



المجلس الدولي للعاملين
الخدمات العامة الدولية

مركز العمل الدولي
منظمة الصحة العالمية

برنامج مشترك في العنف للعاملين في القطاع الصحي

العنف على العاملين بالقطاع الصحي

دراسة فلسطينية

استبيان باللغة العربية

جينيف 2003

العنف على العاملين بالقطاع الصحي

استبيان سري¹

سياق

أصبحت ظاهرة العنف في مكان العمل مقلقة عالمياً. تتزايد مخاوف العاملون في القطاع الصحي لتعرضهم للعنف وأنواعه في أماكن عملهم، وتتمثل هذه الأنواع في: الاعتداء الجسدي، الاعتداء لفظي، التمرر / المهاجمة، التحرش الجنسي والعرقى، الضغط والإجهاد النفسي. لا يحدث العنف مرة واحدة فقط لكن تكرر حدوثه عدة مرات يؤدي إلى ضرر شديد.

مركز العمل الدولي، المجلس الدولي للعاملين، منظمة الصحة العالمية، الخدمات العامة الدولية قاموا بإنشاء برنامج مشترك لتقليل حدوث العنف في القطاع الصحي ولتقليل تأثيره السلبي على الضحايا والخدمات. الحجم الحقيقي للمشكلة هو غير معروف إلى حد كبير والاستطلاعات الأخيرة تظهر أن الأرقام الحالية تمثل فقط غيض من فيض، لذلك فإن جمع البيانات عن حجم وطبيعة العنف في مكان العمل هو عنصر مهم في المبادرة المشتركة.

الهدف

الهدف من هذا الاستبيان هو الحصول على المعلومات حول مستوى العنف في مكان العمل في القطاع الصحي في فلسطين، بالتحديد إنه يبحث عن العوامل التي تساهم حدوث العنف والاستراتيجيات لمنعها. نتائج الاستبيان سوف تستخدم من قبل مؤسسة بحثية مستقلة في فلسطين لتحضير تقرير عن طبيعة العنف في القطاع الصحي، وسيوفر هذا البحث المعلومات الأساسية لتصميم السياسات المناسبة للتصدي للعنف في مكان العمل في فلسطين.

نأمل بأنكم ستدعمون جهودنا لتطوير الحماية للعاملين في القطاع الصحي في فلسطين. استبيانكم المكتمل هو مساهمة قيمة في زيادة الوعي بالقضايا وتنفيذ سياسات فعالة. نأمل أن يمنحك هذا فرصة للتعبير عن آرائك وتوجيه الأعمال المستقبلية.

رجاء اقرأ هذه التعليمات بعناية:

توفر معظم الأسئلة إجابات متعددة الخيارات يمكن الإجابة عليها بسرعة عن طريق وضع علامة في المربعات. عند الإجابة بـ "لا" على أسئلة معينة، سيطلب منك الانتقال إلى القسم التالي لتوفير الوقت. يمكنك التوقف في أي وقت. إذا لم تفهم سؤالاً، فاتركه دون إجابة وانتقل إلى السؤال التالي. نحن نضمن أن يتم التعامل مع ردودك بسرية تامة وأن تظل مجهولة المصدر. وستعلن نتائج الدراسة في عام 2023.

لأغراض هذا البحث، يتم تعريف العنف في مكان العمل على أنه:

العنف في مكان العمل

الحوادث التي يتعرض فيها الموظفون لسوء المعاملة أو التهديد أو الاعتداء في ظروف تتعلق بعملهم، بما في ذلك التنقل من وإلى العمل، والتي تنطوي على تحدي صريح أو ضمني لسلامتهم أو رفاقتهم أو صحتهم.²

قائمة المصطلحات

يظهر العنف كعنف جسدي أو كعنف نفسي بأشكال مختلفة قد تتداخل في كثير من الأحيان.

