

	חווית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תקף מתאריך : 01.04.2025
עמוד 1 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

ניהול שינויים

תאריך	כותרת הנוהל	תפקיד	מהדורה	מהות השינוי
01.04.2022			1.0	מסמך ראשוני
01.04.2025			1.0	הארכת תוקף הנוהל

חתימות:
מאשרי הנוהל: חברי ועדת נהלים

תאריך:

שם ותפקיד : ד"ר מילי בר שקד סגנית מנהל בית החולים	
שם ותפקיד : רותי לוי סגנית מנהל הסיעוד	
שם ותפקיד : אמשיקשוילי רחל ממונה על האקרדיטציה	

אישור סופי:

שם המאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
פרופ' דורון תודר	מנהל בית החולים	01.04.2022	
יוסף כמאל	אח ראשי	01.04.2022	

תוכן

1. כללי-.....2
2. מטרה-.....2
3. אחריות ליישום הנוהל-.....2
4. תחולה-.....3
5. הגדרות-.....3
6. סימוכין-.....3
7. שיטה-.....3
8. נספחים.....5

	חווית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תאריך הפצה : 01.04.2022
עמוד 2 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

1. כללי-

- 1.1. קידום מצב בריאות המטופל הינה מטרה מרכזית של הצוות המטפל והינה חלק ממדיניות בית החולים, ההדרכה מהווה כלי מרכזי למימוש קידום הבריאות ומבטיחה מתן טיפול בטוח ואיכותי ומשפרת את שביעות רצון המטופלים ובני משפחתם.
- 1.2. הדרכת המטופל ובני משפחתו/אחר משמעותי היא זכות בסיסית ומהווה חלק בלתי נפרד מהליך הטיפול במטופל.
- 1.3. הדרכה למטופל ולבני משפחתו/אחר משמעותי, תינתן על ידי אנשי צוות מטפל בעלי ידע וכישורים לביצוע הדרכה ותינתן בזמן הנדרש ובמשאבים הקיימים.
- 1.4. ההדרכה תכלול מתן ידע והכישורים הנחוצים להשתתפות בהחלטות רפואיות. ההדרכה נועדה לאפשר למטופל מעורבות בתהליך הטיפול, לרבות בתהליכי קבלת החלטות, בשיפור היענותו לטיפול ולקידום המשכיות הטיפול גם לאחר שחרורו.
- 1.5. ההדרכה תכלול: העברת מידע רלוונטי למטופל בדרך המתאימה ליכולותיו בהתחשב בתרבותו, ערכיו, שפתו, גילו ולמשתנים חברתיים/אישיים אחרים, ככל הניתן, תוך שימת דגש למוגבלויות פיזיות/רגשיות וקוגניטיביות.

2. מטרה-

- קביעת כללים ועקרונות אחידים להדרכת מטופלים ובני משפחותיהם, החל משלב קבלתו לאשפוז או לשירות האמבולטורי ועד לשחרורו מבית החולים.
- 2.1. הקניית כלים, ידע ומיומנויות למטופל ובני משפחתו להבנת מצבו הבריאותי של המטופל.
 - 2.2. הקניית ידע, עמדות ומיומנויות למטופל ו/או לבני משפחתו הנדרשים על מנת, שיוכלו ליטול חלק פעיל בניהול המשכי של מצבו הבריאותי.
 - 2.3. שיפור היענות המטופל ובני משפחתו לתוכנית הטיפול.
 - 2.4. שיפור יכולתו של המטופל ובני משפחתו להתמודד עם ההשלכות על מצבו הבריאותי/ הנפשי.
 - 2.5. קידום אורח חיים בריא בקרב מטופלים ובני משפחותיהם.
 - 2.6. שיפור שביעות רצון בקרב המטופלים ובני משפחותיהם.

3. אחריות ליישום הנוהל-

- 3.1. כל אנשי הצוות השונים : רפואי, סיעודי ופרא-רפואי אחראים לביצוע אומדן צורכי הדרכה למטופלים ובני משפחותיהם אותם הם מדריכים, כמו כן עליהם לבצע בקורות על ההדרכה במחלקה הייעודית.
- 3.2. האחריות לריכוז, למעקב ובקרה על פעילות ההדרכה בכל יחידת אשפוז חלה על מתאם הטיפול (מטפל אישי).
- 3.3. מנהל המחלקה - האחראי להטמעת הנוהל בקרב רופאי המחלקה.
- 3.4. אחות אחראית - אחראית להטמעת ההנחיות בנוהל זה לאחיות המחלקה.
- 3.5. מנהלי הסקטורים הפרא רפואי אחראים להטמעת ההנחיות בנוהל זה למטפלים במחלקות.

