

دليل

# إدارة الصحة في موقع العمل

# المحتويات

## دليل إدارة الصحة في موقع العمل

---

٣	.....مقدمة
٥	.....القسم الأول: دراسة جدوى عن الصحة
٨	.....القسم الثاني: الأدوات والمنهج
٩	.....القسم الثالث: المخاوف الشائعة والمفاهيم الخاطئة
١١	.....القسم الرابع: القدرات الكاملة للممرضات
١٣	.....القسم الخامس: مؤشرات نظم إدارة الصحة
١٨	.....القسم السادس: مؤشرات قيادات الشركات
٢٠	.....القسم السابع: مؤشرات الخدمات الصحية
٢٤	.....القسم الثامن: الخطوات التنفيذية

# مقدمة

## العامل السليم أكثر سعادة وإنتاجية، وأداء المصانع يتحسن في وجود عمال أكثر صحة وسعادة

ويقدر الدليل بصحة المرأة باعتبارها جزءًا هامًا يضمن صحة جميع العمال وتعزيز المساواة بين الجنسين. ويطلب منك الدليل أن تتولى بنفسك مسئولية عملية التغيير.

كما يطلب منك الدليل أن تفكر بشكل مختلف في دور الإدارة في الصحة، بما في ذلك:

١. يجب أن تنظر إلى موظفي الصحة في مؤسستك بوصفهم موارد استراتيجية تساهم في إنتاجية المصنع، بدلًا من اعتبارهم موارد ضائعة،
٢. استخدم نهج "التحسين المستمر" في عملياتك الصحية، بدلًا من نهج "الامتثال"،
٣. قم بإدارة العملية الصحية مثل سائر العمليات التجارية في مصنعك، ووضوح الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بها.

ويهدف هذا الدليل إلى مساعدتك على تحقيق فوائد هامة لأعمالك من خلال تحسين صحة العمال والعمالات في مؤسستك. وهذه الفوائد لا تظهر فجأة مثل السحر، وإنما تظهر في أماكن العمل التي تهتم بصورة جدية بالصحة العامة لعمالها بالإضافة إلي سلامتهم، باعتبارها فائدة إدارية ووظيفية.

تمثل السلامة والصحة المهنية أمرًا بالغ الأهمية. وتضمن قواعد السلامة والصحة المهنية استخدام معدات السلامة، وتعزيز السلامة ضد الحريق وسلامة المباني، وتعزيز وسائل الحماية الأساسية الأخرى. على الرغم من ذلك، كثيرًا ما يكون التركيز على السلامة لا يشمل الوسائل اللازمة لتحسين صحة العمال ورفاهتهم بشكل عام. فالصحة الجيدة والسلامة لا ينفصلان.

السؤال المهم هنا هو: كيف يمكنك تحسين صحة العمال والعمالات في مؤسستك؟ والإجابة باختصار هي: ينبغي إدارة موظفي الفريق الصحي، والخدمات والأنشطة الصحية في المصنع بفاعلية.

تم تصميم هذا الدليل لتقديم الإجابة الكاملة على هذا السؤال بالإضافة إلى مجموعة من التفسيرات، والاقتراحات العملية، والإجراءات المحددة، مع أخذ الوضع التجاري في الاعتبار. يأتي مع الدليل مجموعة من الأدوات الإدارية "الإرشادية" اللازمة لإدارة العملية، مقسمة إلى وحدات يمكن استخدامها حسب الحاجة.

معظم المصانع لا تدير عملياتها الصحية بفاعلية. ويمكن للمصانع التي تدير العملية الصحية جيدًا أن تتحسن كثيرًا.

لا يخبرك هذا الدليل بما يتعين عليك القيام به في المصنع، فهذا القرار قرارك. لاتخاذ هذا القرار، عليك أن تحدد ما يلي:

- ما هي المؤشرات المقترحة التي تنطبق على مصنعك،
- ما هي خطوات الإجراءات التي تناسبك،
- ما هي الموارد التي يمكنك أن تخصصها لتحسين الأوضاع الصحية والمحافظة عليها.

تبدأ كل شركة عملها من نقطة مختلفة، وذلك وفقًا لحجمها ومواردها وقدرات موظفيها وإدارتها الصحية.

يدعم هذا الدليل أهداف مبادرة رفاهة العمال التي أطلقها ليفي شتراوس وشركاه، خاصة فيما يتعلق بالصحة السليمة ورفاهة الأسرة.

ينقسم هذا الدليل إلى ثمانية أقسام، تقدم الأقسام الأربعة الأولى الشرح الأساسي، فيما تقدم الأقسام الأربعة الأخيرة إطار عمل الخدمات الصحية، وأنظمة الإدارة، والقيادة المؤسسية:

**القسم الأول: دراسة الجدوى** - يلخص هذا القسم الدليل على أن تحسين صحة العمال أمر مفيد للعمل من عدة زوايا ويستحق أن تستثمر فيه وقتك ومواردك.

**القسم الثاني: الأدوات والمنهج** - يضع هذا القسم الخطوط العريضة للأدوات المتاحة والمنهج العام لإدارة العمليات الصحية في مؤسستك، وتدعمها أدوات «كيف تقوم ب».

**القسم الثالث: المخاوف الشائعة والمفاهيم الخاطئة** - يفسر هذا القسم أنواع المفاهيم الخاطئة التي تقف في طريق الإدارة الصحية الجيدة في موقع العمل.

**القسم الرابع: قدرات الممرضات في منشآتك** - يقدم هذا القسم طرق مختلفة لرؤية قدرات الممرضات في منشآتك وكيفية تحقيق الاستفادة الكاملة من مهارتهن.

**القسم الخامس: مؤشرات نظم إدارة الصحة** - يفسر هذا القسم الدور المركزي للمديرين في الإشراف على العاملين الصحيين والعيادة وتحسين قدراتهم.

**القسم السادس: مؤشرات قيادات الشركات في مجال الصحة** - يفسر هذا القسم أهمية المشاركة المستمرة لكبار قادة المصنع في توصيل

فكرة أن الصحة في موقع العمل من أولويات العمل.

**القسم السابع: مؤشرات العاملين الصحيين والخدمات والأنشطة الصحية** - يشرح هذا القسم أهم قضايا تحسين جودة الأداء الصحي للموظفين والعيادة.

**القسم الثامن: خطوات العمل** - يوضح هذا القسم الخطوات الأولية اللازمة لتحقيق مكاسب سريعة، ويؤكد على أهمية عملية التقييم الذاتي والتخطيط للعمل لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية في مصنعك. يمثل الدليل جزءًا من مجموعة من المواد التي تدعم تحسين الخدمات الصحية في موقع العمل. وتشمل المواد الأخرى ما يلي:

- بطاقة الأداء للتقييم الذاتي لتقديم المؤشرات المقترحة التي يمكن دمجها في مؤشرات الأداء الرئيسية للرعاية الصحية في المصنع.
- مجموعة أدوات «كيف تقوم ب» تقدم إرشادات تفصيلية للموظفين الذين ينفذون أنشطة صحية.

ستلاحظ أن الدليل يولي اهتمامًا كبيرًا لدور نظم الإدارة وقيادة الشركات بالنسبة إلى تحسينات الخدمات الصحية وموظفيها. ويعود السبب وراء ذلك إلى أن التحسينات الصحية لا تستمر عادة دون إشراف إدارة المصنع والدعم الفعال المُقدم من قيادته.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت ترغب في الحصول على عائد استثمارك في مجال الصحة، ينبغي أن توجه اهتمامك لإدارة الاستثمار بقدر اهتمامك بالعائد الذي ترغب في الحصول عليه.

يمكنك الاطلاع على بطاقة الأداء أدوات «كيف تقوم ب» من خلال الرابط التالي:

[/ecalpkrow-eh-ta-htlaeh-gniganam/ecruoser/gro.licnuocpop.tcejorpecnivede//:ptth](http://ecalpkrow-eh-ta-htlaeh-gniganam/ecruoser/gro.licnuocpop.tcejorpecnivede//:ptth)

# القسم ١: دراسة جدوى لعملية الرعاية الصحية

## آراء من المصنع

«بلغ معدل ترك العمل خلال العام الماضي حوالي ١٥%، ولكنه انخفض الى ٣-٤% هذا العام [عند تنفيذ المشروع الصحي] ... أصبح لدى شباب العمال الآن الوعي اللازم لاتخاذ الاحتياطات المناسبة [فيما يتعلق بالصحة الإنجابية]. لذا كان هذا مفيداً للغاية بالنسبة إلى مصنعنا.»

مدير إنتاج، مصنع في الصين

وتشير تقديرات الأبحاث العالمية إلى أن كل دولار يتم استثماره يحقق حوالي ٣ دولار من العائد. ووفقاً للتقرير الاقتصادي العالمي لعام ٢٠١١ حول الصحة في موقع العمل:

«الصحة في موقع العمل يمكن أن تؤدي إلى تحقيق فوائد ضخمة. وقد أثبت تحليل تلوي حديث لجامعة هارفارد (تناول عددًا من الشركات الأمريكية) أن هناك عائداً على الاستثمار قدره ٣,٢٧ دولار أمريكي لكل دولار يتم إنفاقه على برامج الصحة ... ويمكن تحقيق زيادة في الإنتاجية في مختلف البلدان.»

تبدو دراسة الجدوى الخاصة بالخدمات والبرامج الصحية المقدمة في المصنع قوية للغاية. وقد تم تصميم التحسينات ومؤشرات الأداء المقترحة في هذا الدليل لمساعدتك في:

- تقديم الاستثمارات الذكية في الخدمات الصحية من حيث الوقت والمال،
- تحقيق الاستفادة الفعالة من الأفراد الذين تستعين بهم بالفعل في عملية الصحة والسلامة،
- تحقيق فوائد تجارية وصحية مباشرة وغير مباشرة.

معظم مديري المصانع يودون أن يروا الدليل الذي يثبت قيمة الاستثمار في الصحة التي تعود على المصنع والعمال. ويعرض الجدول ١ ملخصاً لجميع المزايا الصحية في موقع العمل.

## دليل دراسة الجدوى

في البلدان ذات الدخل المرتفع والمتوسط والمنخفض، تحصل الشركات التي تنشر «ثقافة الصحة» على عائد على الاستثمار.

## أبحاث الصناعة



«يمكن أن تؤثر رفاهة العمال تأثيراً كبيراً على الإنتاجية. وتشير الأبحاث المستمرة في المصانع التابعة لبرنامج «عمل أفضل» إلى أن تحسين ظروف العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية مما يؤدي إلى زيادة الأرباح وتحسين فرص استمرار المصنع في حالة حدوث انكماش اقتصادي ...

«إذا كان مديرو المصانع لا يقدرّون قيمة تحسين العمل في المصنع من أجل تعزيز رفاهة العمال، قد لا يستطيعون أن يستثمروا مواردهم استثماراً ذكياً. وقد يحد ذلك بالتالي من الفوائد التي يحصل عليها كل من العمال والخط الأساسي للمصنع ....

