

### Uvod

Zaposleni v zdravstvu preživijo največ časa v **neposrednem stiku s pacienti in njihovimi bližnjimi**, zato so znotraj zdravstvenega tima najbolj izpostavljeni nasilnim dogodkom. Nasilje nad zaposlenimi v zdravstvu se stopnjuje, pri tem je mišljeno tako psihično kot fizično nasilje, ki se med seboj prepletata.

e-Tečaj **Varnost zdravstvenega delavca** vključuje praktične smernice za uslužbence Splošne bolnišnice Jesenice (SBJ) za **zmanjšanje, preprečevanje in ublažitev težav, ki se pojavijo ob nasilju tretjih oseb**. e-Tečaj je osnovan na SOP 94 - Protokolu o ravnanju zaposlenih v primeru nasilja s strani tretjih oseb. Trpinčenje na delovnem mestu je tema drugega e-tečaja.

Cilj je zagotoviti, da se na vsakem delovnem mestu v SBJ izvaja politika, ki je usmerjena proti nasilju, ki ga izvajajo tretje osebe.

Ključni elementi, kako se lotiti nasilja s strani tretje osebe, so enaki v vseh delovnih okoljih. Ti elementi so:

- partnerski pristop,
- jasna definicija,
- preprečitev skozi oceno tveganja,
- dviganje zavesti,
- izobraževanje,
- jasno poročanje in spremljanje,
- primerno vrednotenje.



## Opredelitev pojma

Nasilna dejanja izvirajo iz dejanj ali vedenja pacientov, njihovih svojcev oziroma tretjih oseb, ki se na kakršenkoli način zadržujejo v SBI. Najpogosteje je nastje posledica težav z mentalnim zdravjem in/ali motivirana iz čustvenih razlogov, osebnih nenaklonjenosti, seksualnih predočkov, rasnega ali etničnega izvora, religije ali verozanja, nezmožnosti, starosti, telesne podobe ipd.

V Splošni bolnišnici Jesenice se nasilje tretjih oseb v kakršnikoli obliki ne tolerira – ničelna toleranca. Močno spodbujamo zaposlene, da o takših ravnanjih poročajo. S tem ne zaščitijo samo sebe, ampak tudi svoje sodelavce.

Vsebine glede nasilja najdete v naslednjih gradivih:

- V mapi SOP SPLOŠNI je objavljen SOP 94 – Protokol o ravnanju zaposlenih v primeru nasilja s strani tretjih oseb\_V2 (14. 12. 2020)
- Na intranetni strani Splošne bolnišnice Jesenice [http://172.28.0.211/kvontpress/?page\\_id=34824](http://172.28.0.211/kvontpress/?page_id=34824) lahko oddate poročilo o nasilju, da bomo dogodek raziskali in temu primerno ukrepali.
- V mapi SOP OBRAZCI je OBR 205 – Raziskava nasilnega dejanja tretjih oseb nad zaposlenimi.

Na spodnjem "popupu" se spoznajte z značilnostmi nasilja - kliknite na žarnice za prikaz.



# Posledice nasilja

Posledice nasilja za posameznika so zelo različne in zajemajo od izgube motivacije in zmanjšanega ponosa pri opravljanju dela do stresa (celo za posredno žrtev, ki je priča nasilnemu dejanju ali dogodku) in poškodbe telesnega ali duševnega zdravja.



## Posledice za posameznika

Težko je predvideti, kako se bo potencialna žrtev odzvala na ponavljajoča se dejanja psihološkega nasilja. Kadar gre za fizično nasilje so posledice bolj očitne:

- poškodbe,
- bolniške odsotnosti,
- občutek manjvrednosti.

### **Psihološke pa je lahko težko zaznati.**

Psihološke posledice so:

- post-travmatski simptomi,
- strah,
- fobije,
- težave s spanjem ali izgorelost na delovnem mestu.

V skrajnih primerih se lahko pojavijo post-travmatske stresne motnje.



## Posledice za organizacijo

Nasilje vpliva tudi na organizacijo, saj ljudje, ki delajo v sovražnem okolju polnem strahu, **niso učinkoviti pri delu, imajo povečano tveganje za nastanek nezgode ali poklicnega obolenja in so pod vplivom stresa.**

Dejavniki se kažejo tudi navzven, torej do samega delovnega procesa oz. obravnave pacientov.

