

# إدارة المخاطر الأمنية لخدمات الرعاية الصحية

كُتِبَ للتعامل مع مخاطر العنف ضد الرعاية  
الصحية في البيئات غير الآمنة والمتأثرة بالنزاعات



دورة إدارة المخاطر الأمنية للرعاية الصحية (SR4H)

# المحتويات

3	<b>نشر الوعي والتواصل من أجل إنشار بيئات خالية من العنف</b>
3	أهداف هذا الفصل
3	الأساس
3	القبول، الثقة، الاحترام، والتواصل بشفافية
4	الرسائل الرئيسية
6	التنفيذ
6	مشاركة الحضور لتوصيل الرسائل الرئيسية
9	مراقبة التغييرات والتأثير
9	التحديات
9	اختيار النهج الصحيح والرسائل المناسبة
10	التحديات الأخلاقية لتقديم الرعاية في السياقات الهشة
10	التصدي لأسباب العنف
11	الدروس المستفادة

## وحدات أخرى في الكتيب

- [الوحدة 1: معالجة العنف ضد الرعاية الصحية: مقدمة](#)
- [الوحدة 3: تقييم مخاطر العنف ورفع الجاهزية لتحسين الوقاية منه والتعامل معه](#)
- [الوحدة 4: الاستجابة لحوادث العنف](#)
- [الوحدة 5: ما بعد الحوادث، والعمل على توفير الوصول المستدام إلى الرعاية الصحية](#)
- [الوحدة 6: الملحق 1: مذكرة لدعم تقييم المخاطر وتحليل السياق / الملحق 2: أمثلة على تحليل السياق وتقييم المخاطر وخطط الطوارئ](#)

## الكتيب الكامل

- [إدارة المخاطر الأمنية لخدمات الرعاية الصحية : كتيب للتعامل مع مخاطر العنف ضد الرعاية الصحية في البيئات غير الآمنة والمتأثرة بالنزاعات](#)

## النسخة الإنجليزية من الكتيب

- [Security risk management for health care services: Handbook for Addressing the Risks of Violence against Health Care in Insecure and Conflict-affected Settings](#)

## النسخة الفرنسية من الكتيب

- [Gestion des Risques de Sécurité pour les Services de Santé: Manuel de gestion des risques de violence à l'encontre des soins de santé dans les situations d'insécurité et de conflit](#)

## النسخة الإسبانية من الكتيب

- [Gestión de riesgos de seguridad para los servicios de atención de salud: Manual para afrontar los riesgos de violencia contra la atención de salud en entornos inseguros y afectados por conflictos](#)

# نشر الوعي والتواصل من أجل إنشاز بيئات خالية من العنف

## أهداف هذا الفصل



### الأساس



تحديد الرسائل الرئيسية التي يمكن نقلها إلى الجهات المعنية عند الدعوة إلى بيئة خالية من العنف في مجال الرعاية الصحية.

### التنفيذ



تنفيذ أنشطة مناسبة في البيئة المحلية لبناء القبول وإقامة تواصل شفاف وبناء بين العاملين في مجال الرعاية الصحية والمجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين.

### تحديات



العمل مع المجتمع في المناطق المتأثرة بالعنف؛ احترام الأخلاقيات الطبية؛ والاستماع إلى ملاحظات مستخدمي الخدمة، حتى عند الحديث عن أسباب العنف.

## الأساس



## القبول، الثقة، الاحترام، والتواصل بشفافية

يُعد الوعي حجر الأساس لأي خطط وإجراءات للتصدي للعنف ضد الرعاية الصحية. الهدف هو توعية العاملين في الرعاية الصحية والمجتمع والشركاء الخارجيين وغيرهم، مثل الجهات المسلحة، بمدى التأثير السلبي للعنف على جميع المعنيين في خدمة الرعاية الصحية، وأنه حتى في أكثر الظروف استثنائية، من المهم الحفاظ على بيئة خالية من العنف لضمان الوصول إلى الرعاية وجودة الرعاية المقدمة للمحتاجين إليها. من خلال بناء توافق حول الحاجة إلى حماية الرعاية الصحية من العنف، يمكن تشجيع جميع أصحاب المصلحة - وخاصة الجهات المسلحة - على التصرف بطريقة تحترم أهمية خدمات الرعاية الصحية للمحتاجين.

