

الاستراتيجيات الوقائية لتقليل ظاهرة العنف في الوسط الصحي

Preventive strategies to reduce the phenomenon of violence in the health sector

ضيف الله حبيبة¹ وكليل طيب²

¹جامعة لونيبي علي البلدية 2

²جامعة مولود معمري تيزي وزو

تاريخ الإرسال: 2023 / 04 / 25. تاريخ القبول: 2023/04/30. تاريخ النشر: 2023/05/ 21.

ملخص:

يدعو الميثاق، الذي صدر عن منظمة الصحة العالمية لسلامة المرضى، الحكومات والجهات، التي تدير الخدمات الصحية على المستويات المحلية، إلى اتخاذ إجراءات لحماية العاملين بالقطاع الصحي بشكل أفضل، على اعتبار أن الحرص على سلامة من يقدم مختلف الخدمات الصحية (كالتبيب والممرض)، سوف تنتقل إلى الاعتناء بمن يتلقى هذه الخدمة أي المريض.

لهذا كان لا بد من اتخاذ استراتيجيات تسطرها مختلف الهيئات والوزارات المكلفة بالسياسات الصحية لأي بلد، وتشمل هذه الإجراءات حماية العاملين بالقطاع الصحي من العنف، وتحسين صحتهم النفسية، وحمايتهم من المخاطر المهنية، وتطوير البرامج المتعلقة بسلامة العاملين بالقطاع، وربط سياسات سلامة العاملين بسياسات سلامة المرضى.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجيات الوقائية، العنف في الوسط الصحي

Abstract:

The Charter, which was issued by the World Health Organization for Patient Safety, calls on governments and agencies that manage health services at the local levels to take measures to better protect health sector workers, given that ensuring the safety of those who provide various health services (such as doctors and nurses) will You move on to taking care of who is receiving this service i.e. the patient.

That is why it was necessary to take strategies underlined by the various bodies and ministries in charge of the health policies of any country. These measures include protecting workers in the health sector from violence, improving their psychological health, protecting them from occupational risks, developing programs related to the safety of workers in the sector, and linking worker safety policies with patient safety policies.

مقدمة:

يعتبر العنف ظاهرة قديمة تمس كل المجتمعات وفي كل الأزمنة، بالإضافة أنها تنتشر في كل الأوساط منها بيئات العمل المختلفة منها بيئة الوسط الأستشفائي، أين يتم الاحتكاك المباشر بين العامل المقدم للخدمة الصحية والمريض المطالب لها.

ففي تقرير للمرصد الوطني للعنف بفرنسا أشار أن الوسط الأستشفائي يشهد ارتفاع ظاهرة العنف بما مقداره 38% ما بين 2008-2009، وقد ارتفع في سنة 2010 بـ 7% عن النسبة السابقة، ولقد لامست هذه الظاهرة ثلاثة مصالح هي طب الأمراض العقلية والمصالح الاستعجالية والطب العام (لعجالية يوسف، 2015، ص6).

يقر إطار العمل المعياري والدستوري الجزائري بالحق في الصحة وغيره من الحقوق ذات الصلة، وكذلك الحق في عدم التعرض للعنف والتمييز. وهناك عدد من السياسات والبرامج والمبادرات العامة التي تتبع من هذا الإطار، بما في ذلك الجهود الهامة المبذولة في السنوات الأخيرة لمكافحة التفاوت في الحصول على الرعاية الصحية، مثل برامج التوأمة، واستعمال التطبيب عن بعد ووحدات الصحة المتنقلة.

فقد نص قانون العمل رقم 12 لسنة 2003 في الجزء الخاص بالسلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل ودور أطراف العملية الإنتاجية (أصحاب الأعمال، العمال، الحكومة)، والذي يتلخص في تحقيق أهداف المنشأة وهي زيادة الإنتاجية ومنع الأمراض والإصابات والحوادث والكوارث الصناعية، وبالتالي حماية البيئة الخارجية في المجتمع وأساساً حماية البيئة الداخلية في المصنع بجعلها بيئة عمل سليمة وآمنة، أي خالية من الملوثات مما يحمي الآلات والمنشآت وصحة العامل (مجدي شراره، 2016، ص5).

