

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

الاستجابة لحوادث العنف

أهداف هذا الفصل

الأساس

البقاء في حالة تأهب وجاهزية للرد عندما يظل العنف خطرًا قائمًا
خطط الطوارئ للاستجابة للعنف ضد الرعاية الصحية

التنفيذ

تكييف خطط الطوارئ لمجموعة واسعة من السيناريوهات المحتملة

التحديات

ردود فعل الناجين على الحوادث العنيفة

التدريب

طلب المساعدة من قوات الأمن

الدروس المستفادة

وحدات أخرى في الكتيب

[الوحدة 1: معالجة العنف ضد الرعاية الصحية: مقدمة](#)

[الوحدة 2: نشر الوعي والتواصل من أجل إنشار بيئات خالية من العنف](#)

[الوحدة 3: تقييم مخاطر العنف ورفع الجاهزية لتحسين الوقاية منه والتعامل معه](#)

[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](#)

الاستجابة لحوادث العنف

أهداف هذا الفصل



وضع خطط طوارئ وتدريب العاملين في مجال الرعاية الصحية على الاستجابة بكفاءة وفعالية في حال وقوع حادث عنف.



تنفيذ الإجراءات الموضحة في خطط الطوارئ حسب الحاجة، وتطبيق مبادئ السلوك الآمن والتنسيق مع أصحاب المصلحة الآخرين لضمان حل سريع للحادث.



احترام ورعاية ردود الفعل العاطفية الفردية تجاه العنف؛ وتخصيص الوقت المناسب لتدريب الموظفين على تنفيذ خطط الطوارئ؛ وطلب المساعدة من قوات الأمن.

الأساس

البقاء في حالة تأهب وجاهزية للرد عندما يظل العنف خطرًا قائمًا

قد تحدث حوادث عنف حتى عند وضع جميع التدابير الوقائية. تهدف تدابير الاستعداد إلى تقليل احتمالية حدوث حوادث عنف، وتقليل تأثير هذه الحوادث، وتعزيز قدرة الخدمة الصحية وموظفيها على الاستجابة لحادث عنيف.

يعتمد الاستعداد للاستجابة لحادث ما على نوعه. على سبيل المثال، يتطلب سرقة الممتلكات الشخصية في المنشأة الصحية استجابة مختلفة عن تلك المطلوبة للاستجابة لهجوم مسلح. أثناء وقوع حادث عنيف، يجب أن تكون الأولويات واضحة وعادةً ما تركز على سلامة العاملين في الرعاية الصحية والمرضى وحماية حياة وكرامة جميع الأشخاص المتأثرين.

يجب أن يكون لدى جميع خدمات الرعاية الصحية خطة استجابة توضح ما يجب القيام به في حال وقوع حوادث معينة ومن سيكون مسؤولاً عن إجراءات محددة. يجب أن تكون هذه الخطط مخصصة لكل نوع من أنواع العنف وواقعية بالنسبة للبيئة التي يتم استخدامها فيها. ويجب نشر هذه الخطط على كل من قد يكون مشاركاً فيها، كما يجب تنفيذ التدريب لضمان معرفة الجميع بما يجب فعله في حالة الطوارئ.

خط الطوارئ للاستجابة للعنف ضد الرعاية الصحية

لا توجد إجراءات معيارية أو "جاهزة" يمكنها تحديد ما يجب القيام به في كل سيناريو عنف قد يحدث. بشكل عام، هناك خمسة عناصر يجب أخذها في الاعتبار في أي خطط تم وضعها للاستجابة لحادث عنيف:

