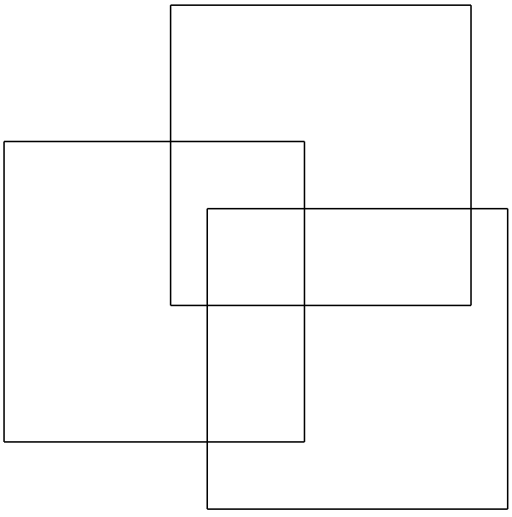
TMIEWHS/2017

مكتب العمل الدولي
جنيف

تقرير (مقتطف)

تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية

تقرير مقدم للمناقشة في الاجتماع الثلاثي بشأن
تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية
(جنيف، ٢٤-٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠١٧)



إدارة
السياسات
القطاعية

جنيف، ٢٠١٧

TMIEWHS/2017

منظمــة العمــل الدوليــة

إدارة السياسات القطاعية

تقرير (مقتطف)

تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية

تقرير مقدم للمناقشة في الاجتماع الثلاثي بشأن
تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية
(جنيف، ٢٤-٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠١٧)

(لا تحتوي هذه الوثيقة سوى ترجمة لمقدمة التقرير وموجزه، حيث لا يتوفر النص الكامل للتقرير إلا بالإنكليزية والفرنسية والإسبانية)

جنيف، ٢٠١٧

مكتب العمل الدولي، جنيف

حقوق النشر محفوظة لمنظمة العمل الدولية ٢٠١٧

تتمتع منشورات مكتب العمل الدولي بحماية حقوق المؤلف بموجب البروتوكول رقم ٢ المرفق بالاتفاقية العالمية لحماية حقوق المؤلف، على أنه يجوز نقل مقاطع قصيرة منها بدون إذن، شريطة أن يشار حسب الأصول إلى مصدرها. وأي طلب للحصول على إذن بالاستنساخ أو الترجمة يجب أن يوجه إلى مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص)، بمكتب العمل الدولي في جنيف CH-1211 Geneva 22, Switzerland. والمكتب يرحب دائما بهذه الطلبات.

يجوز للمكتبات والمؤسسات وغيرها من الجهات المستخدمة المسجلة لدى منظمات حقوق الاستنساخ أن تستنسخ هذه الوثيقة وفقاً للتراخيص الممنوحة لها لهذا الغرض. زوروا موقع www.ifrro.org للاطلاع على أسماء منظمات حقوق الاستنساخ في بلدكم.

الطبعة الأولى، ٢٠١٧

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات مكتب العمل الدولي، التي تتفق مع تلك التي تستخدمها الأمم المتحدة، ولا العرض الوارد فيها للمادة التي تتضمنها، على التعبير عن أي رأي من جانب مكتب العمل الدولي بشأن المركز القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

ومسؤولية الآراء المعبر عنها في المقالات أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعا هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا يمثل النشر مصادقة من جانب مكتب العمل الدولي على الآراء الواردة فيها.

والإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة مكتب العمل الدولي عليها، كما أن إغفال ذكر شركات ومنتجات أو عمليات تجارية ليس علامة على عدم إقرارها.

ويمكن الحصول على منشورات مكتب العمل الدولي عن طريق المكتبات الكبرى أو المكاتب المحلية. لمكتب العمل الدولي الموجودة في كثير من البلدان أو مباشرة من: ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland

وسوف ترسل مجاناً قائمة بالمنشورات الجديدة، من العنوان المذكور أعلاه، أو بالبريد الالكتروني على العنوان: pubvente@ilo.org.

زوروا موقعنا على العنوان: www.ilo.org/publns.