ولقد ازداد الاهتمام بالعمال في الآونة الأخيرة باعتبارهم قوة بشرية وموارد هامة من موارد التنمية بالنسبة لأي مجتمع، لكن هذا الاهتمام لم يمنع تعرض ملايين العاملين يومياً لحوادث عمل مختلفة، قدرتها الإحصائيات السنوية الصادرة عن المنظمات الدولية بما يقرب 110 مليون عامل يتعرضون لإصابات مختلفة، منها 180 ألف إصابة تؤدي للوفاة، بمعدل أربع إصابات كل ثانية وحادث خطير كل ثلاث دقائق. كما تترك هذه الحوادث آثارها الصحية والنفسية والاجتماعية على الضحية أي العامل بل وتمتد إلى عائلته والمحيطين به (عتيقة

وفي ظل التغيرات الأخيرة التي مست العالم في المجال الصحي أكد تيدروس المدير العام لمنظمة الصحة العالمية فقال: "لقد ذكّرنا جائحة كوفيد-19 جميعاً بالدور الحيوي الذي يؤديه العاملون الصحيون في سبيل التخفيف من حدة المعاناة وإنقاذ الأرواح. ولا يمكن لأي بلد أو مستشفى أو عيادة أن تحافظ على سلامة مرضاها ما لم تحافظ على سلامة عاملها الصحيين. ويشكل ميثاق منظمة الصحة العالمية بشأن سلامة العاملين الصحيين خطوة نحو ضمان أن يستفيد العاملون الصحيون من ظروف العمل الآمنة والتدريب والأجر والاحترام التي يستحقونها".

وقد أبرزت الجائحة أيضاً مدى أهمية حماية العاملين الصحيين في ضمان فعالية النظام الصحي وقيام المجتمع بواجباته.

ويدعو الميثاق الذي صدر بمناسبة اليوم العالمي عن منظمة الصحة العالمية لسلامة المرضى، الحكومات والجهات التي تدير الخدمات الصحية على المستويات المحلية إلى اتخاذ إجراءات لحماية العاملين الصحيين بشكل أفضل. وتشمل هذه الإجراءات حماية العاملين الصحيين من العنف، وتحسين صحتهم النفسية، وحمايتهم من المخاطر المادية والبيولوجية، والنهوض بالبرامج المتعلقة بسلامة العاملين الصحيين، وربط سياسات سلامة العاملين الصحيين بسياسات سلامة المرضى.

وفي هذا الصدد قامت الجزائر بسنّ عدة قوانين وتشريعات، وذلك لأن الجزائر من بين الدول التي بدأت في الآونة الأخيرة تعرف ظهوراً بارزاً لظاهرة العنف النفسي في العمل وفي مختلف قطاعات العمل الخاصة والعامة. وذلك في ظل غياب الإجراءات الكافية التي تضمن حماية العامل من هذا الخطر المهني.

وعلى هذا الأساس عمد المشرع الجزائري إلى سنّ بعض القوانين التي تفرض عقوبة في حالة تعرض العامل إلى سلوك العنف، دون أن تكون هذه القوانين صريحة وواضحة تعاقب على تعرض العامل الجزائري للعنف النفسي، إلا ما ذكر بصفة عامة وضمينياً مثلما نص عليه دستور (1996) في المادة 34، أن الدولة تضمن حرمة الإنسان ويحضر أي عنف بدني أو معنوي أو أي مساس بالكرامة، وتضيف المادة 35 على أن القانون يعاقب على المخالفات

المرتكبة ضد الحقوق والحريات وعلى كل ما يمس بسلامة الإنسان البدنية والمعنوية (آيت ليلي، د ت، ص43).

لكن وبعد التطورات الأخيرة التي شهدتها العالم ومنها الجزائر نتيجة جائحة كورونا أين شهدت المستشفيات اكتظاظ نتيجة ازدياد عدد المرضى مما أدى إلى زيادة كثافة العمل أدى إلى القلق والتوتر لكل من الطاقم الصحي والمرضى وأهله خوفاً من فقدان المريض حياته، وهذا ما نتج عنه زيادة الاحتكاك بين الطرفين وربما التلاطم بالكلام الحاد الذي قد ينجر عنه عنف على المستويين اللفظي والجسدي، مما أدى بالدولة إلى سن قوانين جديدة تحفظ بها كرامة العامل في القطاع الصحي وكإستراتيجية وقائية للحد من ظاهرة العنف.