تم تعريف المصطلحات المتعلقة بالعنف في القائمة التالية:

العنف الجسدي

استخدام القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة أخرى ينتج عنه أذى جسدي أو جنسي أو نفسي. يشمل الضرب والركل والصفع والطعن وإطلاق النار والدفع والعض والقرص وغيرها³

اعتداء / هجوم	السلوك المتعمد الذي يؤدي شخصاً آخرًا جسديًا، بما في ذلك الاعتداء الجنسي (أي اغتصاب).
---------------	--

¹مقتبس من المفوضية الأوروبية

العنف النفسي (الإساءة العاطفية)

الاستخدام المتعمد للقوة، بما في ذلك التهديد باستخدام القوة الجسدية، ضد شخص أو مجموعة أخرى، مما قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالتنمية الجسدية أو العقلية أو الروحية أو الأخلاقية أو الاجتماعية⁴. يشمل الإساءة اللفظية والتسلط / المهاجمة والمضايقات والتهديدات.⁴

الإساءة	السلوك الذي يهين أو يحط أو يشير بطريقة أخرى إلى عدم احترام كرامة وقيمة الفرد. ⁵
تنمر / المهاجمة	السلوك العدواني المتكرر بمرور الوقت من خلال محاولات انتقامية أو قاسية أو خبيثة لإذلال أو التقليل من قيمة فرد أو مجموعات من الموظفين. ⁶
تحرش	أي سلوك على أساس العمر، أو الإعاقة، أو حالة فيروس نقص المناعة البشرية، أو الظروف المحلية، أو الجنس، أو التوجه الجنسي، أو تغيير الجنس، أو العرق، أو اللون، أو اللغة، أو الدين، أو السياسة، أو الرأي أو المعتقدات النقابية، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، أو الارتباط بأقلية، الممتلكات أو أي حالة أخرى غير متبادلة أو غير مرغوب فيها وتؤثر على كرامة الإنسان في العمل. ⁷
التحرش الجنسي	أي سلوك غير مرغوب فيه وغير متبادل وغير مرحب به وذو طبيعة جنسية يسيء إلى الشخص المعني ويتسبب في تهديده أو إذلاله أو إجراجه. ⁸
المضايقات العنصرية	أي سلوك مهدد قائم على العرق أو اللون أو اللهجة أو الأصل القومي أو الدين أو الارتباط بأقلية أو منشأ أو أي وضع آخر لا يمكن المبادلة به أو غير مرغوب فيه ويؤثر على كرامة المرأة والرجل في العمل. ⁹
تهديد	الاستخدام الموعود للقوة الجسدية أو القوة (أي القوة النفسية) يؤدي إلى الخوف من الأذى الجسدي أو الجنسي أو النفسي أو غير ذلك من العواقب السلبية للأفراد أو الجماعات المستهدفة.

³ مقتبس من منظمة الصحة العالمية تعريف العنف

⁴ مقتبس من منظمة الصحة العالمية تعريف العنف

⁵ جمعية ألبرتا للممرضات المسجلات

⁶ مقتبس من مركز العمل الدولي - العنف في العمل

⁷ قانون حقوق الإنسان، المملكة المتحدة

⁸ منظمة التمريض الأيرلندية

⁹ مقتبس من قانون حقوق الإنسان، المملكة المتحدة

الاستبيان

يرجى إكمال الاستبيان إما بوضع علامة في المربعات أو الكتابة في المساحات المتوفرة.
إذا كنت لا تعرف كيفية الإجابة على سؤال واحد، فانتقل إلى السؤال التالي.