طبع في مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا

المحتويات

الصفحة

المقدمـة وخلفية الاجتماع ١

موجـز التقريـر ٢

المقدمـة وخلفية الاجتماع

أعد مكتب العمل الدولي هذا التقرير كأساس لمناقشات الاجتماع الثلاثي بشأن تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية، المزمع عقده من ٢٤ إلى ٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠١٧ في جنيف. ويقدم التقرير لمحة عامة عن آخر التطورات التي شهدها قطاع الصحة ويستعرض التحديات والفرص المطروحة من أجل تعزيز العمل اللائق في الخدمات الصحية.

وقرر مجلس إدارة مكتب العمل الدولي في دورته ٣٢٣ (آذار/ مارس ٢٠١٥) أن يدرج في برنامج الاجتماعات القطاعية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، اجتماعاً يتناول التحديات والفرص التي يطرحها العمل اللائق في الخدمات الصحية مع التركيز على ظروف الاستخدام والعمل. وحدد مجلس الإدارة، في دورته ٣٢٦ (آذار/ مارس ٢٠١٦)، تاريخ الاجتماع ومدته وعنوانه كالتالي "الاجتماع الثلاثي بشأن تحسين ظروف الاستخدام والعمل في الخدمات الصحية". ويتمثل الغرض من هذا الاجتماع في مناقشة استراتيجيات العمل اللائق، التي تتصدى بفعالية للنقص في عدد العاملين في مجال الصحة، كشرط أساسي لتوفير الرعاية الصحية لكل من هم بحاجة إليها على قدم المساواة.

موجز التقرير

١. العمل اللائق في قطاع الصحة أساسي لضمان نُظم صحية فعالة وقادرة على الصمود، وهو شرط أساسي للتصدي للنقص في عدد العاملين في مجال الصحة ولتحقيق هدف تكافؤ فرص الحصول على الرعاية الصحية الجيدة. ويتمحور قطاع الصحة أساساً حول الناس؛ ومن دون عمال في مجال الصحة، من غير الممكن توفير الرعاية الصحية.

٢. وقد ركزت المبادرات السياسية العالمية الأخيرة على الدور الحاسم الذي تؤديه الاستثمارات في مجال الصحة والدور الذي يلعبه العاملون في مجال الصحة من حيث التنمية المستدامة، مع الإشارة إلى القدرة التكاملية الناجمة عن تعزيز قطاع الصحة من خلال معالجة مختلف أهداف التنمية المستدامة في آنٍ واحد، ولاسيما الأهداف ٣ و٤ و٥ و٨. وفي عام ٢٠١٢، أيدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مفهوم التغطية الصحية الشاملة وحثت الحكومات على الاستثمار في قطاع الصحة بهدف ضمان حصول الجميع على الخدمات الصحية الأساسية وفي الوقت نفسه حمايتهم من الضائقة المالية، تمشياً مع المبادئ الواردة في توصية منظمة العمل الدولية بشأن أرضيات الحماية الاجتماعية، ٢٠١٢ (رقم ٢٠٢). والهيئة رفيعة المستوى المعنية بالعمالة في مجال الصحة والنمو الاقتصادي، التي أسستها الأمانة العامة للأمم المتحدة في آذار/ مارس ٢٠١٦، خلصت في تقريرها إلى أنّ الاستثمار في العاملين في قطاع الصحة مطلوب لإحراز تقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. واعترفت اللجنة بأنّ قطاع الصحة يشكل قطاعاً اقتصادياً رئيسياً ومولداً للوظائف، بدعم من البراهين الجديدة القائلة بأنّه من المتوقع أن تأتي الاستثمارات ثمارها من حيث تحسين صحة السكان والنمو الاقتصادي والضمان الصحي.

٣. وحصول الجميع على الرعاية الصحية الجيدة يتوقف على توافر أعداد كافية من عمال الصحة المدربين بشكل ملائم حيثما تدعو الحاجة إليهم. غير أنّ النقص في العاملين في مجال الصحة وانعدام التوازن فيما يتعلق بتوزيعهم على المستوى العالمي، لا يزال مستمراً. وتواجه كافة البلدان عملياً تحديات في تعيين ونشر واستبقاء أعداد كافية من العمال في مجال الصحة يكونون متدربين تدريباً جيداً ومتحمسين، حيثما يكون هناك طلب عليهم. ومواطن العجز في العمل اللائق هي من بين الأسباب الرئيسية التي تفضي إلى هذا الوضع.

