

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 1 מתוך 9		תאריך הפצה : 1.03.2021
		שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש

ניהול שינויים

תאריך	כותב הנוהל	תפקיד	מהדורה	מהות השינוי
24.12.2020			1.0	מסמך ראשוני
1.3.2023			1.0	הארכת תוקף הנוהל
01.05.2025			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	01.05.2022	
יוסף כמאל	אח ראשי	01.05.2022	

תוכן

1.	מדיניות הארגון/היחידה.....
2.	רקע כללי לנוהל.....
3.	מטרת הנוהל.....
4.	הגדרות ומושגים :
5.	תחולה :
6.	סמכות ואחריות :
7.	סימוכין :
8.	הנחיות ביצוע :
9.	נספחים

	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל: 05.01.08	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025
עמוד 2 מתוך 9	תאריך הפצה: 1.03.2021 שם הנוהל: הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש	

1. מדיניות הארגון/היחידה

1.1 הנהלת המרכז הרפואי מתחייבת לשיפור הנגישות התרבותית והלשונית בתוך המרכז והתאמתה לכלל המטופלים, תוך חיזוק היכולת לספק שירותים רפואיים לאזרחים ממכלול התרבויות והעלאת המודעות בקרב עובדי המרכז הרפואי בכל הקשור להנגשה תרבותית.

2. רקע כללי לנוהל

2.1 חוק ביטוח בריאות ממלכתי קובע כי לכלל התושבים זכות אוניברסאלית לקבלת שירותי בריאות, ללא תלות במשתני רקע כלשהם.

2.2 ההתמודדות עם שונות תרבותית ולשונית הינם בין האתגרים המשמעותיים העומדים כיום בפני ספקי שירותי הבריאות בישראל. על מנת לממש קביעות אלה, נדרשת השקעה בהנגשה תרבותית של שירותי הבריאות המסופקים על ידם.

2.3 חוק זכויות החולה קובע, בין השאר, כי למטופל זכות לתת הסכמה מדעת לטיפול רפואי, תוך חובת המטפל למסור מידע למטופל באופן המובן לו. החוק גם שם דגש על שמירה על כבוד האדם במהלך קבלת טיפול רפואי.

2.4 אוכלוסיית מטופלי המרכז הינה אוכלוסייה הטרוגנית המורכבת מקבוצות הנבדלות ביניהן בנושאים כמו: מגדר, תרבות, שפה ודת. כל קבוצה היא בעלת אופי ייחודי במסורת ובסגנון החיים כמו גם בתפיסת מצבי בריאות וחולי, התנהגות בריאותית ודפוסי שימוש בשירותי בריאות. הועדה להנגשה תרבותית ולשונית תפעל לזיהוי חסמים הנובעים מרקע תרבותי ולשוני בקבלת השירות של האוכלוסיות השונות ותפתח מענים להתמודדות עימם.

3. מטרת הנוהל

3.1 קביעת הנחיות לשיפור הנגישות התרבותית והלשונית בין כותלי המרכז והתאמתה לכלל המטופלים ובני משפחותיהם.

3.2 העלאת המודעות בקרב עובדי המרכז הרפואי בכל הקשור להנגשה תרבותית ולשונית והשפעתה על תקשורת בין אישית, היענות לטיפול ושיפור בריאות.

4. הגדרות ומושגים:

4.1 **תרבות** - תרבות היא מכלול הערכים, האמונות ותפיסות העולם כפי שהן באות לידי ביטוי בהתנהגותם של בני האדם.

4.2 **אוכלוסייה בעלות רקע תרבותי ולשוני שונה** - מטופלים דוברי שפות/ניבים שונים ומתרבויות אתניות, דתיות ומגדריות שונות.

4.3 **הלימה תרבותית ולשונית** - רגישות להבדלים תרבותיים בין קבוצות של מטופלים ומודעות להשפעת הזהויות, התרבות, האמונות והמסורות על צורכיהם ותפיסותיהם.

4.4 **כשירות תרבותית ולשונית** - ידע ומיומנות למתן טיפול רפואי יעיל מותאם לצרכים חברתיים, תרבותיים ודתיים של מטופלים.

