



מדינת ישראל, משרד הבריאות

# חוזר המנהל הכללי

מס' 17/04 תאריך כ"ט כסלו תשס"ה (17.12.04)

הערכות להתמודדות עם מקרי אלימות  
במערכת הבריאות

נושא:

בעקבות התקיפה החמורה של רופא על ידי בני משפחה של חולה, ביקש שר הבריאות, ח"כ דני נוה, לשוב ולרענן את הנהלים הקיימים באשר להתמודדות עם מקרי אלימות במערכת הבריאות.

מצ"ב חוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 1/2000 מיום 4.1.2000 שאליו מצורף חוזר מינהל רפואה מס' 57/98 מיום 26.8.98.

בד בבד, הוחלט לחדש את פעילות הועדה שבחנה את דרכי ההתמודדות עם מקרי האלימות במערכת הבריאות. הועדה נתבקשה לבחון את המצב הקיים בשטח ואת ההוראות הקיימות ותשקול להציע דרכים נוספות/חדשות לטיפול בבעיה זו.

בכבוד רב  
  
פרופ' אבי ישראל

העתק: ח"כ דני נוה, שר הבריאות  
לת/47025



# חוזר המנהל הכללי

מס 1/2000 תאריך כ"ו טבת, תש"ס (4.1.2000)

## הערכות להתמודדות מול מקרי אלימות במערכת הבריאות

נושא:

1. בעקבות עליה בהיקף ובחומרת ארועי אלימות כנגד צוותי בתי"ח במחצית הראשונה של שנת 1999, כינס שר הבריאות חה"כ הרב שלמה בניזרי ביום 21.7.99 דיון בלשכתו, לשם נקיטת אמצעים לבלימת והפחתת התופעה.
2. בסיכום הדיון בו נטלו חלק נציגי ההסתדרות הרפואית (הר"י), משטרת ישראל, קופות החולים והנהלת משרד הבריאות, מינה השר ועדה בת 7 חברים (2 נציגי הר"י, 2 נציגי משטרת ישראל, נציג שירותי בריאות כללית, נציגת מינהל הסיעוד), בראשה עמד מנהל אגף הבטחון, מר ראובן קרן, ותפקידה היה לבחון את הסוגיה ולהגיש דו"ח ובו המלצות על דרכי ההתמודדות מול התופעה.
3. דו"ח הועדה הוגש לשר הבריאות וכל המסקנות וההמלצות התקבלו ע"י הועדה.
4. שר הבריאות, לאחר שלמד את הדו"ח, כינס ביום 3.1.2000 דיון בלשכתו עם חברי הועדה ועם חברים מהנהלת משרד הבריאות ובסיום הדיון הודיע כי הוא מאמץ את המלצות הדו"ח ומורה על ביצוען.

5. להלן פירוט ההמלצות שיש ליישם בבתי"ח:

א. מערך דיווח ומסד נתונים

בכל ביה"ח יופעל מערך דיווח מקומי ויוכן מסד נתונים המתייחס לארועי אלימות. מסד הנתונים יכלול את כל הפרטים הרלוונטיים על-מנת לאפשר בחינת השפעת יישום ההערכות בהיבט מקומי ומערכתי.

מנהל אגף הבטחון במשרד הבריאות יעביר לבתי"ח מבנה אחיד לדיווח על ארוע אלימות והוא ירכז מידע בהיבט הלאומי.

ב. אבטחה – תיפקוד שוטרים בתפקידים מיוחדים (שת"מים)

בכל ביה"ח כללי יוצבו 3 שת"מים (שוטר בתפקיד מיוחד) וזאת על-מנת לכסות פעילות של 2 משמרות למשך 365 יום בשנה. תיאום גיוס השת"מים יתבצע בשם מטה ארצ/משטרת ישראל בין ביה"ח וניתן להסתייע באגף הבטחון של משרד הבריאות.

בבתי חולים לבריאות הנפש ובמרכזים גריאטריים יתפקד מאבטח 1 למתן תגובה בארוע/הפרת סדר/אלימות וזאת בנוסף למאבטחים המוצבים בעמדות קבועות (שערים).