أ. البيانات الشخصية وبيانات مكان العمل

- السؤال الأول: كم عمرك؟----- سنة
- السؤال الثاني: ما هي حالتك الاجتماعية : عزاب متزوجة مطلقة أرملة
- السؤال الثالث : أي الفئات التالية تصف موقعك الحالي :
- رئيسة قسم من الطاقم مشرفة القسم الممرضة المسؤولة عن الوردية (senior) ممرضة جديدة
- السؤال الرابع: كم عدد سنوات الخبرة العملية في قطاع الصحة لديك حاليًا:-----شهر/سنة
- السؤال الخامس : هل تعملين بين الساعتين السادسة مساءً والسابعة صباحاً ؟ نعم لا
- السؤال السادس : هل تتفاعلين مع المرضى أثناء عملك ؟
- نعم (الرجاء إجابة الأفرع ا-ب-ج) لا
- ا : هل لديك اتصال جسدي روتيني مباشر (تغسيل، تدوير، رفع) مع المرضى؟ نعم لا
- ب : المرضى الذين تتعاملين معهم بشكل متكرر هم (حدد جميع المربعات المناسبة):
- حديثي الولادة الأطفال فوق الشهر - 12 المراهقين البالغين كبار السن
- ج : المرضى الذين تتعاملين معهم بشكل متكرر هم: ذكور إناث ذكور وإناث
- السؤال السابع : أين تقضي معظم وقتك (أكثر من 50٪) في وظيفتك الرئيسية؟ الرجاء اختيار موقع العمل الذي يصفه بشكل أفضل
- الطوارئ قسم الجراحة العامة قسم الباطني وحدة العناية المكثفة قسم الولادة قسم العمليات
- قسم الأطفال قسم حديثي الولادة العيادات قسم الكلى غير ذلك، حدد: _____
- السؤال الثامن : عدد الموظفين/ الموظفين الموجودين في بيئة عملك خلال معظم الورديات :-----
- السؤال التاسع : ما مدى قلقك بشأن العنف في مكان عملك الحالي؟ (يرجى التقييم: 1 = لست قلقاً على الإطلاق؛ 5 = قلق جداً)
- 1 2 3 4 5
- السؤال العاشر : هل توجد إجراءات للإبلاغ عن العنف في مكان عملك؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم، هل تعرفين كيفية استخدامها؟ نعم لا
- السؤال الحادي عشر : هل هناك تشجيع للإبلاغ عن العنف في مكان العمل؟ نعم لا
- إذا نعم ، بواسطة من : الإدارة الزملاء النقابة عائلة / الأصدقاء غير ذلك ، حدد : _____

ب. العنف الجسدي في مكان العمل

يشير العنف الجسدي إلى استخدام القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة أخرى ،الذي ينتج عنه أذى جسدي أو أذى جنسي أو نفسي. يمكن أن يشمل الضرب والركل والصفع الطعن، وإطلاق النار، والدفع، والعض ، و / أو القرص ، بين الآخرين

- السؤال الأول: في الأشهر الـ 12 الماضية، هل تعرضت لاعتداء جسدي في مكان عملك؟ نعم لا
- 1- إذا كانت الإجابة بنعم ، كيف تصف هذه الحادثة؟ عنف جسدي بدون سلاح عنف جسدي مع سلاح
- 2- هل تعتبرين هذه حادثة عنف عادية في مكان عملك ؟ نعم لا

3- من الذي هاجمك؟ ذكر أنثى

حددي شخصية المهاجم المريض أقارب المريض موظف/ة إدارة / مشرف/ة
 زميل /ة عامة الناس
آخر: _____

4- ماذا كانت ردة فعلك للحادثة؟
 لم أتخذ أي إجراء حاولت التظاهر بأنه لم يحدث قط قلت للشخص أن يتوقف أخبرت الأصدقاء / العائلة
 أخبرت زميل /ة أبلغت عنها إلى أحد كبار الموظفين طلبت المشورة طلبت المساعدة من النقابة
 نقلت إلى قسم آخر قمت بتعبئة استمارة حادث (incident report) الملاحقة القضائية طالبت بتعويض

5- هل تعتقد أن من الممكن منع الحادث؟ نعم لا

6- هل أصبت نتيجة الحادث العنيف؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ، هل احتجت إلى علاج رسمي للإصابات؟ نعم لا

7. يواجه الأشخاص المشاكل والشكاوى نتيجة تجارب الحياة المجهدة في مكان عملك ، بعضها مدرجة بالقائمة أدناه .
وضّحي مدى انزعاجك من هذه التجارب منذ أن تعرضت للهجوم. حددي خيارًا واحدًا لكل سؤال