وحسب ما صدر في الجريدة الرسمية (2020) الخاص "الاهانة والتعدي على المؤسسات الصحية ومستخدميها" المادة 149: يعاقب بالحبس من سنتين (2) إلى خمس (5) سنوات وبغرامة من 200.000 دج إلى 500.000 دج، كل من أهان أحد مهنيي الصحة بمفهوم القانون رقم 18-11 المؤرخ في 18 شوال عام 1439 الموافق 2 يوليو سنة 2018 والمتعلق بالصحة، أو أحد موظفي أو مستخدمي الهياكل والمؤسسات الصحية، بالقول أو الإشارة أو التهديد أو بإرسال أو تسليم أي شيء إليهم أو بالكتابة أو الرسم، أثناء تأدية مهامهم أو بمناسبة، قصد المساس بشرفهم أو باعتبارهم أو بالاحترام الواجب لهم.

وهناك عدة مواد تندرج تحت هذا القانون ندرجها بالترتيب كما يلي:

"المادة 149 مكرر: يعاقب بالحبس من سنتين (2) إلى ثماني (8) سنوات وبغرامة من 200.000 دج إلى 800.000 دج، كل من يتعدى بالعنف أو القوة على أحد مهنيي الصحة أو أحد موظفي أو مستخدمي الهياكل والمؤسسات الصحية، أثناء تأدية مهامه أو بمناسبة، يشكل تعدياً، كل فعل عمدي ينطوي على استعمال القوة أو التهديد باستعمالها، من شأنه إحداث الخوف أو الفرع لدى الغير، مهما كانت الوسيلة المستعملة."

"المادة 149 مكرر 1: إذا ترتب على العنف إسالة دماء أو جرح أو مرض أو وقع مع سبق إصرار أو ترصد أو مع حمل السلاح، تكون العقوبة الحبس من خمس (5) سنوات إلى اثنتي عشرة (12) سنة، والغرامة من 500.000 دج إلى 1.200.000 دج.

وتكون العقوبة الحبس من عشر (10) سنوات إلى عشرين (20) سنة، والغرامة من 1.000.000 دج إلى 2.000.000 دج، إذا ارتكبت الأفعال باستعمال السلاح أو ترتب عليها تشويه أو بتر أحد الأعضاء أو عجز عن استعماله أو فقد النظر أو فقد إبصار إحدى العينين أو أية عاهة مستديمة أخرى.

وتطبق العقوبات المنصوص عليها في الفقرتين الأخيرتين من المادة 148 من هذا القانون، إذا أدى العنف إلى الموت "المادة 149 مكرر2: يعاقب بالحبس من سنتين (2) إلى خمس (5) سنوات، وبغرامة من 200.000 دج إلى 500.000 دج، كل من يقوم بتخريب الأملاك المنقولة أو العقارية للهيكل والمؤسسات الصحية.

وتكون العقوبة الحبس من ثلاث (3) سنوات إلى عشر (10) سنوات، والغرامة من 300.000 دج إلى 1.000.000 دج، إذ أدت الأفعال إلى التوقف الكلي أو الجزئي للهيكل أو المؤسسة الصحية المعنية أو لمصلحة من مصالحها أو عرقلة سيرها أو إلى سرقة عتادها". (الجريدة الرسمية، 2020)

من خلال هذه الدراسة وما تقدم سابقاً أردنا التعرف على العنف في الوسط الصحي، وأهم الاستراتيجيات الوقائية لتقليصه.

أولاً: العنف في الوسط الصحي:

أضرار العنف في الوسط الصحي: يعتبر العنف نوع من أنواع السلوكيات السلبية، التي تحظى باهتمام الباحثين في مجال الظواهر النفسية والاجتماعية، نظراً لما تعرفه هذه الظاهرة من تطورات خطيرة، وقد أخذت أشكالاً جديدة، شكلت مخاطرأ أصبحت تهدد أمن وكيان استقرار كل المجتمعات، نظراً للآثار البالغة داخل المجتمعات، إذ تظهر عند تفاعل الأفراد بعضهم ببعض (حبيب بن صافي، 2019، ص2)

ولقد افترض، (Leymman, 1996)، إن التعرض للعنف النفسي في العمل يكون من خلال العديد من السلوكيات التي تتسم بالتكرار والديمومة مرة واحدة على الأقل في الأسبوع ولمدة لا تقل على ستة أشهر إلى اثني عشر شهراً الأخيرة من عمل العامل، وهذه السلوكيات العدائية ينفذها شخص أو عدة أشخاص إزاء تابعيه، تتخذ أشكالاً مختلفة تهدف

إلى منع الضحية من التواصل مع الآخرين، وتجاهله في مكان العمل وعدم الاعتراف به والإضرار بصحته وكذا تمديده بالاعتداء عليه جنسياً وجسدياً (عاصمي نبيلة وخلفان رشيد، 2018، ص 232).

