת אישורים באמצעות תגים מזהים למלווים שכניסתם אושרה למלר"ד ולנקודות חמות, לצורך זיהוי ובקרה.
- 10.1.13. הצבת מאבטח בכניסה למלר"ד ולנקודות החמות לאישור כניסת המלווים ולפיקוח על הסדר הציבורי.
- 10.1.14. גיוס והכשרת "מאבטחי סדר ציבורי" בהתאם לנוהל אגף הבטחון והצבתם במלר"ד ובנקודות החמות.
- 10.1.15. הפעלת מוקד אבטחה בבית חולים או במוסד, או מוקד אבטחה הנותן מענה למספר מתקנים של מוסד.
- 10.1.16. התקנת מצלמות אבטחה המחוברות למוקד לצורך מענה ולתעוד ארועים.
- 10.1.17. הצבת שילוט מתריע על הצבת מצלמות ואמצעים למניעת אלימות.
- 10.1.18. הפעלת מערכת קריאה – לחצני מצוקה בנקודות חמות ובחדרי טיפול, אפליקציה לעובדים וחיבורן למוקד הבטחון.
- 10.1.19. קביעת נוהל לתגבור וגיבוי הדדי של צוותים ועובדים.
- 10.1.20. קביעת נוהל תגבור מאבטחים לארועים.

10.1.21. תרגול המאבטחים והצוותים למענה לארועי אלימות בהתאם לנהלים הפנימיים, לפחות פעם בחצי שנה.

11. שיתוף פעולה עם משטרת ישראל:

11.1. הקמת ממשק עבודה משותף בין המוסד הרפואי/ מרפאה עם תחנת המשטרה הקרובה) "תחנה טריטוריאלית". באחריות מנהל המוסד/ מרפאה, או מי מטעמו, ליזום מפגש ראשוני בהמשכו מפגשים תקופתיים עם מפקד התחנה.

11.2. יצירת נהלי עבודה משותפים עם המשטרה הכולל לפחות:

(א) התווית מסלול להגשת תלונה, כולל אפשרות להגשה של תלונה בשם הארגון ללא העובד הנפגע (לפחות בשלב הראשון).

(ב) בדיקת אפשרות להגשת תלונה וגביית עדות במוסד הרפואי ללא הגעה למשטרה.

(ג) קביעת יעדים משותפים לזמנים מוסכמים מכסימליים להגעת משטרה.

(ד) מינוי איש קשר מהמוסד הרפואי ואיש קשר מהמשטרה.

12. הצבת שוטרים בבתי חולים כלליים במסגרת התכנית הלאומית להתמודדות עם אלימות:

בהתאם להחלטות ממשלה מספר אלמ/3 ו אלמ/14

12.1. בכל בית חולים כללי יוצב שוטר אחד לפחות בהתאם לתכנית ולתקינה שתקבע על-ידי משרד הבריאות בשיתוף עם המשרד לבטחון פנים ומשטרת ישראל.

12.2. השוטרים יופעלו בהתאם לנוהל הפעלה שבנספח.

12.3. עלות הפעלת השוטרים תתחלק בין בית החולים ומשטרת ישראל בהתאם להסכם שיחתם בין בית החולים, משרד הבריאות והמשרד לבטחון פנים.

13. ועדה לאומית למניעת אלימות (מועצה לאומית):

13.1. הרכב:

בראש המועצה יעמוד המשנה למנכ"ל משרד הבריאות.

נציגי משרד הבריאות במועצה: אגף בטחון, הדרכה, שירות, חטיבת הרפואה, מנהל סיעוד, אגף הרוקחות, יעוץ משפטי, הסברה ודוברות.

נציג חטיבת מרכזים רפואיים.

נציגי כל אחת מקופות החולים.

נציגי משטרת ישראל: חטיבת האבטחה, סיור, חקירות, מבצעים.

נציגות משרדי ממשלה: בטחון פנים, משפטים, פרקליטות.

נציג הר"י.

נציג הסתדרות האחיות.

נציגים נוספים שיבחרו על ידי ראש המועצה: נציג מטופלים, נציג אקדמיה ונציג בתחום האתיקה.