«...ومن العوامل المؤثرة على رفاهة العمال وجود بيئة عمل آمنة، ورضا العمال عن مستويات الأجور، وحصولهم على المرافق الصحية.»

موجز بحثي: تحسين نتائج الأعمال من خلال فهم ما يهم العمال، برنامج عمل أفضل (منظمة العمل الدولية / مؤسسة التمويل الدولية)

## آراء من المصنع

«هذا البرنامج ساعدنا كثيرا، ليس في زيادة الوعي بالقضايا الصحية ذات الصلة فحسب، بل إنه ساعد كذلك على التخفيف من حدة المخاطر المتعلقة بترك العمال المهرة للعمل.»

مدير عام، مصنع فيتنام

- تراجعت معدلات الغياب المتعلقة بالدورة الشهرية من ٧٥٪ إلى ٣٪ ، بعد أن أدى رفع الوعي الصحي إلى زيادة استخدام العاملات للحفاضات الصحية بدلاً من قطع القماش غير النظيفة، بما في ذلك قطع القماش الملقاة على أرض المصنع.
- أدى نشر المعلومات المتعلقة بالحفاضات الصحية وكيفية التخلص منها إلى انخفاض تكاليف أعمال السباكة الشهرية التي كان يتم إنفاقها لتسليك أنابيب المصنع المسدودة بقطع القماش.

من الممكن أن يساعد العامل الصحي النشط على تحقيق كل من الفوائد المباشرة وغير المباشرة على حد سواء. ويعرض الجدول ١ جميع الفوائد التي شهدها مدراء المصانع وأماكن العمل الأخرى من وراء استثماراتهم في صحة عمالهم.

### الفوائد المباشرة

توصلت الدراسات التي أجريت في المصانع في مصر وبنجلادش إلى أن هناك عائدات تبلغ حوالي ٣ إلى ٤ دولار لكل دولار يتم استثماره في رفع الوعي الصحي والخدمات الصحية ومن بين النتائج ما يلي:

- تراجع معدلات ترك العمل
- تراجع معدلات الغياب عن العمل

ويتحقق جانب كبير من فائدة العمل من خلال التركيز على صحة المرأة في موقع العمل. في كثير من الأحوال لا يدرك المدراء أهمية الوفاء بالاحتياجات الصحية للمرأة. فعلى سبيل المثال، في أحد مصانع بنجلاديش:

### الجدول 1

النتائج المتعلقة بجودة الحياة والإنتاجية	النتائج الصحية	النتائج المالية	
		النتائج غير المباشرة	النتائج المباشرة
تحسين "الأداء" والإنتاجية	التزام الموظفين بجودة العلاج الطبي	استخدام الإنفاق الحالي على الصحة على نحو أفضل، بما في ذلك العيادة والمرضات والمنتجات والخدمات	توفير التكاليف والعائدات على الاستثمار
زيادة جذب العمل للموظفين ورفع معدلات الاحتفاظ بهم - "صاحب العمل المفضل"	تغيرات إيجابية في السلوك والحد من المخاطر	تحسين العلاقة بين الإدارة والعمال	انخفاض معدلات الغياب، أو الحضور السلبي (التواجد في مكان العمل دون عمل)
زيادة مشاركة العمال	تحسين صحة العاملات من خلال تحسين النظافة الصحية أثناء الدورة الشهرية، وتحسين التغذية، وعدم الإصابة بالجفاف، وتنظيم الأسرة	الحفاظ على المشتريين / تحسين العلاقة مع المشتريين	انخفاض التكاليف الطبية
زيادة الامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية وقانون العمل	تحسين خدمات عمال المصانع	ارتفاع معنويات العمال وزيادة رفاقتهم	تقليل معدلات حدوث الإعاقة قصيرة الأجل وتعويضات السلامة / العمال
علاقات أفضل مع المجتمع وتحسين أداء المسؤولية المجتمعية للشركات	تحسين رفاهة العمال (عمال أصح وأكثر سعادة ونشاط)	زيادة مرونة الشركة في مواجهة الانكماش الاقتصادي	

## الفوائد غير المباشرة

الفوائد غير المباشرة لها نفس الأهمية مثل الفوائد المباشرة. ففي كثير من المصانع تجد عددا من الممرضات والعاملين الصحيين ولكن لا يعملون بكامل طاقتهم.

وفي بعض المصانع، تقضي الممرضات بعض الوقت خلال النهار دون أداء أي عمل.

تُعد العيادات وأماكن عمل موظفي الصحة هي الأماكن الوحيدة في المصنع التي يستطيع العمال أن يبقوا بها دون إنتاج - دون أن تبدي الإدارة أي تحفظات! مما يعد مضيعة لأموال المصنع وخبرات العاملين الصحيين.

وعلى الصعيد العالمي، كثيراً ما تظهر الفوائد المتعددة للأنشطة الصحية في موقع العمل. على سبيل المثال، أشار تقرير مشروع "هي" التابع لمبادرة المسؤولية المجتمعية للأعمال (RSB) عن برنامجه الصحي في أحد المصانع المكسيكية في مجال الإلكترونيات إلى ما يلي:

"وجدت شركة هيوليت باكارد أن مشاركة مورديها... ساعدت على الحد من عدم الامتثال بشكل كبير، وخاصة فيما يتعلق بمؤشرات الصحة والسلامة والاتصال بالعاملين. ويعتقد الموردون أن أكبر فائدة كانت

## آراء من المصنع

تكاليف [التحسينات الصحية] منخفضة في المخطط العام. «ننفق ملايين الروبيات على الأمن، وتجهيزات بيئة العمل، والتهوية الفعالة، وما إلى ذلك. لا يمكن حساب أي من هذه العناصر بسهولة وفقاً لصافي العائد على الاستثمار، إلا أن هذه الجوانب جميعاً تؤدي إلى زيادة سعادة العمال. العامل السعيد عامل منتج، ولذلك فإن السبب التجاري [للصحة] قوي للغاية ومقنع.»

عضو منتدب، مصنع ملابس، باكستان

تتمثل في زيادة مستوى مشاركة العمليات في عمل المصنع وارتفاع معنوياتهن، وقد ساعد ذلك الشركة عندما سعت لمعالجة بعض المشكلات المستحكمة...»

"وأشار مدير الموارد البشرية [في الشركة] إلى الفوائد التي تعود على العمل عندما لا تنشأ مطالبات جديدة متعلقة بالعجز الذي يصيب الموظفين نتيجة للأمراض التي يمكن الوقاية منها خلال فترة المشروع."

## القسم ٢: الأدوات والمنهج

البيانات التوجيهية والمقارنات المرجعية لإدارة مرافق الصحة في موقع العمل

### بطاقة الأداء

البيانات: المستوى الأساسي  
وما فوقه

الخدمات الصحية			
١. المرافق القلم			
ملاحظات	المعيار المعتمد	المؤشرات (الأساسية) والمؤشرات (المتقدمة)	مجال المقارنة
		1.1.1 توفر المواد الأساسية والمعدات التي تحتاجها المنظمات الصحية في الموقع.	1.1.1 التغطية للمرافق الصحية
		2.1.1 توفر مواد التنظيف والمطهرات المناسبة لتنظيف الأثاث والأبواب.	
		3.1.1 توفر أوعية الغسيل في الموقع.	
		4.1.1 مساحة العمل نظيفة ومنظمة.	
		5.1.1 الماء النظيف متوفر في المنشأة ويمكن الحصول عليه.	
		2.1.1 يتوافر في المنشأة مرافق مخصصة للتخلص من النفايات الخطرة، منفصل من النفايات العامة.	2.1.1 سلامة العمل / نظم العمل
		2.2.1 توفر حذوة مخصصة للتخلص من الأوساخ.	
		3.2.1 لا توجد أوعية مخصصة للتخلص من النفايات الخطرة في الموقع.	
		4.2.1 تتخلص شركة الغسيل النظيفة (الخضراء أو العذبة) من النفايات الخطرة.	



• برامج تثقيفية صحية واسعة النطاق، بما في ذلك تدريب العاملين ليكونوا متخصصين في مجال التوعية الصحية، وتنظيم فعاليات صحية.

ومهما كان الوضع في منشأتك، سوف تجد في هذه المواد الأفكار والأدوات العملية اللازمة لتحسين ما تقوم به بالفعل. ويركز هذا النهج على ثلاثة مجالات للعمل والتحسين وهي:

١. **نظم إدارة الصحة.** وتتناول العمليات وممارسات الرقابة التي تحتاجها لضمان استيفاء المعايير الصحية، ودعم العاملين الصحيين، وتحسين الجودة سنويًا.
  ٢. **القيادة المؤسسية.** ويتناول إشراك القيادات العليا ومواءمة أهدافك الصحية ومؤشرات الأداء الرئيسية مع سياسات الشركة العامة، ورسالتها، وقيمها، بحيث يتم دمج صحة العمال في استراتيجيات مصنعك.
  ٣. **الخدمات الصحية.** ويتناول الممارسات الأساسية لتشغيل عيادة المصنع أو المركز الصحي وضمان جودة الخدمات والأنشطة الصحية.
- استخدم الدليل الإرشادي والمنتجات المصاحبة بوصفها خارطة طريق للتحسين المستمر للصحة. وخلال استخدام هذه المواد، سوف تقابل إشارات لبعض المؤشرات المحددة في بطاقة الأداء تتصل بهذه المجالات الثلاثة.

يقدم الدليل نظرة عامة على الإجراءات الإدارية المقترحة، وهو مصمم لمساعدتك على وضع الإشراف الكامل على الخدمات الصحية داخل نظم الإدارة القائمة بالفعل.

ويأتي الدليل مع منتجين إضافيين يحتويان على المزيد من التفاصيل حول كيفية إدخال التحسينات على إدارة الصحة والخدمات الصحية في موقع العمل:

١. **بطاقة الأداء،** (باللغة العربية) وتحتوي على مؤشرات الأداء التي يمكن أن تكون أساسًا للتقييم الذاتي للخدمات الصحية وإدارة الصحة في منشأتك، وكذلك لوضع مؤشرات الأداء الرئيسية التي تنطبق على مصنعك؛

٢. **مجموعة أدوات «كيف تقوم ب»**، وتوفر لك أدوات محددة لتنفيذ التحسينات.

تعكس كل هذه المنتجات أكثر من ١٠ أعوام من الخبرة العملية والبحثية في مجال في الصحة في موقع العمل، بما في ذلك خبرة مصانع البيع التابعة لليفي شتراوس وشركاه.