منذ أن تعرضت للمضايقة، كيف مررت به:	مطلقاً	قليلاً	باعتماد	تماماً بعض الشيء	لأقصى حد
(أ) الذكريات أو الأفكار أو الصور المتكررة للحدث المزعجة؟					
(ب) تجنب التفكير أو الحديث حول الحدث أو تجنب تذكر المشاعر المتعلقة به؟					
(ج) أن تكوني يقظة أو في حالة تأهب قصوى؟					
(د) الشعور بأن مجهودك كان عبثاً؟					

8- هل كان عليك أخذ إجازة من العمل بعد تعرضك للهجوم؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ، كم كانت المدة؟----- يوم/ اسبوع/شهر

9-هل تم اتخاذ أي إجراء للتحقيق في أسباب الحادث؟ نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم ، فبواسطة من؟ الإدارة النقابة الشرطة آخر: _____

ب- إذا كانت الإجابة بنعم ، ماذا كانت العواقب المترتبة على الشخص الذي قام بمضايقتك؟

لا شيء صدر تحذير شفهي توقفت عن تقديم الرعاية أبلغت الأمن محاكمة المعتدي آخر: _____

10- هل قدم لك مدير/ة العمل أو المشرف/ة ما يلي:

المشورة نعم لا
فرصة للتحدث / الإبلاغ عنها نعم لا
دعم آخر؟ نعم لا

11- ما مدى رضاك عن الطريقة التي تم بها التعامل مع الحادث (يرجى التقييم: 1 = غير راضٍ جداً ، 5 = راضٍ جداً)
 1 2 3 4 5

12- إذا لم تبلغني أو تخبرني الآخرين بالحادثة، فلماذا لا؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

لم يكن ذلك مهم شعرت بالخجل شعرت بالذنب الخوف من العواقب السلبية لم تكن تعرف إلى من تقدم تقريراً إليه عديم الفائدة
آخر: _____

السؤال الثاني: كم مرة تعرضت لمضايقات جسدية في الأشهر الـ 12 الماضية

- مرة واحدة 2-4 مرات 5-10 مرات عدة مرات في الشهر مرة واحدة في الأسبوع تقريباً يومياً
- السؤال الثالث: خلال الـ 12 شهراً الماضية ، هل شاهدت حوادث عنف جسدي في مكان عملك** نعم لا
- 1- إذا كانت الإجابة بنعم هل أبلغت عن حادثة عنف في مكان العمل خلال الـ 12 شهراً الماضية؟ نعم لا
- 2- إذا كانت الإجابة بنعم ، فهل تم تأديبك بسبب الإبلاغ عن حادثة عنف في مكان العمل؟ نعم لا

ج.العنف النفسي في مكان العمل (الإساءة العاطفية)

يتم تعريف العنف النفسي على أنه الاستخدام المتعمد للقوة ، بما في ذلك التهديد باستخدام القوة الجسدية ، ضد شخص أو مجموعة أخرى ، مما قد يؤدي إلى الإضرار بالتطور البدني أو العقلي أو الروحي أو الأخلاقي أو الاجتماعي.يشمل العنف النفسي الإساءة اللفظية والتسلط / المضايقة والتحرش والتهديدات.

تم شرح هذه المصطلحات في المسرد في الصفحة 2.سيتم التعامل مع كل شكل من أشكال العنف النفسي بشكل منفصل بنفس الأسئلة. هذا مهم للحصول على فهم مفصل للعنف الذي تعرضت له في مكان العمل. لو سمحت أجب على الأقل عن السؤال الأول من كل قسم. في حالة "لا" ، يتم توجيهك إلى القسم التالي..

