עזרה שנייה – הנפגע השני

גילי ראן רוזן, דר' עדי גרנט, טלי שתקני, תמארה מרעי
המרכז הרפואי לשיקום לוינשטיין

רקע

"לא רק חיים להציל ולתת עזרה ראשונה – גם נפש מטפל שנפגעה זקוקה לעזרה שנייה"

במרכז הרפואי לוינשטיין פועלים לשיפור מתמיד של איכות ובטיחות הטיפול, בין השאר באמצעות מנגנון דיווח ולמידה של אירועים חריגים. בשנים האחרונות גוברת ההכרה בצורך לתת מענה גם ל"נפגע השני" – אנשי צוות המעורבים באירועים רפואיים חריגים, אשר חווים השלכות רגשיות ונפשיות משמעותיות.

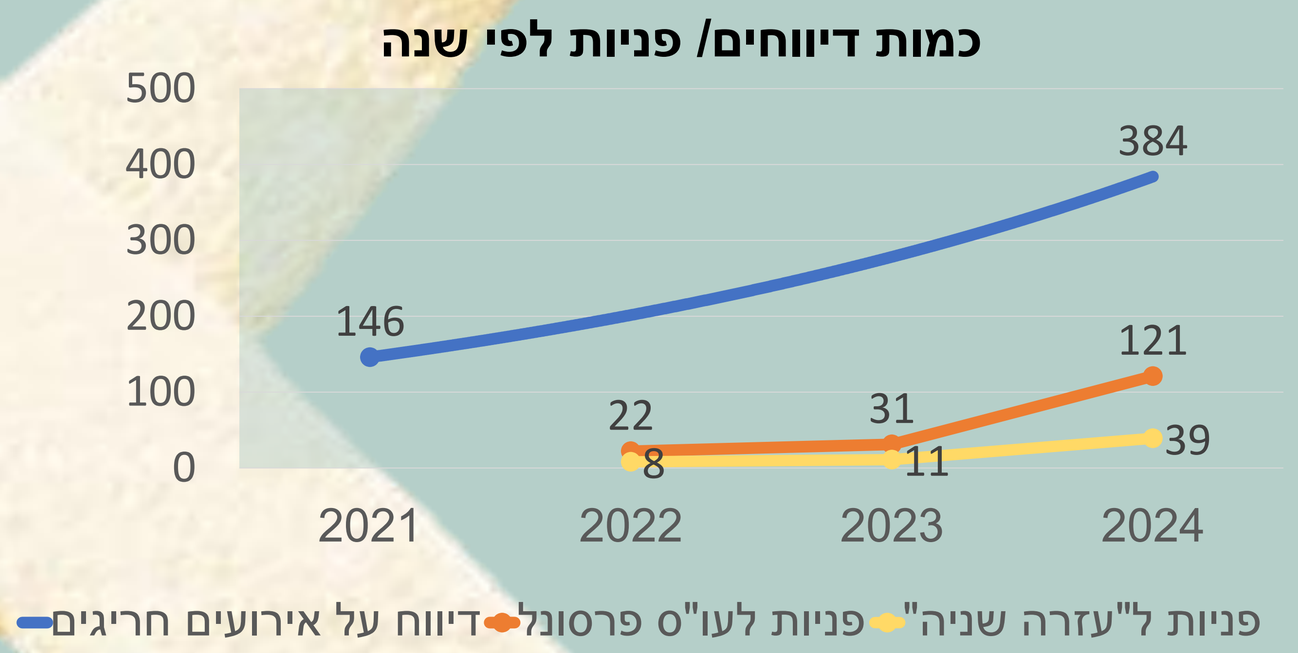
מטרות

- עידוד הצוות לדיווח על אירועים חריגים ויצירת תרבות ארגונית ללא שיפוטית איתור צרכים יזום של הצוות הרב מקצועי והתאמת מערך תמיכה.
- פיתוח והטמעה של תוכנית מוסדית רב-מערכתית להגברת המודעות

שיטה

- הנושא הוצג לכלל העובדים
- הוקמה קבוצת עבודה רב מקצועית עוצב סלוגן לקירוב לבבות
- פותחו כלים יישומיים לתמיכה: שילוט "יש עם מי לדבר", כרטיסי ביקור
- נבנתה תוכנית שנתית מוסדית הכוללת: פעילויות הסברה, סקרי שביעות רצון, סדנאות סימולציה (מ.ס.ר) לאיתור מצוקה, דוכן הסברה ביום האחות, הדרכות לעובדים חדשים ופגישות ממשק להפקת לקחים עם יחידת האיכות וניהול סיכונים.

תוצאות



חלה עלייה משמעותית בכל המדדים.

העלייה הושפעה ממשבר הקורונה ומלחמת "חרבות ברזל" , שהובילו להרחבת מענים פסיכו-סוציאליים ולבניית פלטפורמה "עזרה שנייה", לתמיכה בצוותים.

סיכום והמלצות

ניכרת חשיבות להתייחסות לצרכים הרגשיים של אנשי הצוות הרפואי, על ידי:

- קיום פגישות ממשק קבועות לדיון באירועים חריגים והסברה בקרב אוכלוסיות מיוחדות.
- המשך חיזוק והטמעה ארגונית למודעות ולפניה לתמיכה
- סקר מקומי להגברת המודעות בבקרות איכות.
- התאמת התוכנית לממצאי הסקר.