

דו"ח מעקב המלצות – 2021

הערה: הדו"ח נעשה במסגרת לימודי תואר שני בלימודי ביקורת פנים באוניברסיטת חיפה, בהנחייתה של מבקרת הפנים. בהמשך נעשה מעקב אחר יישום ההמלצות.

מעקב המלצות

2021	אחריות	המלצה (2020)	נושא
לא יושם עקב מגבלות הקורונה ומגבלות כלכליות	קב"ט ראשי וסגניו מחלקת הדרכה	יש להוסיף אימון חודשי ¹ בדגש על סימולציות המדמות תרחישי אלימות.	סימולציה
ממתינים למכרז האבטחה בכלל בתי החולים הממשלתיים באגף האבטחה במשרד הבריאות. יש שינוי בחברה שעושה את ההכשרה טרם התפקיד ובאתר בו מתקיימת ההכשרה	משרד הבריאות, חטיבת האבטחה במשטרת ישראל, נציג מערך אבטחה בבתי החולים	יש לפתח קורס/מודולה בקורס הכללי, יעודית לצרכים המיוחדים של העוסקים באבטחה בבתי חולים	הכשרה לתפקיד (לפני תחילת העבודה ובמהלכה)
הורחב השימוש – כיום לכל אחמ"ש בכל הגזרות יש מצלמות גוף כמו גם לסיירים, הנותנים מענה גם במחלקות האשפוז. השאיפה היא להרחיב עוד יותר את השימוש במצלמות הגוף. השימוש במצלמות עוזר לתהליך הפקת הלקחים ועוזר בשינוי תבניות	הנהלת ביה"ח קב"ט ראשי וסגניו	יש לשקול הרחבת השימוש במצלמות גוף על המאבטחים כדי לייצר הרתעה ותחקור למול האירועים הרבים בתקווה לצמצמם ² .	תיעוד

התייחסות מחלקת אבטחה:

¹ עקב שיעור גבוה יחסית של תחלופת כוח אדם וצמצום במשאבים לא ניתן לקיים סימולציות בתדירות זו. אנו מאמינים כי ניתן לקיים סימולציה רק פעם בשנה.

² מזה כשנה יש מצלמות גוף בשימוש קב"ט תורן, אחמ"ש גזרת שער ראשי ומאבטחי המלר"ד. מתוכננת הרחבת שימוש במצלמות, באופן הדרגתי, למרבית המאבטחים.

התגובה של המאבטחים.			
יצא נוהל חדש ומפורט. עדיין אין התקדמות מספקת במערכת איסוף המידע כפי שהוגדרה ע"י אגף הבטחון במשרד הבריאות	הנהלת ביה"ח, הנהלת מחלקת האבטחה למול אגף הבטחון במשרד הבריאות	שיפור מערכת דיווח על מקרי אלימות ³ .	
התקיימו מס' מפגשים, במגבלות ההתקהלות המותרת, בהם הוענקו תעודות הצטיינות ושי אישי ⁴ (בפורום מצומצם ובפורום מעט יותר נרחב של תדרוך טרם משמרת)	קב"ט ראשי וסגניו	יש לייצר מנגנון שמאתר מאבטחים שחוקים ולפתח דרכים להפחתה/התמודדות עם שחיקתם (סדנאות, ימי צוות חיצוניים, רוטציה בתפקידי המאבטחים)	שחיקה
לשמחתנו לא היו אירועים חריגים רבים יחד עם זאת במקרה ספציפי שארע היתה התייחסות פרטנית למעורבים	קב"ט ראשי וסגניו בשיתוף עם אנשי מקצוע בתחום ברה"ן	לקיים ניתוחי אירוע ושיחות על רגשות שעלו בעת האירוע עם כלל המעורבים – נפגעים ישירים, אנשי אבטחה שהיו בסביבה וכן מאבטחים אחרים אשר התמודדו עם מצבים דומים.	ניתוח אירוע שחו המאבטחים
נעשתה התערבות ממוקדת למאבטחים שהיו מעורבים בפעילויות הקשורות למחלקות "כתר".	מחלקת הדרכה קב"ט ראשי וסגניו	יש להכין תוכנית שנתית, ואחת לרבעון לקיים יום עיון עם בעלי מקצוע והפקת לקחים מאירועים דומים ו/או מבתי חולים אחרים, וזאת על מנת להעשיר את הידע ואף להגביר את רמת החוסן של המאבטח.	קבלת עזרה מגורם מקצועי כגון פסיכולוג או פסיכיאטר
לא יושם	הנהלת ביה"ח, משרד הבריאות ונציגי חברת האבטחה	מומלץ לכלול בחוזה עם קבלן השמירה סעיף ובו אפשרות לרכישת שירות מסוג זה במסגרת ביה"ח לטובת רווחת המאבטחים	

