

גזענות ותפיסת הבדלים אתניים בבתי חולים: תפקידן של תקשורת ארגונית ומדיניות גיוון אתני בהפחתת אלימות כלפי צוותים רפואיים

ד"ר אמית גור, ד"ר לירון עינצ'י

החוג למנהל מערכות בריאות, המכללה האקדמית עמק יזרעאל

רקע

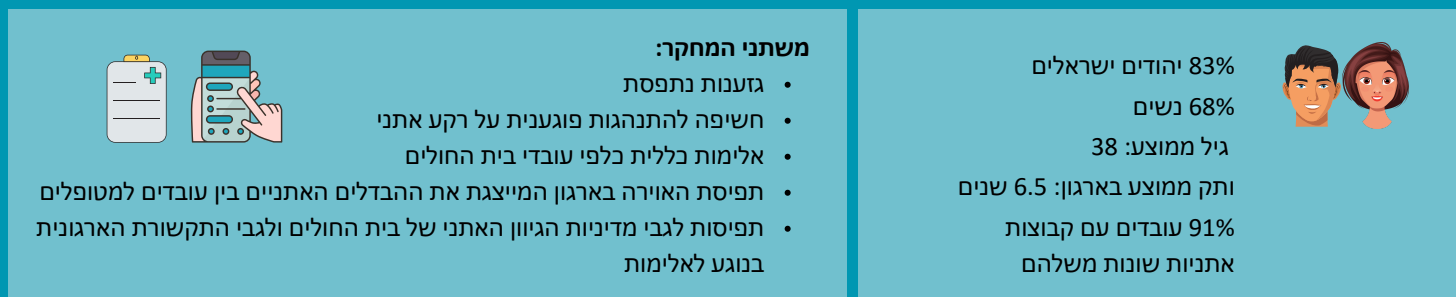
בתי חולים הם סביבות רגישות ומגוונות הדורשות תרבות מכילה שמבדדת ומקדמת גיוון אתני. בתי החולים משקפים את הגיוון האתני הקיים בחברה הישראלית ובכך מציעים הזדמנויות לקרבה בין הקבוצות האתניות השונות, אך עם זאת מתמודדים עם אתגרים הנובעים מההבדלים בין קבוצות אלה, הכוללים מצבים שעלולים להסלים לקונפליקטים או אפילו לאלימות של מטופלים ומלוויהם כלפי עובדים.

מטרות המחקר

1. לבחון האם עובדים בבתי חולים אשר חווים גזענות המופנית כלפיהם חווים גם אלימות ממטופלים אותה הם תופסים על רקע הבדלים אתניים, והאם אלימות זו מעלה את החשיפה לאלימות באופן כללי במסגרת בתי החולים.
2. לבחון את תפקיד בית החולים מבחינת מדיניות הגיוון האתני והתקשורת בנושא אלימות על האווירה הנוצרת בארגון על רקע ההבדלים האתניים בין עובדים ומטופלים.

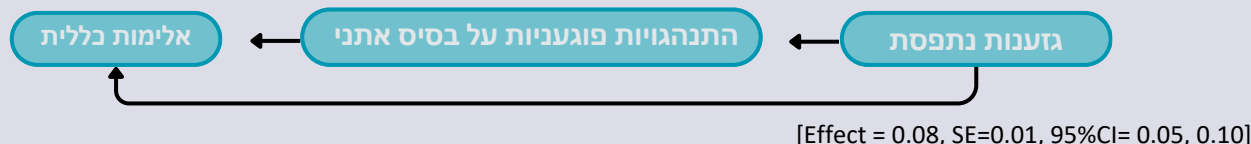
שיטה

נערך סקר מקוון באמצעות מכון סקרים אינטרנטי, שכלל שאלון סגור בקרב עובדים ממגוון מקצועות בבתי חולים העובדים שנה אחת לפחות בבית חולים, הבאים באינטראקציה עם מטופלים במסגרת עבודתם. 372 משיבים ענו על הסקר, מתוכם:

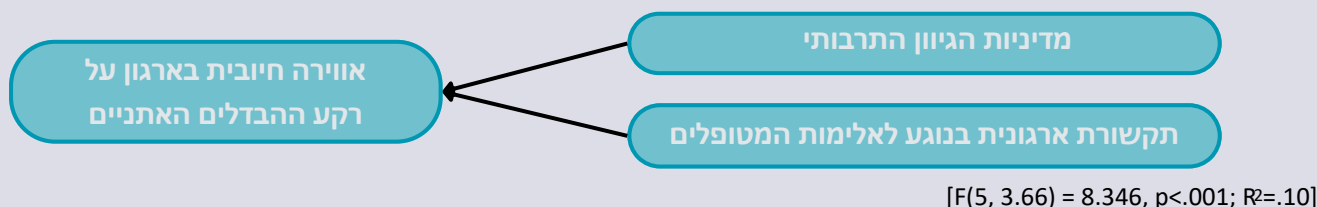


ממצאים

- משתני הבקרה שהוכנסו למודלים: מין, גיל ותפקיד ניהולי
- נמצאו קשרים חיוביים מובהקים בין הגזענות הנתפסת, התנהגויות פוגעניות על בסיס אתני ואלימות כללית. ניתוח שנעשה בעזרת PROCESS 3.1 מצביע על קיומו של מודל תיוון מובהק, המהווה 34% מהשונות המוסברת:



- נמצאו קשרים חיוביים מתונים בין אווירה חיובית בארגון על רקע ההבדלים האתניים לבין מדיניות הגיוון תרבותי של בית החולים ולבין התקשורת ארגונית בנוגע לאלימות ממטופלים. בניתוח הרגרסיה נמצא שגורמים אלו לבדם מהווים חלק קטן מהשונות המוסברת של האווירה בבית החולים:



מסקנות והמלצות

הממצאים מראים כי גזענות נתפסת והתנהגויות פוגעניות ממטופלים על רקע אתני תורמות לחשיפה גבוהה יותר לאלימות כללית. למרות ההכרה של העובדים במאמצי בית החולים להתאים מדיניות המסדירה את נושא הגיוון האתני ולבסס תקשורת ייעודית לטיפול באלימות, השפעתם על האווירה בארגון הנוצרת כתוצאה מההבדלים האתניים בין עובדים ומטופלים נמוכה. בתי החולים צריכים לבחון דרכים לשיפור האפקטיביות של פעילותם בתחומים אלה במטרה לשפר את יחסי העבודה בין עובדים ממוצא אתני שונה ואת יחסי מטפל-מטופל הבאים מרקע אתני שונה, במטרה להפחית את האלימות במקום העבודה וליצור סביבת עבודה מכילה והרמונית יותר, דבר שיתבטא בשיפור איכות הטיפול והשירות וחווית המטופל.