لتحقيق هذه الأهداف، فإن التواصل الشفاف والحوار الصادق أمرين ضروريين. يجب أن يكون أي تواصل أو حوار ملائمًا للثقافة المميزة للمجتمع المحدد الذي يتم تقديم الرعاية الصحية له، مما سيعزز مستويات الثقة بين العاملين في مجال الرعاية الصحية وذلك المجتمع. يساعد التواصل/الحوار الفعّال في تحديد أين وكيف تحتاج خدمة الرعاية الصحية إلى تعديل ممارساتها لتلبية احتياجات المجتمع، في حين يجب أن يكون الموظفون والمرضى على دراية بحقوقهم وواجباتهم.

## الرسائل الرئيسية

تحتاج جميع وسائل التواصل أن تكون ملائمة لسياق محدد. يقترح الجدول 1 بعض الرسائل العامة التي يجب توصيلها، والمحتوى المحتمل لهذه الرسائل، والجمهور المحتمل. يمكن استخدام هذه الاقتراحات لتطوير الاستراتيجية التواصلية الأكثر ملاءمة لكل حالة. هذه ليست قائمة شاملة، ويجب تحديد أفضل وأهم الرسائل المناسبة من خلال المناقشات الجماعية التي تأخذ في الاعتبار وجهات نظر متعددة ومختلفة حول السياق المميز الذي تعمل فيه خدمة الرعاية الصحية. يجب اختبار الرسائل الرئيسية مع الجمهور المستهدف قبل إطلاق أي حملة إعلامية. قد تتطلب سياقات محددة، مثل تفشي الأمراض أو التغييرات في برنامج الرعاية الصحية، استراتيجيات تواصلية لشرح سبب النهج الجديد للرعاية الصحية.