13.2. תפקיד המועצה: גיבוש המלצות למנכ"ל משרד הבריאות בהתבסס על:

13.2.1. ריכוז ומעקב אחר דיווחי הועדות המוסדיות וממשרד הבריאות.

13.2.2. דיון בתחקירי מקרי אלימות חריגים, על-פי החלטת הועדה.

13.2.3. מעקב שוטף אחר פרסומים אקדמיים בארץ ובעולם בנושא אלימות נגד עובדי בריאות.

13.2.4. מעקב אחר יישום המלצות המועצה והחלטות משרד הבריאות.

13.2.5. כתיבת דו"ח שנתי לאומי מסכם, שיוגש למנכ"ל משרד הבריאות ויופץ לציבור.

14. בקרה:

בבקרות לצורך חידוש רישוי תבחן עמידת המוסדות החייבים ברישוי ביישום חוזר זה. בנוסף, יישום הנחיות חוזר זה ייבדק במסגרת צמתי בקרה שונים, אשר עורך משרד הבריאות במוסדות רפואיים, כולל בקרות בקופות חולים ומוקדים לרפואה דחופה.

בכבוד רב,


משה בר סימן טוב

העתק: הרב יעקב ליצמן, שר הבריאות

130371420

נספח א':
מתכונת איסוף נתונים ודיווח ארועי אלימות

בכל ארוע אלימות ימולא דו"ח בו יפורטו כל הנתונים בסעיפים שלהלן.
הנתונים יאספו, ירוכזו ויישמרו ע"י המוסד באופן ממוחשב או באופן ידני או במערכת דיווח שתוגדר ע"י משרד הבריאות, כך שיתאפשר תיחקור ארוע מסויים בדיעבד וכן סיכום וביצוע ניתוחים סטטיסטיים ממכלול הארועים בחתכים רבעוניים ושנתיים בחיתוכים לפי הסעיפים השונים.

א. אפיון המתקן בו ארעה האלימות:

1. בית חולים כללי (המחלקה):

- (א) בטחון (כולל שטחים פתוחים וציבוריים)
- (ב) מלר"ד
- (ג) פנימיות
- (ד) כירורגיה
- (ה) פסיכיאטריה
- (ו) יולדות
- (ז) מרפאות חוץ

2. בית חולים פסיכיאטרי:

- (א) מחלקה סגורה
- (ב) מחלקה פתוחה
- (ג) מיון
- (ד) מרפאת חוץ
- (ה) מבוגרים/נוער
- (ו) גברים/נשים/מעורב

3. בית חולים גריאטרי

4. מרפאה בקהילה

5. תחנת בריאות המשפחה

6. מוקד רפואה דחופה

7. מכונים

8. אתר פרטי ...

9. מקום ציבורי (רחוב, דרך, ...)

ב. שיוך המתקן:

1. משרד הבריאות

2. קופת חולים (שם הקופה...)

3. ארגון הצלה (מד"א, איחוד הצלה, אחר...)

4. פרטי (...)

ג. זמן הארוע:

1. יום בשבוע

2. שעה

3. משמרת

4. חול/חג/שבת

ד. הגורם האלים התוקף :

1. מטופל
2. מלווה
3. מבקר
4. איש צוות
5. חולה פסיכיאטרי – על רקע מחלת נפש

ה. מספר המעורבים התוקפים

ו. הגורם המותקף/נפגע (בס' זה תיתכן יותר מתשובה אחת ויש לציין את כל התשובות הרלוונטיות) :

1. איש צוות רפואי
2. איש צוות מינהלי
3. איש אבטחה
4. שוטר
5. מאושפז
6. מטופל
7. מלווה
8. מבקר

ז. מספר הנפגעים/מותקפים

ח. סוג התקיפה (בס' זה תיתכן יותר מתשובה אחת ויש לציין את כל התשובות הרלוונטיות) :

1. פיסית
2. מילולית
3. איומים
4. אגרסיבית-פאסיבית : סירוב להיענות להנחיות, הפרעה לפעילות
5. וונדליזם/פגיעה ברכוש
6. הטרדה מינית
7. מעשה מגונה
8. איומים או ביוש ברשתות חברתיות

ט. הפגיעה והנזק שנגרמו (בס' זה תיתכן יותר מתשובה אחת ויש לציין את כל התשובות הרלוונטיות) :