	חווית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל: 05.01.07	עד תאריך: 01.04.2028	תאריך הפצה: 01.04.2022
עמוד 3 מתוך 9	שם הנוהל: הדרכת המטופל ומשפחתו	

4. תחולה-

נוהל זה חל על צוותי בית החולים: רפואי, סיעודי ופרא רפואי.

5. הגדרות-

- 3.6 "מטופל" – אדם המקבל טיפול פסיכיאטרי באשפוז או בטיפול אמבולטורי ו/או משפחתו ו/או מלווה עיקרי מטעמו.
- 3.7 "מלווה" – בן משפחה עיקרי שהמטופל הגדירו כעיקרי או מיופה כוח או אפוטרופוס.
- 3.8 "מטפל" – בעל מקצוע בתחום הטיפול שהוכר כמטפל לעניין חוק זכויות החולה ובהתאם להגדרה בחוזר מנהל רפואה מס' 29/98 "חוק זכויות החולה – הגדרת מטפל". מבצע ההדרכה איש צוות המעורב בטיפול: רופא, אחות, מטפל ממקצועות הפרא רפואי.
- 3.9 "אומדן צרכי הדרכה" – קביעת כלל התחומים בהם המטופל זקוק להדרכה להשגת המטרות המוגדרות בסעיף 2 לעיל "מטרות הנוהל".
- 3.10 "אומדן יכולת קבלת הדרכה" – זיהוי יכולת המטופל לקבל הדרכה והסבר (נספח א' אומדן הדרכה בפרומתיאוס) לרבות איתור מגבלות קליטה, צרכים מיוחדים ומידת הבנה.
- 3.11 "הדרכת מטופלים" – תהליך יזום המתבצע במסגרות מגוונות ברצף המגע עם המטופל או במפגש ייעודי מתוכנן.
- 3.12 תהליך ההדרכה- תהליך העברת ידע, או שיפור מיומנות מהמדריך למטופל ו/או משפחתו ו/או המלווה העיקרי מטעמו.

6. סימוכין-

- 6.1 [חוק זכויות החולה, התשנ"ו - 1996.](#)
- 6.2 [חוזר המנהל הכללי "מגילת זכויות המטופל בראייה של חובות המטפל", מס' 9/06, מתאריך 03.04.2006.](#)
- 6.3 [חוזר מנהל רפואה "חוק זכויות החולה – הגדרת מטפל", מס' 29/98, מתאריך 21.04.1998.](#)
- 6.4 [חוזר המנהל כללי "שיפור חוויית המטופל במערכת הבריאות", מס' 6/13, מתאריך 10.02.2013.](#)

7. שיטה-

7.1 עקרונות ההדרכה-

- 7.1.1 ההדרכה הינה חלק בלתי נפרד בהתערבות הטיפולית.
- 7.1.2 אופן ההדרכה ואופייה ישתנו בהתאם למצב המטופל ו/או משפחתו/מטפל עיקרי/אחר משמעותי ותוכן ההדרכה הנדרשת.
- 7.1.3 ההדרכה חייבת להינתן לכל אורך האשפוז משלב הקבלה עד השחרור.
- 7.1.4 בית החולים מספק הדרכה, התומכת בהשתתפות המטופל ובני משפחתו/אחר משמעותי בתהליכי קבלת ההחלטות לגבי הטיפול.
- 7.1.5 היכולת, מידת המוכנות, צורכי ההדרכה וחסמים של כל מטופל ושל בני משפחתו/אחר משמעותי ללמוד יוערכו ויתועדו ברשומה שלו.
- 7.1.6 במידה ומדובר בהדרכה של קטין או כל חסר ישע, יש לערב את האפוטרופוס.

	חוויית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תאריך הפצה : 01.04.2022
עמוד 4 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

7.1.7 תהליך ההדרכה יתחשב בערכים ובהעדפות של המטופל ובני משפחתו/מטפל עיקרי/ אחר

משמעותי, ההדרכה תותאם לתרבותו, שפתו, גילו ולמשתנים חברתיים/אישיים אחרים, ככל הניתן, ויאפשרו אינטראקציה מספקת בין המטופל למשפחה ולצוות לצורכי לימוד.