تتعامل هذه المنتجات كذلك مع الممارسات الصحية العامة الجيدة وتعديلها لتلائم وضع المصنع. ولا تكمن الفكرة في تحويل عياداتك إلى مراكز صحية عامة، بل في تحسين ما تقوم به حاليًا. وسوف تختلف مجموعة الموارد والأنشطة الصحية باختلاف المصانع، ويمكن أن يكون لدى المصانع ما يلي:

- طاقم صحي كبير من الأطباء والممرضات وعيادة كبيرة تقدم العديد من الخدمات.
- ممرضة أو ممرضتان وغرفة صحية صغيرة تقدم خدمات محدودة للغاية.
- عقود مع المنظمات الصحية الخارجية التي تقدم الخدمات الصحية المتنقلة في الموقع، سواء بالنسبة إلى الخدمات العامة أو المتخصصة.



## القسم ٣: المخاوف الشائعة والمفاهيم الخاطئة

### آراء من المصنع

«يصعب الاعتماد على البيانات لمعرفة الفرق بين المشرفين ورؤيتهم لأهمية الصحة. في الأسبوع الماضي، سألتني مدير المصنع ورئيس مراقبة الجودة إذا كان من الممكن أن نستدعي طبيب العيون هذا الأسبوع لفحص عيون فريق مراقبة الجودة. كنت قبل ذلك أضطر إلى الدخول في معركة لإحضار الطبيب لأنهم كانوا يقولون أنه يعطل الإنتاج.»

نائب الرئيس لشئون الامتثال يتحدث عن مشروع الإدارة الصحية في مصنع في هايتي

### أبحاث الصناعة

«على الرغم من احترام العمال الشديد للممرضات، لا تقدم معظمهن المستوى المطلوب من رعاية المرضى ولا تؤدي كامل مسؤولياتهن في إدارة العيادة.»

ولم تذكر الممرضات اللواتي حصلن على مؤهل طبي فقط (٤٠٪) أنهن حصلن على أي تدريب رسمي على مهارات التشخيص، والعلاج، والمشورة، والتحويل؛ وهي الخدمات التي يتعين عليهن تقديمها بانتظام. ويدل ذلك على أن الممرضات لن يتمكنن من الاستجابة للاحتياجات الصحية لعمال المصانع بصورة كاملة.»

تقديم الرعاية الصحية في مصانع **RMG** في بنجلاديش: ما هي الفرص المفقودة؟ تقرير مقدم من المسؤولية المجتمعية

والدعم، والإشراف المنتظم على أدوارهم داخل سياق المصنع؛ أي الإدارة بعبارة أخرى. استخدم هذا الدليل لمعرفة ما إذا كان المدير الذي عينته لموظفيك الصحيين يؤدي دورًا إداريًا فعالاً أم لا.

قد يكون لديك بعض المخاوف بشأن الحاجة إلى تحسين الخدمات الصحية في المصنع. وفيما يلي بعض المخاوف التي أعرب عنها مديرو المصانع في كثير من الأحيان:

١. العاملون الصحيون يدركون جيداً ما ينبغي عليهم القيام به. في كثير من الأحيان، تفترض قيادات المصنع أن مجرد تعيين الأطباء أو الممرضين كافٍ ليشعروا بأنهم أمموا عملهم، وأن هؤلاء العاملين الصحيين لا يحتاجون إلى إشراف.

وهذا الرأي غير سليم، فالأطباء والممرضات وغيرهم من العاملين الصحيين يعملون كموظفين لديك (حتى وإن كنت قد تعاقدت معهم من خلال وكالة)، ومن ثم فهم بحاجة إلى الرقابة مثل أي موظف آخر ومثلما يتم إدارة الأطباء والممرضين في عيادات الصحة العامة.

في الواقع، لموقع العمل وضع فريد يختلف عن وضع أي مرفق صحي عام أو خاص. وقد يحتاج العاملون الصحيون إلى المزيد من الإشراف والدعم للعمل بصورة أكثر نشاطاً وفعالية في المصنع.

وتشير الأبحاث والخبرات إلى أن الممرضات غالباً ما يفتقرن إلى التدريب اللازم لأداء دورهن بشكل جيد في المصنع، كما تظهر أنهم بحاجة إلى دعم نشط من إدارة المصنع.

٢. نتولى بالفعل إدارة العاملين الصحيين في منشأتنا. قد يكون لديك بالفعل شخص تتمثل مهمته في الإشراف على العاملين الصحيين. ولكن في معظم الحالات، يؤدي هذا الشخص دوراً محدوداً للغاية ولا يجتمع مع العاملين الصحيين إلا عند حدوث مشكلة.

لا تتوقع من هذا الشخص أن يشارك بشكل فعال مع الأطباء والممرضين وغيرهم من العاملين الصحيين لضمان تطبيق الممارسات الجيدة، وتحديد الأهداف، وتقديم الدعم، والمساءلة. فالعاملون الصحيون في منشأتك، من أطباء وممرضين وغيرهم يحتاجون إلى التوجيه الفعال،



## أبحاث الصناعة

قالت المشاركات في مجموعة النقاش  
أنهن يشعرن بالحرع عند شراء  
الحفاضات الصحية من معظم المتاجر،  
حيث أن أصحاب المتاجر دائماً ما يكونون من الرجال. وأضافت  
إحداهن: «لم يكن لدينا حفاضات صحية في المصنع [قبل ذلك].  
وإذا فاجأت الدورة الشهرية أي فتاة، لم يكن هناك أي شيء متاح.  
أما الآن، فقد أصبح من الممكن الحصول على الحفاضات الصحية  
من العيادة، وهو أمر جيد جداً بالنسبة لنا.»  
دراسة العائد على الاستثمار، مصنع في باكستان

٣- لا يمكننا إدارة العاملين الصحيين لأننا لسنا خبراء في مجال الصحة.  
قد تظن أن مدراء الأعمال ليسوا خبراء صحيين، فهم غير مهيين  
للإشراف على موظفيهم الصحيين. هذا أمر مفهوم، ولكنه غير صحيح.  
إذا كنت لا تعرف أي شيء عن الصحة، فكيف سيمكنك إدارتها؟ لنوضح  
المجالات التي يمكنك أو لا يمكنك إدارتها، وهي:

• لا يمكنك الإشراف على الرعاية الطبية والمهارات السريرية أو  
تقييمها. وهذا يعني أنك لا تستطيع تحديد ما إذا كان الطبيب أو  
الممرضة أو غيرهم من الموظفين يحقنون المرضى بطريقة صحيحة، أو  
يشخصون المرض بدقة، أو يقدمون إلى المرضى المعلومات الصحيحة،  
أو يطبقون الطرق السريرية الصحيحة. ويتطلب ذلك الحصول على  
مساعدة تقنية من متخصص صحي خارجي.

• يمكنك إدارة مجموعة واسعة من الأنشطة، والممارسات،  
والأهداف المتعلقة بالرعاية الطبية والتثقيف الصحي التي تؤدي  
إلى تحسين الخدمات الصحية.

سوف تعطيك مؤشرات بطاقات الأداء للخدمات الصحية قائمة بالبنود  
التي ينبغي أن تشرف عليها. ولا تتطلب إدارة الصحة الكثير من الخبرة،  
الفنية والمهارات الإشرافية، مثلها مثل الوظائف الأخرى. و بمرور الوقت،  
يمكنك أن تؤدي دوراً حاسماً في تحسين الخدمات الصحية.

ويمكنك، بل وينبغي عليك، أن تأتي بخبراء الصحة من الخارج، من وقت

لآخر، لتقييم وتحسين المهارات السريرية وإجراءات موظفي الصحة.

٤- يمكن للعاملات أن يذهبن إلى المرافق الصحية خارج المصنع. قد  
يكون هناك العديد من العيادات الصحية الخارجية والصيدليات، ولكن  
هذا لا يعني أن المرأة قادرة على استخدامها. ويتعين على المدراء أن  
يفهموا أن الاحتياجات الصحية للمرأة تختلف كثيراً عن احتياجات  
الرجل.

وهناك العديد من الحواجز التي تحول دون استخدام المرأة للخدمات  
الصحية، ومنها:

- الواجبات المنزلية بعد انتهاء يوم العمل
- المسافة إلى العيادات والتكاليف
- المعتقدات الثقافية والخرافات
- عدم معرفتهم بخدمات الجودة
- المخاوف المتعلقة بالمعلومات الشخصية الحساسة

تُعنى المصانع بالاحتياجات الصحية الخاصة والشخصية للعاملات  
لأسباب جيدة تتعلق بالأعمال.

٥- يجب أن يكون الطبيب مسؤولاً عن العمليات الصحية. يمثل الأطباء  
مورداً مهماً للغاية، فالأطباء المتواجدون في الموقع يقدمون الرعاية  
الأساسية للمرضى. ومع ذلك، يكون الأطباء في كثير من الحالات غير  
متفرغين ولا يتواجدون في المصنع سوى لفترة محددة من اليوم. وفي  
جميع الحالات تقريباً، يكون وقتهم محدوداً جداً ويركزون على المرضى.

نادراً ما يكون لدى الأطباء الوقت - أو التدريب - اللازم لإدارة العيادة  
أو العاملين الصحيين. وقد يتولون الإشراف السريري على الممرضين  
المرتبطين بتقديم خدمات رعاية محددة للمرضى.

يمكن للأطباء إعطاء التوجيه والدعم القيم لمساعدتك في الإشراف على  
الخدمات الصحية.

ولكن يجب ألا تتوقع من الأطباء أن يتحملوا مسؤولية إدارة العيادة  
والوظائف الصحية بالكامل، أو حتى أي جزء منها.

## القسم: القدرات الكاملة للممرضات



### تعريف الممرض والطاقم الصحي

يشير مصطلح «الممرض» إلى العديد من أنواع العاملين في مجال الرعاية الصحية في المصانع. وفي بعض الأحيان، لا يكون «الممرض» العامل في المصنع حاصلًا على أي دبلومة أو قد يكون حاصلًا على تدريب محدود فقط بوصفه مساعد طبي أو مساعد صحي، إلا أنه لا يزال يحمل لقب ممرض.

يشير مصطلح «العاملون الصحيون» إلى الموظفين الذين يؤديون دورًا في صحة وسلامة عمال المصنع. وتتكون هذه المجموعة في الأساس من أطباء، وممرضات، ومساعدين وعاملين طبيين، وقد يشمل أيضًا موظفين آخرين يعملون في مجال الصحة والسلامة، مثل موظفي الرعاية الاجتماعية، ومدربي الصحة والسلامة المهنية، وموظفي الامتثال.

ويمكن لأنشطة الممرضات أن تساعد على بناء الثقة وأن تشير إلى أن الإدارة تهتم برعاية العمال. وينطبق هذا بشكل خاص إذا كانت القوة العاملة لديك بها عدد كبير من النساء، حيث أن طاقم التمريض غالبًا ما يكون من النساء.

في المصانع التي تسند للممرضات مسؤوليات واضحة وتقدم لهن الدعم، يمكن أن يؤدي أدوارًا إدارية مهمة.