1. סכנת חיים מיידית או פגיעה בחיי אדם
2. חבלה פיסית שחייבה אישפוז או פינוי
3. פגיעה פיסית קלה
4. נזק לרכוש פרטי
5. נזק חמור/הרס רכוש המוסד
6. נזק רכוש קל
7. חרדה ו/או טראומה נפשית
8. השבתת פעילות במתקן הרפואי (יש לציין את משך זמן ההשבתה)
9. העדרות – "ימי מחלה" לצוות

ג. טיפול בארוע (בס' זה תיתכן יותר מתשובה אחת ויש לציין את כל התשובות הרלוונטיות):

1. הפעלת לחצן מצוקה
2. שימוש באפליקציה
3. התערבות איש צוות
4. התערבות איש אבטחה
5. התערבות שוטר מוצב במוסד
6. התערבות שוטר אחר
7. התערבות אזרח
8. הגעת סייר
9. הגעת כוח משטרה
10. הגשת תלונה ע"י המותקף. – מקום ...
11. הגשת תלונה ע"י המוסד – מקום ...
12. מעצר התוקפים ע"י המשטרה
13. מעצר מאבטחים או צוות ע"י המשטרה
14. סיוע או תמיכה נפשית
15. ליווי המותקף בהליכי הגשת תלונה ע"י נציג הנהלה
16. ליווי וסיוע משפטי למותקף
17. צו הרחקה מהמוסד
18. ציון התוקף במערכת זימון תורים כ"מטופל הדורש הערכות מיוחדת"
19. הגדרת חלופה טיפולית
20. קבלת קוד נפגעי עברה ע"י המוסד
21. הגשת כתב אישום כנגד התוקפים
22. הרשעת התוקפים
23. ענישת התוקפים
24. פרסום הארוע: (תקשורת, פנימית במוסד)
25. דיווח על אירוע חריג למשרד הבריאות

יא. הסבר הארוע:

1. סיבה ישירה לארוע (הערכת גורם מדווח/מנהל)
2. סיבה לאי הגשת תלונה ע"י המותקף (פחד, חוסר אמון, בירוקרטיה, אחר...)
3. סיבה לסגירת התלונה

הערות:

1. יש להערך לקבלת דיווחים מידיים, לבקרתם ולהשלמתם לפי הצורך כדי להפיק דו"ח מלא בכל הנתונים הנדרשים.
2. יש לציין ולשמור ברישומים את תאריך ושעת העברת דיווח.
3. כל דיווח מידי על ארוע אלימות חריג בהתאם לסעיף 4.9 בחוזר, יושלם בתוך 24 שעות ממועד הארוע ע"י העברת דו"ח מלא לאגף הבטחון במשרד הבריאות ובו כל הנתונים הנדרשים לעיל.

נספח ב' :
מתכונת דו"ח אלימות שנת

דו"ח אלימות לשנת _____

שם המוסד : _____

מנהל המוסד : _____

סוג המוסד : _____

שיוך : _____

1. ועדת האלימות המוסדית :

טלפון	דוא"ל	תפקיד	שם	הרכב הוועדה
				יו"ר הוועדה
				מנב"ט
				נציג מחלקה משפטית
				נציג/ת סקטור ...
				נציג/ת סקטור ...
				נציג/ת סקטור ...
				נציג מטופלים

2. סיכום ארועי האלימות במוסד :

א. סיכום לפי סוגי ארועים :

מספר חלופות טיפוליות שהוגדרו	מספר תוקפים שצויינו במערכת זימון תורים	מספר ארועים שפורסמו בתקשורת	מספר צווי הרחק שהוצאו ע"י מנהל המוסד	מספר הרשעות בדין	מספר כתבי אישום שהוגשו	מספר מעצרים שבוצעו ע"י משטרת ישראל	מספר תלונות שהוגשו	מספר ארועים חריגים שדווחו למשרד הבריאות	מספר ארועים שדווחו	סוג ארוע האלימות (יש לציין מספר פעמים כל ארוע העונה ליותר מהגדרה אחת)
										פיסית
										מילולית
										איומים
										אגרסיבית-פאסיבית : סירוב להיענות להנחיות, הפרעה לפעילות
										וונדליזם/פגיעה ברכוש