³ נמצאים כבר בתוך התהליך
⁴ כרטיס רכישה בשווי של 300 ש"ח

<p>החל מחודש 8/2020 מתקיים פיילוט : כל מי שמועסק ומשלים 8 חודשי עבודה מקבל אחת לחודשיים 500 ₪ (3,000 ₪ בשנה). הפיילוט ימשיך גם השנה. המטרה היא להאריך כל הניתן את ממוצע חודשי העבודה שעומד כיום על כ- 10 חודשים.</p> <p>9 מבין עובדי האבטחה נקלטו בתפקידים שונים במחלקות שונות בביה"ח, בהתאם לכישוריהם.</p> <p>אחת לתקופה מתקיימות שיחות חתך עם כל עובד באופן אישי בנוכחות נציגי מחלקת האבטחה של ביה"ח וחברת האבטחה. בשיחות מתייחסים להיבטים אישיים ומקצועיים של העשייה, תוך שימת דגש על רמת הפרט והארגון בכלל (עובדים חדשים, שינוי בתפקיד, שינוי בנהלי עבודה ו/או משימות וכו')</p>	<p>הנהלת בית החולים מחלקת הביטחון מחלקת הדרכה</p>	<p>מתן תגמול כספי אחת לרבעון, הוצאה להכשרות, להציע אופק קידום והתפתחות, קבלת מלגות לימודים ועוד⁵.</p>	<p>שימור מאבטחים</p>
---	--	--	-----------------------------

⁵ אנו עובדים בימים אלו על מודל לשימור "עובדים מתמידים", שיאפשר תגמולם ע"י בית החולים. כיום מקבל כל מאבטח 200 ₪ מענק, ב- 3 נקודות זמן לאורך פעילותו: שנה מתחילת העבודה, שנה וחצי ולאחר שנתיים. המענק הוא באחריות הקבלן המעסיק.

עידכון טבלאות איסוף המידע

התפלגות אירועי האלימות על פי סוג האירוע

2020		2019		2018		2017		סוג האירוע ⁶
אחוז (%) מכלל האירועים	מספר ⁴ (N)	אחוז (%) מכלל האירועים	מספר ⁸ (N)	אחוז (%) מכלל האירועים	מספר ⁴ (N)	אחוז (%) מכלל האירועים	מספר ⁷ (N)	
51	45	58	108	54	116	61	126	אלימות פיזית/תקיפה
44	38	30	56	29	63	31	65	איומים
5	4	12	23	17	37	8	16	אלימות מילולית
	87		187		216		207	סה"כ

התפלגות אירועי האלימות על פי סוג האירוע והמעורבים בו

סה"כ N(%)				לא אנשי צוות ¹⁰ N(%)				אנשי צוות ⁹ N(%)				סוג האירוע
2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	
45 (51)	108 (58)	116 (54)	126 (61)	19 (42)	29 (27)	42 (36)	47 (37)	26 (58)	79 (73)	74 (64)	79 (63)	אלימות פיזית/תקיפה
38 (44)	56 (30)	63 (29)	65 (31)	22 (58)	9 (16)	15 (24)	26 (40)	16 (42)	47 (84)	48 (76)	39 (60)	איומים
4 (5)	23 (12)	37 (17)	16 (8)	3 (75)	7 (30)	6 (16)	3 (19)	1 (25)	16 (70)	31 (84)	13 (81)	אלימות מילולית
87 (100)	187 (100)	216 (100)	207 (100)	44 (51)	45 (24)	63 (29)	76 (37)	43 (49)	142 (76)	153 (71)	131 (63)	סה"כ

