



Je nasilje v zdravstvu resen izziv?

Pogostnost nasilja v zdravstvenem okolju in primeri dobrih praks

DOC. DR. NENA KOPČAVAR GUČEK, DR. MED., SPEC., PRIMARIJKA

KATEDRA ZA DRUŽINSKO MEDICINO, MEDICINSKA FAKULTETA

UNIVERZA V LJUBLJANI

Vsebina predstavitve

- ▶ Definicija nasilja v zdravstvu
- ▶ Podatki raziskav v tujini in pri nas
- ▶ Opredelitev odnosa do nasilja in ovir pri obravnavi nasilja v zdravstvenem okolju
- ▶ Primeri dobrih praks

Kaj je nasilje v zdravstvenem okolju?

- ▶ dogodki, zaradi katerih so zaposleni v delovnem okolju ogroženi ali napadeni*
- ▶ vključujejo grožnjo njihovi varnosti ter zdravju*
- ▶ nasilje v zdravstvenem okolju je vse pogostejše
- ▶ v EU 27 je bila stopnja incidence 15 %**

**International Labor Organisation 2003*

***European Agency for Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu>*

Zakaj je prav nasilje nad zdravstvenimi delavci najbolj kontroverzno?

- ▶ Nasilje doživljajo tudi na drugih poljih: v sodstvu, na področju izobraževanja, v notranji upravi...
- ▶ Nasilje se dogaja v družinah, vsaka tretja ženska v EU je žrtev nasilja v družini.
- ▶ Mediji in filmi so polni prizorov nasilja.
- ▶ Nasilje postaja družbeno sprejemljivo...?



Nasilje v zdravstvenem okolju vključuje več dejavnikov

- ▶ gledišče bolnikov in njihovih spremljevalcev-iskanje pomoči, pravic
- ▶ vpliv zdravstvene politike in pravil ZZS-postavljanje omejitev
- ▶ stališče zaposlenih v zdravstvu: Zagotavljanje varnega delovnega okolja je ključno za strokovno, kakovostno in učinkovito oskrbo pacientov.
- ▶ vpliv okolja

Zavzemam se za strpen odnos
med različno mislečimi ljudmi.

Nasilje je treba prepoznati,
preprečevati, se mu upreti.

Nasilje ne more premagati
nasilja: **premaga ga lahko le
medsebojno spoštovanje,
spoštovanje narave, človeka in
svobodne misli.**

Citati iz govora dr. Aleksandre Kornhauser Frazer
(Delo, 10.10. 2016, stran 4)



Značilnosti nasilja v zdravstvenem okolju (1)

- ▶ delo v zdravstveni dejavnosti predstavlja eno največjih tveganj za izpostavljenost nasilju na delovnem mestu*
- ▶ tudi v zdravstvenem okolju je odgovornost za varnost na delovnem mestu na strani delodajalca
- ▶ *Smernice za promocijo zdravja na delovnem mestu, MZ 2015, so zavezujoče*

*Parent-Thirion in sod., 2007

Značilnosti nasilja v zdravstvenem okolju (2)

- ▶ pogostnost nasilja na delovnem mestu je podcenjena (pomankljive prijave o nasilnih dogodkih s strani bolnikov)
- ▶ obstaja prepričanje, da je nasilje na delovnem mestu „zavestno poklicno tveganje“
- ▶ neprepoznano ostaja psihično nasilje s strani bolnikov
- ▶ nujno je poznavanje in prepoznavanje različnih oblik nasilja (*EU-OSHA, 2015*).
- ▶ obstoječe baze podatkov ne omogočajo zbiranja podatkov o nasilju na delovnem mestu (*Lovrečič s sod .2018*)

Pogostnost nasilja nad zdravstvenimi delavci v svetu (1)

- ▶ v ZDA stopnja pojavnosti napadov brez smrtnega izida pri zaposlenih v bolnišnicah **4x pogostejša** (9,3 na 10.000 primerov) kot v industriji v zasebnem sektorju (2 na 10.000 pri zaposlenih)
- ▶ največ dogodkov v ustanovah za zdravljenje odvisnosti od prepovedanih drog, v ustanovah za zdravljenje duševnih bolezni, v namestitvenih in socialnih ustanovah (DOL, 2001)
- ▶ v Španiji verbalnemu nasilju (grožnje, žaljivke, ustrahovanje) izpostavljeno **64 %** zaposlenih, od tega 34 % več kot enkrat, 24 % pa ponavljajočemu verbalnemu nasilju.
- ▶ najbolj ogrožene so urgentne službe (82 %), sledijo pa psihiatrične službe (64 %); fizičnemu nasilju so najbolj izpostavljene medicinske sestre in tehniki, sledijo zdravniki

Epidemiologija nasilja nad zdravstvenimi delavci v svetu (2)

