



معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 16-12-2023

تاريخ القبول: 30-06-2024

Printed ISSN: 2352-989X

Online ISSN: 2602-6856

العنف في الوسط الصحي لدى الممرضات

Violence in the health centre among nurses

بن جلول دليلة¹¹ مخبر الدراسات الفلسفية وقضايا الإنسان والمجتمع في الجزائر. جامعة ابن خلدون -

تيارت - (الجزائر) dalila.bendjellol@univ-tiaret.dz

الملخص: يهدف هذا البحث الى الكشف عن ظاهرة العنف في الوسط الصحي من خلال محاولة معرفة واقعها ومستواها عند الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية. باستخدام المنهج الوصفي. تمت الاستعانة بالأداة من إعداد (قيسي، 2016). بتطبيقها على مجتمع الدراسة والبالغ عدده 66 ممرضة، وقد تم التوصل الى النتائج التالية: مستوى العنف في الوسط الصحي لدى الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية مرتفع، مع عدم تسجيل الفروق في مستويات العنف لدى الممرضات بذات المؤسسة تعزى لمتغير الأقدمية. و في ضوء هذه النتائج تقترح الدراسة ضرورة تفعيل مختلف الوسائل التي من شأنها الحد من هذه الظاهرة وتوفير بيئة عمل آمنة تسمح بتأدية المهام بكل أريحية من خلال اتخاذ التدابير اللازمة لذلك.

الكلمات المفتاحية: الممرضات ؛ العنف ؛ الوسط الصحي ؛ أسباب العنف ؛ أشكال العنف

ABSTRACT

This research aims to uncover the phenomenon of violence in the health environment by trying to find out its reality and level among nurses at the Public Institution for Neighborhood Health in Rahouya. Using the descriptive approach. The tool was prepared by (Qaisi, 2016). By The number is 66 nurses, The following results were The study population applying it to reached: Level of violence In the health environment Nurses at the public health institution in Al-Rahouya have a high rate of infection, Although no differences were recorded in the levels of violence among nurses in the same institution due to the variable of seniority. In light of these results, the study suggests the necessity of activating various means that would reduce this phenomenon and provide a safe work environment that allows tasks to be performed comfortably., by taking the necessary measures for this.

Keywords: nurses ; violence; healthy milieu ; the causes of violence ; forms of violence

* المؤلف المرسل لا يكتب اسم المؤلف تبقى فقط المؤلف المرسل

1. مقدمة:

أضحت الاعتداءات على الطواقم الطبية والشبه طبية بالمراكز الصحية والمستشفيات تحدث بصفة شبه يومية وتتنامي بشكل مقلق، جعلت موظفي القطاع الصحي يعملون في جو مشحون غير امن، حيث وصل العنف اللفظي والجسدي ضد العاملين في القطاع الصحي الى مستويات مرتفعة في جميع أنحاء العالم. حسب إحصائيات (2018) والتي قام بها مجموعة من الباحثين حول تناول موضوع العنف في مجال الرعاية الصحية وجدوا 253 دراسة تناولت ظاهرة العنف حيث أبلغ (61.9%) من المشاركين عن تعرضهم لأي شكل من أشكال العنف في مكان العمل وأفاد (42.5%) أنهم تعرضوا للعنف غير جسدي و(24.4%) تعرضوا للعنف الجسدي في العام الماضي وكانت الإساءة اللفظية (57.6%) هي الشكل الأكثر شيوعا للعنف غير الجسدي تليها التهديدات (33.2%) والتحرش الجنسي (12.4%)، كان انتشار العنف ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية مرتفعا بشكل خاص في بلدان آسيا وأمريكا الشمالية وفي أقسام الطب النفسي والطوارئ وبين الممرضات والأطباء (Vento, Cainelli, & Vallone, 2020).

1.1. اشكالية الدراسة:

ووفقا لأغلب الدراسات فان العنف يحدث في مكان العمل لأسباب متعلقة بنقص المع لومات وعدم كفاية الموظفين والمعدات وانقطاع الاتصالات مما يزيد من خطر السلوك العنيف في خدمات الرعاية الصحية وتكون في شكل إساءة لفظية وعنف نفسي واعتداء جسدي وجنسي من قبل المرضى وأقربائهم، الذي تكون تأثيراته سلبية على الصحة النفسية والجسدية للعاملين الصحيين متسببة في زيادة مستويات التوتر والقلق ومشاعر الغضب وانعدام الأمن والإرهاق. (Mento, Silvestri, Bruno, Muscatello, Cedro, & Pandolfo, 2020). حسب (Bernardes, M.L G; Karino, M E; Martins, J T; Okubo, C.V C; Galdino, M.J Q; Moreira, A.A O;, 2020) فقد ازداد تواتر العنف في مكان العمل بشكل كبير في العديد من البلدان خاصة في قطاع الرعاية الصحية، حيث يعد العاملون في التمريض الفئة الأكثر عرضة للعنف في مكان العمل من خلال تقديمهم المساعدة المباشرة للمرضى على مدار 24 ساعة، حيث تعرض ما مجموعه 49 عامل بنسبة (88.9%) من أصل 55 للعنف في مكان العمل، ومعاناة 21 عامل بنسبة (38%) من الإساءة اللفظية و14 عامل بنسبة (25.4%) يتعرضون للمهاجمة و6 عمال بنسبة (11%) أبلغوا عن تعرضهم للعنف الجسدي، و5 عمال نسبة (5.4%) أبلغوا عن التمييز العنصري. كما تم اجراء مراجعة تكاملية من خلال البحث في 3 قواعد بيانات وتم التوصل الى 18 دراسة، حددت الأشكال الأكثر شيوعا والعوامل المساهمة والعواقب التي تترتب على العنف في مكان العمل وردود فعل الممرضات تجاه أعمال العنف، كما تم العثور على انخفاض معدلات الإبلاغ عن العنف في مكان العمل بين ممرضات الطوارئ (Ayasreh, I R; Hayajneh, F A;, 2021)