### الجدول 1: الرسائل الرئيسية البيانات والمعلومات حول العنف ضد الرعاية الصحية

الجمهور المحتمل	الرسائل المحتملة ومحتواها
<ul style="list-style-type: none"> <li>أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>السلطات</li> <li>الجهات المسلحة</li> <li>العاملون في الرعاية الصحية بما في ذلك طاقم الدعم</li> </ul>	<p><b>العنف غير مقبول أبداً.</b></p> <p>صف حوادث العنف ضد الرعاية الصحية وعواقبها، مع التركيز على واقع وتجارب المجتمع المحلي. اربط بين حدوث العنف وتقليل توافر الخدمات الصحية، مما سيؤثر على المجتمع بأكمله.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>العاملون في الرعاية الصحية</li> <li>أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>الشركاء أو الداعمون لهذه الخدمة</li> </ul>	<p><b>العنف ليس فقط الهجمات باستخدام الأسلحة الثقيلة.</b></p> <p>يمكن أن يحدث العنف بطرق مختلفة، ولكنه دائماً ما يكون مخزباً بشكل سلبي، مما يقلل من قدرة خدمة الرعاية الصحية على تقديم هذه الرعاية. حتى السلوك العنيف التفاعلي مثل الغضب أو الاتهامات قد يساهم في تقويض الثقة والتقليل من قيمة الرعاية الصحية. كما أنه يؤثر بشكل كبير على عافية العاملين في الرعاية الصحية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الجهات المسلحة</li> <li>أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>السلطات</li> <li>العاملون في الرعاية الصحية</li> <li>الشركاء أو الداعمون لهذه الخدمة</li> </ul>	<p><b>يجب حماية الرعاية الصحية من الهجمات.</b></p> <p>مع مراعاة السياق بعناية، ركز على الرسالة الأساسية وهي أنه في السيناريوهات الهشة والمتأثرة بالنزاعات، يجب حماية الرعاية الصحية بشكل خاص لأنها تكون مطلوبة بشدة في هذه الأوقات. بالإضافة إلى أن في الواقع الرعاية الصحية محمية بموجب القانون الدولي الإنساني، ويجب على أطراف النزاع (وحاملي الأسلحة بشكل عام) تجنب تعريض الرعاية الصحية للخطر. على مستوى المجتمع، لدى الجميع دور في ضمان حماية الرعاية الصحية. يجب على السلطات والرعاة ضمان وجود تدابير كافية لمنع أعمال العنف ضد الرعاية الصحية ومعاقبة من يرتكبون مثل هذه الأفعال.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>• الجهات المسلحة</li> <li>• السلطات</li> <li>• العاملون في الرعاية الصحية</li> </ul>	<p><b>وجود الأسلحة في المرافق الصحية له عواقب سلبية.</b></p> <p>أُكِّد على المخاطر المتعلقة بوجود الأسلحة، مثل قتل المرضى، أو الإطلاق العرضي للأسلحة، أو محاولات السرقة في مرافق الرعاية الصحية، أو التهديدات ضد الأشخاص. ادعُ إلى إقامة مناطق خالية من الأسلحة في جميع المرافق الصحية. إذا كان ذلك ممكنًا، ركز على المخاطر التي تشكلها الأسلحة على الفئات مثل الأطفال، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، أو النساء الحوامل، الذين قد يكونون في خطر أكبر (قد يكون الأطفال فضوليين بشأن الأسلحة، بينما قد تكون الفئات الأخرى ذات قدرة محدودة على الاحتماء في الوقت المناسب إذا تم استخدام سلاح).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>• الجهات المسلحة</li> <li>• السلطات</li> <li>• العاملون في الرعاية الصحية</li> </ul>	<p><b>الوصول إلى الرعاية الصحية هو حق.</b></p> <p>أُكِّد على العوائق المحلية المتعلقة بالوصول إلى الرعاية الصحية، بما في ذلك حظر التجول، ونقاط التفتيش، والافتقار العام للأمان الذي يعيق قدرة الناس على الذهاب إلى المرافق الصحية. ناقش الحلول مع السلطات وحاملي الأسلحة، بما في ذلك الطرق للحصول على إذن للذهاب إلى المرافق الصحية في حالة الطوارئ الطبية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفراد المجتمع ومستخدمو الخدمة</li> <li>• السلطات</li> <li>• العاملون في الرعاية الصحية</li> <li>• الشركاء أو الداعمون لهذه الخدمة</li> </ul>	<p><b>يجب أن يثق ويقبل المجتمع بخدمة الرعاية الصحية وموظفيها، بنفس القدر الذي يجب أن تلبى فيه خدمة الرعاية الصحية وموظفيها احتياجات وحقوق المجتمع.</b></p> <p>يمكن أيضًا مناقشة موضوعات مثل مستوى الثقة بين العاملين في المجال الصحي والمجتمع، أو رضا المجتمع عن الخدمات، لأنها قد تكون مرتبطة بالتوترات الداخلية التي تؤثر على خدمة الرعاية الصحية</p>

### البيانات والمعلومات حول العنف ضد الرعاية الصحية

تقدم كل من Insecurity Insight ومنظمة الصحة العالمية وإئتلاف حماية الصحة في النزاعات معلومات مفتوحة المصدر حول طبيعة وأنماط العنف ضد الرعاية الصحية. كما نشرت مبادرة الرعاية الصحية في خطر التابعة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والعديد من الجمعيات المهنية مواد حول هذا الموضوع. يرجى ملاحظة أن المنظمات المختلفة تشير إلى المشكلة بطرق مختلفة، وقد تجد أن مصطلحات مختلفة تُستخدم للإشارة إليها، مثل "الهجمات على الرعاية الصحية"، أو "العنف ضد الرعاية الصحية"، أو "العنف الوظيفي في قطاع الرعاية الصحية".

### التواصل من قبل فريق الرعاية الصحية - من يجب أن يوصل الرسائل الرئيسية؟

- يمكن أن يشارك موظفون مختلفون من الرعاية الصحية، لكن العاملين صاحبي الثقة والاحترام الأكبر من قبل المجتمع ومستخدمي هذه الخدمات يجب أن يستلموا ويقودوا النقاش.
- عادةً ما يكون المدراء والسلطات المسؤولة عن القطاع الصحي الأكثر ملائمة للتواصل مع السلطات المماثلة والجهات المانحة بشأن المخاوف.
- يمكن للعاملين الصحيين من المجتمع تعزيز الرسائل الرئيسية وترجمة بعضًا منها في أنشطتهم اليومية ومن خلال الشبكات التي يديرونها داخل المجتمعات.
- يمكن للخدمات التعليمية، وقادة المجتمع، والأكاديميين والعاملين في المجال الإنساني أن يكونوا شركاء مهمين في تسليط الضوء والدفاع عن الخدمات الصحية والعاملين في الرعاية الصحية.

