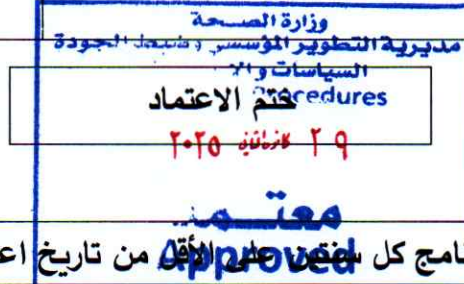




وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.					رمز السياسة:
عدد الصفحات :8 صفحات					الطبعة: الأولى
MOH	POL	D	HRM	32	

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة .	
الجهة المعنية بتنفيذ البرنامج : كافة الإدارات والكوادر الطبية والفنية والإدارية في المنشآت التابعة لوزارة الصحة .	
الإعداد: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة قاسم محمد داليا زياد	التوقيع: التوقيع:
التدقيق والمراجعة: قسم تطوير وإدارة السياسات	تاريخ التدقيق: 2024/10 / 28
التدقيق من ناحية ضبط الجودة :مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	تاريخ تدقيق ضبط الجودة : ٢٠ / ١ / ٢٠٢٥
الاعتماد :الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٥ / ١ / ٢٨



تتم مراجعة البرنامج كل سنة على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة : Approved		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة البرنامج

ختم النسخة الاصلية



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.
MOH	POL	D	HRM	32	عدد الصفحات : 8 صفحات
الطبعة: الأولى					

موضوع السياسة:

إيجاد بيئة عمل آمنة وسليمة خالية من كافة مظاهر العنف بجميع أشكاله.

الفئات المستهدفة:

كافة الكوادر العاملة في منشآت وزارة الصحة.

الهدف من السياسة / المنهجية:

1. الوصول إلى بيئة عمل آمنة وخالية من جميع أشكال العنف.
2. توعية كافة الكوادر بمفهوم العنف والتحرش والتمييز.
3. تحديد الوسائل والآليات المتاحة للإبلاغ عن العنف و/أو التحرش و/أو التمييز.
4. تشجيع ضحايا التحرش و/أو العنف على الإبلاغ عن حالات العنف و/أو التحرش و/أو التمييز.

التعريفات:

1. المنشآت التابعة لوزارة الصحة: المديريات المركزية ومديريات الصحة والمستشفيات والمراكز الصحية (الشاملة والأولية والفرعية والمتخصصة).
2. مكان العمل: كافة المرافق التابعة للمنشأة بغض النظر عن مكانها أو حجمها أو الخدمة المقدمة داخلها ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: أماكن الاستراحة، وتناول الطعام، والمرافق الصحية، وأماكن تقديم الخدمات ووسائل النقل الخاصة بالمنشأة وكما يتضمن أيضاً الزيارات الميدانية المتعلقة بالعمل، أو السفر، أو التدريب، أو الفعاليات والأنشطة الاجتماعية الخاصة بالعمل بالإضافة إلى وسائل التواصل الإلكترونية التي تعتمد عليها المنشأة وأماكن سكن الموظفين التي توفرها المنشأة.
3. العنف: الأفعال أو التهديدات اللفظية أو الجسدية التي تُمارس ضد العاملين في القطاع الصحي أو المرضى أو زوار المنشآت الصحية، والتي تؤدي أو قد تؤدي إلى أذى نفسي أو جسدي أو شعور بالخوف أو بيئة عمل غير آمنة وينقسم إلى :
 - 3.1. العنف الجسدي: استخدام القوة الجسدية أو التهديد باستخدامها الذي قد ينتج عنه إصابة جسدية أو أذى جسدي ومن أمثلته الضرب أو الدفع أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة ويشمل أيضاً أي أفعال أخرى قد تلحق الأذى المادي بالجسد.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 8 صفحات	الطبعة: الأولى
MOH	POL
D	HRM
32	