أما في الوطن العربي فقد بدأت ظاهرة العنف تعرف انتشارا وتفاقما سريعا، ففي الأردن اضطر الأطباء الى إقامة وقفات احتجاجية على انتشار السلوك اللاأخلاقي مطالبين الحد من هذه الظاهرة ودعوا الى تشديد العقوبات على المعتدين (العيسى، الكيلاني، و محمود، 2014). ففي دراسة قام بها (سليم، 2016) لمعرفة أسباب العنف وأشكال الاعتداء على الأطقم الطبية بالمستشفيات الحكومية و الخاصة الأردنية سجل من خلالها المستويات المرتفعة لأسباب العنف و أشكاله في كلا القطاعين (العام والخاص) وشدد بضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة والمساعدة على التخلص من هذه الأسباب والأشكال خاصة عند الأطباء. كما توصلت (دراعو، فاطمة؛، 2023) الى وجود درجة عالية من الأسباب والأشكال المتسببة في العنف النفسي في القطاع الصحي، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أسباب العنف النفسي تعزى لمتغير طبيعة المهنة لصالح الأطباء العامون. هذا وقد أجرى (الحايك، أحمد عبد العظيم عبد الله؛، 2020) دراسة هدف من خلالها معرفة مظاهر العنف الممارس ضد الكوادر الطبية في المستشفيات الأردنية وأسبابه واليات التعامل معه وتوصل الى أن أكثر مظاهر العنف استخداما هو رفع الصوت والتحقيق مع وجود قلق لدى ذوي المرضى على مريضهم، لذلك تطلب سن قوانين وتعديلهما كي تكون رادعة للمعتدين

محليا وكغيرها من بلدان العالم فان الجزائر تعيش جملة من الظروف ساعدت على توسع نطاق ظاهرة العنف بين مختلف القطاعات وصولا الى القطاع الصحي ، وفي مقال منشور في جريدة الجنوب الجزائر عدد تشرين الثاني 2015، قد كشف تقرير عن رابطة حقوق الإنسان مؤخرا أن الوضع الذي تمر به المستشفيات الجزائرية أصبح كارثيا في السنوات الأخيرة مقارنة بالسبعينات، فبعد مرور سنوات من هذا الإصلاح الوهمي للمستشفيات لم يسجل أي تحسن ملحوظ من حيث التسيير والتنظيم، ورغم ما أنفقته الدولة من ميزانية قدرت أكثر من 70 مليار دولار إلا أن ظروف العمل بقيت على نفس الحال زد على ذلك قلة العناية صحية والتكفل الحقيقي بالمرضى والمصابين ونقص الأدوية، لآكن ما تراه بيظام للجهود التي تبذلها الدولة في تجسيد المنشآت والهياكل الاستشفائية وتوفير العتاد الطبي ومختلف الإمكانيات وتكوين الكادر الشبه طبي وفتح مجال لتكوين الأطباء في الخارج حصل بالفعل وفقا للتقارير السنوية التي يعدها مسيروا المستشفيات، لآكن ما يبقى مطروحا هو هل كل هذه الإجراءات تحد من ظاهرة العنف في المستشفيات؟ أم أنها مرتبطة بأسباب أخرى؟ (بيظام، سميرة؛، 2016).

ان خطر الاعتداء على عمال القطاع الصحي هو موضوع معروف عالميا ومع ذلك غالبا ما ينظر الى العنف في مكان العمل على انه جزء من الوظيفة، مما يؤدي الى عدم الإبلاغ بشكل عام ، واتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوصه جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية.

- أسئلة الدراسة:

- ما مستوى ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى ممرضات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية تعزى لمتغير الأقدمية؟

2.1. فرضيات الدراسة:

- مستوى ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى ممرضات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية متوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية تعزى لمتغير الأقدمية.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الوصفية الى تسليط الضوء على ظاهرة العنف التي تعاني منها الممرضات، والتي تعتبر من أخطر الظواهر وأكثرها انتشارا في بيئة العمل، كونها تمس الموظف و تهدد أمنه واستقراره الوظيفي، لذلك سعينا الى معرفة مستوى ظاهرة العنف لدى الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية، ومعرفة وجود الفروق من عدمها لدى الممرضات بذات المؤسسة تعزى لمتغير الأقدمية.