كما أن الدراسات تؤكد أن ظاهرة العنف والتنمر في العمل تزداد وتظهر من خلال الدعاوي والشكاوي من طرف العاملين ولقد أكدت دراسة كاشلي (KEASHLY, 2000) في جامعة واين (Wayne) الأمريكية أن واحد من كل ستة عمال تعرض للتنمر المباشر في مكان العمل أما دراسة ديديانا (2008, Dedyna) فقد أثبتت أن واحد من كل ثلاثة عاملين تعرض للتنمر الوظيفي، وكذا الإجراءات المتخذة من أجل الحد والقضاء على هذه الظاهرة (عبد الوهاب مغار، 2015، ص 515).

تعتبر سلوكيات التنمر في مكان العمل قضية سلبية، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل، وتشير سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى المضايقة، أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلباً على عمله، وتم هذه الممارسات السلبية، بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل، وعلى فترة زمنية (Einarsen&Matthiesen, 2010).

ويرى (Batur & Wistrom, 2012 :14) أن من الأسباب الرئيسية للعنف والتنمر في مكان العمل هو الدور الذي تلعبه العوامل التنظيمية وظروف العمل، مثل البيئة الاجتماعية، أو عبء العمل، أو تقسيم المهام. أي أن التنمر يكون ناتج عن المنظمة نفسها والتي تتجسد في القيادة والصراعات الدورية والتحكم في العمل واللغة العدوانية المستخدمة في مكان العمل، ويضيف آخرون إلى أن أسباب العنف والتنمر في وسط العمل قد ترجع إلى: العديد من السلوكيات والتصرفات التي قد تكون لفظية أو جسدية مباشرة أو غير مباشرة، فعلى سبيل المثال لا الحصر قد يتعرض الموظفون إلى التهيب والتهديد والنقد الهدام والدائم والاعتداء والاستهزاء بطريقتهم وقناعاتهم ومظهرهم والتحرش الجنسي بهم، والشائعات والإهانات والشتائم، والصراخ وسوء المعاملة، واستخدام كلمات مهينة، والمزاح غير المناسب، ومنع من الترقية دون مبرر منطقي ومقنع، والإشراف المتعجرف، وتهميش الموظف والتقليل من

عمله، وتكليفه بمهام تفوق طاقته، وعدم إعطائه مساحة كافية من الحرية لتقديم الأفضل وما إلى ذلك من السلوكيات.

فغالباً ما يواجهها مهنيو الصحة وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى الذين يتكفلون بهم فهم يخضعون للعبء الكمي للمهنة، لكن أيضاً لأعباء فكرية وانفعالية تتزايد في النشاط المكثف نظراً للضغوط التنظيمية والعلائقية، أو تلك المرتبطة بمعاشهم المهني، أين يمتزج عدم الرضا، نقص المشاركة في اتخاذ القرارات..... الخ، وقد ينجر على كل هذه الإغرامات معاناة نفسية خصوصاً لما تكون ظروف العمل غير ملائمة، فتؤدي إلى ضغط المهنة (لعجايلية يوسف، 2015، ص2). وبالتالي يصبح العامل غير مراقب وضابط لأفعاله مما ينتج عنه ممارسة العنف على الآخر أي المريض أو أقارب المريض.

2- بعض المخاطر النفسية والاجتماعية التي تنتج في الوسط الصحي: وهنا يمكن أن نتكلم على بعض المخاطر المهنية الناتجة عن العمل، خاصة العمل في بيئات معينة كالوسط الصحي والتي لها علاقة بالعنف، وقد ينتج عنها عدة مشاكل على الصعيد النفسي والاجتماعي.