يمكن للممرضات في المصانع في جميع أنحاء العالم أن يؤدي أدوارًا إدارية:

- الإشراف على العاملين الصحيين وضمان استخدام أفضل الممارسات والبروتوكولات السريرية.
- تنظيم مواعيد المرضى ونظام الدخول في العيادة.
- وضع وتنفيذ برامج تعزيز الصحة والتعليم في موقع العمل.

تُعد الممرضات العاملات في مصنعك من أهم الأصول التي تمتلكها وتساعدك على تحسين صحة ورفاهة العمال.

فهن مورد استراتيجي، وعليك التعامل معهن من هذا المنطلق.

للأسف، تهدر معظم المصانع هذا المورد، ولا تعترف بكامل قدرات الممرضات. يمكن للممرضات أن يؤدي دورًا أكبر كثيرًا في مصنعك - إذا منحتهن الدعم الإداري الذي يحتجن إليه.

فعلى أقل تقدير، يمكن للممرضات أداء الأدوار التالية:

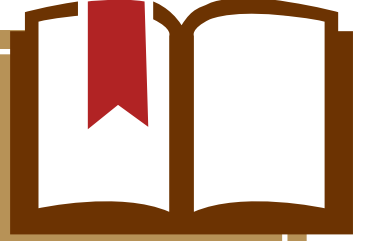
- تقديم الرعاية الوقائية للعمال، و تثقيفهم، وتعزيز السلوكيات الصحية السليمة.
- مناقشة الموضوعات الحساسة مع العاملين على انفراد في العيادة، مثل موضوعات النظافة الصحية خلال الدورة الشهرية، والصحة الإنجابية، وتنظيم الأسرة. ويمكن للممرضات أن يتحدثن إلى العاملات حول مسائل الصحة الشخصية التي لا يستطيع العاملون الصحيون في بعض الأحيان مناقشتها معهن.
- التجول في المصنع عندما لا تكون مشغولة مع المرضى، والتحدث مع العمال والمشرفين عن السلوكيات الصحية البسيطة. وغالبًا ما تحتل الممرضات موقعًا فريدًا في المصنع، إذ أنهن لا ينتمين إلى الإدارة أو العمال.

### آراء من المصنع

«لقد غيرت الممرضات المواقف والأدوار. كانت الممرضة تصل إلى المصنع وتجلس في العيادة في انتظار وصول العاملات. أما الآن، فهي التي تذهب إلى العاملات في أماكن العمل وتحدث معهن. وإذا لاحظت الممرضة أي مظاهر تعب على العاملة تكلمها مباشرة، بينما كانت في الماضي لا تأتي بأي رد فعل.»

مدير الامتثال، مصنع ملابس مصري

## قصص من المصنع



نظمت الممرضات في مصنع في هاييتي «مسيرات» منتظمة حول موضوعات صحية محددة، مثل الأمراض المنقولة جنسيًا على سبيل المثال. وخلال هذه المسيرات، كانت كل ممرضة تذهب إلى خط منفصل، وتجمع ثلاثة إلى أربعة عمال، وتقوم بتوزيع النشرات، وإلقاء كلمة موجزة. تسأل الممرضات بعض الأسئلة وتقدم للعمال الحلوى مقابل الإجابات الصحيحة. كان العمال يندمجون في هذه الأنشطة بشكل كبير ويطرحوا الكثير من الأسئلة. وبعد قضاء ٥ دقائق مع كل مجموعة، تنتقل الممرضات إلى جزء آخر من القسم. وقد تعاون المشرفون معهم وقاموا بقراءة النشرات والتحدث إلى الممرضات. كان أداء الممرضات جيدًا ومفعم بالنشاط، وطرخوا أسئلة مناسبة.

## أبحاث الصناعة



« الممرضات لديهن القدرة على تقديم مساهمات كبيرة لتحسين صحة جماعات كبيرة من [العمال] التي تعاني من نقص الخدمات، فضلًا عن الاستفادة التي تعود على المصنع من خلال تقليل الغياب ومعدلات ترك العمل، وتحسين بيئة العمل ومعايير الامتثال.

ويمكن كذلك للممرضين الحاصلين على تدريب جيد أن يستكملوا المبادرات الصحية الأخرى المسندة إلى المصنع، مثل حملات تعزيز الصحة».

تقديم الرعاية الصحية في مصانع GMR في بنجلاديش: ما هي الفرص المفقودة؟ تقرير مقدم من المسؤولية المجتمعية للأعمال.

- إدارة برامج تعليم الأقران وتدريب المعلمين الصحيين للعاملين.
- إنشاء نظام إحالة المريض ومتابعته في المصنع.
- جمع وتحليل بيانات العيادة لتحديد الاحتياجات الصحية للعاملين وتقديم الخدمات.
- حل المشكلات.

تساعد هذه الإجراءات كذلك على تحسين صحة العمال والإنتاجية.

إذا كنت ترغب في زيادة نشاط وفعالية الممرضات، ينبغي أن تدعم تنميتهن المهنية.

المكسب السريع والبسيط الذي يتمتع به جميع الممرضين تقريبًا هو أن تسمح لهم بالخروج من العيادة في حالة عدم وجود مرضى والتجول بين العمال وتبادل الحديث معهم ومع المديرين.

## القسم: مؤشرات نظم إدارة الصحة

إدارة العاملين الصحيين والعيادة تشبه إدارة وحدات الإنتاج.

تمامًا هيكل الإنتاج وسائر مهام الأعمال.

ينبغي عليك إدارة ما يقوم به فريق الصحة على أساس الأداء. وللقيام بذلك، ينبغي الاهتمام بما يلي:

وتتناول بطاقة الأداء ثلاثة مجالات رئيسية للإشراف الإداري مع المؤشرات المقترحة:

- تحديد الأهداف والأولويات وإجراءات التشغيل؛
- تحديد الأدوار والمسئوليات؛
- تتبع التقدم المحرز في الخطط والأهداف والبيانات؛
- وضع ميزانية الوظائف الصحية؛
- ضمان المساءلة ومكافأة الأداء الجيد؛
- توفير سبل التطوير المهني.

١. عمليات الإدارة

٢. الإشراف على الخدمات الصحية

٣. دمج الصحة في عمليات مقر العمل

هذه المجالات الإشرافية الثلاثة هي الأساس الإداري لضمان تنفيذ الممارسات الصحية الجيدة المذكورة في مؤشرات الخدمات الصحية، الواردة في القسم السابع.

يجب إنشاء هيكل واضح لإدارة الصحة لأداء هذه الوظائف - يماثل

### ١. عمليات الإدارة - المؤشرات الرئيسية

هناك ستة مؤشرات على بطاقة قياس الأداء لضمان تأسيس هيكل وعمليات إدارة جيدة لخدماتك الصحية.

المؤشر الأول هو تعيين مدير مسؤول على الجانب التجاري ليكون مسئولاً عن الصحة - والأنشطة المتعلقة بها. وسيكون هذا الشخص مسئولاً عن تطبيق الممارسات والمعايير الجيدة وقيادة التحسين المستمر.

وينبغي أن يكون لهذا المدير نائبًا أو مساعدًا للمساعدة على الإشراف، وضمان استمرارية الأنشطة، واتخاذ القرارات في حالة غياب المدير أو قيامه بإجازة ممتدة.

### أبحاث الصناعة

«معظم عقود الممرضات لا تنص على تحملهن مسؤولية الأمور الصحية الشخصية للعامل: ٤٠٪ من الممرضات اللاتي أجريت معهن المقابلات ليس لديهن توصيف وظيفي. وعضوًا عن ذلك، غالبًا ما تقدم الممرضات خدمات الإسعاف الأولية والرعاية الأساسية.»

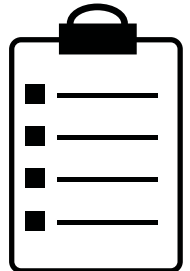
تقديم الرعاية الصحية في مصانع GMR في بنجلاديش: ما هي الفرص المفقودة؟ تقرير مقدم من المسؤولية المجتمعية للأعمال.

### رابط بطاقة الأداء - نموذج المؤشرات

٦,١,٥ وجود عملية رسمية قائمة لتوظيف مقدمي خدمات صحية جيد، بناء على الوثائق واستعراض المؤهلات.

٦,١,٣ يحصل كل مقدم خدمات صحية على وصف وظيفي يحدد المسئوليات المنوطة به.

٦,١,٢ وجود هيكل لرفع التقارير عن المرافق الصحية يحدد الأدوار والمسئوليات وسلطات اتخاذ القرار.



## أبحاث الصناعة



«أضفى وجود العيادة الصحية في الموقع مشاعر إيجابية حول إدارة المصنع ... لقد رأوا أن موظفي الإدارة تعاملوا معهم بشكل ودي، ويهتمون بصحة العمال، ويشجعون العمال على الحصول على الخدمات الصحية من العيادة».

تقرير العائد على الاستثمار، مصنع في بنجلاديش

وبعد ذلك، تقترح بطاقة الأداء المؤشرات التالية:

- إنشاء هيكل لرفع التقارير مع تحديد الأدوار والمسئوليات المخصصة للمرضين. ويعني ذلك تحديد الأدوار والمهام التي سيكون المرضون أو مقدمو الخدمات الصحية الآخرون مسئولين عنها.
- لا يحدد هذا الهيكل أدوار المرضين فحسب، بل علاقاتهم المهنية مع زملائهم ومع الإدارة.

إذا كان لديك أكثر من شخصين للإشراف على موظفي الصحة، يجب عليك النظر في التسلسل الهرمي لإدارة عيادة المصنع. في هذه الحالة، يمكنك تعيين ممرض أول أو رئيس تريض للإشراف على عمل العاملين الصحيين.

امنح الممرضات سلطة واضحة لإدارة وظائف أو أنشطة محددة. حتى إذا كان لديك طبيب يدير العيادة، يجب أن يكون للممرضين دورهم ومسئولياتهم المحددة.

- وضع توصيف وظيفي رسمي. ينبغي أن يكون للممرضات توصيف وظيفي يحدد المسئوليات الموكلة إليهن. وينبغي أن يعكس التوصيف الوظيفي كذلك أهداف المصنع فيما يتعلق بالصحة والممارسات الجيدة.

يجب أن يتضمن كل توصيف وظيفي للممرضة أهدافاً شخصية للتطوير المهني ويتم مراجعتها وتحديثها كل عام.

يمثل التوصيف الوظيفي أداة أساسية لبناء قدرات ومهارات العاملين الصحيين.

- وضع نظام رسمي للتوظيف. نظام التوظيف هو الأسلوب الأكثر فعالية لتحسين جودة عمل موظفي الصحة والخدمات الصحية. ينبغي تعيين موظفي الصحة (وفصلهم من العمل) على أساس المؤهلات وجودة الأداء.