- 3.2. العنف النفسي: العنف الذي ينتج عنه اضطراب في السلوك العقلي الذي يسبب القلق والتوتر أو يسبب ألماً نفسياً أو عاطفياً مثل الإهانة والشتم والتحقير والعزل عن الأهل والأصدقاء والسخرية والتخويف والمطالب التعجيزية أو الحرمان التعسفي للحقوق والحريات.
- 3.3. العنف اللفظي: الاهانات أو التهديدات أو التلفظ بالألفاظ السيئة التي تلحق الضرر النفسي أو الروحي أو الاجتماعي.
- 3.4. العنف المبني على النوع الاجتماعي: العنف المرتكب ضد شخص (ذكرًا أو أنثى) بسبب جنسه أو بسبب الأدوار والمسؤوليات والتنشئة المرتبطة بجنسه، مما يؤدي إلى إجبار هذا الشخص على القيام بشيء ضد إرادته من خلال العنف أو الإكراه أو التهديد أو الخداع.
4. التهديد بالعنف: المحاولة أو التلميح بالقيام بالعنف مما قد يهدد الشخص المقابل بإلحاق الضرر.
5. التخويف (الترهيب): جعل الآخرين يشعرون بالخوف من خلال سلوك تهديدي يقوم به شخص ما.
6. الاعتداء الجنسي: أي سلوك لفظي أو غير لفظي أو جسدي أو ممارسة أو تلميح أو إيماء ذو طبيعة جنسية غير مرحب بها ويؤدي إلى عواقب سلبية جنسية وجسدية ونفسية.
7. الإهمال: عدم توفير الاحتياجات الأساسية مثل الرعاية العاطفية والجسدية والتعليمية وأو الصحية مما يؤدي إلى تأثيرات سلبية على صحة الفرد ونموه النفسي والاجتماعي.
8. التمييز: أي تفريق أو استبعاد أو تفضيل مبني على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصول الاجتماعية، ويكون من شأنه أن يحول دون تكافؤ الفرص أو المعاملة المتكافئة في التوظيف والعمل، ولا يعتبر تمييز أي تفريق أو استبعاد أو تفضيل مبني على أساس المؤهلات التي تقتضيها طبيعة العمل.
9. التسلط: سلوك عدواني متكرر يُمارَس عمدًا من قبل فرد أو مجموعة ضد شخص أو أشخاص آخرين، بهدف إلحاق الأذى النفسي أو الجسدي أو الاجتماعي بهم، ويشمل أشكالاً مختلفة من الإيذاء، مثل التهديد، الإهانة، الإقصاء وحرمانهم من حقوقهم، وقد يكون على شكل تحميل الناس أكثر من طاقاتهم بالعمل.
10. التحرش: سلوك غير مرغوب فيه من طبيعة جنسية، يتضمن تلميحات أو تعليقات أو أفعال تهدف إلى الإساءة أو الإهانة أو التهديد أو التعدي على كرامة الفرد، مما يخلق بيئة عدائية أو غير آمنة للشخص المتعرض له.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	HRM	32	الطبعة: الأولى
عدد الصفحات: 8 صفحات					

11. السلوك المحظور: أي فعل يمنع في مكان العمل يعرض الفرد للمساءلة القانونية ويشمل:
- 11.1. التهديد المباشر أو التلميح أو أي تصرف قد يفسره الشخص أنه تهديداً بالعنف سواء كان لفظي أو جسدي أو نفسي.
- 11.2. المطاردة أو المراقبة.
- 11.3. التحرش الجنسي.
- 11.4. التسلط.
- 11.5. حيازة أسلحة من أي نوع في أي من مرافق المنشأة، ويشمل مواقف السيارات، وأماكن العمل الأخرى الخارجية أو أثناء المشاركة في أنشطة المنشأة في مواقع أخرى إلا إذا كان حيازته أو استخدامه من متطلبات الوظيفة.
- 11.6. الاعتداء بالضرب أو التقييد أو إعطاء أدوية بقصد الإيذاء.
- 11.7. المزاح السيئ (العنيف).
- 11.8. الصوت العالي والسلوك المضطرب أو الغضب أو اللغة التي هي بوضوح ليست جزءاً من بيئة العمل النموذجية.
- 11.9. ارتكاب جناية أو جنحة العنف على الأشخاص أو الممتلكات في المنشأة.