ג. בינוי

יש ליישם את המפורט בחוזר "מינהל רפואה" מס' 57/98 מיום 26.8.98 המתייחס לסעיף 3 הנחיות, 3.1, א', ב', ד', ו' ו-ז'.

ד. חינוך והשתלמויות

צוותי המחלקות לרפואה דחופה (מלר"ד) ועובדים במחלקות אחרות בהן קיים פוטנציאל לאלימות, יעברו השתלמות ייעודית בנושא, לפחות אחת לשנה.

ה. הסברה ומידע

יש למסד שיטת קשר ותקשורת בין אישית עם "הלקוחות" (חולים ומלווים). מומלץ להכין ולחלק חומר הסברה קל לקריאה, תמציתי שייעודו הפגת אי הודאות ומתן הסבר על התהליכים הצפויים והמשכם.

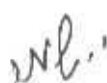
ו. שיתוף פעולה עם משטרת ישראל

יש למסד קשר שוטף בין הנהלות בתי החולים לבין יחידות המשטרה המקומיות.

6. לוח זמנים

אבקשכם להתארגן ולהערך למתכונת פעילות כמפורט בחוזר זה לא יאוחר מ-1.4.2000 ולדווח לגורמים הבאים: שר הבריאות, מנכ"ל משרד הבריאות, ראש מינהל הרפואה ומנהל אגף הבטחון, על ביצוע הפעולות שבוצעו בהתייחס לחוזר זה.

רצ"ב עותק חוזר מינהל רפואה מסי' 57/98 מיום 26.8.98.

בכבוד רב,  


פרופ' יהושע שמר

העתק: חה"כ הרב ש. בניזרי, שר הבריאות

לת/2708-02-2000

מדינת ישראל - משרד הבריאות  
החטיבה לעניני בריאות

# מינהל רפואה

חוזר 57/98

ירושלים, ד' אלול, תשנ"ח

26 אוגוסט, 1998

תיק מס' 20/3/3

אל : מנהלי בתי החולים כלליות  
מנהלי בתי החולים לחולי נפש  
מנהלי המחלקה לרפואה דחופה ("חדרי מיון")

הגדרה : קווים מנחים לטיפול בהפרעות לסדר הציבורי ואלומות במחלקה לרפואה דחופה  
("חדר - מיון") בבית חולים

המחלקה לרפואה דחופה בבית חולים מהווה פעמים רבות מקור לביטויי לחץ ותוקפנות של באי המקום. פוטנציאל מצבי אלימות ותוקפנות כנגד צוות המחלקה לרפואה דחופה מחייב התארגנות מיוחדת. להלן קווים מנחים לטיפול בהפרעות לסדר הציבורי ואלומות במחלקה לרפואה דחופה כפי שנקבעו ע"י מנהל האגף לבטחון של משרדנו.

## 1. מטרה:

מטרת חוזר זה למסד את הטיפול בהפרעות לסדר הציבורי ואלומות במחלקה לרפואה דחופה במגמה לזהות מראש, לאתר, למנוע ולהפחית ככל הניתן ארועים תוך שמירה על שלום כלל האוכלוסיה והציוד ובשיתוף פעולה של צוות המחלקה לרפואה דחופה, הנהלת בית החולים, יחידת הבטחון וגורמי החוץ.

## 2. עקרונות:

- 2.1 גיבוש מדיניות עבודה מול קהל במחלקה לרפואה דחופה.
  - 2.2 יישום אמצעים טכנולוגיים לשליטה, בקרה ואזעקת גורמי פנים וחוץ.
- /2..

---

כתובת המשרד: רח' רבקה 29, קומה ג', ירושלים  
מען למכתבים: ת"ד 1176, ירושלים, מיקוד - 91010  
טלפון: 02-5681280 - פקס: 02-6725821  
דואר אלקטרוני: [Berio@matat.health.gov.il](mailto:Berio@matat.health.gov.il)

---

2.3. אבטחה ע"י כח-אדם איכותי מודרך ומתורגל.

2.4. הזעקה ותגבור כוחות פנימיים וחיצוניים.