ج.1 الإساءة اللفظية

السؤال الأول: في الأشهر الـ 12 الماضية، هل تعرضت للإساءة اللفظية في مكان عملك؟ نعم لا

1-إذا كانت الإجابة بنعم، كم مرة تعرضت للإساءة اللفظية في الأشهر الـ 12 الماضية؟
 طوال الوقت أحيانا مرة واحدة

2- من الذي أساء اليك؟ ذكر أنثى
حددي شخصية المسيء لك المريض أقارب المريض موظف/ة إدارة / مشرف/ة
 زميل /ة عامة الناس
آخر: _____

3- ماذا كانت ردة فعلك للحادثة؟

- لم أتخذ أي إجراء حاولت التظاهر بأنه لم يحدث قط أقلت للشخص أن يتوقف أخبرت الأصدقاء / العائلة
 أخبرت زميل /ة أبلغت عنها إلى أحد كبار الموظفين طلبت المشورة طلبت المساعدة من النقابة
 نقلت إلى قسم آخر قمت بتعبئة استمارة حادث (incident report) الملاحقة القضائية طالبت بتعويض

4-هل تعتقد أن من الممكن منع الحادث؟ نعم لا

5- يواجه الأشخاص المشاكل والشكاوى نتيجة تجارب الحياة المجهدة في مكان عملك ، بعضها مدرجة بالقائمة أدناه .
وضحي مدى انزعاجك من هذه التجارب منذ أن تعرضت للإساءة . حددي خياراً واحداً لكل سؤال

منذ أن تعرضت للمضايقة، كيف مررت بـ:	مُطلقاً	قليلاً	باعتدال	تماماً بعض الشيء	لأقصى حد
(أ) الذكريات أو الأفكار أو الصور المتكررة للحدث المزعجة؟					
(ب) تجنب التفكير أو الحديث حول الحدث أو تجنب تذكر المشاعر المتعلقة به؟					
(ج) أن تكوني يقظة أو في حالة تأهب قصوى؟					
(د) الشعور بأن مجهودك كان عبثاً؟					

5- هل تم اتخاذ أي إجراء للتحقيق في أسباب الحادث؟ نعم لا

ا-إذا كانت الإجابة بنعم ، فبواسطة من؟ الإدارة النقابة الشرطة آخر: _____

ب- إذا كانت الإجابة بنعم ، ماذا كانت العواقب المترتبة على الشخص الذي قام بالإساءة لك؟

لا شيء صدر تحذير شفهي توقفت عن تقديم الرعاية أبلغت الأمن محاكمة المعتدي آخر: _____

6- هل قدم لك مدير/ة العمل أو المشرف/ة ما يلي:

- المشورة نعم لا
فرصة للتحدث / الإبلاغ عنها نعم لا
دعم آخر؟ نعم لا

7- ما مدى رضاك عن الطريقة التي تم بها التعامل مع الحادث (يُرجى التقييم: 1 = غير راضٍ جداً ، 5 = راضٍ جداً)

- 1 2 3 4 5

8- إذا لم تبلغني أو تخبرني الآخرين بالحادثة، فلماذا لا؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

- لم يكن ذلك مهم شعرت بالخجل شعرت بالذنب الخوف من العواقب السلبية عديم الفائدة
 لم أكن أعرف الى من أقدم تقريراً أو شورى
آخر: _____

ج. 2. التنمر /المهاجمة

السؤال الاول: في الأشهر الـ 12 الماضية ، هل تعرضت للتنمر /المهاجمة في مكان عملك؟ نعم لا

1- إذا كانت الإجابة بنعم ،كم مرة تعرضت للتنمر /المهاجمة في الأشهر الـ 12 الماضية؟

- طوال الوقت أحياناً مرة واحدة

2- من الذي قام بالتنمر؟ ذكر أنثى

- حددي شخصية المتنمر: المريض أقارب المريض موظف/ة إدارة / مشرف/ة
 زميل /ة عامة الناس
آخر: _____

3- هل تعتبري هذا حدثاً عادياً للتنمر/المهاجمة في مكان عملك؟ نعم لا

4- ماذا كانت ردة فعلك للحادثة؟

- لم أتخذ أي إجراء حاولت التظاهر بأنه لم يحدث قط أقلت للشخص أن يتوقف أخبرت الأصدقاء / العائلة
 أخبرت زميل /ة أبلغت عنها إلى أحد كبار الموظفين طلبت المشورة طلبت المساعدة من النقابة
 نقلت إلى قسم آخر قمت بتعبئة استمارة حادث (incident report) الملاحقة القضائية طالبت بتعويض