⁶ סוג האירוע:

איומים – המתקיף השמיע דברי אלימות עלפי המותקף, איים לפגוע פיזית כו'.
אלימות מילולית – המתקיף השתמש במילים תוקפניות, מילים בוטות וכו'.
במקרה שיש באירוע שילוב של התנהגויות אלימות, המקרה מסווג לפי סוג האלימות הקשה ביותר לדוגמא: אם המתקיף הלם במותקף ואיים על חייו מילולית יסווג האירוע על פי אלימות פיזית/ תקיפה.

⁷ מתייחס לכלל האירועים בהם היו מעורבים אנשי צוות, מטופלים, מבקרים ובני משפחה

⁸ מתייחס לכלל האירועים בהם היו מעורבים אנשי צוות, מטופלים, מבקרים ובני משפחה

⁹ עובדי ביה"ח מכלל המגזרים

¹⁰ אירועים בין מטופלים, מבקרים, משפחות

התפלגות אירועי האלימות בהם היו מעורבים כלל אנשי הצוות על פי סוג האירוע, מיקומו ונסיבותיו*

בצהוב = מעורבות כמעט וודאית של צוות אבטחה כנפגעים ראשוניים ולא כמגיבים לאירוע

* נסיבות האירוע נקבעו על פי סיווג של אגף הביטחון במשרד הבריאות

** ללא נסיבות – לא ניתן היה לסווג את האירוע על פי רשימות הנסיבות שנקבעו בתוכנת הדיווח

אלימות פיזית/תקיפה (N = 310)										
2017-2020										
נסיבות										מיקום האירוע
ז"ש	ללא נסיבות**	תגובה ראשית	זכרונות וזמנים	רקע אילי	חולה נפש	אירועי תחילת חשד/התחייב/התחייב	אלימות פיזית	זמן המתנה	יציאת הצוות	
102	10	3	28	6	24	19	6	3	3	מלר"ד מבוגרים
26	2	4	5	2	7	4	2			שטחים ציבוריים
26	12	3		3	1	6	1			אחר
22	3	2	3	1	2	11				שער הולכי רגל
65	2	1	1		56	1	3		1	פנימיות/פנימיות מתמחות
8	1	1		1	1		3		1	מחלקות מנתחות
5			2			1	2			מרפאות
6	2		1			3				חניה
4			1			3				טיפולים נמרצים
7	1					4	1	1		שער כלי רכב
3					2		1			מחלקה+מרפאה
4	1				1		1	1		אונקולוגיה – אשפוז+מרפאות
7	1		1	1		4				מלר"ד ילדים
1							1			בית מרקחת
1					1					חדר לידה
1							1			ילדים
1			1							רחבת המיון
2			2							מנחת מסוקים
19	3		3	2	4	6	1			בטחון
310	38	14	48	16	99	62	23	5	5	סה"כ