4.1. أهمية الدراسة:

تعتبر المستشفيات والمراكز الصحية من المؤسسات الحساسة والمهمة، نظرا لطبيعة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، ومع تزايد الطلب على هذه الخدمات نتيجة الانتشار المفرط لمختلف الأمراض، جعل المنتسبون لهذه المؤسسات يعيشون توترات وضغوط مهنية باستمرار، هذه الأخيرة كانت سببا رئيسيا في تشكل ظاهرة العنف التي استهدفت الصحة النفسية والجسدية والاستقرار الوظيفي لموظفي القطاع الصحي من جهة ونوعية وجودة الخدمة المقدمة من جهة أخرى. لذلك يتطلب دراسة لمعرفة مستوى العنف في الوسط الصحي محاولين الكشف عن الأسباب وراء انتشاره وإيجاد حلول للتخلص منه.

2. الإطار النظري:

1.1. تعريف العنف:

تعرفه منظمة الصحة العالمية (OMS) على انه الاستخدام المتعمد للقوة البدنية، والتهديدات بمواجهة الآخرين أو أنفسهم ضد مجموعة أو مجتمع، مما يجذبهم أو يؤدي ذلك الى حدوث صدمة أو أضرار نفسية ومشاكل مختلفة. (OMS, 2002).

قدم (مختار، 1999) بعض التعاريف الخاصة بالعنف لمجموعة من الباحثين، حيث يراه (Buss) على انه تصرف يقوم به الشخص لفظيا أو جسديا أو ملموسا، مباشرا أو غير مباشر وينجم عنه التسبب في مضرة جسدية أو مادية للفرد بحد ذاته أو أشخاص آخرين، أما (Berkowitz) العنف هو تصرف يراد به إلحاق الأذى بالأفراد، وحسب (Bertram) هو ممارسة تصرف من أجل إلحاق الأذى بالآخرين (الشمري، صاحب اسعد ويس، 2012).

2.2. أسباب العنف:

حسب (ماجد بن طالب) ان أهم أسباب العنف هو ضعف الوازع الديني، وعدم إتباع النماذج الإسلامية في التعامل مع الآخرين، كذلك ثقافة استرجاع الحق لا يكون إلا بالاعتداء، إضافة الى مجموعة العوامل الأسرية والبيئية والثقافية التي نشأ عليها الفرد والتي تغذي السلوك العدواني، دون ان نتغافل ان الجهل وعدم معرفة القوانين والأنظمة والتمييز بين ما هو واجب وما هو حق (نوال، 2009).

أما (الدق، 2015) فيعتبر أهم الأسباب في نشوء العنف هي عوامل يمكن إيجازها في مايلي:

1. عوامل ذاتية: وتمثل في:

- شعور الفرد بالإحباط المفرط
- ضعف الثقة بالنفس
- طبيعة المراحل العمرية خاصة مرحلة البلوغ والمراهقة
- كثرة الاضطرابات الانفعالية وعدم الخضوع للضوابط الاجتماعية
- عدم التوفيق في إنشاء علاقات اجتماعية فعالة
- الحرمان من الأمن العاطفي
- عدم السيطرة عن الدوافع العدوانية

2. طبيعة التنشئة داخل الأسرة:

- انعدام التماسك الأسري
 - التدليل المفرط من طرف الآباء
 - عدم مراقبة الأسرة لسلوكيات أولادهم
- إضافة الى هذه العوامل لا ننسى دور المدرسة فغياب نماذج تبرز وتعزز السلوكيات الحسنة و غياب التوجيه والإرشاد من المدرسين والمستشارين من شأنه التأثير على تشكيل سلوكيات عدوانية، كما أن المحيط الذي يعيش فيه الفرد خاصة مقر السكن له نصيب في تنمية السلوكيات العدوانية في ظل الغياب التام للتنظيم الاجتماعي ووجود رفقاء وأصدقاء لديهم سوابق قضائية فهم أول من يتأثر بهم الفرد وتتغير شخصيته وسلوكياته بعد الأسرة مباشرة.

3. أشكال العنف:

1. العنف المادي:

هو ما يترتب عنه من أضرار تمس الممتلكات مثل الحرق، الهدم، السرقة، التخريب... ويتضمن أيضا العنف الجسدي من خلال توظيف القوة الجسدية في الاعتداء على الآخرين مثل الضرب المبرح، الخنق، الدفع، الركل... والتي تسبب في الآلام و إصابات تنجر عنها معاناة نفسية تؤثر على صحة الفرد.