4- هل تعتقدين أنه كان من الممكن منع الحادث؟ نعم لا

5- يواجه الأشخاص المشاكل والشكاوى نتيجة تجارب الحياة المجهدة في مكان عملك ، بعضها مدرجة بالقائمة أدناه .
وضّحي مدى انزعاجك من هذه التجارب منذ أن تعرضت للتنمر /المهاجمة. حددي خياراً واحداً لكل سؤال

منذ أن تعرضت للمضايقة، كيف مررت به:	مطلقاً	قليلاً	باعتماد	تماماً بعض الشيء	لأقصى حد
(أ) الذكريات أو الأفكار أو الصور المتكررة للحدث المزعجة؟					
(ب) تجنب التفكير أو الحديث حول الحدث أو تجنب تذكر المشاعر المتعلقة به؟					
(ج) أن تكوني يقظة أو في حالة تأهب قصوى؟					
(د) الشعور بأن مجهودك كان عبثاً؟					

5- هل تم اتخاذ أي إجراء للتحقيق في أسباب الحادث؟ نعم لا

ا- إذا كانت الإجابة بنعم ، فبواسطة من؟ الإدارة النقابة الشرطة آخر: _____

ب- إذا كانت الإجابة بنعم ، ماذا كانت العواقب المترتبة على الشخص الذي قام بالتنمر/المهاجمة؟

- لا شيء صدر تحذير شفهي توقفت عن تقديم الرعاية أبلغت الأمن محاكمة المعتدي آخر: _____

6- هل قدم لك مدير/ة العمل أو المشرف/ة ما يلي:

- المشورة نعم لا
فرصة للتحدث / الإبلاغ عنها نعم لا
دعم آخر؟ نعم لا

7- ما مدى رضاك عن الطريقة التي تم بها التعامل مع الحادث (يُرجى التقييم: 1 = غير راضٍ جدًا ، 5 = راضٍ جدًا)

- 1 2 3 4 5

8- إذا لم تبلغني أو تخبرني الآخرين بالحادثة ، فلماذا لا؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

- لم يكن ذلك مهم شعرت بالخجل شعرت بالذنب الخوف من العواقب السلبية عديم الفائدة
 لم أكن أعرف الى من أقدم تقريراً أو شورى
آخر: _____

ج.3 المضايقة الجنسية

السؤال الاول: في الأشهر الـ 12 الماضية ، هل تعرضت للمضايقة الجنسية في مكان عملك؟ نعم لا

1- إذا كانت الإجابة بنعم ,كم مرة تعرضت للمضايقة الجنسية في الأشهر الـ 12 الماضية؟

- طوال الوقت أحيانا مرة واحدة
2- حددي شخصية الذي قام للمضايقة الجنسية: المريض أقارب المريض موظف/ة إدارة / مشرف/ة
 زميل /ة عامة الناس
آخر: _____

3- هل تعتبري هذا حدثاً عادياً للمضايقة الجنسية في مكان عملك؟ نعم لا

4- ماذا كانت ردة فعلك للحادثة؟

- لم أتخذ أي إجراء حاولت التظاهر بأنه لم يحدث قط أقلت للشخص أن يتوقف أخبرت الأصدقاء / العائلة
 أخبرت زميل /ة أبلغت عنها إلى أحد كبار الموظفين طلبت المشورة طلبت المساعدة من النقابة
 نقلت إلى قسم آخر قمت بتعبئة استمارة حادث (incident report) الملاحقة القضائية طالبت بتعويض

4- هل تعتقدين أنه كان من الممكن منع الحادث؟ نعم لا

5- يواجه الأشخاص المشاكل والشكاوى نتيجة تجارب الحياة المجهدة في مكان عملك , بعضها مدرجة بالقائمة أدناه . وضّحي مدى انزعاجك من هذه التجارب منذ أن تعرضت للتتمر /المهاجمة . حددي خياراً واحداً لكل سؤال

