



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



کارکنان خط مقدم با تمرکز بر پرستاران

پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای
حرفه‌ای در نظام سلامت ایران



بهار ۱۴۰۵

تدوین: مؤسسه ملی تحقیقات سلامت

با مشارکت مرکز آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران

پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت ایران

کارکنان خط مقدم با تمرکز بر پرستاران

خلاصه اجرایی

مرور نظام‌مند اسناد بین‌المللی، منطقه‌ای و ملی کشورهای پیشرو نشان می‌دهد که پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای - به‌ویژه سوءرفتارهای جنسی- در نظام سلامت، پدیده‌ای نسبتاً نوظهور اما در حال رشد سریع در حکمرانی سلامت جهانی است. این موضوع تنها از حدود یک دهه اخیر، به‌تدریج از حاشیه اخلاق حرفه‌ای و منابع انسانی خارج شده و به‌عنوان یک خطر سیستمی، مسئله حکمرانی سازمانی و مؤلفه‌ای از ایمنی مراقبت شناخته شده است. در ایران، اگرچه چارچوب‌هایی مانند اخلاق پزشکی، حقوق بیمار و مقررات انضباطی وجود دارد، اما فقدان یک رویکرد ساختاری، پیشگیرانه و داده‌محور سبب شده سوءرفتارهای حرفه‌ای و جنسی عمده‌تر گزارش نشده، عادی‌سازی شده و فردمحور باقی بمانند. تجربه جهانی نشان می‌دهد که ورود مؤثر به این حوزه، نه از برخوردهای صرفاً انضباطی، بلکه از توانمندسازی گروه‌های پرخطر، ایجاد ایمنی روانی و شروع با آموزش هدفمند امکان‌پذیر است. این خلاصه سیاستی پیشنهاد می‌کند که نظام سلامت ایران، برای آغاز واقع‌بینانه و کم‌هزینه اصلاحات، از کارکنان خط مقدم و به‌طور مشخص پرستاران شروع کند و آموزش مهارت‌محور را به‌عنوان دروازه ورود به اصلاحات ساختاری در نظر بگیرد.



مسئله چیست و چرا اکنون اهمیت دارد؟

مرور منابع نشان می‌دهد که در سطح جهانی نیز این حوزه هنوز "در حال شکل‌گیری" است، نه یک سیاست کاملاً تثبیت‌شده. حتی در کشورهای پیشرفته:

- اسناد اصلی از سال ۲۰۱۸ به بعد منتشر شده‌اند؛
- تمرکز اولیه بر خشونت فیزیکی بوده و توجه جدی به سوءرفتار، حرف‌های به‌تازگی تقویت شده است؛
- بسیاری از مداخلات هنوز در مرحله اجرا، ارزیابی و اصلاح هستند.

این واقعیت دو پیام مهم برای ایران دارد:

اول اینکه ایران "دیر نرسیده" است؛ بلکه در مقطعی قرار دارد که می‌تواند با یادگیری از تجربه دیگران، مسیر کوتاه‌تری طی کند.

دوم اینکه انتظار راه‌حل‌های سریع، کامل و بدون مقاومت، غیرواقع‌بینانه است.

در ایران، الگوی غالب برخورد با سوءرفتار، چنین است:

سوءرفتار رخ می‌دهد اما گزارش نمی‌شود و سپس عادی می‌شود و تکرار می‌شود و فرسودگی، ترک شغل و بی‌اعتمادی افزایش می‌یابد. این چرخه، هم ایمنی کارکنان و هم ایمنی بیماران را تضعیف می‌کند.



چرا کارکنان خط مقدم و چرا پرستاران؟

اسناد بین‌المللی به‌طور متمرکز نشان می‌دهند که مداخلات موفق دقیقاً از جایی آغاز شده‌اند که:

- بیشترین تماس با مردم وجود دارد؛
- بیشترین فشار کاری و هیجانی اعمال می‌شود؛
- و کمترین قدرت سازمانی برای دفاع از خود وجود دارد.

در نظام سلامت ایران، این توصیف به‌وضوح بر پرستاران منطبق است. پرستاران:

- بیشترین و مستمرترین تماس را با بیماران و همراهان دارند؛
 - در موقعیت‌های بحرانی، تنش‌زا و احساسی خط مقدم مواجهه هستند؛
 - اغلب در شیفت شب، محیط‌های کم‌نظارت و شرایط کمبود نیرو کار می‌کنند؛
 - و در عین حال، از نظر امنیت شغلی و قدرت سازمانی آسیب‌پذیرترند.
- از منظر اجتماعی نیز، پرستاران گاه اولین و تنها نماینده نظام سلامت در تماس با مردم هستند. هر تجربه منفی در این سطح، به تصویر کل نظام سلامت تعمیم داده می‌شود. بنابراین، شروع اصلاحات از پرستاران، هم منطقی است و هم راهبردی.