المسؤوليات:

1. إدارة المنشأة:

- 1.1 اتخاذ الإجراءات الإدارية و/أو القانونية والجنائية تجاه ممارس جميع أشكال العنف داخل المنشأة.
- 1.2 توفير بيئة عمل آمنة خالية من أشكال العنف والتحرش والتسلط داخل المنشأة وتنظيم الدورات التدريبية والتعليمية التي تحد من حدوثها.
- 1.3 التقييم الدوري لحدوث حالات العنف أو سوء التصرف في المنشأة والعوامل التي تؤدي إليها باعتبارها إحدى المخاطر المحتملة والمحددة في برنامج إدارة المخاطر.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 8 صفحات	الطبعة: الأولى
MOH POL D HRM 32	

- 1.4 تشجيع الشخص على التبليغ عن حدوث العنف التي تعرض لها أو كان شاهداً عليها دون لوم أو معاقبة أو اتخاذ أي إجراء تأديبي في حقه.
- 1.5 تشكيل لجنة للتحقيق في الشكاوى المقدمة بخصوص أشكال العنف، مع مراعاة النوع الاجتماعي عند تشكيل اللجنة.
- 1.6 تطوير وتعميم السياسات والخطط لمكافحة العنف وإنشاء آليات المراقبة وتحديد العقوبات.

2. موظفو المنشأة:

- 2.1 الإبلاغ أو تقديم الشكاوى عن الحوادث السلبية بما في ذلك الحوادث البسيطة في حال التعرض لها أو مشاهدتها خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم من تاريخ الحادث.
- 2.2 عدم ارتكاب أشكال العنف والالتزام بقوانين وسياسات وإجراءات مكان العمل.

3. لجنة السلامة العامة:

- 3.1 التنسيق مع ضابط ارتباط السلامة العامة لتقييم المخاطر وإعطائها الأولوية في وضع الخطط والإجراءات التحسينية.
- 3.2 مراجعة نتائج تحليل الحوادث العرضية المتعلقة بالعنف وتقديم التوصيات اللازمة لإدارة المنشأة.
- 3.3 مراجعة دورية للإجراءات الاحترازية المتخذة للتأكد من فعاليتها.
- 3.4 التأكد من تدريب الكوادر حول آلية التعامل مع أشكال العنف والعمل على نشر الوعي بينهم.
4. ضابط ارتباط السلامة العامة:

- 4.1 عمل تقييم استباقي وإعادة التقييم للمخاطر بشكل سنوي وعند الحاجة لمخاطر العنف وبناءً عليه يقوم بالتنسيق مع لجنة السلامة العامة لوضع خطط عمل للأولويات المطلوبة.
- 4.2 جمع البيانات المتعلقة بالعنف بشكل شهري وتحليلها ودراستها مع لجنة السلامة العامة.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 8 صفحات	الطبعة: الأولى
	MOH POL D HRM 32

5. ضابط إرتباط الجودة:

- 5.1 إرسال تقارير الحوادث العرضية المتعلقة بالعنف للجنة السلامة العامة لدراستها وتحليلها وإتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية المناسبة.
- 5.2 المشاركة في توعية العاملين حول آلية التعامل مع العنف.
- 5.3 عمل جولات ميدانية للتأكد من الالتزام بتطبيق السياسات ومعايير السلامة العامة.
- 5.4 المشاركة في تحليل جذور المشكلة للحوادث العرضية التي تتطلب ذلك.

الأدوات:

تقارير الحوادث العرضية.

الإجراءات:

1. يقوم ضابط ارتباط السلامة العامة بتقييم استباقي لمخاطر العنف ضمن خطط عمل للأولويات المطلوبة.
2. تقوم إدارة المنشأة باتخاذ الإجراءات الوقائية مثل عدم السماح بالدخول لبعض أماكن العمل إلا لمن لديهم عمل رسمي وخاصة الأماكن التي يتم فيها عمل الإجراءات التداخلية للمرضى.
3. في حال حدوث شكل من أشكال العنف الموظف الالتزام بما يلي:
 - 3.1 السيطرة على ردة الفعل وضبط النفس سواء تعرض لعنف لفظي أو جسدي والمحافظة على الهدوء وعدم إثارة المعتدي.
 - 3.2 عدم تعريض نفسه للخطر ومحاولة إبعاد الأشخاص الآخرين عن الخطر الذي قد ينجم عن العنف.
 - 3.3 عند وجود خطر على حياته يتوجب عليه مغادرة المكان أو الخروج من أقرب مخرج طوارئ.
 - 3.4 الإتصال بالأمن داخل المنشأة.
 - 3.5 عدم مطاردة المعتدي أو مواجهته واستخدام الدفاع عن النفس لحماية نفسه.
 - 3.6 عدم التصدي للعنف بنفس الأسلوب والطريقة ومحاولة امتصاص غضب الشخص المقابل من أجل تخفيف ردود أفعاله.
 - 3.7 إبلاغ ضابط إرتباط السلامة العامة وموظف الأمن والمسؤول المباشر بالحادثة وكتابة تقرير حادث عرضي.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 8 صفحات	الطبعة: الأولى
	MOH POL D HRM 32