منذ أن تعرضت للمضايقة، كيف مررت بـ:	مُطلقاً	قليلاً	باعتدال	تماماً بعض الشيء	لأقصى حد
(أ) الذكريات أو الأفكار أو الصور المتكررة للحدث المزعجة؟					
(ب) تجنب التفكير أو الحديث حول الحدث أو تجنب تذكر المشاعر المتعلقة به؟					
(ج) أن تكوني يقظة أو في حالة تأهب قصوى؟					
(د) الشعور بأن مجهودك كان عبثاً؟					

5- هل تم اتخاذ أي إجراء للتحقيق في أسباب الحادث؟ نعم لا

ا- إذا كانت الإجابة بنعم ، فبواسطة من؟ الإدارة النقابة الشرطة آخر: _____

ب- إذا كانت الإجابة بنعم ، ماذا كانت العواقب المترتبة على الشخص الذي قام بالمضايقة الجنسية؟

- لا شيء صدر تحذير شفهي توقفت عن تقديم الرعاية أبلغت الأمن محاكمة المعتدي آخر: _____

6- هل قدم لك مدير/ة العمل أو المشرف/ة ما يلي:

- المشورة نعم لا
فرصة للتحدث / الإبلاغ عنها نعم لا
دعم آخر؟ نعم لا

7- ما مدى رضاك عن الطريقة التي تم بها التعامل مع الحادث (يُرجى التقييم: 1 = غير راضٍ جداً ، 5 = راضٍ جداً)

- 1 2 3 4 5

8- إذا لم تبلغني أو تخبرني الآخرين بالحادثة ، فلماذا لا؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

- لم يكن ذلك مهم شعرت بالخجل شعرت بالذنب الخوف من العواقب السلبية عديم الفائدة
 لم أكن أعرف الى من أقدم تقريراً أو شورى
آخر: _____

ج.4 المضايقات العنصرية

السؤال الاول: في الأشهر الـ 12 الماضية ، هل تعرضت للمضايقة العنصرية في مكان عملك؟ لا نعم

1- إذا كانت الإجابة بنعم ،كم مرة تعرضت للمضايقة العنصرية في الأشهر الـ 12 الماضية؟

- طوال الوقت أحياناً مرة واحدة

2- من الذي قام للمضايقة العنصرية المريض/ة أقارب المريض موظف/ة إدارة / مشرف/ زميل
/عامة الناس
آخر: _____

3- هل تعتبري هذا حدثاً عادياً للمضايقة العنصرية في مكان عملك؟ نعم لا

4- ماذا كانت ردة فعلك للحادثة؟

- لم أتخذ أي إجراء حاولت التظاهر بأنه لم يحدث قط أقلت للشخص أن يتوقف أخبرت الأصدقاء / العائلة
 أخبرت زميل/ة أبلغت عنها إلى أحد كبار الموظفين طلبت المشورة طلبت المساعدة من النقابة
 نقلت إلى قسم آخر قمت بتعبئة استمارة حادث (incident report) الملاحقة القضائية طالبت بتعويض

4- هل تعتقدين أنه كان من الممكن منع الحادث؟ نعم لا

5- يواجه الأشخاص المشاكل والشكاوى نتيجة تجارب الحياة المجهدة في مكان عملك ، بعضها مدرجة بالقائمة أدناه .
وضّحي مدى انزعاجك من هذه التجارب منذ أن تعرضت للتمييز/المهاجمة. حددي خياراً واحداً لكل سؤال

منذ أن تعرضت للمضايقة، كيف مررت به:	مطلقاً	قليلاً	باعتماد	تماماً بعض الشيء	لأقصى حد
(أ) الذكريات أو الأفكار أو الصور المتكررة للحدث المزعجة؟					
(ب) تجنب التفكير أو الحديث حول الحدث أو تجنب تذكر المشاعر المتعلقة به؟					
(ج) أن تكوني يقظة أو في حالة تأهب قصوى؟					
(د) الشعور بأن مجهودك كان عبثاً؟					

