



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



مؤسسه ملی تحقیقات سلامت
جمهوری اسلامی ایران



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات درمانی تهران

خلاصه سیاستی

پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت ایران از مسئله پنهان تا اولویت حکمرانی سلامت



بهار ۱۴۰۵

تدوین: مؤسسه ملی تحقیقات سلامت با مشارکت مرکز آموزش
ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران

خلاصه اجرایی

مرور تحولات سیاستی در نظام‌های سلامت پیشرو نشان می‌دهد که پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای - شامل رفتارهای تحقیرآمیز، سوءاستفاده از قدرت، خشونت کلامی، آزار روانی و سوءرفتار جنسی - پدیده‌ای نسبتاً نوظهور در حکمرانی سلامت در دنیا است. این موضوع حتی در کشورهای پیشرفته، به‌طور عمده در دهه اخیر از حاشیه اخلاق حرفه‌ای و رسیدگی‌های انضباطی فردمحور خارج شده و به تدریج در قالب ریسک سیستمی، مؤلفه ایمنی شغلی و عنصر کیفیت مراقبت بازتعریف شده است. مرور منابع نشان می‌دهد که این حوزه در سطح جهانی همچنان در حال شکل‌گیری و تکامل است. هیچ‌یک از این نظام‌ها مدعی حل کامل مسئله نیستند؛ بلکه همگی بر یک مسیر تدریجی، یادگیرنده و داده‌محور تأکید دارند که از پیشگیری، ظرفیت‌سازی و پاسخ‌گویی سازمانی آغاز می‌شود و به اصلاحات ساختاری می‌انجامد.

در ایران، اگرچه چارچوب‌هایی مانند اخلاق پزشکی، حقوق بیمار، آیین‌نامه‌های انضباطی و مقررات حرفه‌ای وجود دارد، اما سوءرفتارهای حرفه‌ای در عمل فاقد جایگاه روشن سیاستی هستند. این موضوع نه به‌عنوان خطر سازمانی، نه به‌عنوان مؤلفه‌ای از ایمنی شغلی، و نه به‌عنوان بخشی از کیفیت مراقبت به‌طور ساختاری دیده می‌شود. پیامد این وضعیت، شکل‌گیری چرخه‌ای از سکوت، گزارش‌نشدن، برخوردهای موردی و فرسایش اعتماد درون سازمانی است. این خلاصه سیاستی استدلال می‌کند که نظام سلامت ایران برای ورود مؤثر، اجتماعی‌پذیر و کم‌مقاومت به این حوزه، نیازمند یک نقطه ورود سیاستی روشن، تدریجی و قابل اجماع است؛ نقطه‌ای که بدون برچسب‌زنی یا امنیتی‌سازی، امنیت روانی ایجاد کند و بستر اصلاحات نهادی آینده را فراهم سازد.



مسئله چیست و چرا اکنون اهمیت دارد؟

تحلیل تطبیقی اسناد بین‌المللی نشان می‌دهد که سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت:

- مسئله‌ای صرفاً اخلاقی یا فردی نیستند؛
- به‌شدت تحت تأثیر ساختار قدرت، طراحی محیط کار، فشار کاری، سلسله‌مراتب حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی قرار دارند؛ و در صورت بی‌توجهی، به کاهش کیفیت مراقبت، افزایش خطا، فرسودگی شغلی، ترک خدمت، و تضعیف اعتماد عمومی منجر می‌شوند.

در ایران، مواجهه با سوءرفتار حرفه‌ای به عمده موردی، فردمحور و غیرشفاف است. نبود مسیرهای امن گزارش‌دهی، ترس از تلافی، ابهام در مسئولیت مدیریتی و فقدان داده‌های نظام‌مند موجب شده این مسئله عملاً پنهان بماند و امکان یادگیری نهادی از بین برود.



آنچه تجربه جهانی نشان می‌دهد (تحلیل تطبیقی و ارزیابی)

پرداختن ساختاری به سوءرفتار حرفه‌ای حتی در نظام‌های پیشرو، پدیده‌ای تازه و در حال توسعه است؛ تمرکز سیاست‌ها از "تنبیه پس از حادثه" به "پیشگیری، مدیریت ریسک و پاسخ سازمانی" در حال انتقال است؛ آموزش مهارت‌محور، گزارش‌دهی ایمن، پاسخ‌گویی مدیریتی و یادگیری سازمانی، ستون‌های مشترک این رویکردها هستند. نکته مهم آن است که اسناد جهانی نیز رویکردی واقع‌بینانه دارند و سوءرفتار حرفه‌ای را مسئله‌ای پیچیده و چندبعدی می‌دانند که حل آن نیازمند زمان، داده، اصلاح تدریجی و تغییر فرهنگ سازمانی است. این نقد برای ایران اهمیت اساسی دارد: **ورود به این حوزه نیازمند شروع درست است، نه انتظار راه‌حل‌های فوری یا اجباری و واکنشی.**

پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت ایران

از مسئله پنهان تا اولویت حکمرانی سلامت



نقطه ورود سیاستی برای ایران چیست؟

در شرایط اجتماعی، فرهنگی و سازمانی ایران، ورود مستقیم از مسیرهای سخت مانند برخوردهای انضباطی شدید، مقررات کیفری یا سازوکارهای امنیتی - بدون آماده‌سازی نهادی و فرهنگی - احتمالاً به مقاومت، انکار و تشدید فرهنگ سکوت منجر خواهد شد. تجربه‌های جهانی نشان می‌دهد که چنین رویکردهایی اغلب مسئله را از سطح رسمی به لایه‌های پنهان منتقل می‌کنند.