- **حماية حياة وكرامة الأشخاص:** يجب دائمًا إعطاء الأولوية للإجراءات التي تضمن سلامة الأشخاص الذين قد يتأثرون بحادث عنيف (العاملون الصحيون، المرضى، والآخرون مثل أفراد أسر المرضى وأعضاء المجتمع الذين قد يكونون حاضرين أيضًا). فقط بعد التأكد من أن جميع هؤلاء الأشخاص في أمان، يمكن للعاملين التركيز على حماية الممتلكات المادية أو الحفاظ على البنية التحتية والأصول سليمة.
- **التأكد من توفر خطوط الاتصال لطلب الدعم:** يجب تعيين شخص محدد يكون مسؤول عن التواصل الخارجي وطلب المساعدة، ويجب على باقي الموظفين عدم إجراء مكالمات مماثلة أو جهود اتصالات أخرى، بل يجب أن يركزوا على حماية الأرواح، بما في ذلك حياتهم. سيساعد ذلك على تجنب الارتباك، وضمان أن تكون نداءات المساعدة واضحة وفعالة، والحفاظ على سير الاتصالات بأفضل طريقة ممكنة.
- **التنسيق مع الأطراف الخارجية للحصول على الدعم، وفقًا للخطة:** في بعض الحالات قد يكون من الضروري طلب تدخل الأطراف الخارجية مثل المنظمات الإنسانية أو عناصر الأمن. يجب أن يتم ذلك بالتوافق التام مع تحليل السياق وتدابير التخفيف المطورة في أنشطة الاستعداد، ويجب إبلاغ الأطراف الخارجية التي سيتم الاتصال بها بأن ذلك قد يحدث أثناء حالة الطوارئ. يجب أيضًا تحديد الشخص المسؤول عن الاتصال بالأطراف الخارجية في الخطة.
- **تطبيق التدابير الاحتياطية للحد من تأثير الحادث:** قد يكون من الضروري توجيه الأشخاص إلى مناطق آمنة، أو ملاجئ، أو إغلاق بعض المساحات، أو الخزائن، أو استخدام طفايات الحريق، وإخلاء بعض المناطق من المنشأة، من بين إجراءات أخرى لمنع المزيد من النتائج السلبية من الهجوم. يجب وصف نوع الهجوم الذي تغطيه خطة الطوارئ بشكل واضح في الوثائق، مع تحديد الإجراءات التي سيتم اتخاذها، ويجب أن تكون متوافقة مع الإجراءات المتخذة في أنشطة الاستعداد، مثل تركيب لافتات توجه الأشخاص إلى مخارج الطوارئ أو تحديد المناطق الحرجة. بعبارة أخرى، يجب على الأشخاص أن يعرفوا ما الذي يجب فعله وكيف يتم ذلك.
- **تحديث أرقام الاتصال والمعلومات الرئيسية حول خدمة الرعاية الصحية:** يجب تحديث أرقام الاتصال الهامة، مثل أرقام مديري الأمن والعاملين الصحيين في الخدمة، باستمرار، ويجب حفظها مع وصف واضح للأدوار التي يجب أن يلعبها كل شخص حتى يمكن التعرف عليهم والعثور عليهم بسرعة عند الحاجة. قد تكون هناك حاجة أيضًا إلى تحديث مستمر للوثائق الأخرى وجعلها متاحة فورًا في حالات الطوارئ، مثل قائمة الموظفين وأرقام الاتصال بهم، وقائمة المواقع المدعومة والمعلومات الأخرى ذات الصلة بخدمة الرعاية الصحية. حدد مكان تخزين هذه المعلومات، ومن يحتاج إلى الوصول إليها، وهل يمكن الوصول إليها خارج ساعات العمل العادية؟ يجب أيضًا حفظها في موقع خارجي في حالة عدم إمكانية الوصول إلى المنشأة التي تعاني من حالة الطوارئ.

التنفيذ

من الذي ينبغي أن يكون مسؤولاً عن الاستجابة لحادث عنيف؟

- ينبغي لخطة الطوارئ الخاصة بالحادث أن تشير بوضوح إلى المسؤول عن كل خطوة من خطوات الاستجابة.
- ينبغي تحديد جميع مسؤوليات الاتصال والتنسيق والتعريف عنها مسبقًا، وتدريب الموظفين المعنيين بشكل صحيح. وينبغي تنفيذ هذه المسؤوليات وفقًا للخطة.
- ينبغي أيضًا التخطيط للدعم المحتمل من العاملين في المجال الإنساني أو عناصر الأمن أو ممثلي الخدمات الصحية الأخرى.