7.1.8 אנשי הצוות הרפואי המטפלים במטופל משתפים פעולה כדי להעביר הדרכה.

7.1.9 הדרכת מטופל תבוצע בדרך המתאימה עבורו ובאופן המספק מענה לצרכים שזוהו,

המדריך המעביר את ההדרכה יעודד את המטופל ובני משפחתו לשאול שאלות ולשוחח כמשתתפים פעילים ולאחר מכן יבצע בקרה על מידת ההבנה לגבי ההדרכה שניתנה.

7.1.10 הדרכה המעוברת בבעל פה, תתוגבר בחומר כתוב הקשור לצורכי המטופל, בהתאם

להעדפות הלמידה של המטופל ובני משפחתו.

7.1.11 ההדרכה תבוצע במהלך כל זמן שהות המטופל בבית החולים, על ידי כלל אנשי הצוות –

רפואי/סיעודי/פרא רפואי, המעורבים בהליך מתן הטיפול, החל מקבלתו ועד לשחרורו, כולל בשרות האמבולטורי.

7.1.12 הדרכה תתועד ע"י כל אחד משותפי הטיפול על פי תחום עיסוקו.

7.2 תהליך ההדרכה כולל 4 שלבים :

7.2.1 **אומדן צרכי הדרכה ויכולת קבלת הדרכה** – האחות תאמוד את יכולת קבלת ההדרכה ואת

צרכי ההדרכה, במהלך הקבלה לאשפוז ובמידת הצורך במהלך האשפוז (ע"י אחות, רופא, צוות פרא רפואי -לאחר שינוי במצב המטופל). **ההדרכה** לכל המטופלים לרוחב בית החולים תהיה אחידה, **תתבצע בכלי מובנה אחיד** האומדן יכלול התייחסות לתחומים הבאים : שפה, מגבלות רגשיות, גופניות וקוגניטיביות, במתן ההדרכה : צרכים תרבותיים, אופן ההדרכה, נכונות והעדפת המטופל ו/או משפחתו/ אחר משמעותי ושותפים לקבלת הדרכה. (ראה נספח א')

7.2.2 **תכנון ההדרכה** – בהתאם לממצאי האומדן האחות תנחה לדרכי ההדרכה המתאימים

למטופל ו/או למשמעותי עבורו. תחומי ההדרכה והמטרות יקבעו ויתואמו ע"י כלל אנשי הצוות המטפל (כל אחד בתחומו) בהתאם לשלבי תכנית הטיפול. הגורם המטפל יתכנן את זמני ההדרכה בהתאם לצורכי המטופל וזמינות המטפל לביצוע ההדרכה.

7.2.3 **ביצוע ההדרכה** – הקצאת זמן מתאים ואמצעי ההדרכה לרבות שיח עם המטופל ו/או אחר

משמעותי עבורו ע"י כל איש צוות בתחום מומחיותו ועל פי צרכי ההדרכה מהקבלה ועד השחרור. גורמים מטפלים נוספים המעורבים בטיפול במטופל ידריכו את המטופל ומשפחתו בתחום עיסוקם ויבססו את הדרכתם בהתאם לטיפול הכוללני במטופל ובהתאם להמלצות והנחיות הרופא המטפל. ההדרכה תינתן באופן פרטני או באופן קבוצתי, ההדרכה תינתן באופן המאפשר השתתפות פעילה של המטופל ובני משפחתו/ אחר משמעותי ומעודד מתן אפשרות לשאול שאלות בהתאם לצורך. ההדרכה תינתן לפני טיפול תרופתי חדש/ שינוי בטיפול, קבלה/שחרור מטופל, לפני בדיקה, לפני העברת מטופל למחלקה אחרת/ יציאה לחופש ובהתאם לשיקול הדעת של הצוות המטפל (ראה נספח ב').

7.2.4 **הערכת מידת ההבנה וצורך בהדרכה חוזרת** – במהלך כל שלבי ההדרכה יש לוודא הבנה

ובמידת הצורך יש לבצע הדרכה חוזרת.