### مشاركة الحضور لتوصيل الرسائل الرئيسية

يمكن توصيل الرسائل التي تدعو إلى حماية الرعاية الصحية بطرق عديدة ومختلفة. ويمكن أن تساهم حملات التواصل المستهدفة في خلق وعي واسع النطاق، في حين يمكن تضمين مخاوف المحددة في الحوار مع الحضور. ليس من الضروري توصيل جميع الرسائل ذات الصلة خلال نشاط واحد فقط. قد يكون من الأكثر فعالية التركيز على رسالة أو رسالتين في كل مرة، بحيث يتم تصميمها لتكون مفهومة وقابلة للتقبل من قبل حضور محدد.

#### المجتمعات

يمكن للمجتمعات أن تلعب دورًا مهمًا في حماية الرعاية الصحية. يشير مصطلح المجتمع إلى مجموعة من الأشخاص الذين يجتمعون حول مصلحة مشتركة، أو سمة مشتركة، أو تجربة مشتركة مثل الموقع الجغرافي، أو التركيب العرقي، أو العمر، أو الدين، أو الاحتياجات الصحية.

يتم مشاركة المجتمعات بشكل أفضل من خلال الأنشطة التشاركية، سواء في تحديد الرسائل أو نشرها. وهذا قد يشمل:

- تطوير ومشاركة الرسائل الرئيسية باستخدام الملصقات أو أجزاء من المباني (مثل الجدران الفارغة) التي يمكن كتابة الرسائل عليها؛
- تطوير وتنفيذ أنشطة ثقافية مثل الرسم (مثل تزيين الجدران الخارجية برسائل وصور تدعو لعدم العنف)، الموسيقى أو المسرح؛
- تطوير وتسجيل محتوى توافلي (مثل فقرات إذاعية أو على وسائل التواصل الاجتماعي، مقابلات للمشاركة عبر الإنترنت، أو فيديوهات حول أهمية احترام خدمات الرعاية الصحية)؛
- جلسات التوعية في مناطق الانتظار في مرفق الرعاية الصحية؛
- ومناقشات حلقة تشمل العاملين الصحيين، المجتمع، قادة الرعاية الصحية، وأي من أصحاب المصلحة الآخرين.

يجب إخراج المجتمعات من خلال **محادثة صريحة** حول المخاوف والمخاطر. قد تكون لدى المجتمعات مخاوف بشأن برامج الرعاية الصحية، ويجب فهم هذه المخاوف.

من الأفضل أن يتم **التواصل بخصوص التدابير الصحية العامة** مثل حملات التطعيم أو الاستجابات لتفشي الأمراض من خلال الحوار بين المجتمعات ومقدمي الرعاية الصحية، بما يعزز بيئة إيجابية ومحترمة يمكن من خلالها تقديم الرعاية الصحية بفعالية.

يمكن أن تكون آليات المراجعة حول برامج الرعاية الصحية على شكل "خطوط ساخنة" أو دفتر يمكن للمرضى من خلاله التعبير عن امتنانهم أو شكواهم عبارة عن وسيلة لمشاركة المجتمع. سيضمن ذلك معالجة المخاوف وعدم الرضا والأسئلة بسرعة مما يعزز علاقة الثقة بين العاملين الصحيين والمجتمع.

يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر رسائل سلبية أو معلومات مضللة وخاطئة عن خدمات الرعاية الصحية والحملات. لذلك يجب على خدمات الرعاية الصحية مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يمكن أن توفر فهماً للمواضيع السائدة التي تؤثر على مواقف أفراد المجتمع تجاه الخدمات والبرامج. كما يمكن لخدمات الرعاية الصحية استخدام استراتيجيات مناسبة على وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات ذات الصلة حول عملها.

## صندوق 2: وسائل التواصل الاجتماعي والوعي بخصوص العنف ضد الرعاية الصحية

غالبًا ما تنتشر المفاهيم الخاطئة حول الهدف والدوافع من برامج الرعاية الصحية على منصات التواصل الاجتماعي. يمكن أن يخلق هذا مشاعر سلبية تجاه مبادرات الصحة العامة، والتي قد تتحول إلى خطاب كراهية وتحريض على العنف، مما يعرض برامج الرعاية الصحية للخطر.