پیشگیری و پاسخ به سوءرفتارهای حرفه‌ای در نظام سلامت ایران

کارکنان خط مقدم با تمرکز بر پرستاران



چرا آموزش باید نقطه ورود باشد؟

- مرور اسناد بین‌المللی نشان می‌دهد که حتی در کشورهای پیشرو، اتکای صرف به مقررات و تنبیه، بدون آماده‌سازی فرهنگی و سازمانی، به شکست منجر شده است. به همین دلیل، تقریباً همه اسناد جدید بر این نکته تأکید دارند که: آموزش، امن‌ترین و کم‌مقاومت‌ترین نقطه ورود به موضوع سوءرفتار است. اما آموزش مؤثر، آموزش کلیشه‌ای اخلاق حرفه‌ای نیست. آموزش باید:
- مبتنی بر تجربه رخ داده برای کارکنان خط مقدم باشد؛
- موقعیت‌های واقعی و "خاکستری" را پوشش دهد؛
- مهارت‌های عملی مانند ارتباط ایمن، مدیریت تنش و مرزبندی حرفه‌ای را تقویت کند؛
- مسیرهای گزارش‌دهی و حمایت سازمانی را شفاف و قابل اعتماد معرفی کند؛
- پیام روشنی بدهد که گزارش‌دهی، رفتار حرفه‌ای است نه دردسر.
- در شرایط اجتماعی و سازمانی ایران، آموزش بهترین ابزار برای شکستن سکوت بدون ایجاد واکنش دفاعی است.

توصیه‌های سیاستی



پیشنهاد می‌شود وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- پیشگیری از سوءرفتارهای حرفه‌ای (در تمام اشکال آن) را به‌عنوان بخشی از ایمنی شغلی و کیفیت مراقبت به رسمیت بشناسد؛
- یک برنامه ملی مرحله‌ای را با تمرکز اولیه بر پرستاران طراحی کند؛
- آموزش مهارت‌محور، سناریومحور و حمایتی را به‌عنوان نقطه شروع اجرا نماید؛
- هم‌زمان، مسیرهای گزارش‌دهی ایمن و حمایت سازمانی را به‌تدریج تقویت کند؛
- و پس از ایجاد ظرفیت و اعتماد، موضوع را به سایر گروه‌های خط مقدم گسترش دهد.

گزینه‌های سیاستی برای ایران

- بر اساس تحلیل اسناد جهانی و تجربه بومی، سه گزینه سیاستی قابل تصور است:
۱. شروع با مقررات سخت و برخورد انضباطی پرهزینه، پرمقاومت و با احتمال بالای پنهان‌کاری.
 ۲. اقدامات پراکنده آموزشی بدون چارچوب سیاستی کم‌اثر و ناپایدار.
 ۳. شروع تدریجی با آموزش هدفمند پرستاران به‌عنوان نقطه لنگر اصلاحات کم‌هزینه، اجتماعی‌پذیر و قابل گسترش.
- شواهد جهانی به‌وضوح از گزینه سوم حمایت می‌کنند.

جمع‌بندی نهایی

تجربه جهانی نشان می‌دهد که ورود به حوزه پیشگیری از سوءرفتارهای حرفه‌ای (تمام اشکال آن)، مسیری تدریجی، حساس و نیازمند هوشمندی سیاستی است. ایران برای شروع، نه به نسخه‌های سنگین و پرهزینه، بلکه به نقطه ورود درست نیاز دارد. شروع از پرستاران و آغاز با آموزش، واقع‌بینانه‌ترین، کم‌مقاومت‌ترین و اثربخش‌ترین مسیر برای شکستن سکوت، ارتقای ایمنی حرفه‌ای و تقویت اعتماد میان جامعه و نظام سلامت ایران است. این خلاصه سیاستی پیشنهاد می‌کند که نظام سلامت ایران، برای آغاز واقع‌بینانه و کم‌هزینه اصلاحات، از کارکنان خط مقدم و به‌طور مشخص پرستاران شروع کند و آموزش مهارت‌محور را به‌عنوان دروازه ورود به اصلاحات ساختاری در نظر بگیرد.

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