	חוויית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל: 05.01.07	עד תאריך: 01.04.2028	תקף מתאריך: 01.04.2025
עמוד 5 מתוך 9	שם הנוהל: הדרכת המטופל ומשפחתו	

7.3 כל שלבי ההדרכה יתועדו בתיקו הרפואי של המטופל ויהוו חלק מרשומת המטופל. על מנת לשמור על

רצף טיפולי, על כל המידע הנוגע להדרכת המטופל להיות נגיש לכל המטפלים הרלוונטיים.

7.4 תחומי ההדרכה של המטופל יקבעו בהתאם ולשלב הטיפולי בו נמצא המטופל (בקבלה, במהלך

הטיפול ולקראת שחרור) ולצרכי הדרכה הנובעים ממצבו הרפואי, ובפרט במצבים הבאים:

7.4.1 אוריינטציה למחלקה – אחות.

7.4.2 אבחנה חדשה – רופא.

7.4.3 מידע על המחלה – רופא/ אחות.

7.4.4 שינוי סטאטוס אשפוז (מהסכמה להוראה וההפך) – רופא.

7.4.5 לפני הליכים, בדיקות, ניזעי חשמל (כולל הרדמה) לרבות מטרה, אופן הפרוצדורה, ההכנה

הנדרשת וחלופות קיימות במידה ויש – רופא, אחות, פרא רפואי.

7.4.6 הדרכה בנושא טיפול תרופתי והענות לטיפול – רופא, אחות.

7.4.7 ממצאי בדיקות – רופא/ אחות.

7.4.8 טיפול תרופתי חדש – רופא, אחות.

7.4.9 טיפול בכאב – רופא, אחות.

7.4.10 טיפול בפצעים – רופא, אחות.

7.4.11 בזמן או לאחר הגבלת מכנית/ בידוד – רופא, אחות.

7.4.12 דרכים ומקורות תמיכה חברתיים להתמודדות עם חולי – רופא, אחות, עובדת סוציאלית

וצוות פרא רפואי.

7.4.13 תעסוקה – סל שיקום – רופא, אחות, עובדת סוציאלית וצוות פרא רפואי.

7.4.14 תזונה ודיאטה – רופא, אחות, דיאטנית.

8. נספחים

8.1 נספח א' – אומדן צרכי הדרכה

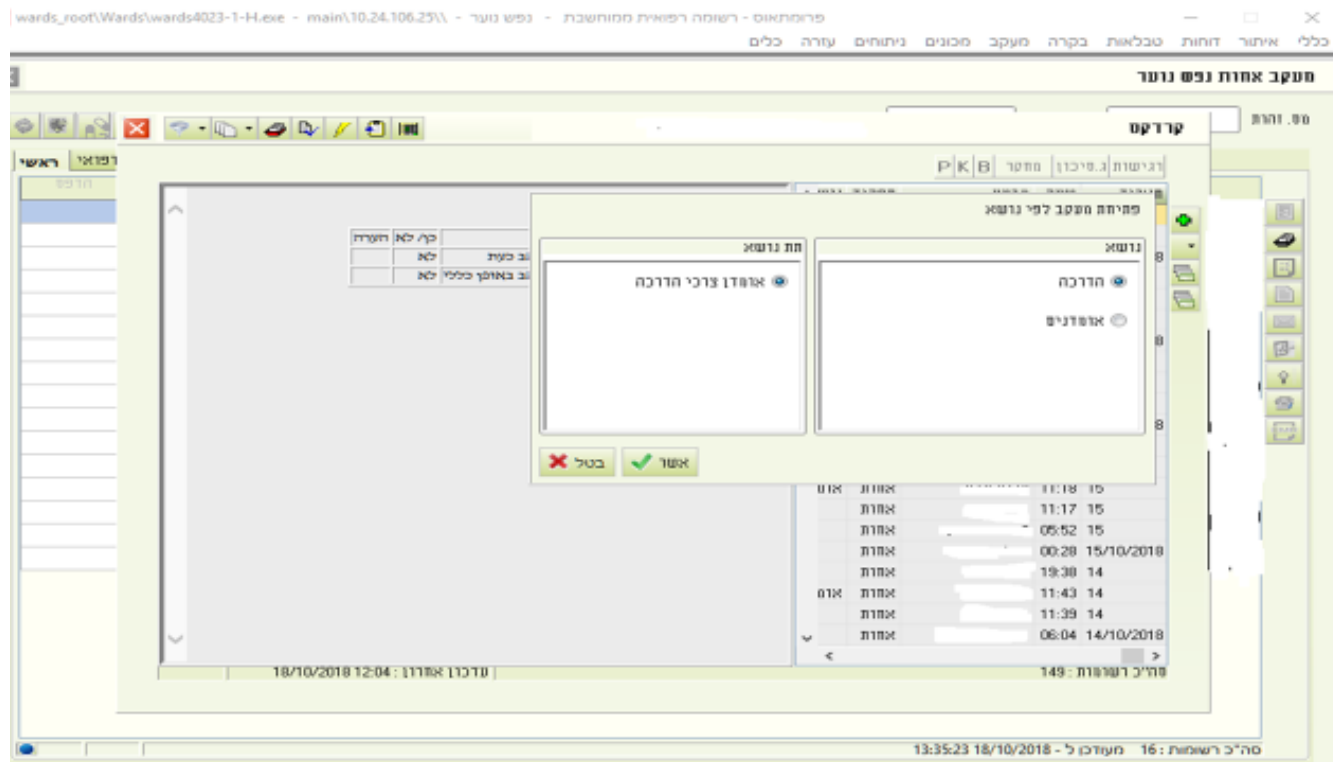
8.2 נספח ב' – מצבים מייצגים להדרכת מטופל ובני משפחתו