٤. وبغية معالجة النقص في صفوف العاملين في مجال الصحة معالجة فعالة، هناك حاجة إلى المزيد من فرص الاستخدام في مجال الصحة، بالترافق مع تدابير من شأنها أن توفر عمالة وظروف عمل لائقة بغية استقطاب عاملين مهرة في مجال الصحة واستبقائهم. كما تؤثر ظروف العمل على نوعية الرعاية من حيث سلامة المرضى. غير أنّ للعمل اللائق في مجال الصحة دوراً مزدوجاً بشكل حاسم يتمثل في تعزيز نتيجتين إيجابيتين هما: ضمان استدامة العاملين في مجال الصحة وتوفير الرعاية الجيدة. ويجب أن يكون العمل اللائق جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات فعالة تعالج التحديات المطروحة في قطاع الصحة.

٥. وما فتئت نُظم الرعاية الصحية تواجه صعوبات في التكيف مع بيئة آخذة في التغير بغية تحقيق أهدافها المنشودة. والتحولات الديمغرافية والتطورات الوبائية والمكاسب المعرفية في مجال الطب والصيدلة وعلوم الصحة والتكنولوجيات الجديدة تتطلب تكيفات ثابتة عند تقديم الخدمات الصحية مع ما لكيفية الاضطلاع بالعمل من انعكاسات على الطلب على العاملين في مجال الصحة. ويواجه صانعو السياسات في كل مكان تحدياً يتمثل في تلبية الطلب المتزايد على خدمات الصحة مع الموارد المحدودة.

٦. وتشكل هجرة العاملين في مجال الصحة سمة تتسم بها أسواق العمل العالمية المعنية بالصحة. وتؤثر ديناميات أسواق العمل وسياسات الهجرة على تدفقات المهاجرين. ولا تزال ظروف العمل والمداخيل والسعي إلى التنمية المهنية محركات شائعة تدفع فرادى العاملين في مجال الصحة إلى الهجرة. والسياسات الرامية إلى التصدي للانعكاسات الضارة للهجرة تتطلب من جميع البلدان أن تضمن قوى عاملة محلية مستدامة للحد من الاعتماد على العمال المهاجرين في مجال الصحة. ومن المهم بمكان حماية حقوق العمال المهاجرين في مجال الصحة، إلى جانب تطبيق المعايير الدولية بشأن هجرة اليد العاملة.

٧. ويشكل قطاع الصحة مصدراً رئيسياً للعمالة، لاسيما بالنسبة إلى النساء. وفي أوقات تباطؤ النمو الاقتصادي، ظلت العمالة في قطاعي الصحة والرعاية الاجتماعية مستقرة نوعاً ما مع نمو مطرد للعمالة على الرغم من الأزمة المالية العالمية. غير أنه في أعقاب الأزمة، شهد القطاع تراجعاً كبيراً في نمو العمالة. ويتطلب فهم كامل نطاق العمل المرتبط بالرعاية الصحية توسيع الرؤية لتشمل المجموعة الكاملة بدءاً من العمل العيادي وصولاً إلى جميع تلك الوظائف، بما في ذلك في القطاعات الأخرى، التي تدعم توفير الخدمات الصحية والنتائج. وتم تحديد اقتصاد الرعاية كمصدر لنمو الوظائف في المستقبل بسبب تشيخ السكان، علماً أنّ الكثير من الاحتياجات القائمة في مجال الرعاية لا تلبى إما بسبب القيود المالية أو لأنها تستوفى من خلال اللجوء إلى قائمين بالرعاية بأجور منقوصة أو دون أجر. وبشكل عام، تشكل الإناث أكثر من ثلثي القوى العاملة غير أنّ النساء العاملات في قطاعي الصحة والعمل الاجتماعي يملن إلى التركز في الوظائف متدنية المهارات بأجور أقل وفي الطرف الأسفل من التسلسلات الهرمية المهنية.