	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 1.03.2021
עמוד 3 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש	

4.5 **הנגשה תרבותית ולשונית** - נגישות לשירותים רפואיים רלוונטיים ומותאמים לצורכי הפונים ונטולי מחסומים תרבותיים, חברתיים ולשוניים.

4.6 **תיקייה "הנגשה תרבותית ולשונית"** – תיקייה הנמצאת על שולחן העבודה בכל מחשב במרכז, המכילה מידע וטפסים בשפות שונות בנושא הנגשה תרבותית, חברתית ולשונית.

4.7 **שירות מתורגמנים רפואיים במרכז** - שירות המורכב ממענה טלפוני של מתרגמים מקצועיים שהוכשרו לשם מתן תרגום בשפות שונות. השירות ניתן בטלפון *5144. כגיבוי בית החולים הכין רשימת דוברי שפות שונות היכולים לסייע בהנגשה לשונית. ראה נספח.

5. תחולה:

5.1 כל עובדי המרכז.

5.2 הוועדה להנגשה תרבותית ולשונית.

6. סמכות ואחריות:

6.1 הסמכות למנות ממונה מטעמו על נושאי התאמה והנגשה תרבותית ולשונית נתונה בידי מנהל המרכז הרפואי.

6.2 הסמכות למנות ועדה לצורך מתן ייעוץ בתחום התאמה והנגשה תרבותית ולשונית לכלל צוות המרכז הרפואי נתונה בידי מנהל המרכז הרפואי.

6.3 האחריות לפרסם מידע רלוונטי בנושא לכלל עובדי המרכז הרפואי, לארגן ימי הדרכה והכשרה מרוכזים חלה על הממונה על נושאי התאמה והנגשה תרבותית ולשונית.

6.4 האחריות לוודא כי בתיקייה "הנגשה תרבותית ולשונית" נמצאים כל הטפסים, הנדרשים לחתימת המטופל, בארבע שפות. (עברית, אנגלית, ערבית ורוסית). חלה על יו"ר הוועדה להתאמה והנגשה תרבותית ולשונית.

6.5 האחריות לזהות מטופל מאוכלוסייה בעלת רקע תרבותי ולשוני שונה, לאתרו ולברר את העדפתו הלשונית, ערכיו הדתיים, באמצעות האנמנזה הסיעודית והרפואית המתבצעת בקבלתו למחלקה חלה על האחיות והרופא המקבלים.

6.6 האחריות לוודא כי המטופל הבין את כל הקשור בטיפול הרפואי אותו הוא קיבל או אמור לקבל, לרבות זכותו שלא להסכים לטיפול המוצע חלה על מנהל המקרה.

6.7 לקראת שחרור המטופל יודא מנהל המקרה כי המטופל ובני משפחתו/אחר משמעותי מבין/מבינים את ההמלצות הטיפול הרפואי.

6.8 האחריות לספק שלטי הכוונה ולדאוג כי יהיו תלויים במקומות נגישים למטופלים ברחבי המרכז הרפואי חלה על המחלקה הטכנית בתאום עם הוועדה להנגשה תרבותית ולשונית.

7. סימוכין:

7.1 [חוק זכויות החולה 1996](#)

7.2 [חוק יסוד כבוד האדם וחירותו 1992](#)

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 1.03.2021
עמוד 4 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש	

7.3 [חוזר המנהל הכללי "התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות", מס' 7/11, מתאריך 03.02.2011](#)

7.4 [חוזר מנהל הרפואה "שימוש בטופסי הסכמה בתהליך קבלת הסכמה מדעת לטיפול", מס' 23/2010, מתאריך 13.09.2010](#)

7.5 [חוזר המנהל הכללי "טפסי הסכמה מדעת", מס' 13/97, מתאריך 5.10.1997](#)

7.6 [נוהל מוסדי : "הסכמה מדעת"](#)

8. [הנחיות ביצוע:](#)

8.1 מינוי אחראי כשירות תרבותית בבית החולים

8.1.1 מנהל בית החולים ימנה "מומנה כשירות תרבותית" אשר יהיה אחראי על הנושאים להתאמה והנגשה תרבותית ולשונית בשיתוף עם הנהלת המרכז והוועדה להנגשה תרבותית ולשונית.