8.3 נספח ג' – "עשרת הדיברות" בהדרכת המטופל ומשפחתו

8.4 נספח ד' – כלי בקרה ליישום נוהל הדרכת מטופלים ובני משפחותיהם.

	חוויית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תקף מתאריך : 01.04.2025
עמוד 6 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

נספח א' - אומדן צרכי הדרכה בפרומתיאוס



The screenshot shows the 'Wards' software interface. The main window displays a patient's medical history, including a list of appointments with dates and times. The interface is in Hebrew and includes various navigation and data entry tools.

נספח ב' - מצבים מייצגים להדרכת מטופל ובני משפחתו

1. תהליך קבלה במחלקה/ביחידה –
 - ✓ הצגה עצמית והצוות שנמצא.
 - ✓ אוריינטציה – שיגרה וסדר יום, סיור במחלקה
 - ✓ זכויות וחובות.
 - ✓ שירותים הניתנים – שיקום סוציאלי, ריפוי בעיסוק, פסיכולוגיה.
 - ✓ סיבת הקבלה – אבחנה משוערת/מצב נפשי.
 - ✓ סטטוס אשפוזי וסיוע משפטי.
 - ✓ חפצי ערך
 - ✓ דפי מידע לפי מחלקה, יחידה, מרפאה והפנייה לאתר בית החולים. (בכל מחלקה יש דף מידע וכן באתר)
 - ✓ בדיקה גופנית
 - ✓ אמצעי זהירות ובטיחות, מניעת נפילות.
 - ✓ בדיקת חפצים וחומרים מסוכנים.
 - ✓ מדדים ובדיקות בשגרה.
 - ✓ הדרכה בנושא טיפול תרופתי.
 - ✓ נהלי המחלקה.
 - ✓ מספרי טלפון.
 - ✓ שעות ביקור.
 - ✓ הדרכה ושתוף בני משפחה / אחר משמעותי.

	חוות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תאריך הפצה : 01.04.2022
עמוד 7 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

2. מהלך אשפוז –

- ✓ טיפול תרופתי חדש
- ✓ אבחנה רפואית חדשה
- ✓ שינוי במצב החולה – נפשי, פיזי, סטטוס.
- ✓ תוצאות בדיקות.
- ✓ ECT.
- ✓ הדרכה לפני ביצוע פעולות כגון זריקות, בדיקת אקג וכו.
- ✓ טיפול בכאב
- ✓ מניעת פצעי לחץ
- ✓ איזון סכרת
- ✓ תעסוקה/שיקום.
- ✓ אלימות
- ✓ בריאות השן
- ✓ עישון
- ✓ סמים
- ✓ נושאים ייחודיים לפי מדיניות המחלקה.
- ✓ מית"ל- הפניה של משפחה למרכז ידע ותמיכה למשפחות.
- ✓ הסבר על המחלה
- ✓ נציב תלונות הציבור- דף הסבר ודרכי התקשרות