لا يحتاج الأمر إلى أي خبرة طبية لفحص وتوثيق المؤهلات، والاتصال بالمصادر، ومقابلة المرشحين للتوظيف.

وكثيراً ما يتم اختيار الممرضات وسائر عمالي الصحة في المصنع من خلال العلاقات الشخصية أو الأسرية للموظفين.

ويساعدك النظام الرسمي على اختيار الممرضات الجديديات على أساس استعراض مؤهلاتهم وفق معايير عادلة، وليس وفقاً للاتصالات الشخصية.

- وضع ميزانية مفصلة للخدمات الصحية. ينبغي التحقق من أن الخدمات الصحية والأنشطة ذات الصلة لها بند رسمي في الميزانية الإجمالية للمصنع.

ينبغي إنشاء ميزانية خدمات صحية أكثر تفصيلاً لضمان وجود الموارد اللازمة لتلبية الاحتياجات والأهداف الصحية الرئيسية: الأدوية، والمواد التعليمية، وتدريب الممرضات، والرواتب، والمكافآت، وغيرها من البنود اللازمة للتحسين المستمر.

وتساعد الميزانية الإدارية على مقارنة المزايا التجارية المحتملة (انخفاض معدلات الغياب، وزيادة الإنتاجية، وما إلى ذلك) بالتكاليف الإجمالية، كما يمكنها أن تحفز الممرضات على استخدام الموارد المتاحة بحكمة.

- الحفاظ على تواصل منتظم مع الإدارة العليا والقيادات فيما يتعلق بالصحة. عليك إبلاغ مشرفي المصنع والإدارة العليا بالأنشطة الصحية والخطط والتقدم المحرز.

وينبغي أن يكون للمدير المسؤول موقع دائم في جدول أعمال اجتماعات الإدارة العليا والوسطى للإبلاغ عن الأنشطة الصحية ومستوى الأداء - بما يتخطى الإبلاغ المطلوب عن السلامة والإصابات.

وتوضح هذه الإجراءات للعاملين الصحيين وموظفي المصنع أن وظيفة الممرضة وظيفة مهمة.

## ٢. الإشراف على الخدمات الصحية والموظفين - المؤشرات الرئيسية

### آراء من المصنع

«لقد كانت الممرضتان الجديتان رائعتان لأن توظيفهما جاء على أساس المؤهلات وليس لأن أبا منهما شقيقة أحدهم أو أخته أو ابن عمه أو أيا كان.»

«كانت لجنة التوظيف تتضمن العديد من أعضاء لجنة (الصحة والسلامة)، وأعضاء من فرق الإنتاج والجودة، وممثل عن العيادة. وقد شارك رئيس لجنة الصحة والسلامة في إجراء المقابلات مع المتقدمين. ويعد هذا الاتجاه مثيراً للاهتمام لأن شخصاً ما لم يشارك فعلاً في عمليات الموارد البشرية يستطيع أن يرى الآن فائدة المقابلات في إجراء التوظيف الداخلي الخاص به.»

نائب المدير للامتثال، مصنع في هايتي

وتشير بطاقة الأداء إلى مؤشرات الأداء التالية:

• عقد اجتماعات منتظمة ذات هيكل محدد. يجتمع معظم إدارة المصنع مع العاملين الصحيين مرة واحدة ربع سنوياً، أو عندما تكون هناك مشكلات. ولا يكفي ذلك لتحقيق الإشراف الداعم والتحسين المستمر.

ونشجع عقد نوعين من الاجتماعات مع الموظفين:

- اجتماعات داخلية للموظفين الصحيين فقط، بقيادة الممرضات كل أسبوع. تساعد هذه الاجتماعات على بناء روح العمل الجماعي، كما أنه من الممارسات الجيدة الأساسية التي تجمع الممرضين والعاملين الصحيين معاً لاستعراض الأنشطة المخطط لها، وتقييم التقدم المحرز في الأهداف، وحل المشكلات، والاستعداد لأسبوع العمل.

- اجتماعات موظفي الإدارة الصحية. ينبغي أن يجتمع المدير المسؤول مع العاملين الصحيين بانتظام - في البداية مرة واحدة أسبوعياً (لتطوير مهارات الاجتماع الفعالة، وبناء العلاقات، ووضع نهج العمليات) على ألا تقل الاجتماعات عن مرة واحدة شهرياً.

وينبغي أن تكون هذه الاجتماعات اجتماعات عمل تشاركية تركز على اتخاذ الإجراءات، ومعالجة المشكلات، وضمان إحراز تقدم في تحقيق الأهداف.

• وضع خطة تنفيذية صحية سنوية. تمثل الخطة الصحية السنوية أداة أساسية لإدارة الموظفين والأنشطة الصحية. وتحدد الخطة

أهدافك الصحية، واهداف المؤشرات الصحية القابلة للقياس، وتحدد المسؤوليات، وتضع جدولاً زمنياً لمتابعة التقدم المحرز.

يجب على الموظفين الصحيين أن يراقبوا أنشطة الخطة، سواء وحدهم أو مع المدير المسؤول.

• تقييم الأداء السنوي للعاملين الصحيين. وينبغي أن يقوم المدير المسؤول بمراجعة الأداء السنوي مع كل ممرضة وموظف صحة.

هذا الاستعراض هو الوقت المناسب لإعادة النظر في الوصف الوظيفي، والأداء، ومكافأة الإنجازات، ومناقشة التحديات أو أوجه القصور، وتحديد مجالات التحسين أو التطوير للعام المقبل.

إذا كان لديك خطة صحية سنوية، ينبغي عليك كذلك مراجعة أداء الممرضات المتعلقة بمهامهن المحددة لتحقيق الأهداف.

إذا كنت تعطي مكافآت للعاملين مقابل أدائهم، يجب عليك أن تفعل الشيء نفسه للعاملين الصحيين.

في الوضع المثالي، يجب أن تستند التعويضات والمكافآت المقدمة لموظفي الصحة إلى استعراض الأداء. ويمكنك مكافأة الأداء الجيد من خلال ترقية الممرضين إلى وظائف أو مسؤوليات إدارية جديدة.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يقوم موظفو الصحة باستعراض أدائهم الجماعي لتلبية الخطة السنوية وتطبيق الممارسات الجيدة.

## آراء من المصنع

«لقد عزز التثقيف الصحي علاقتي مع العمال عندما شاهدوني أؤدي دوراً آخر».

ممرضة مصنع، مصر

## ٣. دمج الصحة في عمليات المصنع - المؤشرات الرئيسية

تتناول المؤشرات السبعة في بطاقة الأداء الخاصة بـ«التكامل» ضمان ارتباط وظيفة الصحة بالكامل مع سائر وظائف المصنع.

فعلى سبيل المثال، ينبغي النظر إلى مؤشرات التحسين الصحي على أنها مرتبطة بجهود المصنع الرامية إلى الامتثال للوائح السلامة والصحة المهنية، بدلاً من كونها أنشطة غير ذات صلة.

وينطبق الأمر نفسه على مواءمة الصحة مع السياسات التي تتناول (أ) العنف في موقع العمل والتحرش والتهديدات و(ب) عملية التظلمات في المصنع.

وتقترح بطاقة الأداء بعض المؤشرات الإضافية، وهي:

• تطوير دور نشط للممرضات في اللجان والنشاطات الإدارية المتكررة في المصنع، بدءاً من لجنة الصحة والسلامة.

في كثير من الأحيان، تحضر ممرضات المصنع اجتماعات لجنة الصحة والسلامة، ولكنهن لا يشاركن في الحديث.

تجلس الممرضات في الاجتماع وتراقبن في صمت، لأن هذه اللجان تركز على السلامة أكثر من تركيزها على الصحة. لكن الممرضات يمكن أن يطرحن القضايا الصحية للمناقشة.

والأهم من ذلك أن الممرضات لديهن رؤى فريدة فيما يختص باحتياجات العمال ويمكنهن مشاركتها مع العمال والإدارة.

• تحديد سائر الفرص المتاحة لمشاركة الممرضات، مثل برامج توجيه العاملين الجدد وبرامج التدريب. قد لا تكون هذه الأنشطة مخصصة لموضوعات الصحة تحديداً، ولكنها تمثل وقت مناسب للتحدث مع العمال حول الخدمات والأنشطة الصحية.

لا تحتاج مشاركة الممرضات إلى الكثير من الوقت، يمكن عرض المقدمة الأساسية وشرح الخدمات بسرعة، إلا أن هذا يوضح للعمال الجدد والقدامى على حد سواء، أن الخدمات الصحية ترتبط بكافة أجزاء المصنع.

• جمع البيانات الصحية في موقع العمل وإدخالها إلى بيانات المصنع ونظام التحليل. يمكن لبياناتك الصحية أن تعطيك معلومات مهمة (حول التوجهات الصحية، زيارات المرضى، واستخدام الأدوية، وما إلى ذلك) حول ما يجب القيام به لتحسين صحة العمال.

إلا أن جمع المعلومات يجب أن يتم بدقة ثم تصبح مُعدة للاستخدام - للتخطيط، والرصد، والتقييم الذاتي، وإنتاجية الأعمال، وحل المشكلات.

ومن المهم أن يقوم العاملون الصحيون بجمع المعلومات التي تشمل جنس العمال (إناث / ذكور) وسنهم.

يمكنك استخدام هذه المعلومات لتحديد الاتجاهات، ليس لجميع العمال عموماً، بل لوضع اتجاهات محددة للسيدات والرجال والعمال الأصغر سناً وكبار السن.

مع تزايد خبرتك، يمكنك مقارنة المعلومات الصحية بمعدلات الغياب عن العمل والإنتاجية وغيرها من البيانات التي يجمعها المصنع بالفعل.

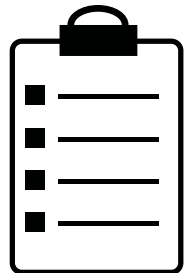
## رابط بطاقة الأداء - نموذج المؤشرات

٦,٣,٧ يتم استعراض البيانات الصحية، مصنفة حسب النوع والعمر، مرتين على الأقل سنوياً.

٦,٣,٥ تسعى الإدارة إلى الحصول على مدخلات رسمية من العمال وممثليهم لوضع الخطة الصحية السنوية.

٦,٣,٤ تشمل برامج التوجيه والتدريب للعاملين الجدد مقدمة عن الخدمات الصحية.

٦,٣,٢ يشارك موظفو الصحة في جميع اللجان العمالية.







## قصة من المصنع

أسند مصنع في هاييتي إلى مدير الموارد البشرية مسؤولية إدارة وتحسين الخدمات الصحية. وبدعم من القيادة العليا، قام مدير الموارد البشرية بدمج الصحة في العمليات التجارية والاجتماعات -واستخدم البيانات لدعم جهوده.