<p>غالبًا ما تؤدي الحوادث العنيفة إلى إثارة الخوف والشعور بفقدان السيطرة. سيسمح التدريب المناسب قبل وقوع أي حادث للموظفين باتخاذ قرارات سليمة عند الاستجابة لحادث ما.</p> <p>الأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها:</p> <p>هل أنت مصاب؟ هل هناك مخرج؟ هل يوجد أشخاص في الجوار؟ هل يمكنك طلب المساعدة؟ من قد يؤذيك؟ أين هم؟</p> <p>إذا كان شخص ما يتصرف بعنف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حافظ على أكبر مسافة ممكنة بينك وبين الشخص، حاول أن تبقى بالقرب من نقطة خروج، ولا ترفع صوتك. • تحقق من البيئة المحيطة لمعرفة ما إذا كان الشخص وحده ومن حوله. • اطرح الأسئلة بهدوء قدر الإمكان: ماذا يريد الشخص؟ من يريد التحدث إليه؟ ماذا يمكنك أن تفعل للمساعدة؟ • ادعُ الشخص للذهاب إلى منطقة معزولة لإجراء محادثة، وحاول منع الآخرين من التعرض للخطر. • ادعُ الشخص للجلوس، لأن السلوك العدواني يكون أصعب عندما يكون الشخص جالسًا. • استخدم تقنيات المرأة¹ للتأكد من أنك تفهم احتياجات الشخص ومتطلباته بشكل صحيح. <p>إذا كان الشخص مسلحًا:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارفع يديك لتظهر أنك غير مسلح وأنت تريد التعاون، ولكن لا تقم بحركات مفاجئة. • حاول أن تظل هادئًا وتحرك نحو مخرج، ولكن تجنب تعريض الآخرين للخطر. <p>إذا كان هناك قصف بالخارج:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ابقَ بعيدًا عن النوافذ أو الأبواب أو أي هيكل يمكن أن تدخل منه القذائف أو الزجاج أو الحطام. • اختبئ خلف جدران من الطوب أو الخرسانة، وإذا لم يكن ذلك ممكنًا، استلقِ على الأرض. • أغلق و/أو عزز الأبواب، وإذا أمكن، أغلق وغطِ النوافذ. • لا تخرج فورًا بعد أن يبدو أن القصف قد توقف. انتظر قليلًا قبل مغادرة المكان الذي احتميت فيه وحاول الاتصال بشخص ما خارج المنشأة للتأكد من توقفه. 	<p>خفض التوتر والسلوك الآمن</p>
--	---------------------------------

1 هذه هي الطرق التي تظهر بها أنك تستمع وتفهم ما يقوله الشخص. يمكنك أن تقول "أفهم" عندما يطلب منك ذلك لتظهر أنك تستمع إليه، أو تكرر مطالبه لتظهر أنك تفهم ما يقوله، على سبيل المثال "لذا فأنت تريد أن يتم معالجة زوجتك/طفلك/أخيك/صديقك على الفور".

<p>إذا كان هناك اعتقال أو اختطاف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لا تحاول الهرب أو المقاومة، لأن التعاون عادة ما يؤدي إلى ضرر جسدي أقل ويؤسس علاقة أفضل مع الخاطفين. • ابقَ يقظاً واجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات طالما كان ذلك آمناً. 	
<ul style="list-style-type: none"> • تحقق من الأشخاص: هل الجميع موجود؟ هل يتصرف الناس بطريقة آمنة؟ (إذا لم يكن الأمر كذلك، فقم بتوجيههم). • ساعد الناس في العثور على مأوى باتباع الخطط التي تم وضعها في مرحلة الاستعداد: هل هناك أشخاص سيجدون صعوبة في الانتقال إلى مأوى؟ (كبار السن أو الأشخاص ذوو الحركة المحدودة). هل هناك أطفال غير مصحوبين؟ • تحقق مما إذا كانت المناطق الحرجة معزولة وبعيدة عن الخطر. • قم بإغلاق أو تحصين الأبواب والنوافذ التي قد تزيد من تعرض المنشأة للعنف، أو اتخذ خطوات للتحكم في كيفية دخول الأشخاص إلى المنشأة أو مغادرتها (أيهما أكثر ملاءمة في ذلك الوقت). • اعزل المناطق التي يمكن أن تحمي الأشخاص. • اتخذ خطوات للسيطرة على الحرائق ومنع انقطاع الكهرباء أو حدوث ماس كهربائي. 	<p>إجراءات الاستجابة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اطلب المساعدة فور أن يصبح ذلك آمناً - يجب أن تكون جهة الاتصال وتدفع الدعم قد تم تحديدهما مسبقاً في مرحلة الاستعداد. • تذكر التركيز على المعلومات الأساسية لشرح حالة الطوارئ بسرعة ووضوح قدر الإمكان. قدم معلومات تجيب على الأسئلة التالية: ما الذي يحدث؟ أين يحدث؟ كم عدد الأشخاص المشاركين في الموقف؟ هل الجناة ما زالوا هناك؟ هل هناك أي خطر فوري آخر (حريق، انقطاع الكهرباء أو ماس كهربائي، تلف في مبنى المنشأة)؟ هل من الممكن إيصال معلومات حول ما يحدث أو ما هو مطلوب، وإذا كان ذلك ممكناً، متى؟ (فكر في الأسئلة الرئيسية: ماذا؟ أين؟ من (العاملون الصحيون/الجناة)؟ ماذا بعد؟ متى؟) • اطلب إخلاء طبي إذا كان هناك مصابون بحاجة إلى النقل. كم عدد المصابين الذين يحتاجون إلى النقل؟ • ذا لزم الأمر وكان ممكناً، اطلب إخلاء الأشخاص ونقل المواد/المعدات الأساسية إلى أماكن أكثر أمناً. اكتشف ما إذا كانت مرافق رعاية صحية أخرى يمكنها استيعاب بعض أو كل الأشخاص والمواد/المعدات. 	<p>إجراءات التنسيق</p>