ويمكن أن تعريف المخاطر النفسية على أنها كل ما يحدث اضطراباً نفسياً أو جسدياً أو عقلياً مما يخلق لنا عدم القدرة على القيام بأعمالنا وواجباتنا على الوجه الأكمل، أما المخاطر الاجتماعية فتعرف على أنها كل ما يؤثر في التفاعل والتماسك الاجتماعي بين الأفراد نتيجة عدم الالتزام لمعايير المجتمع (مصطفى العمري، بن عبو الجليلي، 2017، ص303). وتمثل في الضغط العصبي، العمل في ورديات الأجر، العلاقات الإنسانية، الدعم الاجتماعي والأسري.

وهناك من يضيف بعض الظروف النفسية للعمل كالتعب باعتباره من العوامل الهامة التي تؤثر على إنتاج العامل من جهة وعلى الحوادث من جهة أخرى، كما أنه يؤثر على الغياب والتمارض ويؤثر بصورة مباشرة على الكفاءة الإنتاجية وهي محور الاهتمام في علم النفس وخاصة علم النفس الصناعي والكفاءة الإنتاجية التي تعرف على أنها إنتاج أكبر مقدار وبنوعية جيدة في أقصر وقت ممكن وبأقل تكاليف وبأقل مجهود، مع تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا والإنتاج بالنسبة للعامل.

ونستطيع أن نعرف التعب بأنه حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق سواء كان هذا النشاط حركياً أو ذهنياً وتبدو في مظاهر ثلاثة:

- نقص فعلي متزايد في الكفاءة الإنتاجية.
- شعور ذاتي بالضيق والألم.
- تغيرات فسيولوجية مختلفة مثل اضطراب التنفس وارتفاع ضغط الدم وإرهاق العضلات.

الملل: وهو حالة نفسية تنشأ من القيام بعمل يعوزه الدافع القوي أو من اضطراب الفرد للقيام بعمل لا يميل إليه. ويمكن التمييز بين الملل والتعب، ذلك أن التعب راجع إلى الشعور بالإرهاك البدني قد يصاحبه الملل وقد لا يصاحبه كان الملل معناه الضيق والنفور، أما التعب فهو الإرهاق والإجهاد (محمد ربيع، 2010، ص184).

ثانياً: الاستراتيجيات الوقائية من العنف في الأوساط الاستشفائية:

تعد الجزائر حالياً عضواً في مجلس حقوق الإنسان في الأمم المتحدة (2014-2016)، وقد وقعت وصادقت على غالبية المعاهدات الدولية الخاصة بحقوق الإنسان، باستثناء الاتفاقية المعنية بالاختفاء القسري ومعظم البروتوكولات الاختيارية بشأن البلاغات الفردية حول مختلف المعاهدات. وتلقت البلاد على مدى السنوات القليلة الماضية، زيارة من بعض الخبراء المستقلين لمجلس حقوق الإنسان إلا أنها لم توجه بعد دعوة مفتوحة ودائمة لهم. وعلى الصعيد الإقليمي، كانت الجزائر عضواً ناشطاً هاماً في كافة المبادرات ذات الصلة بالصحة. وذلك عن طريق برامج السلامة في المؤسسة ولاسيما مختلف المؤسسات الصحية (تيدروس، 2016).

وتلخص منظمة الصحة العالمية عدة خطوات يمكن إتباعها للتصدي لمختلف المخاطر يمكن أن ندرجها كما يلي:

فبمناسبة اليوم العالمي لسلامة المرضى، تذكّر منظمة الصحة العالمية الحكومات بأنها مسؤولة قانوناً وأخلاقياً عن ضمان صحة العاملين الصحيين وسلامتهم وعافيتهم. ويدعو ميثاق المنظمة بشأن سلامة العاملين الصحيين جميع الدول الأعضاء والجهات صاحبة المصلحة المعنية إلى اتخاذ خطوات لتحقيق ما يلي:

❖ وضع وتنفيذ برامج وطنية بشأن صحة وسلامة العاملين الصحيين المهنيين:

- وضع وتنفيذ برامج وطنية بشأن الصحة المهنية للعاملين الصحيين بما يتماشى مع السياسات الوطنية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيين.
- استعراض وتحديث اللوائح والقوانين الوطنية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيين، عند الاقتضاء، بهدف ضمان تمتع جميع العاملين الصحيين بحماية تنظيمية في هذا المجال.
- تعيين مسؤولين محوّلين باتخاذ القرارات بشأن صحة وسلامة العاملين الصحيين المهنيين على الصعيد الوطني وعلى مستوى المرافق.
- وضع معايير ومبادئ توجيهية ومدونات لممارسات الصحة والسلامة المهنيين.
- تعزيز التعاون بين القطاعات في مجال سلامة العاملين الصحيين والمرضى، مع ضمان التمثيل المناسب للعاملين والإدارة، بما في ذلك نوع الجنس والتنوع وجميع الفئات المهنية.