5- هل تم اتخاذ أي إجراء للتحقيق في أسباب الحادث؟ نعم لا

ا- إذا كانت الإجابة بنعم ، فبواسطة من؟ الإدارة النقابة الشرطة
آخر: _____

ب- إذا كانت الإجابة بنعم ، ماذا كانت العواقب المترتبة على الشخص الذي قام بالمضايقة العنصرية؟

- لا شيء صدر تحذير شفهي توقفت عن تقديم الرعاية أبلغت الأمن محاكمة المعتدي
آخر: _____

6- هل قدم لك مدير/ة العمل أو المشرف/ة ما يلي:

- المشورة نعم لا
فرصة للتحدث / الإبلاغ عنها نعم لا
دعم آخر؟ نعم لا

7- ما مدى رضاك عن الطريقة التي تم بها التعامل مع الحادث (يُرجى التقييم: 1 = غير راضٍ جداً ، 5 = راضٍ جداً)

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

8- إذا لم تبلغني أو تخبرني الآخرين بالحادثة ، فلماذا لا؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

□ لم يكن ذلك مهم □ شعرت بالخجل □ شعرت بالذنب □ الخوف من العواقب السلبية □ لم تكن تعرف إلى من تقدم تقريراً إليه □ عديم الفائدة
آخر: _____

الإدارة في قطاع الصحة

1- هل وضع المدير/ة سياسات محددة بخصوص:

□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	الصحة و السلامة
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	العنف الجسدي في مكان العمل
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	الإساءة اللفظية
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	التحرش الجنسي
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	المضايقات العنصرية
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	البلطجة / المهاجمة
□ نعم	□ لا	□ لا اعرف	التهديد

2- ما هي تدابير التعامل مع العنف في مكان العمل الموجودة في مكان عملك؟ (يرجى وضع علامة في كل خانة ذات صلة)

- تدابير أمنية (مثل الحراس وأجهزة الإنذار والهواتف المحمولة)
- تحسين البيئة المحيطة (مثل الإضاءة والضوضاء والحرارة والوصول إلى الطعام والنظافة والخصوصية)
- فحص المريض (لتسجيل وتذكر السلوك العدواني السابق)
- بروتوكولات المرضى (مثل إجراءات المراقبة والتقييد، النقل ، الأدوية ، برمجة الأنشطة ، الوصول إلى المعلومات)
- تقييد صرف الأموال في مكان العمل (مثل رسوم المرضى)
- زيادة أعداد الموظفين □ الانتظام بموعد الوردية □ تقليص فترات العمل بمفرده
- التدريب (على سبيل المثال ، العنف في مكان العمل ، استراتيجيات المواجهة ، مهارات الاتصال ، حل النزاعات ، الدفاع عن النفس)
- لا شيء من هذه آخر: _____

3- إلى أي مدى تعتقد أن هذه الإجراءات ستكون مفيدة في بيئة عملك؟

مُطَاقاً	قليل	معتدل	جداً	
□	□	□	□	1- تدابير أمنية
□	□	□	□	2- تحسين البيئة المحيطة
□	□	□	□	3- تقييد الوصول العام
□	□	□	□	4- فحص المريض
□	□	□	□	5- بروتوكولات المريض
□	□	□	□	6- تقييد تبادل الأموال في مكان العمل
□	□	□	□	7- زيادة أعداد الموظفين
□	□	□	□	8- إجراءات تسجيل الوصول للموظفين
□	□	□	□	9- الورديات المتغيرة أو التناوب
□	□	□	□	10- تمرين

آخر: _____

الآراء حول العنف في مكان العمل

1- برأيك ، ما هي العوامل الثلاثة الأكثر أهمية التي تساهم في العنف الجسدي في بيئة عملك؟

2- برأيك ، ما هي أهم ثلاثة عوامل تساهم في العنف النفسي (غير الجسدي) في بيئة عملك؟

3- برأيك ، ما هي أهم ثلاث إجراءات من شأنها أن تقلل من العنف في بيئة عملك؟