٨. وقد أدت إصلاحات قطاع الصحة، استجابة للشواغل المرتبطة بالكلفة والفعالية، إلى تنوع متزايد في أشكال العمالة. ويستخدم القطاع أشكال استخدام غير معتادة تشمل العمل محدد الأجل والعمل المؤقت والعمل المؤقت في الوكالات والعمل بدوام جزئي. ومن شأن أشكال الاستخدام غير المعتادة المصممة تصميماً جيداً والمنظمة أن تساعد المنظمات على تلبية الطلبات المتغيرة في الوقت المناسب واستبدال العمال المؤقتين الغائبين. كما يمكنها أن تسهّل مشاركة العمال في سوق العمل. ويجب على سياسات العمالة أن توفر الحماية إلى العمال الضالعين بعملهم بموجب ترتيبات تعاقدية هشة.

٩. ويشكل التعليم والتدريب المهني والتعلم المتواصل عناصر مركزية بالنسبة إلى القابلية للاستخدام والعمالة المنتجة، وهي عناصر لا غنى عنها لضمان العمل اللائق والنمو الاقتصادي الشامل. وهناك اعتراف متزايد بأنّ نماذج التعليم الحالية غير مناسبة عند إعداد عمال الصحة للاضطلاع بمهامهم. ومن المطلوب التعاون التكاملي وإرساء استراتيجيات لتطوير القوى العاملة في قطاعي التعليم والصحة بغية التصدي للتحديات. ويتعين أن يركز التعليم والتدريب على الممارسة وأن يتكيّفا مع احتياجات النظام الصحي.

١٠. وتنظيم ظروف العمل في مجالات من قبيل وقت العمل والسلامة والصحة المهنيتان وحماية الأمومة، يشكل عنصراً محورياً في حماية العمال على نحو فعال وشامل. وفي قطاع الصحة، تؤثر ترتيبات وقت العمل على سلامة وصحة العمال واندفاعهم وعلى أدائهم التنظيمي من حيث نتائج المرضى. والصعوبة التي يواجهها قطاع يُطلب منه توفير الخدمات على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع تطرح تحديات جمة أمام رفاه العمال وأدائهم التنظيمي على حد سواء. ويواجه العاملون في مجال الصحة طائفة من المخاطر المهنية المرتبطة بمخاطر بيولوجية وكيميائية وجسدية وأرغونومية ونفسية اجتماعية. والحماية الفعالة من مخاطر السلامة والصحة المهنيتين بالنسبة إلى العاملين في مجال الصحة تتوقف على تطبيق معايير السلامة والصحة المهنيتين على المستوى العالمي والوطني وعلى مستوى المنشأة، مع مراعاة الطبيعة الخاصة للعمل في الخدمات الصحية. وللعاملين في مجال الصحة، شأنهم شأن غيرهم من العمال، الحق في الحماية الاجتماعية. وبالإضافة إلى حماية السلامة والصحة، يتسم أمن الدخل في طائفة من الحالات بالأهمية في قطاع الصحة.

١١. ويسهم الحوار الاجتماعي إيجابياً في إرساء الخدمات الصحية وإصلاحها، ويرتدي أهمية خاصة في أوقات التغيير الهيكلي. وفي الخدمات الصحية، يقوم الحوار الاجتماعي على بعض القيم والمبادئ، بما فيها احتياجات المرضى والسلوكيات المهنية وحصول الجميع على الرعاية الصحية بتكلفة معقولة. ويتطلب الحوار الاجتماعي الفعال شركاء اجتماعيين أقوياء ومستقلين وذات صفة تمثيلية، يعترفون بالدور التشريعي الذي يضطلع به كل واحد منهم. ومن الحاسم مشاركة العاملين في مجال الصحة وإسماع صوتهم لتمكينهم من الاضطلاع بأدوار نشطة في تعزيز بيئات عمل إيجابية ونوعية الخدمات الصحية. وحرية التعبير عن همومهم والتنظيم والمشاركة بحرية في الحوار مضمونة في الحقوق الأساسية المتمثلة في الحرية النقابية وفي الإقرار الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية. ويمكن للمفاوضة على المكاسب المشتركة والتركيز على المنفعة العامة التي تأتي بها الخدمات الصحية الجيدة أن يستحدثا بيئة تساعد أيضاً على منع النزاعات وتسويتها.