

## الأميركية أعلنت نتائج دراسة للعنف والعدوانية في أقسام الطوارئ في لبنان: أربعة من كل خمسة عاملين في أقسام الطوارئ يتعرضون للإساءة الجمعة 3 أيلول 2010

أعلنت الجامعة الأميركية في بيروت نتائج دراسة بعنوان "محدّدات العنف في أقسام الطوارئ في لبنان" أجريت في العام الماضي للإستقصاء بطريقة منهجية عن مستوى العنف ضد العاملين في أقسام الطوارئ في المستشفيات اللبنانية، وخصائص هذا العنف وعواقبه. قاد هذه الدراسة باحثان من الجامعة هما البروفسور محمد علم الدين، من دائرة سياسات الصحة وإدارتها في كلية العلوم الصحية، والدكتور أمين أنطوان قزّي، من دائرة طب الطوارئ في كلية الطب. وتُفدّت الدراسة بمنحة من مجلس الأبحاث الجامعية في الجامعة. ويقول الباحثان في مقدمة دراستهما إن العنف ضد العاملين في القطاع الصحي هو خطر مهني مُثبت عالمياً خصوصاً في الأقسام التي تُعرّض العاملين في مجال الصحة للاحتكاك بالمرضى والأهل في حالات المحنة والضيق، مثل أقسام الطوارئ. وقد استطلعت الدراسة جميع العاملين في أقسام الطوارئ في ستة من أكثر المستشفيات التخصصية انشغالاً في بيروت، لبنان، وذلك عبر استمارة استبيان من خمسة أقسام جمعت معلومات عن الخصائص الديموغرافية للعاملين، والخلفية المهنية، والتعرض للعنف، والنضوب المهني، والرضى عن بيئة العمل. وقد تم توزيع هذا الاستبيان على جميع العاملين في أقسام الطوارئ في المستشفيات المشاركة، من أطباء وطبيبات الطوارئ، والمتدربين والمتدربات في الطب والتمريض والممرضين والممرضات والموظفين الإداريين وحراس الأمن. وقد أجاب على الاستطلاع 256 من أصل 364 عاملاً في قسم الطوارئ أي أن نسبة الإجابة فاقت السبعين بالمئة.

وجاء في النتائج الرئيسية للدراسة أنه خلال الاثني عشر شهراً الماضية:  
- تعرّض أربعة من كل خمسة من العاملين في أقسام الطوارئ للإساءة اللفظية.  
- تعرّض واحد من كل أربعة من العاملين في أقسام الطوارئ للاعتداء الجسدي، وأدت أكثر من ثلث هذه الاعتداءات لإصابات بدنية.

وقال البروفسور علم الدين إنه من بين مقدّمي الخدمات الصحية، كانت أعلى نسبة للتعرّض للإساءة اللفظية هي للأطباء (88 بالمئة) بينما أعلى نسبة للتعرّض للعنف الجسدي (34.6 بالمئة) كانت للممرضات والممرضين. وقال إنه من بين العاملين الذين تعرّضوا للإساءة الجسدية، ذكر أربعون بالمئة منهم إنهم أمسكوا أو رُفسوا أو لكموا، وروى 16 بالمئة أنهم هُددوا بسكين أو مسدّس. وجاء في الدراسة أيضاً أن 35 بالمئة من العاملين في أقسام الطوارئ قالوا إنهم ينوون ترك وظائفهم خلال السنوات الثلاث القادمة، كما أن 20 بالمئة منهم لم يقرّروا بعد البقاء أو الرحيل. وقال البروفسور علم الدين إن هذه النتائج مقلقة وهي بمثابة إنذار مبكر لاحتمال حصول تسرب وظيفي بنسب كبيرة من أقسام الطوارئ. وأردف أن هناك تلامح قوي بين التعرّض للعنف والرغبة بترك العمل. وجاء كذلك في الدراسة:

- مرتكبو أعمال العنف هم من أفراد أسر المرضى وأصدقائهم في أكثر من ثلثي الحوادث.  
- أكثر الأماكن التي تعرّض فيها العاملون للعنف هي غرف الفحص وأماكن الانتظار.  
- تشمل العوامل الأكثر شيوعاً التي تؤدي إلى العنف في أقسام الطوارئ: فترات الانتظار في أقسام الطوارئ (وهو العامل الأكثر شيوعاً - 77.8 بالمئة)، وتوقعات الأسرة لعلاج أسرع وأفضل (50.4 بالمئة)، وسلوك العاملين (38.3 بالمئة)، وعدم وجود سياسات فعالة لمكافحة العنف (34.4 بالمئة)، وعدم كفاية الموارد (19 بالمئة).

وقال الدكتور قزّي إن كل أصحاب الشأن لا يجب أن يتجاهلوا الأسباب الكامنة وراء العنف في أقسام

الطوارئ، مثل الشعور أن المصاب لا يتلقى العناية اللازمة والدعم المطلوب. وقال الدكتور قزي أيضاً إن العنف تجاه عاملي أقسام الطوارئ غير مقبول بتاتاً، مضيفاً: "أهل المصاب وأصدقائه يصبّون جام غضبهم على أول عامل طوارئ يوافقهم بأنباء سيئة أو يعتبرون أنه لا يوفّر عناية لمُصابهم".

وجاء في الدراسة أيضاً:

- أكدت ثلث الموظفين فقط وجود سياسات لمكافحة العنف في مؤسساتهم. و أشار الثلثان الباقيان لعدم وجود مثل هذه السياسات أو لعدم إطلاعهم عليها.  
- أكد ربع موظفي أقسام الطوارئ فقط أنه يتم تنفيذ سياسات لمكافحة العنف في أقسامهم بشكل فعّال، إذا وُجدت.

وقال الباحثان إن هذه الدراسة سَتعرض في المؤتمر الدولي حول العنف في مراكز العناية الصحية والذي سيعقد في أمستردام في تشرين الأول المقبل. وسيشارك في هذا المؤتمر خبراء من كل أنحاء العالم وسيعرضون فيه أفكارهم لحماية العاملين في هذه المراكز. وخلصت الدراسة إلى أن العنف، والاعتداء اللفظي بشكل خاص، يبدو وكأنه جانب متوقّع من جوانب بيئة العمل في أقسام الطوارئ التي شملها الاستطلاع. ولاحظت أن بعض العوامل التي تدفع إلى العنف في أقسام الطوارئ، مثل أوقات الانتظار وموقف العاملين ونقص الموارد، يمكن أن تكون قابلة للمعالجة من قبل إدارات أقسام الطوارئ.

ودعا الدكتور قزي أصحاب القرار في أقسام الطوارئ (وزارة الصحة العامة والنقابات والجمعيات، وما إلى ذلك) إلى العمل معاً من أجل وضع وتنفيذ وتقييم تدابير فعالة لخلق بيئة عمل خالية من العنف تماماً عبر إزالة أو تخفيف مسبباته. ولفت إلى أن الظروف الراهنة يجب أن لا تُقبل لأنها تعيق توفير خدمات الطوارئ لمحتاجيها.