



*Caring together*



# המלצות ה EDTNA/ERCA למניעה וטיפול באלימות ביחידות דיאליזה 2010

איריס רומח



# הגדרה



- "פעולה אגרסיבית שמטרתה לגרום לנזק ולחוסר נוחות לקורבן" (Felton 1997)
- אלימות היא שימוש בכוח בין אם פיזי, פסיכולוגי או אחר תוך כדי פגיעה או כוונה לפגוע בבני אדם, בעלי חיים, צומח או דומם כלשהו (וויקפדיה 2010)



Caring together



משרד הבריאות

## פעילות נגד אלימות חוזר מנכ"ל 2000

- מערך דיווח ומסד נתונים
- אבטחה
- חינוך והשתלמויות
- הסברה ומידע
- שיתוף פעולה עם משטרת ישראל



Caring together

# אלימות בבתי חולים בישראל 2009



**3670 אירועי אלימות בשנת 2009  
במערכת הבריאות**



- **בתי חולים 76%**
- **קהילה 24%**
- **החולה עצמו 51%**
- **מלווה או מבקר 49%**



**Caring together**

# אלימות בבתי חולים בישראל 2009



## אלימות מילולית

- אנשי האבטחה 55%
- עובדי סיעוד 21%
- רופאים 8%
- עובדי מנהל ומשק 7%



# המטופל הוא לקוח



הטיפול = שותפות בין  
צדדים, דבר המעצים את  
כוחו של הלקוח ומחייבנו  
יותר מתמיד לרצותו –אותו  
ואת בני משפחתו (ירון בן  
זכאי פורטל Medil)





# מחקר EDTNA/ERCA

**Caring together**



- השתתפו 12 מדינות  
באמצעות שאלונים  
כולל מדינת ישראל
- נאספו 542 שאלונים
- השתתפו במחקר  
437 שאלונים

## שאלוני המחקר

- נתונים דמוגרפיים של היחידה הנפרולוגית
- נהלי התמודדות עם אלימות ביחידות:
  - הדרכת הצוותים למניעה וטיפול מילולי ופיזי
  - גיבוי של המוסד ע"י מאבטחים, קוד טלפוני, מבנה פיזי כולל מצלמות
  - נהלי דיווח לאחר האירוע, מערכת תמיכה נפשית לצוות אישית, חוברות הדרכה





**Caring together**

- שימוש מינימלי בנהלים נגד אלימות
- מודעות גבוהה יותר בבתי חולים אונברסיטאים ופרטים
- צורך בפיתוח כלי למניעת אלימות
- חייבת להיות תמיכה של הארגון





**Caring together**

# תוכניות למניעת אלימות



- מכוונות גם לקהל הרחב
  - מורידות אשמה מהאחיות
  - נותנות כבוד לצוות הסיעודי
  - מתוות תוכניות המשך לטיפול באלימות
  - מטפלות בצוות שחוזה אלימות
  - מעלות את איכות הטיפול
- (ICN 2007)**



Caring together

# גורמים לאלימות



- רמות גבוהות של רעלים בדם
- שימוש בסמים ואלכוהול
- כאבים
- עייפות\עודף פעילות

- הפרעות פסיכיאטריות
- מחלות דגנרטיביות
- פגיעות ראש
- מצבים של אחרי הרדמה וניתוח



Caring together

# גורמים לאלימות



- היסטוריה של אלימות
- קשיים בתקשורת
- בעיה בהסתגלות
- בעיות סוציאליות
- מתח חרדה ופחד
- בלבול, חוסר התמצאות בזמן ובמקום
- תחושה שלא מבינים אותי שקשור למחלה

# גורמים הקשורים לאחיות

**Caring together**



- שיפוט וחוסר הבנה
- טון דיבור או שפת גוף
- ציפיות שאינן ניתנות למימוש
- חוסר הקשבה, הבנה וכבוד
- אספקת מידע לחולה
- הבנת האחות את השפעתה
- מחסור בצוות ובמזמן
- ניהול רגשי בלתי מספק



**Caring together**

# גורמים שקשורים לארגון



- סדר יום
- זמן המתנה
- סביבה לא נעימה
- שינויים בצוות
- המטפל
- חוסר פרטיות
- סביבה לא מוכרת
- חוסר חוקי בטיחות



**Caring together**

# תוצאותיה של האלימות



- פגיעות גופניות
- תופעות
- פסיכוסוציאליות
- עליות כלכליות



# יש לזכור!!!!

- אלימות אינה חלק אינטרגרלי מיום העבודה
- המעסיק חייב להגן על העובדים מפני סכנה לבריאותם
- נהלי עבודה והמלצות יעזרו לזהות את דרכי הפעולה במקרים של התנגשות