تشمل أمثلة هذه المفاهيم الخاطئة على وسائل التواصل الاجتماعي ما يلي:

- انتشرت في أوغندا معتقدات بأن التدابير الصحية العامة المتخذة ضد الإيبولا في البلاد عام 2022 كانت بدافع نية تهجير السكان من أراضيهم للوصول إلى الموارد الطبيعية، مما عرض العاملين في الميدان للخطر. انظر: <https://bit.ly/UGAEbolaNov2022>
- أدى نقص المعرفة بمتطلبات الأخلاقيات الطبية التي تنص على علاج الأشخاص بناءً على احتياجاتهم وليس على انتماءاتهم العسكرية إلى اندلاع مشاعر الكراهية تجاه مقدمي الرعاية الصحية في بوركينا فاسو في عام 2023، عندما سمع الناس على وسائل التواصل الاجتماعي أن العاملين الصحيين قدموا المساعدة لأعضاء جرحى من طرف النزاع الذي لا يدعمه المستخدمون (مستخدمو وسائل التواصل)، مما عرض خدمات الرعاية الصحية المنقذة للحياة للخطر. انظر: <https://bit.ly/MSFBurkinaSMMMMar2023>
- منعت مبادئ الحياد الأطباء في السودان في عامي 2023 و2024 من تسمية الطرف الذي هاجم عدة مستشفيات في البيانات التي دعت إلى حماية الرعاية الصحية، مما أدى إلى انتقادات حادة على الإنترنت واتهامات للعاملين الصحيين بأنهم يؤججون النزاع من خلال دعمهم المزعوم لمرتكبي الفظائع ضد المدنيين. انظر: <https://bit.ly/SDNMSFCriticisedSep2023>

إن الاستخدام الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي يغير الوعي بالنزاعات. اليوم، أصبح كل شخص يحمل هاتفًا ذكيًا في منطقة نزاع مراقبًا للحرب - وربما مراسلًا حربيًا. يتم مشاركة تجربة الحرب المرعبة مع ملايين الأشخاص الذين يرون ويسمعون عن تجارب واقعية من أشخاص يمكنهم الارتباط بهم. قد يساهم فشل خدمات الرعاية الصحية في التواصل مع المجتمعات في انتشار المعلومات المضللة والخاطئة، مما يزيد من الشكوك حول النوايا وراء أنشطة الرعاية الصحية.

## قد يكون من الصعب مناقشة التجارب الصادمة، ويمكن أن تؤدي مناقشتها إلى ردود فعل عاطفية قوية ومؤلمة للغاية

قد تؤدي فعاليات التوعية إلى إثارة مشاعر ثقيلة بين المجتمعات المتأثرة بالصراعات. من المهم مراعاة الحاجة إلى متابعة إضافية لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي إذا كانت هناك ردود فعل عاطفية قوية خلال هذه الفعاليات أو إذا أصبح الجو العام متوترًا.

قبل النشاط أو الفعالية، قدم إرشادات للفريق الرائد حول كيفية التعرّف على علامات الضيق العاطفي وناقش ما يمكن فعله إذا كانت هذه العلامات ظاهرة. تأكد من أن الفرق على دراية بآليات الإحالة إلى برامج الدعم الاجتماعي والصحة النفسية ذات الصلة من قبل الجهات الحكومية أو الإنسانية التي يمكن تفعيلها في حال احتاج الأشخاص إلى دعم فوري.

### السلطات الإدارية، الجهات المانحة، والشركاء

تلعب السلطات الإدارية، الجهات المانحة، والشركاء دورًا حاسمًا في إنشاء الإطار الذي يتم فيه تقديم الرعاية الصحية. غالبًا ما تضع السلطات الإدارية القواعد القانونية والإدارية، بينما تحدد الجهات المانحة الميزانيات والأولويات. يمكن أن يدعم الشركاء التدريب وتطوير القدرات في خدمات الرعاية الصحية.