✓ حماية العاملين الصحيين من العنف في مكان العمل:

- اعتماد وتنفيذ السياسات والآليات ذات الصلة بهدف الوقاية من العنف في قطاع الصحة والقضاء عليه وفقاً للقانون الوطني.
- تعزيز ثقافة عدم التسامح إطلاقاً مع العنف تجاه العاملين الصحيين.
- مراجعة قوانين العمل وغيرها من التشريعات، وعند الاقتضاء، اعتماد تشريعات جديدة محددة للوقاية من العنف ضد العاملين الصحيين.
- ضمان تنفيذ السياسات واللوائح بفعالية بغية الوقاية من العنف وحماية العاملين الصحيين.
- إنشاء آليات تنفيذ ذات صلة، مثل أمناء المظالم وخطوط المساعدة لتمكين أي عامل صحي يتعرض للعنف من الإبلاغ عنه والاستفادة من دعم مجاني في ظل سرية تامة.

✓ تحسين الصحة النفسية والسلامة المعنوية:

- وضع سياسات كفيلة بضمان أن تكون مدة عمليات النشر وساعات العمل وفترة الراحة مناسبة وعادلة، وتخفيف عبء العمل على العاملين الصحيين.
- تحديد مستويات توظيف مناسبة كفيلة بضمان السلامة داخل مرافق الرعاية الصحية، والحفاظ عليها.

- توفير تغطية تأمينية للمخاطر المرتبطة بالعمل، لاسيما للعاملين في المناطق المعرضة لخطر شديد.
- إرساء ثقافة عمل "خالية من اللوم" وعادلة بفضل التواصل المنفتح والحماية القانونية والإدارية من أي إجراءات عقابية، قد تُتخذ جراء الإبلاغ عن حوادث ضارة متصلة بالسلامة.
- إتاحة إمكانية الحصول على خدمات الرعاية النفسية والدعم الاجتماعي للعاملين الصحيين، بما في ذلك نصائح بشأن التوازن بين العمل والحياة وتقييم المخاطر والتخفيف من حدتها.

وبالإضافة إلى ميثاق سلامة العاملين الصحيين، حددت منظمة الصحة العالمية الأهداف الخاصة باليوم العالمي لسلامة المرضى لعام (2020) والتي تدعو فيها قادة الرعاية الصحية إلى الاستثمار في سلامة العاملين الصحيين وقياسها وتحسينها خلال العام المقبل. والغرض من هذه الأهداف هو حث مرافق الرعاية الصحية على معالجة خمسة مجالات هي: الوقاية من الإصابات الناجمة عن الأشياء الحادة؛ والحد من الإجهاد والإرهاق المرتبطين بالعمل؛ وتحسين استخدام معدات الحماية الشخصية؛ وتعزيز عدم التسامح إطلاقاً مع العنف تجاه العاملين الصحيين، والإبلاغ عن الحوادث الخطيرة المتصلة بالسلامة وتحليله (Pappa, S et al, 2020)

ويضيف (محمد ربيع، 2010) أن التصدي للملل والتعب الذي يصيب العامل في ميدان عمله لا بد من وجود مكافآت تشجيعية وعلاوات ترفع مستوى إنتاج العامل وكذلك تحسين الظروف الفيزيائية بما يؤدي إلى رفع روحه المعنوية. أما فترات الراحة فتؤخر ظهور التعب والملل لأكثر من سبب فهي تسهل التخلص من سموم التعب الفسيولوجي وفضلاته كما أنها تقلل من حدة الملل هذا إلى جانب أن علم الفرد باقتراب فترة الراحة يحفز على الاحتفاظ بمستوى مجهوده في العمل.

ولهذا سنت في هذا الصدد العديد من المواد والقوانين والتي بدورها تضمن حقوق العامل وفي حصوله على بيئة آمنة، حيث جاء في القانون رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية:

المادة 37: للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية.