تكييف خطط الطوارئ لمجموعة واسعة من السيناريوهات المحتملة

قد لا يستخدم مرتكبو حوادث العنف ضد الرعاية الصحية الأسلحة دائماً. على سبيل المثال، قد تركز خطة الطوارئ للحوادث التي يتم فيها إيقاف سيارات الإسعاف عند نقاط التفتيش على إجراءات الاتصال والتنسيق السريعة والفعالة لضمان السماح بمرور فريق الإسعاف.

قد تحتاج خطط الاستجابة أيضاً إلى أخذ تأثير الحادث على العاملين الصحيين أو المرضى في الاعتبار. على سبيل المثال، قد تترك بعض أنواع الحوادث العاملين الصحيين أو المرضى في حالة عاطفية شديدة ومضطربة، ويجب أن تتضمن خطط الطوارئ إجراءات مناسبة للتعامل مع هذا الوضع.

يمكن لخطط الطوارئ تحديد الاستجابات للإشارات التحذيرية مثل إطلاق النار في الجوار أو سلوكيات مضطربة بين حاملي الأسلحة في المنطقة.

يجب أن يكون الموظفون على علم بجميع خطط الطوارئ وتدريبهم على تنفيذها. تتطلب العناصر الرئيسية تدريبًا منتظمًا، مثل إجراءات الإخلاء أو الإغلاق أو الاتصال.

يجب أن تتضمن خطط الطوارئ خططًا للتواصل مع الأشخاص الذين لم يتلقوا تدريبًا، مثل المرضى وأفراد عائلاتهم.

التحديات

ردود فعل الناجين على الحوادث العنيفة

قد تؤدي الحوادث العنيفة من أي نوع إلى إثارة ردود فعل عاطفية قوية لدى بعض الأشخاص. قد يشمل ذلك البكاء، الصراخ، الضحك، محاولة الهروب بطرق خطيرة و/أو التجمّد. هذه كلها ردود فعل طبيعية، حتى في حالات الحوادث غير الحرجة. يجب ألا يتم الحكم على هذه الردود أو السخرية منها أو وصمها، ولا ينبغي إلقاء اللوم على الأشخاص لتفاعلهم بهذه الطريقة.

يساعد الاستعداد، بما في ذلك التدريب والمناقشات الجماعية لتحديد المخاوف، والاستراتيجيات الداعمة المطورة بشكل جيد، في تقليل التوتر والحد من السلوكيات التي قد تعرض الأفراد لمزيد من الخطر أثناء الحادث.

قد يحتاج بعض الأشخاص إلى دعم متخصص في الصحة النفسية إذا استمرت علامات الضيق على مدى فترة زمنية. يجب أن يقوم متخصص بتقييم هذه الحالات.