تُعد السلطات، الجهات المانحة، والشركاء أفضل الجهات المعنية التي يمكن التوجه إليها عند السعي لتطوير مقترحات وخطط عمل ملموسة لإدارة المخاطر. تعد **المناقشات الحلقية، جلسات التعريف، أو الاجتماعات التقنية** طرقًا مفيدة لزيادة الوعي وطلب الدعم. في بعض الحالات، يمكن للحوار الخاص والموثوق مع الشركاء المعتمدين أن يساعد في تطوير نوع الدعم المناسب.

### العاملون في الرعاية الصحية

لدى العاملين في الرعاية الصحية حق في بيئة عمل كريمة وآمنة تسمح لهم بالتركيز على تقديم الرعاية. كما أن لديهم مسؤولية الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والتصرف دائمًا باحترام تجاه المجتمع. يتحمل العاملون في الرعاية الصحية أيضًا واجب دعم مديري البرامج الصحية ومديري المنشآت الصحية في تنفيذ أنشطة إدارة الأمن من خلال التواصل بشأن المخاوف واحترام البروتوكولات.

يمكن لمديري البرامج الصحية تنظيم جلسات تعليمية للعاملين في الرعاية الصحية حول حقوقهم وواجباتهم، وأهمية السلوك الأخلاقي وغير التمييزي والاحترام المتبادل بين الأشخاص العاملين في الخدمة والمستفيدين منها. خلال حالات الطوارئ الصحية والسياقات المتأثرة بالنزاعات، يعتبر السلوك الأخلاقي والقبول من المجتمع جزءًا من أي استراتيجية للأمان والأمن.

يمكن إجراء مناقشات داخلية لمناقشة كيفية تصوّر عاملي الرعاية الصحية في الخطوط الأمامية لمشكلة إدارة المخاطر، وهذا يمكن أن يكون مهمًا لضمان الدعم الداخلي للاستراتيجيات والبرامج ذات الصلة. يمكن أيضًا تنظيم مثل هذه المناقشات لمجموعات محددة مثل العاملين في التوعية المجتمعية، العاملات الإناث، أو الأعضاء من مجموعات عرقية معينة الذين قد يواجهون مخاطر فريدة وقد لا يشعرون بالقدرة على التعبير عن مخاوفهم خلال نقاشات أوسع.

يجب أن تُجرى مثل هذه المناقشات في مناخ يشعر فيه العاملون الصحيون بأنه لن يكون هناك أي خطر من أن يؤدي التعبير عن مخاوفهم وقلقهم إلى تداعيات سلبية.

## حاملو الأسلحة، القوات الحكومية، الجماعات المسلحة غير الحكومية، وأطراف الحرب/النزاع

قد تكون قوات الأمن الحكومية قادرة على حماية مقدمي الرعاية الصحية العاملين في دولة أو منطقة معينة. وفي حالات أخرى، يمكن أن تعرض تصرفات كل من قوات الأمن الحكومية وحاملو الأسلحة والجماعات المسلحة مقدمي الرعاية الصحية للخطر.

سيحدد السياق متى وكيف يمكن التواصل مع القوات الحكومية أو غير الحكومية لطلب احترام الرعاية الصحية. في بعض السياقات، قد يكون من الممكن إجراء اتصال مباشر لمناقشة حوادث أو مخاوف محددة. وفي حالات أخرى، يمكن لمقدمي الرعاية الصحية طلب الدعم من شركاء مثل المنظمات الإنسانية للتحدث نيابة عنهم. يمكن لمقدمي الرعاية الصحية أيضًا طلب الدعم في مجال المناصرة لقضيتهم من المجتمع الدولي.

## مراقبة التغييرات والتأثير

يُعد رصد التغييرات في العلاقات بين مقدمي الرعاية الصحية والمجتمع أو بينهم وبين حاملي الأسلحة بعد جهود التواصل أمرًا مهمًا لاستخلاص الدروس وتوجيه الرسائل المستقبلية. يجب أن يكون التواصل لتعزيز احترام الرعاية الصحية نشاطًا منتظمًا للحفاظ على الوعي وضمان التوعية بالقضية للأعضاء الجدد في مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة. سيؤدي التواصل المستمر إلى تحسين الثقة والتصورات الإيجابية.

إذا لم تسفر جهود التواصل عن نتائج إيجابية، يجب مراجعة الرسالة واستراتيجية الحوار وتعديلها.