איומים (N = 146) 2017-2020											
נסיבות										מיקום האירוע	
ס"מ	שם חוט	נסיבות אלא** נסיבות	תגובה רגשית	שכרות וסמים	יליל אקט	שש חולח	איומים/ח"מ	טיפ לטיפול	יחס תואה		זמן חמתה
38		5	1	7	1	2	9	12		1	מל"ד מבוגרים
20		3	2		1		1	9	2	2	מחלקות מנתחות
26		3	2		1	1	3	10	6		פנימיות/פנימיות מתמחות
8		1		2			3		2		שטחים ציבוריים
14	4	3	1				5	1			אחר
3				1			2				שער כלי רכב
5		1		1			3				שער הולכי רגל
5								4	1		אונקולוגיה – מחלקה + מרפאות
4		1		1			1	1			חניה
3			2				1				טיפולים נמרצים
1								1			מל"ד ילדים
1								1			מרפאות
1						1					מחלקה + מרפאה
1			1								יילודים
1							1				יולדות
1		1									דיאליזה
1									1		נשים
1									1		נפש
1						1					מנחת מסוקים
9		1		2		1	2	3			ביטחון
2					1					1	מרפאה פה ולסת
146	4	19	9	14	4	6	31	42	13	4	סה"כ

אלימות מילולית 2017-2020 – (61 = N)										
נסיבות										מיקום האירוע
ס'מ/ס	אללא *נסיבות	תגובה רגשית	זכרון ומוסר	רקע פוליטי	שש חולד	אי ביצוע הנחיות היטחון/י ט"ט	טיב הטיפול	זמן המתנה	יחס האווט	
19	1		2	1	1	7	4	1	2	מלר"ד מבוגרים
11	2	1				2	5		1	מחלקות מנתחות
4	1					2		1		שטחים ציבוריים
3	1					1		1		אחר
5	1	1		1			1		1	אונקולוגיה – אשפוז+ מרפאות
2	1							1		שער כלי רכב
5		1					4			פנימיות/פנימיות מתמחות
5	1	1					2		1	מרפאות חוץ
2							1		1	נשים ומילדות
2						2				שער הולי רגל
1	1									חניה
1						1				מרפאת אונקולוגיה ילדים
1									1	חדרי ניתוח ראשיים
61	9	4	2	2	1	15	17	4	7	סה"כ

התפלגות אירועי אלימות בהם מעורבים עובדי האבטחה והמשטרה על פי אתרים בבניה"ח

אירועי אלימות בהם מעורבים עובדי האבטחה והמשטרה (מתוך כלל המקרים בהם מעורבים אנשי צוות)												
סה"כ שנת 2020 $13^*(26/47 = N)$			סה"כ שנת 2019 $12^*(85/153 = N)$			סה"כ שנת 2018 $11^*(83/153 = N)$			סה"כ שנת 2017 $(78/131 = N)$			
שטר	אחמ"ש	מאבטח	שטר	אחמ"ש	מאבטח	שטר	אחמ"ש	מאבטח	שטר	אחמ"ש	מאבטח	אנשי אבטחה מעורבים מיקום האירוע
	1	9	3	6	33	2	11	24	1	4	21	מלר"ד
							4	4		6	14	ביטחון
	2	4			2			7		1	10	שער הולכי רגל
		1		1	5		1	6	1	1	5	אחר
		1		1	2			4			3	שער כלי רכב
				1	2			2			2	חניה
											1	שער משולב
				1							1	רחבת המלר"ד
											1	יולדות ב'
								1				ט.נ.נוירוכי רורגיה
		1					2	2			1	ט.נ.כללי
											1	חדר לידה
					1							אורטופדיה א
											1	אורטופדיה ב'
		1			1					1		מלר"ד ילדים
										2		פנימית ה'

¹¹ בחמישה מקרים לא תועד מיקום מדויק של האירוע

¹² בעשרה מקרים לא תועד מיהו המעורב באירוע

¹³ בארבעה מקרים לא תועד מיהו המעורב באירוע

							1					פנימית ב'	
						1						פנימית א'	
				4								פנימית ג'	
							1					נפש אשפוז	
							1					נירולוגיה אשפוז	
							1					כירורגיה פלסטית – מרפאה	
						1	1					אימונולוגי ה – מרפאה	
						1						עיניים – מרפאה	
				2								מנחת מסוקים	
	1	1										כירורגיה א	
				1								כירורגיה ב	
		5		5	14							ביטחון	
	3	23		3	15	67	2	21	55	2	15	61	סה"כ