وفي اجتماع المدراء الأسبوعي، شارك مدير الموارد البشرية بيانات عن معدلات الغياب في شكل رسوم بيانية يتم تقديمها إلى كل مشرف. وأكد مدير الموارد البشرية ومدير الإنتاج على أهمية التحدث مع العمال لفهم الأسباب التي دفعتهم لطلب إجازة مرضية.

وفي وقت لاحق من الاجتماع اشتكى أحد مشرفي الخطوط من أن بعض العمال يتأخرون عن العمل بسبب التحدث مع الممرضات في المشاكل الصحية. واشتكى مشرف آخر من أن إحدى العاملات طلبت الذهاب إلى العيادة لأن صدرها كان يؤلمها، وكان لا يرى مبرراً لذهابها إلى العيادة. حينئذ وبخ نائب المدير للامتثال مشرف الخط، وأشار إلى أن قسمه يشهد أعلى معدلات الغياب.

## القسم ٦: مؤشرات قيادات الشركات

• التواصل بانتظام مع العمال حول الخدمات والسياسات الصحية للمصنع. يمكنك أن تفقد الفوائد التجارية للاستثمارات الصحية إذا كان العمال لا يعلمون بها. وغالبا ما لا يعرف العمال سياسات المصنع والخدمات المتاحة لهم.

وعندما لا يهتم كبار القادة بتوصيل أهمية الصحة إلى جميع أنحاء المصنع والعمال والمشرفين على الخط، يمكن التنبؤ بالنتائج التالية:

- يصبح المشرفون، الذين لا يرون أن الصحة أولوية تجارية، أقل دعماً للاتجاه الجديد الذي يركز على الصحة والمدير المسؤول عن الصحة.

- تعاني الممرضات من صعوبة تعزيز الصحة وتحسين الخدمات.

- لا يدرك العمال التغيير الذي يحدث، ويؤدي ذلك إلى نقص الفائدة التي تعود على صحة العاملين أو إنتاجيتهم، بعكس الوضع إذا استمرت قيادة المصنع في مشاركتها.

وينبغي أن تجتمع القيادة العليا مع العمال عدة مرات خلال العام، بما في ذلك أثناء عملية التخطيط السنوية، للاستماع إليهم فيما يتعلق بمخاوفهم وأولوياتهم الصحية.

• إشراك الإدارة العليا والوسطى في مراجعة وتقييم وتحديث سياسات وممارسات الصحة والسلامة في موقع العمل. يجب عليك التحدث إلى المدراء حول الخطط، والأنشطة، والتقدم المحرز وإدراجها في تطوير وتقييم الخطط الصحية وتقديمها.

تمتلك الإدارة العليا القدرة على توصيل فكرة أن الصحة في موقع العمل مصدر اهتمام تجاري لكل شخص في المصنع، وأنها لا تتعلق بالامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية فحسب.

القيادة العليا ضرورية لتحويل العاملين والخدمات الصحية إلى مورد استراتيجي، وللتأكد من أن المصنع بأكمله يشارك ويدعم هذا النشاط.

ويعتمد النجاح طويل المدى على قيادات المصنع -المدير التنفيذي، والمدير المشرف وغيرهم.

وتركز بطاقة الأداء على مجالين من مجالات قيادة الشركات:

١. دمج الصحة في سياسات المؤسسة وأهدافها وقيمتها.
٢. وضع إطار محاسبة قوي للصحة.

يجب على المدير التنفيذي أو العضو المنتدب أن يوضح للمديرين والعمال على حد سواء أن الصحة في موقع العمل من الاهتمامات الدائمة للقيادات كما أن لها مزايا استراتيجية تدعم إنتاجية المصنع وأهداف العمل الرئيسية.

وتتترح بطاقة الأداء ١٤ مؤشراً للقيادة في هذه المجالات:

### ١. دمج الصحة في سياسات الشركات، وأهدافها وقيمتها

يجب أن تكون التحسينات والأهداف الصحية جزءاً من رؤية الشركة وخططها. ولا يمكن تفويض ذلك إلى مدير على مستوى أقل.

وتغطي مؤشرات بطاقات الأداء في هذا المجال بعض القضايا الهامة، مثل تعزيز معايير السلامة والصحة المهنية، ومعالجة القضايا المتعلقة بصحة المهاجرين.

وتشير مؤشرات بطاقة الأداء كذلك إلى:

- ضمان كتابة قواعد المساواة بين الجنسين صراحة في سياسات المصنع. وهو أمر مهم للصحة، حيث أن الاحتياجات الصحية الفريدة للمرأة غالباً ما يتم تجاهلها عندما يفكر المدراء في الصحة في موقع العمل.

## ٢. إطار قوي للمساءلة الصحية

تؤكد المؤشرات على دور القيادة المؤسسية في ضمان المساءلة في المصنع من الأعلى إلى الأسفل:

• يتبع المدير المسؤول عن الصحة العضو المنتدب أو المدير التنفيذي مباشرة. ودون وجود هذه التبعية المباشرة، تقل سلطة المدير المسؤول وقدرته على التصرف، كما تقل سلطاته بين المدراء الآخرين.

• عقد اجتماعات إدارية رسمية خلال العام مع تخصيص وقت لرفع التقارير عن الخدمات الصحية. يجب أن يكون المدير المسؤول عن الصحة مسئولاً عن تقديم تقارير عن التقدم المحرز في الخطة الصحية السنوية، حال وجودها، أو خطوات التحسين المحددة والأنشطة الصحية التي تم الانتهاء منها أو المخطط لها.

• بناء التوقعات بأن العاملين الصحيين سوف يقدمون بيانات عن أدائهم. يجب أن يتحمل المدير المسؤول والعاملين الصحيين مسئولية وضع المقاييس الصحية التي توفر بيانات تتعلق بالأعمال على خطط التحسين والتقدم. وينبغي أن تستخدم هذه المعلومات كذلك في عمليات التخطيط الخاصة بالقيادات.

• التحقق من تخصيص الأموال في إطار ميزانية الصحة وعملية تخطيط المصانع. لا يوجد ما يعكس القيمة بقدر الالتزام بتخصيص الأموال للصحة. كما أن وجود بند في الميزانية خاص بالصحة يعزز المساءلة عن الإنفاق على أساس الأهداف والخطط.

لا يمكنك محاسبة المدير المسؤول عن الصحة أو العاملين الصحيين

## أبحاث الصناعة



«في معظم الحالات، تتحسن رفاهة العمال إذا كان المدراء يضعون في الاعتبار تحسين ظروف العمل ... ويجب أن يضع العمال كذلك تحسين ظروف العمل في اعتبارهم لزيادة رفاهتهم.»

موجز بحثي: تحسين نتائج الأعمال من خلال فهم اهتمامات العمال، برنامج العمل الأفضل (منظمة العمل الدولية / مؤسسة التمويل الدولية)

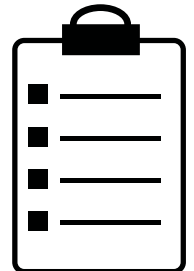
عن أدائهم إذا لم يكن لديهم الموارد اللازمة لتحقيق أهدافهم

• مساءلة مدراء المصانع عن دعم السياسات الصحية والتخطيط، والتخطيط، ومكافأته عند تحقيق أهداف الإنتاج. وتقتصر المؤشرات تضمين بعض المؤشرات الصحية، وفقاً للبيانات المتاحة والملاحظة، في أداء كبار المدراء.

تعد إمكانية الوصول إلى المرافق الصحية إحدى المجالات القليلة التي لها أكبر الأثر على ظروف العمل ورفاهة العمال، وذلك وفقاً للبحث الذي أجراه برنامج العمل الأفضل التابع لمنظمة العمل الدولية في ٨٥ مصنعاً في فيتنام.

يمكن لظروف العمل الأفضل أن ترفع الإنتاجية وتزيد من خط الإنتاج النهائي، إلا أن الأبحاث تؤكد أن الحصول على هذه الفوائد التجارية يعتمد على العمال أنفسهم وإدراكهم لتحسينات ظروف العمل. ويتطلب ذلك الاهتمام والتواصل من القيادة العليا.

## رابط بطاقة الأداء - نموذج المؤشرات



٢,٢,٧ يلتزم الرئيس التنفيذي بتحسين مجال صحي واحد على الأقل سنويًا.

١,٢,٧ يقدم مدير الخدمات الصحية تقارير فصلية إلى المدير التنفيذي عن الأداء في مجال الصحة.

٤,١,٧ تتضمن بيانات القيم أو ومدونات السلوك المؤسسية الالتزام بالحفاظ على صحة العمال ورفاههم بما يتجاوز الحد الأدنى القانوني.

٣,١,٧ يتولى الرئيس التنفيذي إبلاغ المدراء والعمال بمعلومات سياسات أماكن العمل سنويًا.

## القسم ٧: مؤشرات الخدمات الصحية

### تحذير صحي



القاعدة الأولى للصحة هي «لا تتسبب في وقوع ضرر». يجب معالجة أي شيء أو سبب يمكن أن يعرض الموظفين أو العمال للخطر على الفور.

تقدم مؤشرات بطاقة الأداء اقتراحات للممارسات والمعايير التي قد تقرر تبنيها في المصنع. إلا أن العيادة وموظفي الصحة يجب أن يلتزموا بالمعايير الصحية الأساسية.

إذا كان لديك أدوية منتهية الصلاحية، على سبيل المثال، يجب التخلص منها على الفور. وإذا تعرض العاملون الصحيون أو العمال لسوائل جسدية أو نفايات خطرة، ينبغي اتخاذ التدابير الوقائية

يمكن للعيادة والعاملين الصحيين القيام بأكثر من دورهم المتمثل في معالجة الإصابات المرتبطة بالعمل.

وفي كثير من المصانع، يكون لدى العاملين في مجال الصحة، وأغلبهم من الممرضات، بعض الوقت أو الكثير من الوقت خلال اليوم لا يقومون خلاله برعاية المرضى أو استقبالهم.

وأياً كان حجم عمل الممرضات أو حجم عيادتك، فهم بحاجة إلى تطبيق الممارسات الجيدة المقبولة على نطاق واسع، واستغلال وقتهم لتقديم الرعاية الوقائية والعلاجية على حد سواء.

وتضع بطاقة الأداء قائمة تحتوي على خمسة مجالات أساسية لتحسين الخدمات الصحية، المرفق الصحي؛ والمنتجات والمعدات والمواد؛ وسياسات وإجراءات المنشأة؛ والإحالة وتوفير الرعاية؛ والتثقيف والتوجيه الصحي.

ويمكن تلخيص هذه المجالات في هدفين اثنين من الأهداف الإدارية للمصنع:

١. إنشاء ممارسات وسياسات صحية سليمة؛

٢. بناء فريق صحي نشط واستباقي قادر على أداء دوره الإداري.