### تذكر، أفراد المجتمع هم حلفاء!

إن تطوير علاقة إيجابية ومحترمة مع المجتمع الذي يستخدم خدمة الرعاية الصحية ليس مفيدًا للأمن فحسب، بل سيضمن أيضًا الوصول إلى الرعاية الصحية وجودتها. يعد أفراد المجتمع جزءًا أساسيًا من أي خدمة صحية ولا ينبغي التعامل معهم كتهديد. إذا كانت هناك توترات بين المجتمع وخدمة الرعاية الصحية، تذكر أن تقييم ما إذا كانت الخدمة الصحية قد تم تشغيلها بشكل صحيح وكيفية ذلك، فقد تكون مسببات التوتر في الخدمة نفسها وليس في المجتمع!

## التحديات

### اختيار النهج الصحيح والرسائل المناسبة

اختيار الرسائل الصحيحة والأكثر فعالية هو عملية صعبة تتطلب مستويات عالية من الحساسية تجاه المخاوف في البيئات المتأثرة بالعنف. في كل سياق، يجب النظر بعناية في وجهات النظر والقلق والمخاوف المختلفة بين أصحاب المصلحة المتعددين واختبارها مع بعضها البعض. يمكن تقديم المراجعات حول ما إذا كانت الرسائل المقترحة مناسبة أو سوف تنجح فقط في بيئة تتسم بالثقة.

أمثلة: قد يكون تشغيل فيديو أو أغنية في منطقة انتظار المرضى للاستشارة أكثر ملاءمة لمشاركة أفراد المجتمع من الرسوم البيانية التي تحتوي على إحصاءات حول مدى العنف ضد الرعاية الصحية في المجتمع أو المنطقة أو الدولة. ستكون البيانات المجمعة بدقة أساسًا في أي محادثة مع جهة مانحة أو مسؤول من وزارة الصحة في البلد.

## التحديات الأخلاقية لتقديم الرعاية في السياقات الهشة

يمكن أن يكون تقديم الرعاية الصحية في حالات الطوارئ أو في السياقات الهشة المتأثرة بالعنف أمرًا معقدًا للغاية وي طرح العديد من المعضلات الأخلاقية. قد يكون من الصعب تحديد أولويات استخدام الموارد الطبية المحدودة عندما تزداد الاحتياجات الطبية ويزداد العنف سوءًا. قد يكون من الصعب تقديم رعاية غير متحيزة عندما يُنظر إلى بعض المجموعات على أنها "العدو". تعتبر الأخلاقيات الطبية معقدة للغاية. يجب أن يكون العاملون الصحيون مدربين جيدًا ومستعدين لشرح واجباتهم الأخلاقية للأطراف المختلفة (أفراد المجتمع، الجهات المسلحة، مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، إلخ). يجب أن يتم التواصل وعرض المبادئ الأخلاقية التي تحكم تقديم الرعاية الصحية بشفافية لتجنب التوترات والعنف التي قد تنشأ إذا أساء الناس فهم هذه المبادئ.

## التصدي لأسباب العنف

يحدث العنف ضد الرعاية الصحية في سياقات محددة. غالبًا ما يخشى أفراد المجتمع والعاملون في الرعاية الصحية من مرتكبي العنف، وتحديد مرتكبي العنف قد يؤدي إلى خلق الخوف والتوتر. يجب أن يتم التواصل في بيئة من الثقة، ويجب معالجة مخاطر الانتقام الناجمة عن رسائل معينة.

في بعض الحالات، قد تكون الموارد النادرة وانخفاض جودة الرعاية سببًا للعنف، وإذا كان هذا هو الحال، يجب معالجة هذه القضايا من خلال إثارة المخاوف مع المشرفين الأعلى أو السلطات الصحية الأخرى التي يمكن أن تساهم في الجهود المبذولة لحل هذه المشكلة في أسرع وقت ممكن.