المادة 30: يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو إهانة أو شتم أو قذف أو اعتداء، من أي طبيعة كانت، أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبةها، ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به.

وتحلّ الدولة في هذه الظروف محلّ الموظف للحصول على التعويض من مرتكب تلك الأفعال.

كما تملك الدولة لنفس الغرض، حق القيام برفع دعوى مباشرة أمام القضاء عن طريق التأسيس كطرف مدني أمام الجهة القضائية المختصة.

بالإضافة إلى القوانين التي سنتها الجزائر مؤخراً والتي بدورها تدعم العامل في القطاع الصحي وتجنّب ممارسة العنف عليه وذلك حسب ما جاء في الجريدة الرسمية (2020) حسب قانون العقوبات وفقاً للمواد التالية:

✓ "المادة 149 مكرر3: يعاقب بالحبس من سنتين (2) إلى خمس (5) سنوات، وبغرامة من 200.000 دج إلى 500.000 دج، كل من يقوم بتسجيل مكالمات أو أحاديث أو التقاط أو نشر صور أو فيديوهات أو أخبار أو معلومات على موقع أو شبكة إلكترونية أو في مواقع التواصل الاجتماعي أو بأي وسيلة أخرى، قصد الإضرار أو المساس بالمهنية أو السلامة المعنوية لأحد مهنيي الصحة أو أحد موظفي أو مستخدمي الهياكل والمؤسسات الصحية، أثناء تأدية مهامهم أو بمناسبةها. وتطبق نفس العقوبة إذا ارتكبت هذه الأفعال إضراراً بالمرضى وأسرههم أو بالهياكل والمؤسسات الصحية أو مساساً بالحرمة الواجبة للموتى. وتضاعف العقوبات المنصوص عليها في هذه المادة، إذا تم تحوير الصور أو الفيديوهات أو الأخبار أو المعلومات بشكل مغرض أو تم التقاطها خلسة أو في الأماكن غير المفتوحة للجمهور بالهيكل أو المؤسسة الصحية أو إذا تم إخراجها عن سياقها".

✓ "المادة 149 مكرر4: يعاقب بالحبس من ستة (6) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات، وبغرامة من 20.000 دج إلى 300.000 دج، كل من دخل باستعمال العنف إلى الهياكل أو

المؤسسات الصحية. وتكون العقوبة الحبس من سنتين (2) إلى خمس (5) سنوات، وبغرامة من 200.000 دج إلى 500.000 دج، إذا تم الدخول باستعمال العنف إلى الأماكن ذات الدخول المنظم".

✓ **المادة 149 مكرر 5:** تكون العقوبة الحبس من خمس (5) سنوات إلى خمس عشرة (15) سنة، والغرامة من 500.000 دج إلى 1.500.000 دج، إذا ارتكبت الأفعال المنصوص عليها في المواد 149 و 149 مكرر و 149 مكرر 2 و 149 مكرر 3 و 149 مكرر 4: خلال فترات الحجر الصحي أو خلال وقوع كارثة طبيعية أو بيولوجية أو تكنولوجية أو غيرها من الكوارث، قصد النيل من مصداقية الهياكل والمؤسسات الصحية ومهنيها.

✓ **المادة 149 مكرر 6:** تكون العقوبة السجن من عشر (10) سنوات إلى عشرين (20) سنة، والغرامة من 1.000.000 دج إلى 2.000.000 دج، إذا ارتكبت الأفعال المنصوص عليها في المواد 149 و 149 مكرر و 149 مكرر 2 و 149 مكرر 3 - في إطار جماعة، - إثر خطة مدبرة، - بعد الدخول إلى الهيكل أو المؤسسة الصحية باستعمال العنف، - بحمل السلاح أو استعماله".

وبحكم العمل في المجال الصحي لمدة عشر سنوات يمكن اقتراح بعض الحلول، التي في نظرنا قد تعمل على تقليص من ظاهرة العنف:

- كفاءة اليد العاملة المؤهلة للتعامل مع المرضى وأهالي المرضى.
- تزويد بعض المصالح الطبية كمصلحة الاستعجالات بالمزيد من اليد العاملة لاستيعاب المرضى، وتأدية الخدمة الصحية لهم في أقصر وقت وتجنّبهم الانتظار وكذا الاحتكاك مع أهالي المرضى.
- لا بد من إعطاء فترات راحة لتجديد طاقة العامل خاصة للذين يعملون بنظام المناوبة الليلية.
- بناء المزيد من المستشفيات والمنشآت الصحية لتقليل الضغط على المدن، وبالتالي تقليل الضغط المهني على العامل مما يساهم أيضا في العمل بأريحية أكثر.