										הטרדה מינית
										מעשה מגונה
										איומים או ביוש ברשתות חברתיות
										סה"כ (בשורה זו אין לבצע סכימה אוטומטית של העמודות! – יש לציין סכום "אמיתי" - כל ארוע ייספר פעם אחת בלבד גם אם צויין במספר קטגוריות)

ב. סיכום פגיעות ונזקים מארועי אלימות :

שוג הפגיעה	מספר נפגעים	מספר שעות/ימים מצטבר	ערך כספי מצטבר	כמות תביעות אזרחיות שהוגשו	שווי מצטבר של התביעות האזרחיות שהוגשו
סכנת חיים מיידית או פגיעה בחיי אדם					
חבלה פיזית שחייבה אישפוז או פינוי					
פגיעה פיזית קלה					
נזק לרכוש פרטי					
נזק חמור/הרס רכוש המוסד					
נזק רכוש קל					
חרדה ו/או טראומה נפשית					
השבתת פעילות במתקן רפואי					
העדרות – ימי מחלה לצוות					

ג. תאור ארועים חריגים בולטים :

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____

3. סיכום המלצות הוועדה המוסדית למניעת אלימות :

- _____ א.
- _____ ב.
- _____ ג.
- _____ ד.
- _____ ה.
- _____ ו.

4. דו"ח ביצוע תכנית הדרכה שנתית :

א. קיום תכנית הדרכה מוסדית שנתית למניעת אלימות כלפי הצוות :

מועד ביצוע	שיטת ההדרכה (לומדה/סדנא/סימולציות...)	נושאי ההדרכה	מס' המשתתפים	אוכלוסיית היעד להדרכה

ב. מספר העובדים שעברו לומדות/ נוהל פנימי :

מספר עובדים שעברו את הלומדה	סה"כ עובדים	סוג עובד
		עובדים פעילים (מכלל הסקטורים, מלר"ד, מנהלי מחלקות וכו')
		עובדים חדשים (שנקלטו בשנה הנוכחית)

ג. מספר העובדים שעברו על הנוהל הפנימי :

מספר עובדים שעברו על הנוהל הפנימי	סה"כ עובדים	סוג עובד
		עובדי מלר"ד (אשרו שעברו על הנוהל)

5. סיכום פעולות ויוזמות שבוצעו ע"י המוסד :
(פרוט כל סעיף)

- א. כתיבת/עדכון נוהל מוסדי להתמודדות עם אלימות.
- ב. הקמת מערך תומך מייעץ ומלווה לעובדים שנפגעו באופן ישיר או עקיף מאלימות.
- ג. חלופות טיפול קבועות שהוסדרו – כמות ומאפיינים.
- ד. פרוט ה"נקודות החמות" שהוגדרו במוסד ומספרן.
- ה. הליכים משפטיים שנקטו ע"י המוסד.
- ו. לקחים מרכזיים שהופקו במוסד מארועי אלימות.

- ז. תכניות להגנה ולתמיכה בעובדים שהופעלו במוסד.
- ח. הדרכות מיוחדות שבוצעו לצוותים ולמנהלים.
- ט. פעולות להגברת מודעות, הסברה ופרסום.
- י. הפעלת או התאמת תשתיות אמצעים ותהליכים במוסד להפגת מתח בקרב המטופלים ומלווייהם.
- יא. אמצעים ונהלי אבטחה שנקבעו או הותאמו.
- יב. שיתוף פעולה ותאום עם משטרת ישראל.
- יג. פעולות ויוזמות נוספות.