- ▶ Velika Britanija (BMA 2007)-30% zdravnikov izpostavljenih nasilju
- ▶ Japonska 2007-verbalno nasilje doživelo 24,1%, telesno pa 2,1% zdravnikov
- ▶ ZDA-med 35 in 80% zdravstvenih delavcev je bilo vsaj 1x v karieri fizično napadenih (physically assaulted)
- ▶ Avstralija-izkušnjo nasilja v anonimnem vprašalniku potrdilo 63,7% zdravnikov
- ▶ Turčija-verbalnemu nasilju izpostavljenih ali priča 88,6% zdravstvenih delavcev, telesnemu nasilju 49,4%

Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov

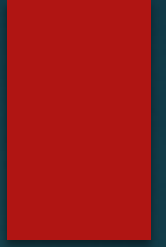
https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/prepre%C4%8Devanje-nasilja/priporo%C4%8Dila-prepre%C4%8Devanje-nasilja-zzs-s-cip.pdf?sfvrsn=28883136_10

Pogostnost fizičnega nasilja nad zdravniki v R Sloveniji 2007 (Vir: raziskava ZKS iz leta 2007)

Pogostnost fizičnega nasilja nad zdravniki v R Sloveniji
2007 (Vir: raziskava ZKS iz leta 2007)

Pogostnost fizičnega nasilja nad zdravniki v R Sloveniji

(Vir: raziskava ZIS iz leta 2018)



Izpostavljenost nasilju v zdravstvenem okolju glede na povzročitelja (Vir: Raziskava ZKS, 2018)



Raziskava med zdravniki družinske medicine-izkušnja nasilja

(od 09/2017 do 06/2008, N=71, Pečnik M.,2016)

- ▶ psihičnemu nasilju (grožnje, žalitve izsiljevanje) izpostavljenih 94,4% (67) anketiranih
- ▶ vsi sodelujoči zdravniki moškega spola so že imeli izkušnje z nasiljem
- ▶ 10 % anketirank je trdilo, da njihovi pacienti nikoli niso nasilni
- ▶ vse več poročanja o nasilju v elektronskih medijih, družabnih omrežjih (t.i. virtualno nasilje)

Nasilje v zdravstvenem okolju: gledišče bolnikov

- ▶ zaskrbljeni, prestrašeni, v bolečinah, pod vplivom PA snovi, bolni...
- ▶ nejasne klinične poti
- ▶ nerazumevanje navodil
- ▶ neupoštevanje navodil
- ▶ poudarek na pravicah, brez dolžnosti



Primarno nasilno vedenje bolnikov

- ▶ zaradi notranjih ali zunanjih dražljajev se pri osebi povečana agresivnost stopnjuje do nasilnosti
- ▶ sprožilci so lahko bolezeni ali poškodbe centralnega živčnega sistema, krvavitve, metabolne motnje, odpoved ledvic it.
- ▶ možen je vpliv psihoaktivnih snovi, zastrupitve, stanja zožene zavesti iz različnih vzrokov

Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov

https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/prepre%C4%8Devanje-nasilja/priporo%C4%8Dila-prepre%C4%8Devanje-nasilja-zzs-s-cip.pdf?sfvrsn=28883136_10

Sekundarno nasilno vedenje

- ▶ najpogostejša oblika nasilja v zdravstvenem okolju
- ▶ bolniki ali svojci se na očitne ali prikrite dražljaje iz okolja odzivajo z nasiljem
- ▶ vzroki so slabša osebnostna diferenciranost, organska prizadetost, epilepsija, disocialne osebe, osebe s sindromom odvisnosti od psihoaktivnih snovi
- ▶ nižan prag oz. tolerance za frustracijo oz nasilje

Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov

https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/prepre%C4%8Devanje-nasilja/priporo%C4%8Dila-prepre%C4%8Devanje-nasilja-zzs-s-cip.pdf?sfvrsn=28883136_10

Terciarno nasilje

- ▶ je odraz duševne psihopatologije
- ▶ imperativne halucinacije, blodnjavo doživljanje, običajen dražljaj prepoznan kot sovražen
- ▶ osebe s funkcionalno psihozo (npr. bipolarna motnja, shizofrenija, jezava manija) napačno interpretira situacijo

Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov

https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/prepre%C4%8Devanje-nasilja/priporo%C4%8Dila-prepre%C4%8Devanje-nasilja-zzs-s-cip.pdf?sfvrsn=28883136_10

Nasilje v zdravstvenem okolju: gledišče zdravstvenih delavcev

- ▶ preobremenjenost
- ▶ utrujenost
- ▶ izgorelost
- ▶ slabi medsebojni odnosi (v timu, z vodstvom, mobbing itd.)
- ▶ etične omejitve, občutek odgovornosti in zaveza profesionalnosti (t.i. Atlasov sindrom)