8.2 מיפוי ואיתור אוכלוסיית המטופלים

- 8.2.1 אופן הנגשת שירותי בית החולים נקבע על סמך מיפוי מאפייניהם וצורכיהם הלשוניים, חברתיים ותרבותיים של המטופלים.
- 8.2.2 בקבלה ליחידת טיפול, צורכיהם הלשוניים, החברתיים והתרבותיים של המטופלים מאותרים במסגרת האנמנזה סעודית והרפואית ובהמשך בהערכה של מנהל המקרה.
- 8.2.3 יש לאפשר מתן מידע רציף ועדכני למטופלים ובני משפחתם בשפה המובנת להם.
- 8.2.4 בקבלת מטופל ומשפחתו לאשפוז ולקראת שחרורו יש לבצע אומדן לזיהוי צרכי הדרכה ולהתאים הדרכה ועדכון מידע בשפה המובנת להם.

8.3 שילוט והכוונה יתבצע על ידי המחלקה הטכנית :

8.3.1 שילוט מותאם בשפות עברית וערבית ייתלה ברחבי המרכז הרפואי על מנת לאפשר נגישות וניצול כלל השירותים הרפואיים בצורה מרבית.

8.4 הרכב הוועדה להנגשה תרבותית ולשונית :

- 8.4.1 הרכב הוועדה יכלול, ככל הניתן, נציגים מהמקצועות השונים כולל נציגים מתחום הלוגיסטיקה והטיפול.
- 8.4.2 לוועדה ימונה יו"ר אשר בנוסף לריכוז הוועדה תפקידיו יהיו :
- 8.4.2.1 אחראי ליישום מדיניות המרכז בנושא נגישות תרבותית ולשונית.
- 8.4.2.2 ישמש כתובת לבעיות המתעוררות בעבודה השוטפת.
- 8.4.2.3 יתאם הכשרות וימי עיון לעובדים בתחום ההנגשה התרבותית ולשונית.
- 8.4.2.4 ישתתף בפעילויות, ימי עיון והכשרות של משרד הבריאות בנושא הנגשה תרבותית ולשונית וייצג את המרכז בפעילויות אלה.
- 8.4.2.5 יעדכן באופן שוטף את הנהלת המרכז וחברי הוועדה בנושא.

8.5 הנחיות לפעילות הוועדה ותחומי אחריותה :

	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש	
1	מהדורה			
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 1.03.2021	
עמוד 5 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש			

8.5.1 הועדה בשיתוף הנהלת המרכז תתווה מדיניות בנושא הנגשה תרבותית חברתית ולשונית שתתבסס על:

- 8.5.1.1 החסמים שזיהתה בקבלת השירות על רקע תרבותי חברתי ולשוני.
- 8.5.1.2 הנחיות וסטנדרטים שקבע משרד הבריאות בנושא.
- 8.5.2 הוועדה תכין תוכנית עבודה שנתית בהתאם למדיניות שקבעה.
- 8.5.3 הועדה תקיים ישיבה אחת לרבעון.
- 8.5.4 אחת לשנה ובהתאם לצורך, תעדכן הועדה את הנהלת בית החולים בנושא הפעילויות שנעשו בתחום.

8.6 סטנדרטים ותחומי פעילות הועדה :