יו"ר ועדת האלימות _____ מנהל המוסד הרפואי _____

חתימה _____ חתימה _____

נספח ג:נספח ג'1 : הדרכה לצוותים בבתי חולים כלליים כולל גריאטריים

אוכלוסייה*	תוכן הדרכתי	שיטת ההדרכה	חזרה על ביצוע הדרכה	אחוז ביצוע נדרש מהאוכלוסייה שהוגדרה	גורם אחראי על ביצוע ההדרכה	גורם מפקח על ביצוע ההדרכה
נותני שירות פרונטלי	הצגת הנוהל הפנימי, מסלולי דיווח והתוכנית הארגונית למניעת אלימות	פרונטלית או תקשור פנימי	כל שנתיים <u>מלר"ד – כל שנה!</u>	לפחות 80% מהעובדים הפעילים	יו"ר ועדת אלימות בארגון	משרד הבריאות במסגרת בקרת רישוי
	מתן כלים למניעת אלימות	חובה: ביצוע לומדה או סדנא* רשות: תרגול 3 סימולציות כולל דיון מונחה (ניתן לביצוע במהלך ישיבות צוות)				
	זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להוביל לאלימות דרכים וכלים לניהול אירוע אלימות ומניעת הסלמתו					
נותני שירות שאינו פרונטלי	הכרת הנוהל הארגוני למניעה וניהול אירועי אלימות	קריאת הנוהל הפנימי וחתימה	חד פעמי. לא נדרשת חזרה על ההדרכה	100%	יו"ר ועדת אלימות בארגון	משרד הבריאות במסגרת בקרת רישוי
	כלים לזיהוי, מניעת הסלמה וניהול אירוע אלימות	ביצוע לומדה או סדנא				
מנהלי מחלקות ומרפאות הנותנות שירות פרונטלי	הכרת הנוהל הפנימי והתוכנית הארגונית למניעה וניהול אלימות	תקשורת ארגונית כתובה	כל שנה	100%	יו"ר ועדת אלימות בארגון	משרד הבריאות במסגרת בקרת רישוי
	הבנת תפקיד המנהל בעת אירוע אלימות					
	ליווי עובד בעת ולאחר אירוע אלימות					
צוותי בטחון	זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להוביל לאלימות	פרונטלית + מעשית	פעמיים בשנה	100%	מנב"ט בית החולים	מטה אגף הבטחון משרד הבריאות
	תקשורת בין אישית כלים למניעה וסיכול אירועי אלימות					

				קריאת הנוהל	הכרות הנוהל הפנימי ומסלול דיווח	
				מעשית	הגנה עצמית וסיוע	

*המוסד רשאי לפתח לומדה או סדנא עצמאית בתנאי שתעמוד בקריטריונים הבאים : התוכן כולל : כלים לזיהוי סימני אלימות ; כלים למניעת הסלמת אלימות ; כלים לניהול אירוע אלימות ; תרגול הכלים . במשרד הבריאות קיימים : לומדה למניעת אלימות שניתן להשתמש בה וכן סרטונים ותרחישים לשימוש בסימולציות.

נספח ג'2 : הדרכות לצוותים בשירותי בריאות בקהילה ובלשכות הבריאות

אוכלוסייה*	תוכן הדרכת	שיטת ההדרכה	חזרה על ביצוע הדרכה	אחוז ביצוע נדרש מהאוכלוסייה שהוגדרה	גורם אחראי על ביצוע ההדרכה	גורם מפקח על ביצוע ההדרכה
עובדים אשר נותנים שירות פרונטלי	הצגת הנוהל הפנימי, מסלולי דיווח והתוכנית הארגונית למניעת אלימות	פרונטלית או תקשור פנימי	כל שנתיים	לפחות 80% מהעובדים הפעילים	ועדת האלימות בכל ארגון תקבע את אחראי הביצוע, ובכל מקרה תהיה היא אחראית הדיווח לביצוע	משרד הבריאות במסגרת בקרת רישוי
	מתן כלים למניעת אלימות	1. חובה : ביצוע <u>לומדה או סדנא</u> * 2. רשות : תרגול 3 סימולציות כולל דיון מונחה (ניתן לביצוע במהלך ישיבות צוות)				
	זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להוביל לאלימות דרכים וכלים לניהול אירוע אלימות ומניעת הסלמתו					
עובדים אשר אינם נותנים שירות פרונטלי ובכלל זה : מנהלי מקצועות הבריאות והרפואה וסיעוד במטות	הכרת הנוהל הארגוני למניעה וניהול אירועי אלימות	קריאת הנוהל הפנימי וחתימה	חד פעמי. בשנת העבודה הראשונה	100%	-"-	-"-
	כלים לזיהוי, מניעת הסלמה וניהול אירוע אלימות	ביצוע לומדה או סדנא				
הנהלת המרכז הרפואי	הכרת הנוהל הפנימי והתוכנית הארגונית למניעה וניהול אלימות	תקשורת ארגונית כתובה	כל שנה	100%	מנב"ט אחראי על המתקן	מטה אגף הבטחון משרד הבריאות
	הבנת תפקיד המנהל בעת אירוע אלימות					
	ליווי עובד בעת ולאחר אירוע אלימות					
צוותי בטחון	זיהוי סימני אזהרה או מצבים העלולים להוביל לאלימות	פרונטלית + מעשית	כל שנה	100%	מנב"ט אחראי על המתקן	מטה אגף הבטחון משרד הבריאות
	תקשורת בין אישית					