## مصادر إضافية

### إرشادات ومعلومات إضافية لزيادة الوعي بالمشكلة

التقارير السنوية حول العنف ضد الرعاية الصحية - موقع ائتلاف حماية الصحة في النزاعات

فيديوهات للحملات ومواد المناصرة الأخرى - الرعاية الصحية في خطر، موقع اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)

الإرشادات الرسمية لمنظمة الصحة العالمية (WHO) ومنظمة العمل الدولية (ILO) حول الصحة المهنية في قطاع الصحة

تطوير قبول الخدمة الصحية - ECHO:

<https://acceptanceresearch.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/10/dg-echo-security-training-manual-module-5-image-and-acceptance.pdf>

أداة القبول - الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ومنظمة إنقاذ الطفولة:

<https://acceptanceresearch.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/01/acceptance-toolkit-final-for-print-with-notes.pdf>

### أمثلة على ممارسات جيدة في زيادة الوعي بالمشكلة

الوقاية والحماية من الهجمات على الرعاية الصحية: ممارسات جيدة - منظمة الصحة العالمية (الفصل 3)

اجتماع وزراء الصحة حول حماية الرعاية الصحية من العنف - تقرير اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)

تأثير COVID والعنف ضد الرعاية الصحية - تقرير المجلس الدولي للممرضات (ICN)، اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)، الاتحاد الدولي للمستشفيات (IHF)، والرابطة الطبية العالمية (WMA) (الفصل 4)

تجارب الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

## الدروس المستفادة

- ← تعزيز التفاعلات المحترمة بين العاملين في الرعاية الصحية والمجتمع ومستخدمي الخدمة وأصحاب المصلحة الآخرين يساعد في ضمان أن يفهم الجميع أن العنف في جميع الظروف هو حدث غير مرغوب فيه.
- ← العنف غير مقبول أبدًا، وسيكون له دائمًا عواقب سلبية على قدرة أنظمة أو مرافق الرعاية الصحية وعلى جودة الرعاية التي تقدمها.
- ← هناك عدة طرق للمشاركة في المناقشات والحملات للحفاظ على الخدمة الصحية خالية من العنف - لذا كن مبدعًا وقم بتعديل نوع النشاط الذي تستخدمه وفقًا لاحتياجات خدمتك!
- ← ومن المهم مناقشة حقوق ومسؤوليات العاملين في مجال الرعاية الصحية معهم والحاجة إلى احترام الأخلاقيات الطبية دائمًا. وفي السياقات غير الآمنة والمتأثرة بالصراع، من الضروري ضمان الحياد الطبي - أي عدم الانخراط في أي عمل قد يُفسر على أنه جزء من الأعمال العدائية أو دعم أحد الجانبين ضد الآخر.
- ← وينبغي أن تكون السلطات والشركاء والداعمين على دراية بمشكلة العنف ضد الرعاية الصحية وينبغي لهم دعم التدابير الرامية إلى معالجة هذه القضية.



**Insecurity  
Insight**

Data on People in Danger

يوفر كُتيب SR4H إرشادات حول كيفية تنفيذ مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى تعزيز بيئات محترمة وخالية من العنف، وتحضير الأفراد أو المنظمات لمواجهة والاستجابة بشكل مناسب للحوادث العنيفة، بالإضافة إلى التعامل مع تداعيات هذه الأحداث. تم تطوير هذا الكُتيب لمساعدة الخدمات الصحية في السياقات المتأثرة بانعدام الأمن أو الحروب في البلدان ذات الدخل المتوسط والمنخفض. يجمع هذا الدليل بعض أفضل الممارسات في إدارة المخاطر الأمنية ويقترح إطار عمل معدلاً للعاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يعملون بموارد محدودة. الهدف من هذا الكُتيب هو تعزيز نهج يأخذ في الاعتبار سلامة وأمن المهنيين الصحيين مع ضمان وصول المرضى إلى الرعاية الصحية.

تعد Insecurity Insight منظمة إنسانية مكرسة لخدمة المنظمات الإنسانية الأخرى (h2h)، حيث تقدم منتجات وخدمات البيانات إلى المنظمات الإنسانية، ومنظمات الإغاثة، والمجموعات المناصرة، والباحثين. من خلال تقديم أفكار مبتكرة، أدوات، بيانات ومنهجيات، تمكن Insecurity Insight المنظمات الأخرى من مساعدة وحماية الأشخاص المتأثرين بالكوارث والنزاعات. تلتزم Insecurity Insight بالمبادئ الإنسانية.

Insecurity Insight. Rue Fendt 1. 1201 Geneva. Switzerland  
[www.insecurityinsight.org](http://www.insecurityinsight.org)  
[info@insecurityinsight.org](mailto:info@insecurityinsight.org)