2. العنف المعنوي:

وهو ما يترتب عنه من أثار نفسية على الأفراد مثل التخويف، الترهيب،... وهو ما يعرف باسم العنف النفسي أو الفكري، فمن خلاله يتم السيطرة على أحاسيس وأفكار الآخرين و التحكم فيها ليصبح في وضعية تبعية فكرية،

عن طريق ممارسة أساليب التهديد المتنوعة والتي يكون أثرها نفسي ما يجعل الفرد يعيش القلق و عدم الاستقرار (سامي، Al Khatib, Al Omari, Al-Sabbagh, Al-Ani, & Berggren, 2023; 2017؛
(Chapman, Styles, Perry, & Combs, 2010).

3. الطريقة والأدوات:

1.3. المنهج المتبع:

ككل الدراسات التي تعالج الظاهرة الاجتماعية والتي تنتهج منهاجاً يساعدها على الوصف الدقيق، اعتمدنا على المنهج الوصفي الملائم لمثل هذه الدراسات.

2.3. مجتمع الدراسة:

اعتمدت الباحثة طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والمتمثل في جميع المرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية والبالغ عددها 66 ممرضة والجدول التالي يوضح خصائص مجتمع الدراسة.

- الجدول رقم: (01): خصائص مجتمع الدراسة.

النسبة المئوية %	التكرار	الأقدمية في العمل
34.84	23	أقل من 5 سنوات
42.42	28	من 6 الى 10 سنوات
22.72	15	أكثر من 10 سنوات
100	66	المجموع

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على مخرجات spss ، 2023)

3.3. أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة لجمع بيانات الدراسة استبيان من إعداد (سليم، 2016). في دراسته المعنونة ب: أسباب العنف و أشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية و الخلية والذي يتكون من قسمين:

القسم الاول: خاص بالبيانات الشخصية لمجتمع الدراسة.

القسم الثاني: فقرات الاستبيان موزعة على بعدين هما:

- أسباب العنف وتدرج تحته 10 فقرات من (01- 10).

- أشكال العنف وتندرج تحته 10 فقرات من (11-20).

تصحيح الاداة:

تتم الاجابة على فقرات الاستبيان بالاختيار من متعدد من خمس اختيارات حسب مقياس ليكرت والتي يتم وفقها تصحيح الاستبيان باعطاء درجات من 1 الى 5 درجات حسب ترتيب الاستجابات كما هو موضح في الجدول التالي:

- الجدول رقم (02): استجابات فقرات الاستبيان والدرجات الموافقة لها

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	بديل الإجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية، 2023)

تم حساب المتوسط الفرضي من اجل مقارنته بالمتوسط الحسابي

المتوسط الفرضي = مجموع البدائل / عددها X عدد الفقرات

$$\text{المتوسط الفرضي} = 54 = 18 \times 5 / 15$$

4.3. الخصائص السيكمترية للأداة :

1.4.3. الصدق:

أ. صدق المحكمين:

قام الباحث بإجراءات التأكد من الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة، وتحقق ذلك حيث وجد كل معاملات الارتباط دالة ووجد ان معامل ألفا كروم باخ قدر بـ 0.92 وهي قيمة مرتفعة.

وبدورها قامت الباحثة بالإجراءات من اجل معرفة مدى صلاحية الأداة لدراستها، حيث عرضت الباحثة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في التخصص بغية معرفة آراءهم حول المصطلحات ومدى موثوقيتها لأغراض البحث و المجتمع المستهدف، فكانت النتيجة بعض التعديلات التي رأتها لجنة التحكيم واجبة ويمكن توضيحها في الجدول التالي.

-الجدول رقم(03): أهم التعديلات على الاستبيان.

الفقرة	الصورة الأولية	الصورة بعد التعديل
09	عدم اهتمام الموظفين (طبيب والممرض) في المستشفى بالمريض	عدم اهتمام الممرضات في المستشفى بالمريض
11	الضرب المبرح ضد الطاقم الطبي	الضرب المبرح ضد الممرضات
12	إشهار الأسلحة (البيضاء والنارية) في وجه الطاقم الطبي	إشهار الأسلحة (البيضاء والنارية) في وجه الممرضات
13	رفع الصوت والصراخ في وجه الطاقم الطبي	رفع الصوت والصراخ في وجه الممرضات
14	التلفظ بألفاظ مخلة بالحياء والتحقير للطاقم الطبي	التلفظ بألفاظ مخلة بالحياء والتحقير للممرضات
15	الاعتداء على ممتلكات الطاقم الطبي(كالسيارة والتلفون)	الاعتداء على ممتلكات الممرضات(كالسيارة والتلفون)
16	الاعتداء على ممتلكات الطاقم الطبي العامة داخل المستشفى كالأجهزة الطبية	الاعتداء على ممتلكات الممرضات العامة داخل المستشفى كالأجهزة الطبية
17	الدخول الى غرفة الطاقم الطبي بشكل مفزع	الدخول الى غرفة الممرضات بشكل مفزع
18	تهديد الأطباء بالقتل بسبب العصبية القبيلة	تهديد الممرضات بالقتل بسبب العصبية القبيلة
19	تهديد الأطباء بالسجن برفع قضايا عليهم بسبب الأخطاء الطبية	تهديد الممرضات بالسجن برفع قضايا عليهم بسبب الأخطاء الطبية
20	محاولة الانتقام من الطاقم الطبي بإزعاجهم في أماكن سكنهم	محاولة الانتقام من الممرضات بإزعاجهم في أماكن سكنهم

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية ، 2023)

ب. صدق الاتساق الداخلي: من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبد الذي تنتمي اليه.

-الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية

معامل الارتباط	الفقرات	أسباب العنق
0.23	انتشار ظاهرة الوساطة داخل المستشفيات	أسباب العنق
0.18	العصبية القبيلة وسيطرة الثقافة العشائرية	

**0.55	التسرع وغياب لغة الحوار	
**0.56	التعصب للرأي وعدم قبول الرأي الأخر	
*0.47	عدم تطبيق الأنظمة و التعليمات بعدالة في المستشفيات	
*0.44	الشعور بان العنف وسيلة لتحقيق الأهداف	
**0.82	ضعف دور الرقابة والأمن في المستشفيات	
*0.53	التهاون في تطبيق العقوبات على المتسببين للعنف داخل المستشفيات	
**0.62	عدم اهتمام الممرضات في المستشفى بالمريض	
*0.46	تأخر التحقيقات بالأحداث و القضايا الخاصة بالعنف في المستشفيات	
*0.49	الضرب المبرح ضد الممرضات	أشكال العنف
*0.45	إشهار الأسلحة (البيضاء والنارية) في وجه الممرضات	
**0.59	رفع الصوت والصراخ في وجه الممرضات	
*0.50	التلفظ بألفاظ مخلة بالحياء والتحقير للممرضات	
**0.57	الاعتداء على ممتلكات الممرضات (كالسيارة والتلفون)	
*0.52	الاعتداء على ممتلكات الممرضات العامة داخل المستشفى كالأجهزة الطبية	
**0.73	الدخول الى غرفة الممرضات بشكل مفرع	
**0.84	تهديد الممرضات بالقتل بسبب العصبية القبيلة	
**0.74	تهديد الممرضات بالسجن برفع قضايا عليهم بسبب الأخطاء الطبية	
**0.73	محاولة الانتقام من الممرضات بإزعاجهم في أماكن سكنهم	
**مستوى الدلالة(0.01)		*مستوى دلالة(0.05)

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على مخرجات spss ، 2023)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت على ارتباط دال إحصائيا مع الدرجة الكلية للاستبيان عند مستوى دلالة ما بين (0.01 - 0.05) عدا الفقرتين رقم (01) و(02) فقد جاءت غير دالة وبالتالي يتم حذفها وبهذا يصبح الاستبيان يتكون من 18 فقرة في صورته النهائية.

2.4.3. الثبات: تم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كروم باخ.

-الجدول رقم(05): معامل ألفا كروم باخ

الدرجة الكلية	معامل ألفا
العنف	0.75

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على مخرجات spss ، 2023)

جاء معامل ألفا بقيمة قدرت ب: 0.75 وهي قيمة مقبولة وعليه يمكن الاعتماد على الاستبيان لدراستنا.

5.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات - النسبة المئوية

- المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري

- المتوسط الفرضي - اختبار Anova One way

- معامل ارتباط برون

4. عرض النتائج ومناقشتها:

1.4. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

مستوى ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى ممرضات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية متوسط.

-الجدول رقم(06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمتغير

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	3.72	1.16	11	3.63	1.43
02	3.90	1.26	12	3.77	1.30

1.30	3.77	13	1.10	3.77	03
1.17	4.04	14	1.06	4.09	04
1.54	3.72	15	1.09	3.95	05
1.39	3.86	16	1.03	3.86	06
1.24	3.86	17	1.26	3.54	07
1.08	4.13	18	1.18	3.59	08
12.72	60.31	الدرجة الكلية	1.01	3.54	09
			1.36	3.63	10

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على مخرجات spss ، 2023)

حسب النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء مرتفع (60.31) عند انحراف معياري (12.72) مقارنة بالمتوسط الفرضي (54)، وعليه نرفض الفرضية القائلة مستوى ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى ممرضات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية متوسط. نقول أن ظاهرة العنف في الوسط الصحي لدى ممرضات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية مرتفع. ويعود ذلك الى أسباب رئيسية منها:

انعدام لغة الحوار مع المرضى وأقربائهم ، وغياب النقاش البناء و الذي يقوم على احترام الرأي والرأي الآخر وتقبله، كذلك طول فترة انتظار المرضى، النقص الملحوظ في تأطير الكادر الشبه طبي، وهذا ما أشار اليه، (Kumari, 2020) (A; Kaur, T; Ranjan, P; Chopra, S; Sarkar, S; Baitha, U; 2020) الشائعة وراء ظاهرة العنف هو استياء المرضى والمرافقين لهم، وانخفاض السيطرة على الانفعالات وسوء الإدارة وسوء التواصل. الغياب التام للتنظيم والرقابة من طرف المسؤولين عن الأمن داخل المؤسسة، وهذا نجد ذاته راجع الى نقص في أعوان الأمن، حيث من غير الممكن ل: 3 أعوان بمعدل يومي توفير الأمن لكل المصالح داخل المؤسسة والتي تستقبل يوميا على مدار 24 سا الآلاف من المرضى والزائرين. هذا ما أكده (Chaiwuth, S; Chanpravit, C; 2020) أن (Kaewthummanukul, T; Chareosanti, J; Srisuphan, W; Stone, T E; 2020)

من العوامل المساهمة في حدوث العنف في مكان العمل هو الافتقار الى الأمن الكافي والتدابير الأمنية اللازمة لمنع حدوث العنف في مكان العمل من قبل المرضى و أقربائهم وحتى زملائهم في العمل. من جهة أخرى عدم تطبيق الإجراءات القانونية اللازمة ضد المتسببين في العنف ضد الممرضات يجعل من الظاهرة تعرف تزايدا وتنوعا من حيث الشكل وتصل الأمور في اغلب الأحيان الى الضرب المبرح للممرضات والاعتداءات اللفظية والجسدية والمساس بالممتلكات والتهجم الوحشي عليهن في مكان العمل، لان اغلب القضايا المتعلقة بالعنف ضد الموظفين تنتهي بغلق

الملف على مستوى المؤسسة ، وهذا ما أكدته دراسة (Babiarczyk, B; Turbiarz, A; Tomagova, M; Zelenikova, R; Onler, E; Sancho Cantus, D;, 2020) فقد شهدت الممرضات حالات عنف من قبل المرضى و أقربائهم بنسبة (70%) ، والتي لم يتخذ أي إجراءات بعد وقوع أعمال العنف للتحقيق في أسبابها، نتيجة عدم الإبلاغ عن العنف في مكان العمل لأنهم يعتقدون أنه عدم الفائدة وغير مهم وتأييدا لما تم التوصل اليه نجد (Ferri, Silvestri, Artoni, Di, & Di Lorenzo, 2016).
توصل الى أن الممرضات في مستشفيات إيطاليا الأكثر تعرضا للاعتداء بنسبة (45%) حيث طالب الجهات المعنية بضرورة تعزيز الوعي المهني لخطر العنف. أفاد 75% من الممرضات في مستشفيات غرب استراليا أنهم تعرضوا للعنف في مكان العمل في لاثني عشر شهرا الماضية والتي اعتبرها الباحث مصدرا لقلق كبير للمنظمة والمجتمع بشكل عام، حيث أقر انه يتوجب على المنظمات تحسين سلامة بيئة العمل لكل من الموظفين والمرضى وذلك بتطوير برامج تعليمية للممرضات والمرضى وأقربائهم للحد من تأثير تواتر العنف في مكان العمل (Chapman, Styles, Perry, & Combs, 2010). كما أكدت نتائج دراسة (Pich, J; Roche, M;, 2020) أن المستويات العالية من العنف الذي تتعرض له الممرضات و القابلات في مكان العمل مسى جميع قطاعات العمل العامة والخاصة . في نفس السياق سجل (Al Khatib, Al Omari, Al-Sabbagh, Al-Ani, & Berggren, 2023).
انتشار واسع للعنف الجسدي واللفظي ضد الممرضات في قسم الطوارئ في مستشفيات القطاع العام في الأردن، وأوصى ببذل الجهود من اجل ضمان سلامة الممرضات ولتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. كذلك أفادت أكثر من نصف الممرضات (62%) العاملات في المركز الطبي الأكاديمي في الولايات المتحدة أنهم تعرضوا الى العنف اللفظي من قبل المريض و (39%) تعرضوا للعنف الجسدي من قبل المريض مما أدى الى ارتفاع مستويات الإرهاق لديهم (Kim, Kitzmiller, Baernholdt, Lynn, & Jones, 2023). كم أظهرت دراسة قام بها (Samir, Mohamed, Moustafa, & Abou Saif, 2012). أن غالبية الممرضات تعرضن للعنف في مكان العمل وأن العنف النفسي هو الشكل الأكثر شيوعا (78.1%) وتشعر معظم الممرضات بـ (87.2%) أن العنف في مكان العمل له أثر سلبي عليهن ما يتطلب العمل على تجسيد برامج إرشادية لحماية الممرضات في مكان العمل.

2.4. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية تعزى لمتغير الأقدمية

-الجدول رقم (07): حساب الفروق ب Anova One way

الأقدمية	التكرار	المتوسط ح	قيمة F	الدلالة المعنوية
اقل من 5 سنوات	23	18.70		

		17.66	28	من 6 الى 10 سنوات
0.62	0.89	18.01	15	أكثر من 10 سنوات

المصدر: (بن جلول، جدول معد بناء على مخرجات spss ، 2023)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة F بلغت (0.89) عند مستوى دلالة (0.62) وهي غير دالة وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية تعزى لمتغير الأقدمية ونقر بعدم وجود فروق في مستوى العنف بين الممرضات في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية. ولعل السبب وراء عدم وجود الفروق لدى الممرضات تعزى لمتغير الأقدمية في العمل تعود الى جوهر ظاهرة العنف التي ترتبط بظروف العمل والتي تعتبر عامل رئيسي في حدوث العنف و ليس بالخصائص الديمغرافية للممرضات، فالخبرة في العمل غير كافية للتصدي لظاهرة العنف.