3. שחרור/העברה למחלקה או יחידה –

- ✓ מתן מידע על שירותי שיקום, וסל שיקום.
- ✓ שימוש בטוח ויעיל בצידוד רפואי (אם יש)
- ✓ דיאטה ותזונה.
- ✓ ניהול כאב.
- ✓ שימוש בטוח ויעיל בתרופות, תופעות לוואי אפשריות, מניעת תגובות אפשריות שלהן עם תרופות הנמכרות ללא מרשם רופא ו/אם מזון.
- ✓ היענות לטיפול תרופתי.
- ✓ המלצות רפואיות/טיפולים ארוכי טווח/בדיקות דם.

4. העברת מטופל למחלקה / יחידה אחרת

- ✓ סיבת העברה
- ✓ הסבר על המחלקה/ יחידה הקולטת
- ✓ הודעה והדרכת בני המשפחה / אחר משמעותי.

נספח ג' - "עשרת הדיברות" בהדרכת המטופל ומשפחתו

1. "ע"ת להדרכה- זמן לשאלה" למטופל זכות בסיסית לקבל הסבר מקיף, סבלני ועדכני והזדמנות לשאול שאלות.
2. הדרכה כשגרה- מהווה כחלק מהמשימות החשובות היומיומיות שלנו כמטפלים.
3. למטופל הזכות לקבל הדרכה בשפה המובנת לו, בדרך המתאימה לו בהתחשבות במגבלותיו השונות:

(רגשיים, פיזיים, תרבותיים, ערכיים).

	חווית המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע	
1	מהדורה			
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תקף מתאריך : 01.04.2025	תאריך הפצה : 01.04.2022	
עמוד 8 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו			

4. למטופל זכות להיות שותף בקבלת החלטות בתהליך הטיפול.
5. אנו כמטפלים משתפים בני משפחה /מטפל עיקרי בהדרכה.
6. אנו משתמשים בכלים לאומדן צרכי ההדרכה כבסיס להדרכת המטופל.
7. אנו מקפידים להשתמש במידע עדכני ומבוסס לצרכי ההדרכה.
8. אנו דואגים שההדרכה תינתן בפרטיות תוך שמירה על פרטיות ע"פ חוק זכויות החולה.
9. אנו מתעדים את ההדרכה ברשומות הרפואיות של החולה.
10. אנו מבקשים משוב על ההדרכה ונשפר מה שלא הובן למטופל, כל זאת לקידום בריאותו של המטופל.

	חוויית המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש בבאר שבע
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.07	עד תאריך : 01.04.2028	תאריך הפצה : 01.04.2022
עמוד 9 מתוך 9	שם הנוהל : הדרכת המטופל ומשפחתו	

נספח ד'-כלי בקרה ליישום נוהל הדרכת מטופלים ובני משפחותיהם

11. תאריך : _____ **מחלקה :** _____

12.

13. שם וחתומת מבצע הבקרה : _____

<u>הקריטריון</u>	<u>מקורי המידע</u>	<u>כן / לא</u>
האם אומדן צרכי ההדרכה מתועדים ברשומה מרגע קבלתו לאשפוז	טופס הדרכה	כן / לא
האם מוגבלויות המטופל להדרכה מתועדים כראוי וחתומים	טופס הדרכה	כן / לא
האם תכני ההדרכה מתועדים ותואמים כראוי את צרכי ההדרכה של המטופל	טופס הדרכה	כן / לא
האם מידת הבנתו של המודרך את תכני ההדרכה מתועדים	טופס הדרכה	כן / לא
האם נדרשה הדרכה נוספת במהלכה אשפוזו והאם הושלמו	טופס הדרכה + שאלה ישירה למטופל	כן / לא
האם נעשה שימוש בחומרי למידה מחלקתיים	טופס הדרכה + שאלה ישירה למטופל	כן / לא
האם התרשמות האחות למידת הבנתו של המודרך מתועדת?	רשימה סיעודית	כן / לא
בשחרור החולה : האם הודרך לפי צרכיו ?	שאלה ישירה למטופל	כן / לא
מה מידת שביעות רצונו של המטופל מההדרכה שניתנה	שאלה ישירה למטופל	ציין מ1-10 _____
הערות נוספות של המודרך	שאלה ישירה למטופל	_____ _____ _____