2.5. בחיבת נהלים מקומיים וביצוע חירגולות.

### 3. הנחיות:

#### 3.1. אמצעים טכניים לשליטה, בקרה ואזעקה:

א. מתחם כניסה מבוקר: על מנת לאפשר בקרה ופיקוח, יש להגביל את מספר הכניסות למתחם המחלקה לרפואה דחופה, ע"י סגירה או ע"י התקנת אמצעים לבקרה כניסה (דוגמת: קוראי כרטיסי עובד, דלת חשמלית וכדומה). כניסה ראשית תישלט ע"י מאבטח בכל שעות היממה.

ב. מערכת קריאת מצוקה: בכל מחלקה לרפואה דחופה תותקן מערכת קריאה למקרה אלימות, בין תחנת אחות למאבטח ו/או למוקד (דוגמת: לחצני מצוקה, מערכת כריזה, מכשירי זימוגית וכדומה, מומלץ שימוש במערכות מצוקה נגידות).

ג. קשר: מאבטחי המחלקה לרפואה דחופה יצווידו במכשירי קשר, הקשר והיה מול מוקד אחראי משמרת/קצין ביטחון.

ד. טלביזיה במעגל סגור: מומלץ כי תותקן מערכת טלביזיה במעגל סגור (בשטחים הציבוריים בלבד) המקושרת למוקד בטחון או, לעמדת המאבטח לצורך שליטה ותצפית באזורים שאינם נשלטים בתצפית ע"י המאבטח.

ה. תיעוד: יש לקבוע שיטה ואמצעים על מנת לתעד ארועים חריגים המתרחשים במחלקה לרפואה דחופה.

ו. מרכז שליטה: בכל בית חולים שיש בו מחלקה לרפואה דחופה, יוקם מרכז שליטה/מוקד מאויש אשר ישלוט, יבקר וירכז את המערכות הטכניות (מערכות קריאת מצוקה, קשר כריזה, שליטה על פתחים, תיעוד וכדומה) וכן יהווה צומת קשר מרכזית לאזעקת בוחות, תיאום ויידוע.

ז. אמצעים מפיגי מתח: מומלץ להתקין במרחב ההמתנה אמצעים מפיגי מתח כגון: עיצוב נוח ומרגיע, הקרנת סרטים על מסכי טלוויזיה, מוסיקת רקע, מכונות שתיה, שרותים זמינים ונקיים, טלפונים, ולדאוג להימצאותם של אנשי קשר בעלי כושר אבחנה לזיהוי סימני אי שביעות רצון ומצוקות אחרות.

#### 3.2. אבטחה:

א. מאבטח: שוטר או מאבטח מיוחד.

ב. קביעות בהצבה: ממלא תפקיד אבטחה במחלקה לרפואה דחופה ישמש בתפקיד באופן קבוע ולא ישובץ לתפקידי אבטחה אחרים.

ג. הכשרה: ממלא תפקיד אבטחה במחלקה לרפואה דחופה יוכשר לתפקידו בהכשרה ייעודית וכן יעבור רענון כל תקופה שתקבע (לא פחות מפעם בחצי שנה).

- ד. תפקיד המאבטח:
1. להרחיב בעצם נוכחותו.
  2. להגביל כניסת מלווים למחלקה לרפואה דחופה.
  3. לאתר סימנים מעידים מקדימים ולעדכן את צוות המחלקה לרפואה דחופה.
  4. להזעיק אחראי משמרת עם איתור מצבי טרום אלימות.
  5. לסייע בהרגעת התפרצויות אלימות.
  6. הזעקת גורמי פנים/חוץ על פי הצורך.

ה. עמדת אבטחה: על המאבטח לשלוט על הכניסה הראשית למחלקה לרפואה דחופה וכן, מדי פעם ועל פי הצורך יכנס ויסייר בה.

### 3.3. תיגבור כוחות:

א. תיגבור פנימי: באחריות קצין הבטחון, בשיתוף הנהלת בתי החולים, לקבוע מתכונת תיגבור פנימית אשר תוזעק למיון בזמן ארוע.