هذان المجالان هما أساس الوظائف الصحية الفعالة في المصنع، كما أنهما محور المؤشرات الرئيسية للخدمات الصحية في منشآتك

### ١. إنشاء سياسات وممارسات سليمة

تضع بطاقة النقاط ٨٩ مؤشراً لتكون أساساً للسياسات والممارسات التي تطورها لخدماتك الصحية.

يمكنك الإشراف على هذه الممارسات ودعمها دون أن تحتاج إلى خبرة سريرية، ويشمل ذلك:

• **نظافة المرفق وممارسات النظافة الشخصية.** يجب التأكد من أن عيادتك تحتوي على مواد التنظيف الضرورية وأن العاملين الصحيين يتبعون الممارسات الصحية السليمة.

النظافة الجيدة لا تأتي من تلقاء نفسها. يجب على المدير المسؤول أن يشير إلى أن ذلك هو مجال تركيز الإشراف والملاحظة الداعمة.

- **روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ١,٢** حول خصوصية المريض / مقدم خدمات السلامة ٣,١ و بروتوكولات النظافة

• **حماية سرية وخصوصية المرضى في العيادة.** من المهم مراعاة السرية والخصوصية لبناء ثقة العمال في موظفيك الصحيين، بالإضافة إلى كونها من الحقوق الأساسية لجميع المرضى.

تتزايد الحاجة إلى الحفاظ على السرية والخصوصية في موقع العمل، حيث أن المرضى محاطين بزملائهم ومدرائهم. ينبغي التأكد من الحفاظ على سرية معلومات المريض وحالته الصحية.

وتعني السرية ما يلي:

- يمكن للمرضى أن يجلسوا مع موظفي الصحة دون أن يسمعونهم أي شخص.
- يتم تخزين السجلات الصحية للمرضى في مناطق مغلقة.
- لا يشارك العاملون الصحيون معلومات المرضى الخاصة مع الإدارة أو العمال الآخرين، حتى عن طريق الصدفة، دون أن يكون هناك سبب طبي.

• إدارة الإمدادات. ينبغي عليك التأكد من عدم نفاذ الإمدادات الطبية وغيرها.

وفي هذا الصدد، يجب معرفة الأهمية خاصة للمنتجات التي تفسد مع الوقت، مثل المطهرات أو منتجات تنظيم الأسرة. وعلى المصانع توفير معدات الإسعافات الأولية في موقع العمل. وبالنسبة إلى أدوات الإسعافات الأولية وغيرها من الإمدادات الطبية المهمة أو المطلوبة، يجب أن يكون لديك نظام لإدارة الإمدادات.

هل ينتظر موظفو الصحة اكتشاف نفاذ الإمدادات أو تجاوز مدة صلاحيتها للحصول على المزيد من الإمدادات؟ يشير ذلك إلى ضعف إدارة الإمدادات من جانب موظفيك الصحيين كما يعني أنهم يعرضون العمال للخطر.

- روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ٣,٦ حول إدارة المخزون

**السجلات الطبية وجمع البيانات.** ينبغي التأكد من أن العاملين الصحيين يملؤون سجلات المرضى والنماذج الأخرى بدقة وبشكل متسق، ويحافظون على ملفات المريض في مجلدات منظمة جيداً. يمكن للبيانات الصحية أن تكون بمثابة كنز من المعلومات الهامة. ومع ذلك، يحتاج العاملون الصحيون إلى التعامل مع السجلات الطبية للعاملين وجمع المعلومات الصحية بطريقة سليمة.

وقد أظهرت الدراسات أن العاملين الصحيين يحافظون على جودة السجلات إذا كانوا قادرين على استخدام المعلومات بأنفسهم على النحو الأمثل، حيث أنهم يحتاجون إلى الإحساس بقيمة هذا العمل بالنسبة إليهم.

تحقق من أن البيانات الصحية يتم جمعها معاً بحيث لا تتم مشاركة معلومات مريض بعينه.

## آراء من المصنع

«قبل [المشروع] لم أكن دائماً على ما يرام -كنت مريضة وضعيفة في كثير من الأحيان، ولم أكن أكل أتناول طعاماً جيداً بانتظام. تعلمت أنه يجب علي أن أتناول الطعام بانتظام وأحافظ على صحتي... لو كنت قد عرفت ما أعرفه الآن وأنا في سن ابنتي، كانت حياتي لتكون أفضل كثيراً»

عاملة / معلمة زميلة، مصنع في بنجلاديش

## قصص من المصنع

من خلال التقييم الذاتي، أدرك مصنع مصري أن المرضى يفتقرون إلى الخصوصية لأن منطقة الانتظار

كانت بجوار باب العيادة، الذي يظل مفتوحاً. ومن ثم، نقل موظفو الصحة منطقة الانتظار وطبقوا سياسة إغلاق الباب عند استقبال المرضى.

وعلى نحو مماثل في هايتي، قام مصنع ببناء جدران جديدة وإعادة تنظيم مساحة العيادة لفصلها عن مكتب مدير الإنتاج وتوفير المزيد من الخصوصية.

لم يتكلف أي من التغييرين أي أموال، إلا أن خصوصية المريض وقدرة الممرضات على تقديم المشورة فيما يتعلق بالموضوعات الحساسة قد تحسنت إلى حد بعيد.

- روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ١,٣ حول الخصوصية والسرية و٣,١ عن بروتوكولات السرية

• خدمات صحة المرأة والصحة الإنجابية. تختلف احتياجات العاملات عن نظيراتها لدى العاملين.

وغالباً ما يتم التغاضي عن الاحتياجات الصحية الخاصة بالعاملات، وفي معظم الأحيان لا يكون العاملون في مجال الصحة في المصانع مدربين على معالجة مثل هذه القضايا.

ومع ذلك، تؤثر الاهتمامات الصحية للمرأة، بما في ذلك صحة المرأة في فترة الدورة الشهرية، وأمراض النساء، والتهاجات المسالك البولية، تأثيراً مباشراً على رفاهتها ومعدلات الغياب والإنتاجية.

على سبيل المثال، إذا كان مشرفو الخطوط يضغطون على العاملات حتى لا يتركن موقع العمل للحصول على فترة استراحة يذهبون خلالها إلى دورات المياه، يمكن أن يؤدي ذلك إلى إصابتهم بالعدوى وزيادة معدلات الغياب.

يمكن للموظفين الصحيين أن يعرفوا المدراء والعمال على حد سواء على كيفية تجنب العدوى وعلاجها.

- روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ٢,٣ حول الصحة الإنجابية، و٢,٤ حول منتجات التثقيف الصحي، و٤,١ حول الإحالات



## قصص من المصنع

«تعرفت الممرضة من تلقاء نفسها على احتياجات النظافة الشخصية لدى العاملات أثناء

الدورة الشهرية، وقامت بتوفير الحفاضات الصحية في العيادة للبيوع للعاملات. ونتيجة لذلك، تراجعت نسبة العاملات اللائي أبلغن عن صعوبة تحقيق أهدافهن الإنتاجية خلال فترات الدورة الشهرية ٢١ نقطة.»

تقرير برنامج التدريب، مصنع الملابس في باكستان

قد يكون العديد من العمال قد حصلوا على معلومات غير صحيحة وتعلموا بعض الخرافات التي قد تسهم في ضعف صحتهم.

يمكن للممرضات في منشآتك المساعدة في تحسين معرفة العمال بالموضوعات الحساسة التي لا يمكن للعمال الوصول إليها في أي موقع آخر.

- تقديم المشورة. تحتاج الممرضات إلى الحصول على تدريب إضافي لتقديم المشورة. فالمشورة تتجاوز مجرد تقديم المعلومات الصحية، حيث تنطوي على التوجيه والدعم العاطفي لمساعدة المرضى على فهم احتياجاتهم الصحية واتخاذ القرارات بشأنها.

ينبغي أن تنظر كذلك في الخدمات الصحية التي يمكنك تقديمها في الموقع بأكبر قدر من الفعالية، سواء من قبل موظفيك الصحيين، أو الأطباء غير المتفرغين والموظفين. ونشجعك على توسيع نطاق الخدمات والتعليم في الموقع لتلبية الاحتياجات الصحية التي لا تتم تلبيتها كل عام.

- روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ١-٤، ٣ حول الإحالات / الرعاية و١، ٥ حول التثقيف الصحي

## ٢. تكوين طاقم صحي نشط واستباقي قادر على أداء دور الإدارة

مهمتك هي مساعدة الأفراد على إحداث التغيير، بالإضافة إلى تغيير ثقافة العمل للموظفين الصحيين. ويُعد تغيير السلوك الأكثر أهمية للممرضات هو التحول من الدور السلبي إلى دور نشط.

وفي نهاية المطاف، يجب على الممرضات إدارة أنشطتهن الخاصة وتحمل مسئولية تخطيط عملية التحسين، والممارسات الجيدة في عمليات العيادة وتنفيذها ورصدها وتولي مسئوليتها.

وقد يستغرق ذلك بعض الوقت، حسب ثقافة العمل وقدرات الفريق الصحي.

ومع ذلك، سوف تحتاج إلى مساعدة الممرضات ليصبح الأداء استباقيًا من خلال التوقعات الواضحة، والتوجيه، وأهداف العمل السنوية، واستعراض الأداء. وقد لا ترغب بعض الممرضات في أن يصبحن أكثر نشاطًا.

- روابط بطاقة الأداء بالمؤشرات ١، ٦ حول الاحتفاظ بالسجلات، و٣، ٨ حول سجلات المرضى

• الإحالات / توفير الرعاية والتثقيف / المشورة الصحية. تؤكد مؤشرات بطاقة الأداء على الإحالات والتثقيف والمشورة الصحية بوصفها خدمات وأنشطة صحية يمكن أن يقوم بها أي موظف صحي في المصنع وباستخدام الموارد القائمة. ومع ذلك، هناك بعض الاعتبارات المهمة التي يجب وضعها في الاعتبار بالنسبة لكل نشاط:

- الإحالات. يجب أن يكون لديك نظام إحالة جيد، مما يعني أن موظفيك الصحيين يضمنون للعمال أن يتلقوا العلاج الذي يحتاجونه، لا أن يحصلوا على اسم عيادة خارجية فقط. ويحتاج الموظفون كذلك إلى إرسال العمال إلى مقدمي خدمات صحية مؤهلين وبأسعار معقولة إن لم تكن الخدمات العامة متاحة.

قد تحتاج إلى مراجعة سياسات إعطاء الإجازات لضمان حصول العمال على الخدمات، حيث لا تتوفر العديد من العيادات بأسعار معقولة بعد ساعات العمل أو في عطلة نهاية الأسبوع.

- التثقيف الصحي. ينبغي أن يعمل الممرضون بنشاط في تثقيف العمال حول الوقاية من الأمراض والعادات الصحية. ويمكنهم كذلك أن يقدموا للعمال المعلومات حول الموضوعات الحساسة التي تهمهم، مثل تنظيم الأسرة، والصحة الإنجابية، والنظافة الشخصية أثناء الدورة الشهرية.