وهذا ما أقره (Kwok, et al., 2006) أن العنف في مكان العمل ضد الممرضات بات مشكلة كبيرة في هونغ كونغ يجب تكثيف الأبحاث من اجل معرفة الأسباب وراء تفاقمه، وأفاد (Zhang, et al., 2017) ان الممرضات الصينيات يتعرضون الى العنف بشتى أشكاله وارتباطاته العديدة بالعوامل المعقدة بما في ذلك الخصائص الشخصية للممرضات (الأقدمية في العمل، بيئة العمل...) مما يساعد مديري التمريض على فهم حال عمل موظفيهم وتقديم الدعم والحماية للممرضات الصينيات من العنف في مكان العمل . وعلى عكس ما تم التوصل اليه نجد (Chaiwuth, S; Chanprasit, C; Kaewthummanukul, T; Chareosanti, J; Srisuphan, W; Stone, T E;, 2020) سجل ان الممرضات الذين لديهم مدة عمل اقل من 10 سنوات هم الأكثر عرضة للعنف في مكان العمل. كما أبلغت الممرضات و القابلات ذوات خبرة عالية عن نسب منخفضة في التعرض للعنف في مكان العمل مقارنة بزملائهن الأقل خبرة (Pich, J; Roche, M;, 2020). هذا وسجل (Samir, Mohamed, Moustafa, & Abou Saif, 2012) أن ثلث الممرضات تعرضوا للاعتداء في السنوات الأولى من عملهم. كما أوضحت دراسة أن العاملين الأقل خبرة و الأصغر سنا هم الأكثر عرضة للعنف (العربية، نت، 2012)

5. خاتمة:

ان موضوع العنف هو موضوع الساعة نظرا للأشكال التي بات يجسدها في بيئة العمل والتي ولدت ضغوط رهيبية ونفسيات متوترة عند الموظفين. ان دراستنا جاءت للكشف عن واقع ظاهرة العنف في الوسط الصحي وهو وسط لا بد من توفر الهدوء والسكينة بالنظر الى الخدمة الإنسانية التي يقدمها، لآكن الطبيعة البشرية تحول دون ذلك. فالمواطنون والمرضى يتجهون الى هذه المؤسسات ومشاعرهم متوترة، قد يجعل القائمين على المصالح يفقدون سيطرتهم مما يتسبب في سوء التفاهم والذي يتطور الى ظاهرة عنف بشتى أنواعها فتوصلت دراستنا الى:

مستوى توافر ظاهرة العنف عند الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية مرتفع.

انعدام الفروق في مستويات العنف لدى الممرضات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرحوية تعزى لمتغير الأقدمية.

بناء على النتائج المتحصل عليها اقترحنا:

- تحديد وضبط مواعيد زيارة المريض والالتزام بها.
- تحفيز الموظفين من خلال تعزيز رواتبهم ومزاياهم.
- إبرام اتفاقيات مع المؤسسات الأمنية لتوفير الحماية والأمن داخل المستشفيات.
- تهيئة قاعات انتظار المرضى وأقربائهم لضمان راحتهم والتقليل من التوتر والغضب.
- إثراء برنامج التكوين بدورات فن التعامل واستقبال المواطنين فمن شأنه ان يبرز مدى الاهتمام والتعاطف مع المريض وأقرباءه.
- التحلي بأخلاقيات المهنة وانتهاج سلوكيات مناسبة.
- وضع مخطط امني داخلي على مدار 24 سا بالتنسيق مع مصالح الأمن الوطن

6. قائمة المراجع:

- بيطام, سميرة.; (09-10 04, 2016). اسباب العنف في المستشفيات الجزائرية و اليات مكافحة الظاهرة. الملتقى الوطني الاول حول: انسنة المستشفيات في الجزائر معيقات وحلول . جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.
- الحايك, أحمد عبد العظيم عبد الله.; (2020). تاعنف الموجه الى الكوادر الطبية في المستشفيات الاردنية مظاهره وأسبابه والية التعامل معه والوقاية منه من وجهة نظر عينة من المجتمع المدني. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، 18 (1)، 189-218.
- حسن محمد العيسى، علي الكيلاني، و محمد محمود. (2014). العنف في مكان العمل: اختبار العوامل المؤثرة في سلوك العنف الممارس ضد الكادر الطبي في المستشفيات الاردنية. المجلة العربية للادارة، 34 (1)، 71-95.
- دراعو, فاطمة.; (2023). العنف النفسي ضد الكوادر الطبية في القطاع الصحي. مجلة الوقاية والارغوميا ، 17 (1)، 87-102.
- الراشد نوال. (07 09, 2009). تشخيص اسباب العنف في بيئة العمل يحد من تفشيه. تاريخ الاسترداد 16 12, 2023، من www.alriyadh.com/450385.
- الشمري, صاحب اسعد ويس.; (2012). أسباب العنف لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات. مجلة دراسات تربوية ، 18 (04)، 219-262.
- الشيخ صلاح نجيب الدق. (31 12, 2015). ظاهرة العنف: اسبابها وعلاجها. تاريخ الاسترداد 16 12, 2023، من [/www.alukah.net/social/0/96819](http://www.alukah.net/social/0/96819).