يجب أن تكون خطط الطوارئ مصممة أيضًا لدعم الأشخاص الذين لم يتم تدريبهم على الاستجابة للحوادث العنيفة، مثل المرضى أو أفراد أسرهم.

التدريب

يُعد تدريب الموظفين وممارسة الإجراءات الرئيسية الواردة في خطة الطوارئ بانتظام أمرًا ضروريًا لضمان إمكانية تنفيذها عند الحاجة.

طلب المساعدة من قوات الأمن

في العديد من السياقات، قد تكون قوات الأمن مرتبطة أو متورطة بشكل مباشر في الحوادث العنيفة التي تؤثر على الرعاية الصحية. قد يؤدي طلب دعمهم في هذه الظروف إلى تعريض خدمات الرعاية الصحية لمزيد من المخاطر، وقد تكون المنظمات الإنسانية قادرة بشكل أفضل على تقديم الدعم أثناء الأزمة.

قد تقرر بعض خدمات الرعاية الصحية الاعتماد على أفراد أمن خاصين عند العمل في مناطق ذات معدلات عالية من الإجرام. عادة ما يُكلف هؤلاء الأفراد الأمنيون بحماية نقاط الدخول/الخروج وإدارة العنف بين الأفراد على مستوى منخفض، ولذلك لا يُتوقع منهم مواجهة الأشخاص المسلحين.

تأكد من تقييم الحاجة إلى الاتصال بقوات الأمن وطلب دعمهم في مرحلة تقييم المخاطر ونقاط الضعف في دورة إدارة المخاطر، وأن خطط الطوارئ تحدد السيناريوهات التي سيتم فيها طلب الدعم والأفراد أو وحدات قوات الأمن التي سيتم الاتصال بها لطلب المساعدة.

مصادر إضافية

إرشادات إضافية بشأن السلوك الآمن وإجراءات الاستجابة

ملصق يذكّر بتقنيات خفض التصعيد في السلوك العنيف - نزع فتيل السلوك العنيف في بيئات الرعاية الصحية
دليل الأمن والسلامة للعاملين في المجال الإنساني (SAFE) - اللجنة الدولية للصليب الأحمر (خاصة الفصل 11)
السلوك الآمن والأمن السلبي - البقاء على قيد الحياة (خاصة الفصول 4 و 7 و 8)
إرشادات عامة للأمن حول السلوك الآمن وأمن المباني - البقاء آمناً: دليل الاتحاد الدولي لمهمة أكثر أماناً - IFRC (خاصة
الفصول 2 و 4 و 5)

إغلاق مكتب - <https://www.gisf.ngo/resource/office-closure>

إدارة العنف الجنسي - <https://www.gisf.ngo/resource/managing-sexual-violence-againstaids-workers/>

إدارة الاختطاف - <https://www.gisf.ngo/resource/abduction-and-kidnap-riskmanagement-guide/>

أمثلة على الممارسات الجيدة في إدارة الحوادث العنيفة

الوقاية والحماية من الهجمات على الرعاية الصحية: الممارسات الجيدة - منظمة الصحة العالمية (الفصل 5)
ممارسات التنسيق والإخلاء - تقرير MSF عن الهجوم (انظر الصفحة 7)
الحوار مع المجتمع إلغاء حظر الوصول - Frontline Negotiations (الصفحات 10-12)

الدروس المستفادة

- ← يمكن تقليل تأثير الحادث بشكل كبير عند إعداد خطط الطوارئ وتوزيعها بشكل فعال، وتدريب الموظفين بشكل صحيح على تنفيذها في حالات الطوارئ.
- ← عند الاستجابة لحادث عنف ضد الرعاية الصحية، تكون الأولوية لإنقاذ الأرواح وضمان كرامة الأشخاص المتأثرين بالحادث.
- ← يمكن استخدام عدة أنواع من السلوك الآمن وإجراءات الاستجابة لخفض التصعيد أو التخفيف من تأثير الحادث العنيف.
- ← يجب تدريب جميع الموظفين العاملين في المنشأة الصحية على الاستجابة للحوادث العنيفة واتخاذ الإجراءات المناسبة. يجب أن يعرفوا أدوارهم والسلوك المتوقع منهم في حالة وقوع حادث.



**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
info@insecurityinsight.org