Zunanje okoliščine, ki povzročajo nasilne incidente

- ▶ organizacijske pomanjkljivosti v zdravstvu
- ▶ kadrovski in materialni primanjkljaji
- ▶ tendenciozno in pogosto medijsko poročanje
- ▶ nestrpnost in napetost se prenašata v čakalnice na paciente in spremljevalce
- ▶ napačno pripisovanje odgovornosti za razmere (zakonodajalci vs. MZ vs. ZZS)

Posebnosti nekaterih delovnih področij v zdravstvu

- ▶ prost, odprt, neomejen, nizko pražen dostop
- ▶ ne-triažirani bolniki (urgentni oddelki)
- ▶ številne in (še) neopredeljene zdravstvene težave
- ▶ v večini primerov odsotnost varnostnika v stavbi
- ▶ delo na terenu (hišni obiski, intervencije pri nesrečah, pretepih, streljanjih in drugih nasilnih dejanjih)
- ▶ tipična osamljenost/izoliranost zdravstvenih delavcev na nekaterih deloviščih (npr. patronažna sestra, zdravnik na ne-nujnem hišnem obisku itd.)

Kako obravnavati nasilje v zdravstvenem okolju?

- ▶ je smiselno pravočasno prepoznati in preprečiti
- ▶ zaposleni v zdravstvu so posvetili svoje življenje skrbi in obravnavi bolnikov
- ▶ nujen **pogoj za uresničitev** tega poslanstva je mirno in varno delovno okolje
- ▶ (tudi) za nasilje v zdravstvu je vedno odgovoren **POVZROČITELJ**
- ▶ mediacija **NI** primeren način obravnave nasilja v zdravstvu

Rešitve ER v ZDA

- ▶ na urgentnih oddelkih stalno prisotni **varnostniki**-policisti
- ▶ vsak urgentni oddelek naj bi imel sobo za **izolacijo** za agitirane obiskovalce
- ▶ soba za izolacijo naj bi imela možnost nadzora (skozi okence ali lino, **video nadzor**)
- ▶ v sobi naj ne bi bilo nobenih predmetov, ki bi lahko bili **nevarni** za (samo)poškodbo



Rešitve v Veliki Britaniji

- ▶ podatki o nasilnih bolnikih so dostopni/ se širijo znotraj zdravstvene mreže
- ▶ nasilnim bolnikom se odreče možnost obiska na domu
- ▶ osebni izbrani bolnik lahko nasilnega bolnika izbriše s svoje liste bolnikov
- ▶ v Združenem kraljestvu, na Poljskem, Hrvaškem in v Bolgariji, imajo zdravniki **status uradnih oseb** (podobno kot sodnikom zagotavlja zaščito in varovanje oziroma nasilje nad njimi obravnava kot kaznivo dejanje napada na uradno osebo, kar se kaznuje strožje)



Kaj lahko storimo tukaj in zdaj?

- ▶ izobraževanje zdravstvenih delavcev s poudarkom na prepoznavanju grozečega obnašanja, eskalacije nasilja in tehnik deeskalacije
- ▶ gradimo dobre odnose v timu, medsebojno zaupanje, visoko raven znanja, odgovornosti
- ▶ izdelava internega načrta za primer izbruha nasilja v lastnem timu
- ▶ možnost udejanjanja tehničnih ukrepov (varnostne kljuge oz. ključavnice, prosta pot do izhoda-dvoje vrat v ambulanti, rdeči gumb, video nadzor)
- ▶ dosledno poročajmo vodstvu zavoda o izbruhih nasilja in o posameznikih, ki ga povzročajo
- ▶ JASNO DEKLARIRAJMO NIČELNO TOLERANCO DO NASILJA

Namesto zaključka

Dve smrti naših kolegov na njunih delovnih mestih (ZD Ljubljana 2007, Splošna bolnišnica Izola 2016) in številni drugi incidenti v okolju zdravstva (Zdravstveni dom Piran, 2015) so dogodki, ki se ne smejo ponoviti.


Varnost na delovnem mestu je odgovornost delodajalca.

Zdravstveni delavci smo že dokazali, da smo se pripravljene aktivno vključiti v izboljševanje varnostnih razmer na delovnem mestu.

Bolje je nasilne dogodke preprečiti, kot jih obravnavati.

Samo ničelna toleranca do nasilja v zdravstvu omogoča strokovno, kakovostno in varno obravnavo pacientov.

Samo ničelna toleranca do nasilja v zdravstvu omogoča strokovno, kakovostno in varno obravnavo pacientov.



Zagotavljanje varnega delovnega okolja v zdravstvu je ključno za strokovno, kakovostno in učinkovito oskrbo pacientov.

»Nikoli ti niso dane sanje, brez da bi ti bila hkrati dana tudi moč, da jih uresničiš.«

(Richard Bach, foto Andrej Plešec)