## آراء من المصنع

ويتضح النهج الاستباقي لدى الممرضات في اهتمامهن بتعلم مهارات جديدة، وكذلك تحديد المشكلات أو استكشاف طرق أفضل للقيام بالمهام، ومعرفة الأسباب، وإيجاد الحلول، ثم اتخاذ الإجراءات.

يواجه كل مصنع تحديات عامة وأخرى خاصة به فقط:

- التحميل الزائد على الطبيب
- وجود عدد كبير للغاية من المرضى في غرفة الانتظار
- الوقت المحدود للاهتمام بالمرضى أو رفع وعي العمال
- الانتشار السريع للأمراض المعدية، مثل الفيروسات بين العاملين
- نقص المعرفة بصحة الأم والصحة الإنجابية وغيرها من الأمور الحساسة

وقد أثبتت الممرضات، عند منحهن السلطة والدعم، قدرتهن على إيجاد حلول لتحسين الخدمات والأنشطة الصحية.

«لقد تعلمت الكثير عن الصحة والنظافة الشخصية. وتعلمت أهمية الصحة والنظافة الشخصية في حياتي الشخصية. الآن أصبحت أغسل يدي بانتظام بعد دخول الحمام. وأصبحت الآن أعرف الحفاضات الصحية ... كنت فيما قبل استخدم قطع الأقمشة خلال فترات الدورة الشهرية، وكنت أعاني من الطفح الجلدي وأشعر بالتوعك. والآن أصبحت استخدم الحفاضات الصحية ولا أشعر بالتعب بعد الآن.»

### مفتشة جودة، مصنع في بنجلاديش

يجب أن تعطي الممرضات سلطة إدارة ووظائف أو أنشطة محددة وفقًا لقدراتهن.

إليك بعض الأمثلة على ما يمكنك دعم الممرضات للقيام به:

- جمع وتحديث معلومات الإحالة،
- إدارة سجلات المرضى، بما في ذلك المراجعة وتنظيم الملفات،
- إعداد أنشطة التثقيف الصحي،
- تحديد المرضى الذين يحتاجون إلى متابعة،
- تحليل البيانات الصحية لتحديد الاتجاهات وإرشاد التثقيف الصحي وسائر أنشطة الوقاية،
- اقتراح طرق لتحسين الخدمات والأنشطة.

قد تُفاجأ بأن الممرضات أو العاملين الصحيين الآخرين لديهم مواهب واهتمامات كانت خفية في السابق حتى مكنتهم من اتباع نهج استباقي.

في مصر، عندما تم اختيار ممرضة لإدارة تعليم الأقران ومعالجة البيانات، أصبحت متحمسة للعمل مع الأرقام وبدأت في تحليل المعلومات. وهذه القصص شائعة.

## قصص من المصنع

مصنع في إثيوبيا لم يقيم بتحليل بيانات العمال الصحية على الإطلاق.

بدأ العاملون الصحيون في تجميع البيانات المتعلقة بأمراض العمال وإنشاء مخططات بسيطة لتوضيح عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض مختلفة كل شهر. وسرعان ما توصلوا إلى أن أمراض المعدة كانت السبب الرئيسي للمرض والغياب.

وقد ساعد ذلك المصنع على تثقيف العمال حول النظافة الشخصية، وإعداد الطعام، والمياه النظيفة للحد من عدد من مشكلات المعدة.

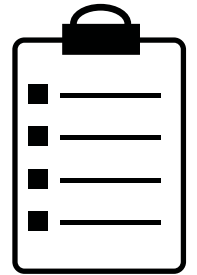
## رابط بطاقة الأداء - نموذج المؤشرات

٤,٣,١ يتخذ مقدم الرعاية الصحية إجراءً واحدًا على الأقل خلال العام لتحسين المعرفة أو المهارات لتعزيز أو توسيع نطاق الخدمات المقدمة.

٤,١,٢ يقوم مقدم الرعاية الصحية بمتابعة المرضى لضمان الإحالة والحصول على الخدمات.

٣,٨,٥ يراجع مقدم الرعاية الصحية السجلات والبيانات الصحية بانتظام لضمان المتابعة مع المرضى منفردين.

٣,٢,١ يوفر مقدم الرعاية الصحية الأدوية، والمنتجات، والمشورة، والمعلومات بطريقة تضمن سرية المرضى.



## القسم ٨: الخطوات التنفيذية

**الخطوة الخامسة: وضع خطة سنوية طويلة الأجل.** ويعتمد ذلك على الدروس المستفادة ومؤشرات الأداء المستخلصة من الخطة التنفيذية. وعلى غرار الخطة التنفيذية، يجب أن يكون للخطة السنوية أهداف أو إجراءات واضحة تتضمن مؤشرات قابلة للقياس وتحديد المسؤوليات بوضوح. وتشمل الممارسات المقترحة ما يلي:

- استعراض التقدم المحرز كل ثلاثة أشهر لتحديد التحديات وإيجاد الحلول ومراجعة الإجراءات وفق الحاجة.
- التواصل مع العمال والمدراء بانتظام فيما يتصل بالخطة وطلب الحصول على تعليقاتهم.

سوف تبدأ في إدخال التحسينات الصحية من النقطة التي تناسبك وتناسب سياق مصنعك. ويقترح عليك هذا القسم خطوات العمل التي ثبت أنها من الممارسات الجيدة. ويرد شرح هذه الإجراءات والأنشطة ذات الصلة بمزيد من التفصيل في مجموعة أدوات «كيف تقوم ب».

**الخطوة الأولى: إسناد المسؤولية** إلى مدير وقسم رفيع المستوى لضمان الرقابة الفعالة على الوظائف الصحية. إذا كان هذا الشخص يشرف بالفعل على الصحة في مصنعك، اتخذ الخطوات التي تضمن أن الشخص يؤدي دوره الإداري بنشاط أكبر.

**الخطوة الثانية: إجراء تقييم ذاتي** للخدمات الصحية في المصنع باستخدام بطاقة الأداء والمدخلات من العمال والمدراء والعاملين الصحيين. وتشمل الممارسات المقترحة ما يلي:

- تشكيل مجموعة عمل لتحسين الصحة، تحتوي على ممثلين من جميع أقسام المصنع
- استخدام بطاقة الأداء لتحديد الأولويات على المدى القصير والطويل
- طلب الأفكار والمدخلات من جميع أفراد المصنع (حيث أن مؤشرات بطاقة الأداء قد لا تساعد على اكتشاف جميع قضايا المصنع)

**الخطوة الثالثة: وضع خطة تنفيذية قصيرة الأجل.** يجب إكمال العمل خلال ثلاثة أشهر و:

- إعطاء الأولوية للمكاسب السريعة الواضحة
- إدراج مؤشرات الخدمات الصحية، ونظم الإدارة، والقيادة
- وضع جدول زمني واضح وتحديد مسؤولية الإجراءات التي تشمل المؤشرات القابلة للقياس

**الخطوة الرابعة: تنفيذ الخطة التنفيذية.** وتشمل الممارسات المقترحة ما يلي:

- توصيل التقدم المحرز أثناء التنفيذ
- التعرف على النجاح ومعالجة التحديات
- إشراك مجموعة من الأفراد في الأنشطة، إلى جانب موظفي الصحة

### أبحاث الصناعة

تتبع أماكن العمل التي تطبق البرامج الصحية الفعالة وتحصل على عائدات جيدة ثلاثة من أفضل الممارسات:



١. **ترسيخ ثقافة الصحة**، وترسيخها في كل جزء من أجزاء المنظمة:

- رسالة المصنع\الشركة
- مقاييس الأداء
- البرامج والسياسات والفوائد الصحية

٢. **التزام القيادات** تحت إشراف الرئيس التنفيذي

٣. **وضع أهداف وتوقعات محددة:**

- فكر على نطاق كبير، وابدأ بخطوات صغيرة، واعمل بسرعة - خذ خطوة واحدة في كل مرة
- حدد أهدافاً على المدى القصير والطويل
- كن واقعياً حول ما يمكن تحقيقه في سنة، وثلاث سنوات، وخمس سنوات، وأكثر من عشر سنوات.
- المساءلة - محاسبة القادة والموظفين على أدوارهم في دعم ثقافة الصحة

**تعزيز وحماية صحة وسلامة العمال، شبكة أبحاث الصحة في موقع العمل**



تم تصميم هذا الدليل وإنتاجه بتمويل من مؤسسة ليفي شتراوس، وبفضل المساعدة التقنية المقدمة من «مشروع الأدلة» (مجموعة ميريديان الدولية) فيما يتعلق بالمحتوى والتطوير بموجب عقد الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية.

تساعد مؤسسة ليفي شتراوس على تقدم حقوق الإنسان وتحقيق رفاهة الأفراد المحرومين في إطار أعمالها.

**LEVI STRAUSS FOUNDATION**

كان تنفيذ «مشروع الأدلة» ممكناً بفضل الدعم السخي المقدم من الشعب الأمريكي من خلال وكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية بموجب أحكام اتفاق التعاون رقم AID-OAA-A-13-00087. يتحمل مشروع الأدلة ومجلس السكان مسئولية محتويات هذه الوثيقة، ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة.



ويستخدم «مشروع الأدلة» علم التنفيذ، أي توليد الأدلة استراتيجياً، وترجمتها واستخدامها لتعزيز وتوسيع نطاق برامج تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية للحد من حالات الحمل غير المقصودة حول العالم. ويقود مجلس السكان «مشروع الأدلة» بالشراكة مع شبكة «إندبيث»، والاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة، وشبكة «باث»، ومكتب المراجع السكانية، وشبكة أبحاث جامعية.



مجموعة ميريديان الدولية، هي شركة صغيرة تملكها سيدة، وتعمل مع القطاعين الخاص والعام لتطوير برامج مبتكرة وشراكات تنفيذ الشركات والمجتمع على حد سواء. وبوصفها من شركاء مشروع الأدلة، تجمع مجموعة ميريديان بين علوم التطبيق وخبرتها الواسعة في تنفيذ البرامج الصحية في موقع العمل وتعزيز تطبيق سياسات وممارسات أفضل.



**شكر وتقدير:** يعكس هذا الدليل المساهمات المقدمة لتطوير الممارسات الصحية الجيدة في موقع العمل للمسئولية المجتمعية للأعمال ومشروع هير، الذي كان شريكاً لشركة ليفي شتراوس وشركاه ومجموعة ميريديان الدولية على المدى الطويل. تأتي العديد من «قصص» و«آراء» المصنع من تقارير مشروع هير حول برامج المصانع.

تصوير: أشيش باجراشيا / مجلس السكان

# مؤسسة ليفي شتراوس

1155 BATTERY STREET  
SAN FRANCISCO, CA 94111  
U.S.A.

**LEVISTRAUSS.COM**