- 8.6.1 הנגשת המידע למטופל לרבות מסמכים, טפסים, אתר אינטרנט ומידע נוסף לפי שיקול הועדה.
- 8.6.2 שירותי תרגום במהלך הטיפול – על הועדה לפקח על היערכות המרכז לאספקת שירותי תרגום זמינים בהם נדרש הדבר במהלך הטיפול או הייעוץ הרפואי בהתאם להנחיות משרד הבריאות.
- 8.6.3 מתן סדנאות/ הכשרות /ימי עיון וכלים לצוותים בתחום ההנגשה התרבותית תוך הגברת המודעות לזיהוי הערכים והאמונות של המטופל ומתן שירות וטיפול המכבד את ערכים ואמונות אלו.
- 8.6.4 התאמת ופיתוח תנאים פיזיים של המרכז לרבות שילוט והכוונה.
- 8.6.5 פעילות הועדה ויישום הסטנדרטים תעשה על סמך מיפוי לשוני חברתי ותרבותי של אוכלוסיית מטופלי המרכז.
- 8.6.6 כל הסטנדרטים בכפוף לפעילות והנחיות משרד הבריאות.
- 8.7 לשם מתן מידע למטופל ובני משפחתו ייעזר המטפל הישיר/ מנהל מקרה באמצעות כל הרשום לעיל:**
 - 8.7.1 טופסי הסכמה מדעת, הדורשים חתימת המטופל, יהיו זמינים לרשות המטפלים בארבע שפות. (עברית, אנגלית, ערבית ורוסית). (ראה נוהל הסכמה מדעת)
 - 8.7.2 במידה ונדרש סיוע במתן הסבר למטופל יסתייע המטפל בשירותי תרגום הטלפוני של משרד הבריאות *5144.
 - 8.7.3 המטפל יימנע ככל שניתן מסיוע בתרגום על ידי בן משפחתו של המטופל או מלווה, אלא במידה והמטופל נתן לכך את הסכמתו.
 - 8.7.4 המטפל יביא לידיעתו של המטופל כי האמונות הרוחניות, התרבותיות וערכיו יכולו וכי זכותו לקבל שירותי דת על פי התנאים הקיימים במרכז הרפואי.
 - 8.7.5 האחות תיתן למטופל ולבני משפחתו בקבלתו לאשפוז במחלקה, דף זכויות וחובות למתאשפז ביחידה פסיכיאטרית בשפה המותאמת עבורו כגון: עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ועוד (ראה נוהל הסכמה מדעת), זכויות וחובות המטופל מפורסמות במחלקות וניתן לקבל אותם בכל עת מהאחות.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 1.03.2021
עמוד 6 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש		

8.7.6 האחות תיתן למטופל ובני משפחתו בקבלתו דף מידע ותסביר את תוכנו, במידה ויש צורך בתרגום תוכל להשתמש במוקד הטלפוני 5144*.

8.8 העלאת המודעות בנושא בקרב העובדים באמצעות:

8.8.1 הפצת מידע הקשור להנגשה תרבותית בתיקיית מידע הנמצאת על כל שולחן עבודה בבית החולים, התיקייה תעודכן על ידי הממונה על נושא התאמה והנגשה תרבותית ולשונית.

8.9 תרגום טלפוני

8.9.1 תרגום טלפוני ניתן לצורך השלמת מידע כללי, מנהלתי, תאום מועד שחררו העברה והשלמת מידע כללי.

8.9.2 מוקד לתרגום טלפוני של משרד הבריאות – לשימוש הצוות בכל טיפול, בדיקה או ייעוץ.

שפות : ערבית, אמהרית, רוסית וצרפתית - ימי א' עד ה' 8:00-19:00, יום ו' 8:00-13:00

טיגרית - ימי א' עד ה' 8:00-16:00, יום ו' 8:00-13:00

8.9.3 התקשרות למוקד - מכל טלפון פנימי בבית החולים למספר 5144*. ראה נספח ה'.

8.9.4 פרטי ההתקשרות מופיעים על שומר המסך בכל מחשבי בית החולים.

8.9.5 על כל מטפל ליידע את המטופל לגבי אפשרויות התרגום.

8.10 תרגום בסיוע בן משפחה/מטפל עקרי/מבקר

8.10.1 יש להימנע ככל הניתן, מסיוע בתרגום ע"י בן משפחה של המטופל, למעט מצב חירום או אם זוהי בקשתו המפורשת של המטופל וביוזמתו.

8.10.2 אין להיעזר בבן משפחה קטין לשם סיוע בתרגום למעט מצבי חירום או לשם מסירת מידע בסיסי התואם את גילו של הקטין.

8.10.3 אין להיעזר במלווה או אדם זר לצורך סיוע בתרגום, אלא אם המטופל נתן את הסכמתו המפורשת. במקרה שחל אילוף להיעזר באדם זר, יש להבהיר לו את חובתו לשמור על סודיות המידע הרפואי והאישי שנחשף אליו.