					כלים למניעה וסיכול אירועי אלימות	
				קריאת הנוהל	הכרות הנוהל הפנימי ומסלול דיווח	
				מעשית	הגנה עצמית וסיוע	

*המוסד רשאי לפתח לומדה או סדנא עצמאית בתנאי שתעמוד בקריטריונים הבאים : התוכן כולל : כלים לזיהוי סימני אלימות ; כלים למניעת הסלמת אלימות ; כלים לניהול אירוע אלימות ; תרגול הכלים.
במשרד הבריאות קיימים : לומדה למניעת אלימות שניתן להשתמש בה וכן סרטונים ותרחישים לשימוש בסימולציות.

מדדי בקרה בתי חולים :

מס'	המשתנה הנבדק	אופן הבדיקה
1	קיים גוף מטה, בדרג הנהלה, לקידום מניעה וניהול אירועי אלימות	על פי עיון בתיעוד
2	קיימת תכנית הדרכה מוסדית שנתית למניעת אלימות כלפי צוות	על פי עיון בתכנית שתוצג בפני הבקר
3	הלומדה/סדנא שבשימוש עומדת בקריטריונים המפורטים	על פי עיון בסילבוס הסדנא או תוכן הלומדה (דפדוף בלומדה או תדפיסי מסכים)
4	כל העובדים החדשים קיבלו הדרכה בנושא מניעת אלימות	על פי עיון בתיעוד
5	מנהלי יחידות הנותנות שירות פרונטלי מבינים את תפקידם בעת אירוע אלימות ויודעים כיצד יש לנהוג עם עובד שחווה אירוע אלימות	תשאול 2 מנהלים רלוונטיים בצורה אקראית
6	עובדי מלר"ד מכירים את הנוהל הפנימי	תשאול עובד מלר"ד אקראי כיצד יש לפעול בעת אירוע על פי הנוהל הפנימי
7	עובדי מלר"ד קיבלו הדרכה בנושא מניעת אלימות בשנתיים האחרונות	תשאול עובד מלר"ד אקראי מתי עבר הדרכה/לומדה
8	עובדים חדשים נותני שירות שאינו פרונטלי מכירים את הנוהל הפנימי	על פי עיון בתיעוד חתימות

מדדי בקרה קהילה :

מס'	המשתנה הנבדק	אופן הבדיקה
1	קיים גוף מטה, בדרג הנהלה, לקידום מניעה וניהול אירועי אלימות	על פי עיון בתיעוד
2	קיימת תכנית הדרכה מוסדית שנתית למניעת אלימות כלפי צוות	על פי עיון בתכנית שתוצג בפני הבקר
3	הלומדה/סדנא שבשימוש עומדת בקריטריונים המפורטים	על פי עיון בסילבוס הסדנא או תוכן הלומדה (דפדוף בלומדה או תדפיסי מסכים)
4	כל העובדים החדשים קיבלו הדרכה בנושא מניעת אלימות	על פי עיון בתיעוד
5	עובדים נותני שירות פרונטלי עברו הדרכה ב 3 שנים האחרונות	על פי עיון בתיעוד + תשאול 2 עובדים רלוונטיים בצורה אקראית
6	עובדים חדשים נותני שירות שאינו פרונטלי מכירים את הנוהל הפנימי	על פי עיון בתיעוד חתימות
7	מנהלים ביחידה מבינים את תפקידם בעת אירוע אלימות ויודעים כיצד יש לנהוג עם עובד שחווה אירוע אלימות	תשאול 2 מנהלים רלוונטיים בצורה אקראית