כשגבולות יוצרים ביטחון

סטנדרטיזציה של מסר ותיעוד סביב כללי מחלקה פסיכיאטרית סגורה

פרויקט CQI/PDSA מבוסס מודל Safewards

ענת פינקו-נאור
אחות מרכזת תחום איכות

נועה ברזניק
עובדת סוציאלית

המרכז לבריאות הנפש גהה | 2026



רקע

במחלקות פסיכיאטריות סגורות, כללי המחלקה נועדו להבטיח ביטחון, סדר ורצף טיפולי. כאשר הכללים נמסרים באופן לא אחיד, חלקי או מאוחר, הם עלולים להיתפס כשרירותיים, לפגוע בברית הטיפולית ולהגביר קונפליקטים ופניות חוזרות.

מטרה

יצירת תהליך אחיד, ברור ומתועד למסירת כללי המחלקה בתוך 48 השעות הראשונות לאשפוז, לחיזוק מסר רב-מקצועי עקבי ומכבד, ולהפחתת קונפליקטים סביב גבולות המחלקה.

שיטה

בוצע פרויקט איכות בגישת PDSA במחלקה פסיכיאטרית סגורה. נבדקו 50 תיקי קבלה בשלב הבסיס, פותח דף מידע ייעודי למטופל, הוגדר תהליך עבודה מובנה, בוצעה הדרכה קצרה לצוות ונבחנו מדדי BEFORE ו-AFTER.

התערבות

1. **קבלה** — זיהוי מטופל חדש
2. **מסירת דף** — הסבר קצר עד 48 שעות
3. **תיעוד** — שדה קבוע ברשומה
4. **חיזוק המסר** — עו"ס/פסיכיאטר לפי צורך
5. **ניטור** — בדיקה שבועית

עקרון מנחה: הכללים מוצגים כהסבר למסגרת טיפולית ובטיחותית — לא כענישה.

מה השתנה?

מסר אחיד	דף קבוע	תיעוד ברור	בקרה שיטתית
שפה משותפת לצוות ולמטופל	מידע אחיד בכל קבלה	שדה מובנה ברשומה	מעקב אחר היישום

מודל PDSA — תהליך של שיפור מתמשך

Plan	Do	Study	Act
תכנון והגדרת יעדים	יישום ההתערבות	ניתוח תוצאות ולמידה	הטמעה והרחבה

תוצאות

השוואה לפני ואחרי ההתערבות

	לפני	אחרי
תיעוד הסבר בתוך 48 שעות	30%	84%
שימוש בדף אחיד	0%	75%
קונפליקטים מתועדים סביב כללים	26%	17%

נרשמה ירידה בפניות חוזרות, והצוות דיווח על שיפור בבהירות, באחידות ובתחושת השליטה במהלך הקבלה.

יעדים מדידים

תיעוד הסבר בתוך 48 שעות	שימוש בדף אחיד	קונפליקטים סביב כללים	פניות חוזרות
85%+	80%+	≤15%	פחות

מסקנות

סטנדרטיזציה של מסר המחלקה ושימוש בדף אחיד תרמו לשיפור הבהירות, לחיזוק המסר הטיפולי ולהפחתת קונפליקטים. התערבות קצרה וממוקדת יכולה ליצור שינוי משמעותי.

סיכום

הפיילוט מדגים כי התערבות קצרה, ברורה וישימה משפרת את חוויית הקבלה למחלקה ואת תחושת הביטחון של המטופלים והצוות.

> "תקשורת אחידה אינה מגבילה — היא מגנה."