8.11 רישום ודיווח:

8.11.1 שימוש בשירותי התרגום או מאגר המתורגמנים לצורך מתן מידע/ הסבר למטופל, יירשם ברשומת המטופל בציון שם המתורגמן.

8.11.2 העדפתו הלשונית והתרבותית של המטופל תירשם בתיק המטופל, בקבלתו למחלקה בדף אנמנזה סיעודית, על ידי האחות המופקדת על קבלתו.

9. נספחים

9.1 נספח א'- רשימת מתורגמנים מתוך המרכז.

9.2 נספח ב'- הנחיות לניהול שיחה עם המוקד של משרד הבריאות לתרגום טלפוני.

9.3 נספח ג'- כללים לניהול שיחה באמצעות מתורגמן.

9.4 נספח ד'- חברי הוועדה להנגשה לשונית ותרבותית.

	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 7 מתוך 9	תאריך הפצה : 1.03.2021 שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש	

9.5 **נספח ה'** - פעילות מוקדם תרגום 5144*, דפי מידע ותקשורת.

 בָּאָרֹת המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 1.03.2021 תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 8 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש	

נספח א' - רשימת מתורגמנים מתוך המרכז.

1.



עותק של רשימת
מתורגמנים אקסל.xlsx

2.



רשימת עובדי המרכז
מש כמתורגמנים.docx

נספח ב' - ניהול שיחה עם המוקד של משרד הבריאות לתרגום טלפוני

- בעת התקשרות – יש למסור את שמכם המלא, שם המוסד הרפואי ושם המחלקה/יחידה/מרפאה.
- המתורגמן יציג את תפקידו בעברית ובשפת המטופל ויקבל את הסכמתו לתרגם את השיחה.
- תיעוד – יש לתעד בתיקו של המטופל את ההסכמה או חוסר ההסכמה לשוחח באמצעות מתורגמן ואת התאריך והשעה שבה בוצעה השיחה.

נספח ג' : כללים לניהול שיחה באמצעות מתורגמן

- תפקיד המתורגמן בשיחה – על המתורגמן לתרגם כל מה שנאמר ורק מה שנאמר. אל תבקש/י ממנו לתרגם עבור המטופל בהיעדרך, או לסכם עבורך מידע רפואי.
- פנייה למטופל – פנה/י אל המטופל ישירות (איך אתה מרגיש?)" (ולא דרך המתורגמן) "תשאל את המטופל איך הוא מרגיש."?"
- שפה פשוטה – השתמש/י בשפה פשוטה והשתדל/י להימנע משימוש במונחים רפואיים מסובכים.
- דברי/י במשפטים קצרים וברורים (לא יותר מאחד או שניים ברצף), על מנת לאפשר למתורגמן לזכור ולתרגם את כל מה שנאמר.
- תדרוך מקדים למתורגמן - השתדל/י למסור למתורגמן, טרם תחילת השיחה, פרטי רקע הרלוונטיים לתרגום למשל: האם מדובר במטופל קבוע, ממה הוא סובל, מהי מטרת המפגש.
- דברי/י ישירות אל המטופל ולא למתורגמן בטלפון – שמר/י על קשר עין עם המטופל.
- פיצוי על היעדר קשר עין – זכור/זכרי כי המתורגמן אינו יושב עמך בחדר ועל כן שים/י לב לשפת הגוף של המטופל.
- השתדל/י לשוחח ברור ולתאר את הנעשה בחדר (בדיקה פיזית, בהסתגלות על מסמכים).

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.08	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 1.03.2021
עמוד 9 מתוך 9	שם הנוהל : הנגשה לשונית ותרבותית במרכז לבריאות הנפש ב"ש		

- כאשר את/ה מעביר/ה מסר חשוב – אנא בקש/י מהמטופל לחזור על המסר שהעברת לו במילותיו והמתורגמן יתרגם את דבריו.

נספח ד' - חברי הוועדה להנגשה לשונית ותרבותית



כתב מינוי לוועדה
c מתאריך 6.11.25.pdf

נספח ה' - פעילות מוקדם תרגום *5144, דפי מידע ותקשורת



kraza safot 577156
new-2019.pdf



alon safot 567229
new2019.pdf



A5_safot_22_561684
pdf.019



מכתב שירות
תרגום.pdf