- لا بد من إدخال الجانب النفسي في الوسط الصحي عن طريق تفعيل المختصين النفسيين لامتصاص قلق المرافقين للمرضى، وطمأنة المريض قبل تلقيه الخدمة الصحية.
- العمل على إيجاد بيئة عمل آمنة ومنظمة من جميع النواحي البشرية والفيزيائية والمادية، للحد من الإرهاق النفسي والإجهاد للعامل، وبالتالي التقليل من الضغط النفسي الداخلي الذي ينعكس بدوره في التفريغ اتجاه المريض وأهله بالعنف اللفظي الذي قد يتحول هو الآخر إلى عنف مادي وجسدي.

خاتمة:

تعد المنظمات الصحية من مستشفيات ومراكز صحية مختلفة مراكز حساسة ومهمة في تقديم مختلف الخدمات الصحية والطبية للمرضى، وكذا الأصحاء الذين يشهدون إليها لطلب الخدمة الوقائية. ولقد ازداد الطلب على هذه الخدمة في الآونة الأخيرة وذلك لكثرة انتشار الأمراض المختلفة ولاسيما الأمراض المزمنة والأمراض البوائية، فكان لا بد من القائمين على التخطيط للسياسة الصحية في أي بلد من وضع استراتيجيات لحماية العامل من مختلف المخاطر المهنية، التي قد يتعرض لها أثناء تأدية عمله داخل البيئة الاستشفائية، كانتقال الميكروبات والفيروسات ومختلف أنواع الأمراض، وكذا العوامل النفسية التي تمارس عليه كالعنف بنوعيه اللفظي والمادي، الذي قد يؤدي بحياة هذا العامل في أقصى حالاته كون هذا الأخير همزة الوصل بين الخدمة الصحية وبين طالب هذه الخدمة أي المريض.

قائمة المراجع:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2020) قانون العقوبات المؤرخ في 30 يوليو 2020، الجزائر.
2. حبيب بن صافي (2019) الاستراتيجيات الوقائية من العنف في الوسط المدرسي حسب رأي الفاعلين التربويين في مرحلة التعليم الثانوي للمنظومة التربوية الجزائرية، رسالة دكتوراه في تخصص علم النفس التربوي بجامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر.
3. ديتيوس بوراس (2016) المقرر الخاص المعني بحقوق الجميع في التمتع بأعلى مستوى ممكن من الصحة البدنية والعقلية، الزيارة القطرية للجزائر في الفترة ما بين 27 أبريل إلى 10 ماي 2016
4. عاصمي نبيلة، خلفان رشيد (2018) حوصلة دراسات حول العنف النفسي في العمل بالقطاع الصحي، مجلة مجتمع عمل وتربية، العدد 5، ص 230-249.

5. عبد الوهاب مغار (2015) التنمر الوظيفي_مقاربة نظرية_، مجلة العلوم الانسانية، العدد43، المجلد ب، ص511-521.
6. عتيقة حرارية (2017) الصحة والسلامة في الجزائر من التشريع إلى التثقيف، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد17.
7. مجدي عبد الله شراره (2016) السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل، مؤسسة فريديش ايبيرت، القاهرة.
8. محمد شحاته ربيع. (2010) علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
9. مصطفى العمري، بن عبو الجيلالي (2017) إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالة العاملين بالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار بمعسكر"، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6، العدد2، ص801-822.
10. لعجايلية يوسف (2015) مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية" دراسة ميدانية بالمركز ألاستشفائي الجامعي بعنابة"، رسالة ماجستير في علم النفس التنظيم والعمل بجامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
11. Batur,Martina & Wistrom,Emma. (2012) Workplace Bullying A Study about Awareness, Preparedness and Implementation, Thesis at University of Gothenburg: Sweden.
12. Pappa, S., Ntella, V., Giannakas, T., Giannakoulis, V. G., Papoutsis, E., &Katsaounou, P. (2020) Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among Healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. Brain, behavior, and immunity, S0889-1591(20)30845-X. Advance
13. online publication. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.026>