



משרד הבריאות – האגף לגריאטריה
נהלי בתי חולים גריאטריים
תחום מקצועי: סיעוד

עמוד 1
 מתוך 2
 מספר נספחים 0

פרק: ניהול הטיפול הסיעודי	שם הנוהל:	קידום תקשורת בין הצוות המטפל לבין המטופל ומשפחתו
תאריך אישור 01/07/2007 מהדורה 2	עודכן בתאריך: 01/11/2019	מס' נוהל: 2.3.6

בכל מקום בו נכתב המסמך בלשון זכר או נקבה, הכוונה היא גם למיגדר השני

⊗ [עבור/י לדף פתיחה ראשי](#) ⊗ [עבור/י ל"תוכן" נהלי רוחב](#)

1 רקע:

חזור ל"תוכן" נהלי סיעוד

חוק זכויות החולה נתן ביטוי לעובדה שאיכות טיפול ואיכות השירות אינן ניתנות להפרדה. סעיף 5 לחוק מציין כי "מטופל זכאי לקבל טיפול רפואי נאות, הן מבחינת הרמה המקצועית והאיכות הרפואית, והן מבחינת יחסי האנוש", בסעיף 13 לחוק מגדיר את המידע הרפואי שיש למסור למטופל כדי שיוכל לתת הסכמה מדעת, כביטוי למעורבותו של המטופל בקבלת החלטות הנוגעות לבריאותו.

טיפול ממוקד מטופל, נחשב לאחד המרכיבים של טיפול איכותי והוא מוגדר כ"טיפול שמכבד את המטופל ומגיב להעדפות, לצרכים ולערכים של המטופל". נכללים בו מימדים כמו תמיכה רגשית, יחס מכבד, תמיכה פיזית, מידע ותקשורת, רצף ותיאום הטיפול, מעורבות המטופל ומשפחתו ונגישות לטיפול

2 מטרת הנוהל:

- 2.1 לפתח מודעות ולהקנות כלים מקצועיים בקרב חברי הצוות הסיעודי לחשיבות קיום תקשורת בן-אישית ולפיתוח מיומנויות תקשורת מגוונות, מילוליות ובלתי מילוליות.
- 2.2 להבטיח סביבה תקשורתית נגישה, יעילה ומאפשרת למטופל, משפחתו והצוות המטפל.
- 2.3 להגדיר ולהטמיע סטנדרטים ותהליכים להבטחת תקשורת חיובית בהיבטים מגוונים כמו מתן מידע הולם, העצמת המטופל, שמירת רצף המידע, הטיפול ומתן יחס מכבד.

3 הגדרת מושגים:

- 3.1 **תקשורת** - תהליך של קבלה ומסירה של מידע, מושפע מגורמים חברתיים ואתניים, מפקטורים סביבתיים, חושים וידע.
- 3.2 **תקשורת מילולית** - תקשורת זו כוללת שימוש בשפה ובמילים.
- 3.3 **תקשורת בלתי מילולית** - כוללת שימוש באמצעים שונים לא מילוליים כגון: הבעת פנים, עמדת הגוף, מגע, עצמים פיזיים וכו'.

4 סמכות ואחריות:

- 4.1 מנהלת הסיעוד אחראית להנחות את הצוות, להדריך אותו בפיתוח מיומנויות תקשורת חיובית, שוטפת ונגישה למטופל ומשפחתו.
- 4.2 מנהלת הסיעוד אחראית לשיתוף הצוות הרב-מקצועי לבניית תהליכים רוחביים המכוונים למתן מענה לצרכים תקשורתיים של המטופלים המאושפזים במוסד.
- 4.3 באחריות מנהלת הסיעוד לבנות מנגנון בקרה ופיקוח פנים מוסדי, להטמעת הנחיות ליישום עקרונות תקשורת בין הצוות המטפל לבין המטופלים ובני המשפחה, לרבות ביצוע תצפיות, סקר שביעות רצון, שיחות יזומות וכו'.
- 4.4 מנהלת הסיעוד אחראית להבטיח היכרות של כל חברי הצוות הסיעודי את המטופלים הנמצאים תחת אחריותם.
- 4.5 באחריות מנהלת הסיעוד להבטיח הרכב צוות סיעודי דובר עברית ו/או שפת המטופלים במוסד/מחלקה/משמרת.

• [מכתב סימוכין 68676513 מ-13.01.14](#)

• [סימוכין 06404014 מ-04.02.2014](#)

- 4.6 באחריות אחות מחלקה/משמרת להבטיח שימוש באמצעים ליצירת תקשורת תומכת/חלופית עם מטופלים, הסובלים מהפרעה בתקשורת.
- 4.7 האחריות ליצירת תקשורת איכותית תומכת ומקדמת, מוטלת על כל אחד מחברי הצוות הסיעודי אשר הופקד על הטיפול במטופל ומשפחתו.



פרק: ניהול הטיפול הסיעודי	שם הנוהל:	קידום תקשורת בין הצוות המטפל לבין המטופל ומשפחתו
תאריך אישור 01/07/2007 מהדורה 2	עודכן בתאריך: 01/11/2019	מס' נוהל: 2.3.6

בכל מקום בו נכתב המסמך בלשון זכר או נקבה, הכוונה היא גם למיגדר השני

5 עקרונות:

- 5.1 תכנית הדרכה שנתית הפנים מוסדית תכלול בין השאר היבטים שונים בתקשורת בין-אישית, בדגש על יצירת תקשורת יזומה ומכבדת, הסבר למטופל ושיתופו בקבלת החלטות בנוגע לטיפול, התמודדות עם מטופל/משפחה במשבר.
- 5.2 מנהלת סיעוד ואחיות אחראיות מחלקה ידריכו את הצוות בנושא תקשורת, וינחו את העובדים להשתמש בשיטות תקשורת שונות כגון: שימוש בלוח תקשורת, בתמונות, ברשמקול ועוד.
- 5.3 האחות תתקנה לצוות העובדים הסיעודי מיומנויות תקשורת המתאימות לצרכים של המטופלים ותוודא ישומן.

6 השיטה לשיפור התקשורת עם מטופל:

6.1 אומדן

האחות תבצע אומדן לזיהוי בעיות תקשורת אצל המטופל כחלק מהאנמנזה הסיעודית בקבלת החולה לבית חולים גריאטרי, בשינוי סטטוס ו/או לאחר אשפוז ממושך (מעל שבוע) בבית חולים כללי.

האומדן יכלול –

- התייחסות לשפה
- הפרעות תקשורת
- ירידה בחושים
- מצב קוגניטיבי
- אמצעי עזר הנמצאים בשימוש המטופלים

6.2 תכנון וביצוע - דרכים חלופיות בתקשורת עם מטופל

אחות תתכנן, תבנה ותיישם תכנית טיפול העונה לצרכי התקשורת הייחודיים של המטופל. אחות תדריך את הצוות הסיעודי ותוודא יישום החלטות בנוגע לדרכים חלופיות לתקשורת עם מטופל.

6.3 הערכת התקשורת

כחלק מהערכה תקופתית, תבחן האחות את יעילות התקשורת עם המטופל