- العربية, نت;. (05 05, 2012). 67% من العاملين بمستشفيات سعودية تعرضوا للعنف . تاريخ الاسترداد 05
03, 2024، من www.alarabiya.net/articles/2012

- قيسي سليم. (2016). أسباب العنف و أشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية و الخاصة
في الاردن. المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية ، 9 (1)، 93-108.

- مقالتي سامي. (2017). تفسير ظاهرة العنف في الجامعات الجزائرية من طرف هيئة التدريس - دراسة ميدانية
بجامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي -. رسالة دكتوراه . جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، الجزائر

-Al Khatib, H. T., Al Omari, M., Al-Sabbagh, A., Al-Ani, F., & Berggren, V. (2023). Workplace violence against health care providers in emergency departments of public hospitals in Jordan: a cross-sectional study. *international journal of environmental research and public health* , 20 (4), 3675.

-Ayasreh, I R; Hayajneh, F A;. (2021). Workplace violence against emergency nurses: a literature review. *Critical care nursing quarterly* , 44 (02), 187-202.

-Babiarczyk, B; Turbiarz, A; Tomagova, M; Zelenikova, R; Onler, E; Sancho Cantus, D;. (2020). Reporting of workplace violence towards nurses in 5 European countries-a cross-sectional study. *International journal of occupational medicine and environmental health* , 33 (3), 325-338.

-Bernardes, M.L G; Karino, M E; Martins, J T; Okubo, C.V C; Galdino, M.J Q; Moreira, A.A O;. (2020). Workplace violence among nursing professionals. *Revista brasileira de medicina do trabalho* , 18 (03), 250.

-Chaiwuth, S; Chanprasit, C; Kaewthummanukul, T; Chareosanti, J; Srisuphan, W; Stone, T E;. (2020). Prevalence and risk factors of workplace violence among registered nurses in tertiary hospitals. *pacific rim international journal of nursing research* , 24 (4), 538-552.

-Chapman, R., Styles, I., Perry, L., & Combs, S. (2010). Examining the characteristics of workplace violence in one non tertiary hospital. *journal of clinical nursing* , 19 (3-4), 479-488.

-Ferri, P., Silvestri, M., Artoni, C., Di, & Di Lorenzo, R. (2016). Workplace violence in different settings and among various health professionals in an Italian general hospital: a cross-sectional study. *psychology research and behavior management* , 263-275.

- Kim, S., Kitzmiller, R., Baernholdt, M., Lynn, M. R., & Jones, C. B. (2023). Patient safety culture the impact on workplace violence and health worler burnout. *workplace health & sefety* , 71 (2), 78-88.
- Kumari, A; Kaur, T; Ranjan, P; Chopra, S; Sarkar, S; Baitha, U;. (2020). Workplace violence against doctors: charactristics, risk factors, and mitigation strategies. *journal of postgraduate medicine* , 66 (3), 149.
- Kwok, R. P., LAW, Y. K., Li, K. E., Ng, Y. C., Cheung, M. H., Fung, v. k., et al. (2006). prevalence of workplace violence against nurses in hong kong. *hong kong medical journal* , 12 (1), 6-9.
- Mento, M. C., Silvestri, A., Bruno, M. A., Muscatello, C., Cedro, G., & Pandolfo. (2020). Workplace violence against healthcare professionals: Asystematic review. *Aggression and violent behavior* (51), 101381.
- OMS. (2002). Rapport mondial sur la violence et la sante.
- Pich, J; Roche, M;. (2020). Violence on the job : The experiences of nurses and midwives with violence from patients and their friends and relatives. In *Healthcare* , 8 (4), 522.
- Samir, N., Mohamed, R., Moustafa, E., & Abou Saif, H. (2012). Nurses' attitudes and reactions to workplace violence in obstetrics and gynaecology departments in cairo hospitals. *EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal* , 18 (3), 198-204.
- Vento, S., Cainelli, F., & Vallone, A. (2020). Violence against healthcare workers: a worldwide phenomenon with serious consequences. *Frontiers in public health* , 8, 50459.
- Zhang, L., Wang, A., Xie, X., Zhou, y., Li, J., Yang, L., et al. (2017). Workplace violence against nurses:Across-sectional study. *international journal of nursing studies* , 72, 8-14.