ב. תיגבור חיצוני: בכל מרכז רפואי יוגדר הכוח החיצוני המוזעק והמצבים בהם יוזעק (משטרה, שרות בתי הסוהר).

ג. קריאה: כל מרכז רפואי יגדיר דרכי קריאה לכח מתגבר.

ד. הכנות מוקדמות: יבוצעו תיאומים מוקדמים עם גורמי חוץ: סיור שטח, פקודות תיאום וחבירה וכדומה.

### 3.4. הדרכה, נהלים ותרגולת:

- א. הכשרה ייעודית: בנוסף להכשרת מאבטח תבוצע הכשרה אשר תכלול:
- לימוד סימנים מעידים-מקדימים;
  - טיפול מושכל באלימות;
  - הזעקת כוחות מתגברים;
  - ניתוח ארועים;
- בכל תקופה שתקבע, ייערך ריענון.

ב. הכשרה ייעודית לצוות המחלקה: באחריות הנהלת ביה"ח הכשרה צוות המחלקה לרפואה דחופה בנושאי איתור, זיהוי והתמודדות עם מצבי לחץ וקהל בעל פוטנציאל אלימות.

ג. נוהל: לכל מחלקה לרפואה דחופה ועל בסיס מסמך זה, ייכתב נוהל מפורט אשר יכלול את כל מרכיבי המסמך. הנוהל יאושר ע"י הנהלת ביה"ח ומנהל אגף הבטחון/ קצין ביטחון מחוזי (בהתאם לסוג המוסד).

ד. תירגול: פעם בחצי שנה יתורגל הגוהל בכל מחלקה לרפואה דחופה.

ה. תחקיר: לאחר כל ארוע חריג במחלקה לרפואה דחופה יבוצע תחקיר לצורך הפקת לקחים.

3.5. אחריות: באחריות הנהלת בית החולים ליישם הנחיות אלה.

יש להערך לפעול על פי גוהל זה החל מ- 1.12.98 .

הואילו להעביר תוכן חוזר זה לידיעת כל הנוגעים בדבר במוסדכם.

בברכה,  
די"ר. ברלוביץ  
ראש מנהל הרפואה

העתק: המנהל הכללי

המשנה הרפואי למנהל הכללי  
המשנה למנהל הכללי לטכנולוגיה ותשתיות  
ס/מנכ"ל בכיר למינהל ולמשאבי אנוש  
ס/מנכ"ל לכלכלת בריאות וביטוח רפואי  
ס/מנכ"ל לתכנון תיקצוב ותימחור  
היועצת המשפטית  
ס/מנכ"ל להסברה ויחסים בינלאומיים  
אחות ראשית ארצית  
ראש שרותי בריאות הציבור  
רופא מחוז - לשכות בריאות  
ראש שרותי בריאות הנפש  
מנהל האגף לגריאטריה  
מנהל האגף לרפואה כללית  
ראש השרות לבריאות העובד  
מנהל אגף למשאבי אנוש  
מנהל האגף למקצועות בריאות  
מנהלת האגף להבטחת איכות  
מנהל אגף ביקורת פנים  
מנכ"ל קופ"ח הכללית  
ס/מנכ"ל וראש חטיבת בתי החולים - קופ"ח כללית  
הממונה על רישוי מוסדות רפואה ומכשירים רפואיים מיוחדים  
מנהל תחום מינהל ומשק  
מנהלת תחום הדרכה ופיתוח משאבי אנוש  
ממונה ביטחון ארצי  
מרכזת המועצות הלאומיות  
הספרייה הרפואית  
אחראית ארצית על הסיעוד ברפואה כללית  
יו"ר חטיבת אחיות בתי חולים - הסתדרות האחיות



קרפ"ד - משטרת ישראל  
מנכ"ל הסתדרות מדיצינית "הדסה"  
רכז הבריאות באגף תקציבים - משרד האוצר  
יו"ד ההסתדרות הרפואית בישראל  
יו"ד ארגון רופאי המדינה  
יו"ד המועצה המדעית - הר"י  
מנכ"ל החברה לניהול סיכונים ברפואה  
ארכיון המדינה