بر اساس شواهد بین‌المللی، امن‌ترین، کم‌هزینه‌ترین و اجتماعی‌پذیرترین نقطه ورود برای ایران عبارت است از:

به رسمیت شناختن سوءرفتارهای حرفه‌ای به‌عنوان مسئله‌ای مرتبط با ایمنی شغلی و کیفیت مراقبت، و آغاز مداخله از مسیر ظرفیت‌سازی و آموزش.

این نقطه ورود چند ویژگی کلیدی دارد:

- حساسیت‌زا نیست و امکان اجماع نهادی ایجاد می‌کند؛
- پیام آن پیشگیری و حمایت است، نه اتهام و مجازات؛
- امکان گفت‌وگو، تولید داده و یادگیری تدریجی را فراهم می‌کند؛
- و زمینه را برای اصلاحات ساختاری بعدی آماده می‌سازد.

توصیه‌های سیاستی



پیشنهاد می‌شود وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و نهادهای حاکمیتی سلامت:

- سوءرفتارهای حرفه‌ای را به‌عنوان بخشی از ایمنی شغلی و کیفیت مراقبت به رسمیت بشناسند؛
- یک چارچوب ملی سیاستی با رویکرد پیشگیرانه و سیستم‌محور تدوین کنند؛
- آموزش مهارت‌محور و سناریو‌محور را به‌عنوان نقطه آغاز رسمی مداخله انتخاب نمایند؛
- به‌صورت تدریجی مسیرهای گزارش‌دهی ایمن و بدون تلافی را طراحی و آزمون کنند؛
- مسئولیت پیشگیری و پاسخ را از سطح فردی به سطح سازمانی و مدیریتی منتقل نمایند.

گزینه‌های سیاستی پیش‌رو

۱. بی‌عملی و تداوم وضع موجود تشدید سکوت، فرسودگی شغلی، ترک خدمت و بی‌اعتمادی.
 ۲. ورود سخت و مقررات‌محور بدون آمادگی سازمانی پرمقاومت، پریسک و کم‌اثر، با احتمال تشدید انکار و پنهان‌کاری.
 ۳. ورود تدریجی از مسیر سیاست‌گذاری نرم (Soft Governance) شامل آموزش، شفاف‌سازی مفاهیم، تعریف تدریجی نقش‌ها و مسئولیت‌ها و آماده‌سازی سازمان برای پاسخ‌گویی.
- شواهد بین‌المللی به‌طور روشن گزینه سوم را تأیید می‌کنند.

جمع‌بندی نهایی

شواهد جهانی نشان می‌دهد که پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت، نه با اقدامات دفعی و قهری، بلکه با شروع هوشمندانه، تدریجی و یادگیرنده امکان‌پذیر است. برای ایران، انتخاب آموزش و ظرفیت‌سازی به‌عنوان نقطه ورود سیاستی، کم‌مقاومت‌ترین و در عین حال اثربخش‌ترین مسیر برای شکستن سکوت، افزایش ایمنی حرفه‌ای و حرکت به‌سوی حکمرانی سلامت مسئولانه و پاسخ‌گو محسوب می‌شود.

مؤسسه ملی تحقیقات سلامت جمهوری اسلامی ایران، سازمانی است که برای دیده‌بانی وضعیت سلامت، تولید و ترویج به کارگیری شواهد علمی مورد نیاز برنامه‌ریزان و سیاستگذاران سلامت در سطح ملی ایجاد شده است.

تمرکز اصلی مؤسسه فعالیت بر روی نتایج و پیامدهای اقدامات و مداخلات انجام شده در حوزه سلامت است.

مؤسسه ملی تحقیقات سلامت جمهوری اسلامی ایران در تلاش است با عمل به رسالت خود به عنوان دیده‌بان سلامت کشور با استفاده از همه توان دانشی داخل کشور و به کارگیری ظرفیت‌های دانشی بین‌المللی، ضمن پیش‌بینی روندها و رصد شاخص‌های نظام سلامت؛ و با استفاده از تجربیات سایر نظام‌های سلامت، مداخلات مؤثر برای اصلاحات در نظام سلامت را طراحی و توصیه کند و در صورت اجرای آنها به ارزیابی و پایش مداخلات بپردازد؛ از سویی به عنوان مرجع و مشاور تأمین شواهد علمی تصمیم‌گیران سلامت در کشور و دیده‌بانی منطقه شناخته شود و از این طریق مجریان و متولیان حوزه سلامت را در دستیابی به جامعه سالم یاری کند.

مؤسسه ملی تحقیقات سلامت جمهوری اسلامی ایران



تهران، بلوار کشاورز، خیابان وصال شیرازی، خیابان بزرگمهر شرقی، پلاک ۷۰

مؤسسه ملی تحقیقات سلامت، جمهوری اسلامی ایران

nihr.tums.ac.ir

