

تبیین فرآیند خشونت محل کار علیه کارکنان خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی

چکیده

مقدمه: خشونت محل کار یک پدیده اجتماعی نامطلوب و تهدیدکننده ایمنی کارکنان بخش سلامت است و علیرغم شیوع بالای خشونت محل کار و پیامدهای جدی بر سلامت، مطالعات کیفی بسیار محدود در زمینه فرآیند آن در خدمات فوریت‌های پزشکی انجام شده است. این مطالعه، با هدف تبیین فرآیند خشونت محل کار علیه کارکنان خدمات فوریت‌های پزشکی انجام شد.

روش کار: این مطالعه با روش تحقیق کیفی و رویکرد سیستماتیک تئوری زمینه‌ای در سال ۹۴-۱۳۹۵ انجام شد. مشارکت‌کنندگان مطالعه، شامل ۱۹ نفر از کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی بودند. معیار ورود به مطالعه، داشتن تجربه مواجهه با خشونت محل کار و حداقل یک سال سابقه کار بود. برای جمع‌آوری داده‌ها، نمونه‌گیری هدفمند و نظری بکار گرفته شد. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از مصاحبه نیمه ساختارمند انجام شد و انجام مصاحبه با مشارکت‌کننده‌ها با تحلیل هم‌زمان بود. بر اساس روش مطالعه، تجزیه و تحلیل مصاحبه قبلی، مصاحبه بعدی را روشن می‌ساخت. تحلیل، با رویکرد اشتراوس/کوربین و کدگذاری سه مرحله‌ای و استفاده از مقایسه مداوم داده‌ها انجام شد. مشارکت‌کنندگان تا مرحله‌ای وارد مطالعه شدند که داده‌ها و مفاهیم به اشباع رسیدند و الگوی پارادایمی فرآیند خشونت محل کار ارائه گردید.

یافته‌ها: در این مطالعه، "خدمت‌رسانی در بستر خشونت" به‌عنوان تئوری اصلی ارائه شد. بدین معنی که کارکنان خدمات فوریت‌های پزشکی، علیرغم مواجهه با خشونت محل کار در صحنه رخدادهای فوریتی، بر ارائه خدمت به مددجویان متمرکز هستند. پنج زیرگروه اصلی الگوی پارادایمی تئوری شامل آغازگران خشونت، بسترسازان و شعله ورسازان خشونت، راهبردهای انطباق و پیامدها هست. یکی از پیامدهای مهم خشونت محل کار، آسیب سلامت جسمی و روانی کارکنان است که در فرآیند خدمت‌رسانی متحمل می‌شوند.

نتیجه‌گیری: وقوع شوک ناشی از یک رخداد غیرمنتظره و هیجانات ناشی از آن در مددجویان، تأخیر زمان پاسخ، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌ای حاکم بر محیط کار خدمات فوریت‌های پزشکی که متأثر از شرایط درون‌سازمانی و برون‌سازمانی خدمات فوریت‌های پزشکی است، کارکنان را در موقعیتی قرار می‌دهد که با خشونت محل کار مواجه می‌شوند. مواجهه با خشونت باعث بروز آسیب‌هایی به‌ویژه روی سلامت و امنیت کارکنان می‌شود. بنابراین، فراهم آوردن بستر پیشگیری یا کاهش خشونت محل کار، مراقبت‌های جسمی و روانی و حمایت حرفه‌ای و قانونی از آنان ضروری است. بر اساس نتایج مطالعه، پیشنهادهایی به‌عنوان الگوی کاهش خشونت محل کار ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: خشونت محل کار، خدمات فوریت‌های پزشکی، تئوری زمینه‌ای