4. يقوم المسؤول المباشر بالتحقيق بأي حالة عنف فورًا لحماية الموظفين من الخطر ويقوم بتحويل المشكلة إلى مدير المنشأة وضابط ارتباط السلامة العامة الذين بدورهم يقومون بالتواصل مع قسم الشرطة للنظر فيها حسب القانون المدني والجنائي.

5. الإبلاغ عن حالات العنف كآلاتي:

- 5.1. في الحالات الطارئة والتي تستوجب تدخل مباشر يقوم الموظف بالاتصال مع الأمن لتوفير الأمن والحماية للمرضى والعاملين والزوار عن طريق المسؤول المباشر ومدير المنشأة والذين بدورهم يقومون بحجز الوثائق الشخصية للمتسببين بالعنف.
- 5.2. يقوم ضابط ارتباط السلامة العامة بتقييم درجة خطورة الوضع ويقوم الموظف بالإبلاغ عن الحادث للمشرف أو المسؤول المباشر بعد كتابة التقرير أو الشكوى وتعبئة نموذج حادثة العنف مباشرة.
- 5.3. يقوم ضابط ارتباط السلامة العامة بطلب شهادة الشهود في موقع الحادث.
- 5.4. في حال خروج الحادثة عن سيطرة الأمن الداخلي يقوم المسؤول المباشر باستدعاء الشرطة.

6. في حال توقع حدوث العنف:

- 6.1. يقوم العاملون الذين يتوقعون أن يكونوا ضحية للعنف في وقت ما في المستقبل بإبلاغ المسؤول المباشر وتقوم الإدارة بكتابة تقرير للأمن ليتسنى لهم اتخاذ الإجراءات المناسبة لحمايتهم.
- 6.2. الموظف الذين وقع بحقه أمر تقييدي (مؤقت أو دائم) لسبب ما يقوم بتسليم نسخة من الأمر لمسؤوله المباشر ليرفعها إلى الإدارة لإتخاذ التدابير المناسبة.

7. التحقيق في حادثة العنف:

- 7.1. يقوم ضابط ارتباط السلامة العامة ولجنة السلامة العامة بالتحقيق في أفعال العنف فورًا لاستئناف تقديم الرعاية الصحية وتوفير الأمن والحماية للمرضى والزوار والموظفين وتوفير بيئة خالية من الانتقام.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة التعامل مع العنف وأشكاله في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 8 صفحات	الطبعة: الأولى
	MOH POL D HRM 32

7.2. تقوم إدارة المنشأة بالحفاظ على سرية التقرير الخاص بالحادثة وإية وثائق أخرى تخصها ونتائج التحقيق وإعلام الفرد عن نتائج التحقيق في الوقت المناسب للحفاظ على السلامة العامة إحالة المسألة إلى الشرطة للكشف عن أي إنتهاك محتمل للقانون الجنائي المدني.

النماذج/المرفقات:

لا يوجد

مؤشرات الأداء:

عدد الحوادث العرضية المتعلقة بأمور الأمن والحماية في المنشأة.

المراجع:

1. World Health Organization (WHO). (2002). World report on violence and health.

Geneva: World Health Organization

2. سياسة الحماية من العنف والتحرش والتمييز في عالم العمل/ وزارة العمل.

3. دليل العاملين في وزار الصحة للتعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل.

4. Workplace Safety and Insurance Board <http://www.wsib.on.ca>