Caring together

# צעדים בסיסים למניעת אלימות



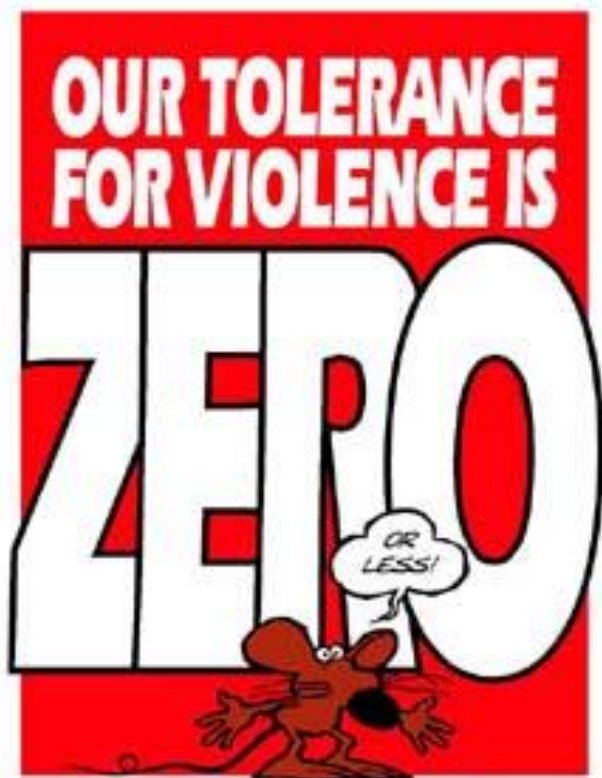
- מניעת מצבי אלימות
- אווירה נוגדת אלימות
- מעורבות אנשים משמעותיים בטיפול
- מעורבות שותפי תפקיד
- קורסים למניעה וטיפול באלימות



# צעדים בסיסים למניעת אלימות



**Caring together**



- דרכי פעולה על בסיס מחקר מדעי
- אפס סובלנות לאלימות
- תגובת המוסד לאלימות
- התנהגות אישית
- זיהוי סימני אלימות

# סימנים מוקדמים לאלימות



- שאלות והערות שחוזרות על עצמם
- שימוש בשפה אלימה
- שינוי בצור התקושרת
- תגובה מעליבה\חוסר תגובה
- אי שקט
- חדירה למרחב הפיזי
- מבט עיניים



# סימני אלימות נוספים



- אישונים מורחבים
- התנהגות לא מילולית אלימה
- עמידה מתוחה פרובוקטיבית
- מתיחות שרירים בפנים
- איום ישיר
- זריקת חפצים



# אחריות מתאם האלימות



**Caring together**



- ביצוע הערכת סיכונים
- פיתוח והפצת מדיניות נגד אלימות
- כתיבת נהלים ברורים
- בקרה על יעילות הנוהל
- פרוטוקולים מיוחדים לחולים פסיכאטרים





**Caring together**

# אמצעי עזר למעקב



- טלוויזיה במעגל סגור
- מרחב לצוות
- חדרי המתנה נעימים
- הרחקת אביזרים מסוכנים
- כמות מספקת של צוות במחלקה
- לפחות שני אנשי צוות מקצועיים



# אחריות הארגון



- הגבלת מספר המטופלים בו זמנית ביחידה
- הכנת רישום מטופלים מוכרים כאלימים
- הכשרת הצוות על עקרונות הטיפול באלימות
- יחידת תמיכה בארגון
- בקרה תקופתית
- פגישה כוללנית למניעה וטיפול



# טיפול במקרי אלימות



- אחריות אישית
- להישאר רגועים, להיעזר באנשי צוות ואיתור מיקום פיזי



- טכניקות הרגעה
- קישורים בין אישים
- תקשורת יעילה
- במקרים קיצוניים: שיטות להגנה עצמאית, עירוב שירותי ביטחון, להתרחק מהתוקף ושיטות ריסון פיזיות או תרופתיות



**ההתערבויות הפיזיות והתרופתיות הן  
לא התערבות בטוחה וצריך להימנע  
מהן במידת האפשר: כל התערבות  
פיזית ותרופתית צריכה להיות  
מיושמות ביחס לנזק שאמורות  
למנוע.**

# אחרי האירוע



- תמיכה אישית ובצוות
- ניתוח האירוע אם שאר חברי הצוות
- רישום דיווח מדויק
- בחינת הרגשות האישיים וחברי הצוות
- דיווח למתאם אלימות





**Caring together**

# צעדים בסיסים לטיפול באלימות



- מניעת אלימות
- למזער נזקים
- לתמוך בצורה
- הולמת בעצמך
- ובצוות שאיתך



**Caring together**

**If you can't say  
anything nice...**



**GIVE YOUR  
MOUTH THE  
DAY OFF.**







**Caring together**







**Caring together**



# **הוקרת תודה לעורכות המחקר**

**Alessandra Zampieron**

**Maria Saraiva**

**Rebecca Pravoni**





**תודה רבה על ההקשבה**