

עקרונות לפעולה מתואמת במצבי אלימות ואיום

בהתאם למצב ולרמת הסיכון; הפעולות מתבצעות במקביל לפי הצורך.

זיהוי והפעלת המענה

מזהים מצוקה ונענים לקריאה

כששומעים צעקות או בקשת עזרה, או כשמתקבלת התרעה מלחצני המצוקה, כלל הצוות נרתם ויוצא לסייע, תוך שמירה על רציפות טיפול חיוני. אין להמתין להפעלת לחצן כשמזהים מצוקה.

אחד מוביל - הצוות מגבה

רק אדם אחד מנהל את השיחה. עדיפות לאיש צוות עם קשר קודם חיובי עם המטופל, ככל שהוא פנוי ומסוגל להוביל. הצוות מגבה ממרחק בטוח: לא מקיפים את המטופל, לא מצטופפים סביבו ומשאירים לו מרחב ונתיב יציאה.

במהלך האירוע

מעבירים מקל ומנתקים מגע

איש הצוות שספג אלימות או איומים מעביר בקצרה מידע ואת הובלת השיחה: "____ ימשיך איתך מכאן." המוביל מקבל אחריות במפורש; איש הצוות שספג את האלימות או האיומים מתרחק למקום בטוח.

מפרידים מהקהל ומפחיתים הסלמה

מזמינים בהסכמה למקום שקט ובטוח: "בוא נדבר כאן בצד, כדי שאוכל לעזור." נמנעים ממשיכה פיזית, מהסתגרות ומחסימת נתיב יציאה. הצוות נשאר זמין לגיבוי.

פועלים בשפה אחידה

המוביל משתמש בכלי הפרוטוקול האישי: ויסות עצמי, פנייה רגועה, מתן תוקף, הסבר תיאורי, גבולות וחלופות. נמנעים מאיומים, מוויכוחים ומהוראות סותרות. רק המוביל מדבר עם המטופל.

מזעיקים סיוע לפי רמת הסיכון

אחד מאנשי הצוות יוצר קשר עם רכז הביטחון, מוסר מיקום ותיאור מצב ונשאר בקשר עד להגעת הסיוע. לפי הצורך מזעיקים משטרה בהתאם למצב ולרמת הסיכון. בסכנה מיידית אין להמתין לניסיונות הרגעה נוספים.

מתאמים בין הסקטורים

במעבר המטופל בין סקטורים מעבירים מידע עובדתי ורלוונטי: מה התרחש, מה סוכם, מה סייע להרגעה ומי מוביל כעת. כשידוע על אירועי אלימות קודמים, נערכים מראש תוך שמירה על פרטיות המטופל. מוודאים שהמסר התקבל.

לאחר האירוע

תומכים, מתעדים, מדווחים ולומדים

בודקים את שלום המעורבים. מיידעים את העובדים שניתן לפנות לעו"ס הפרסונל של המחוז לקבלת תמיכה, לפי הצורך ורצון העובד. מתעדים את האירוע ומדווחים לרכז הביטחון / אגף הביטחון. הצוות המוביל מקיים תחקיר קצר לפי הצ'קליסט הקיים: מה קרה, מה עבד, מה דורש שינוי ומי אחראי להמשך.

מוגנות העובדים, המטופלים ושאר הנוכחים קודמת לכול.

פועלים בשיקול דעת. ניתן להזעיק סיוע בכל שלב.