Negativni učinki na organizacijo se kažejo:

- v povečani odsotnosti z dela,
- upadajoči motivaciji,
- zmanjšani storilnosti,
- poslabšanju odnosov med delavci in delodajalci ter težavah pri zaposlovanju novih delavcev.
- **v slabšanju ugleda organizacije.**

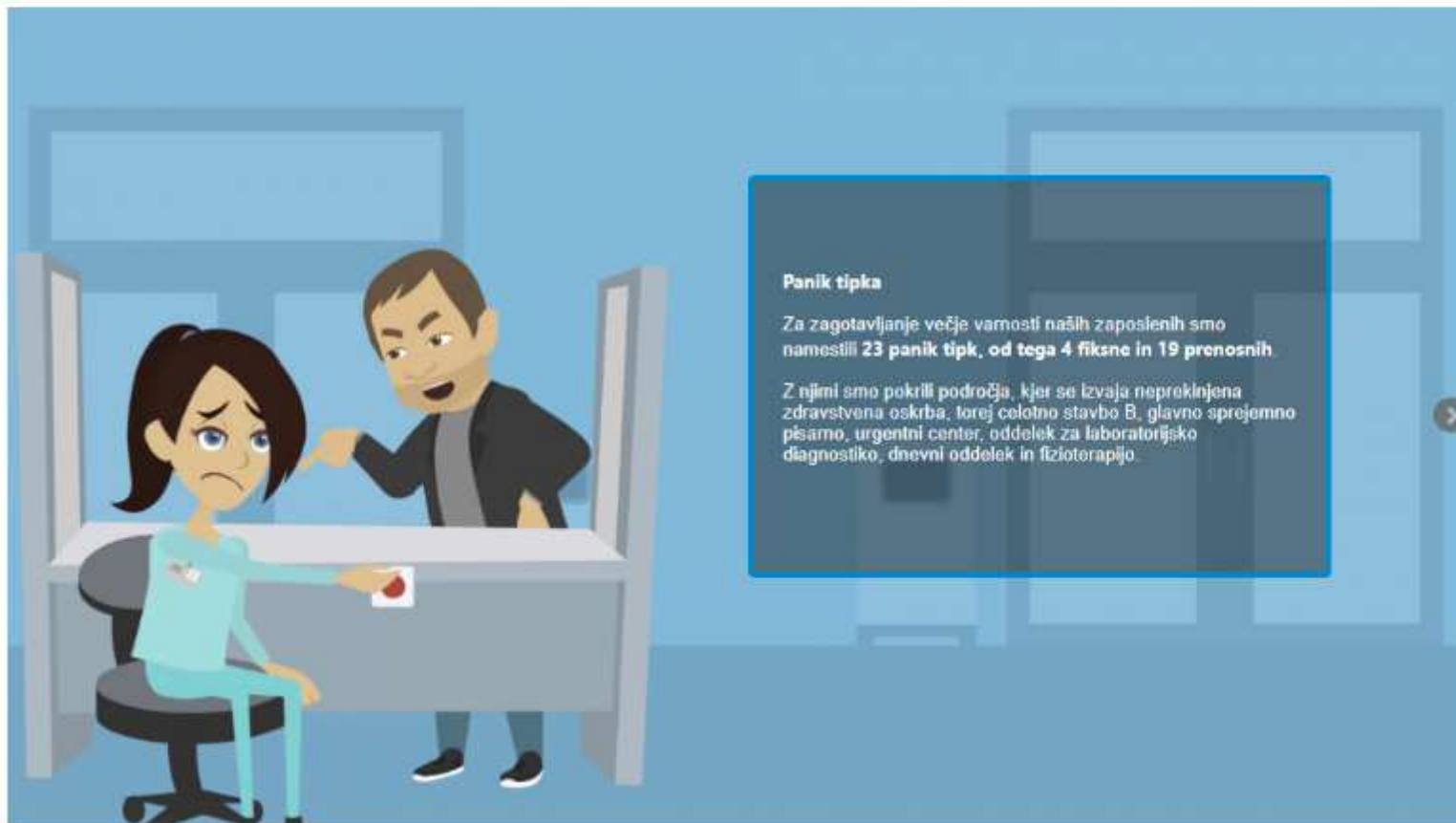
## Obstoječi ukrepi

Preprečevanja nasilja na delovnem mestu se lotevamo na **dveh ravneh**.

- Na prvi ravni je osnoven namen **preprečiti pojav nasilnih dejanj ali jih vsaj zmanjšati**.
- Če pa pride do nasilnega dejanja, je na drugi ravni **potrebna pomoč osebi, ki je tak dogodek doživela**. Namen take pomoči je zmanjšati škodljive posledice dogodka in preprečiti kakršne koli občutke krivde, ki bi jih lahko imela žrtev po nasilnem dejanju, zaradi česar ne bi hotela vložiti pritožbe.

Trenutno so na tem področju sprejeti naslednji ukrepi:

📄 Drsnik









#### Varnostna služba

En varnostnik je 24 ur dnevno prisoten v vratarnici (stavba D), dodaten varnostnik je 8 ur dnevno prisoten v prostorih glavne sprejemne pisarne oziroma urgence ter po potrebi na voljo za ostala delovišča v bolnišnici.

V primeru potrebe se kliče še intervent varnostne službe in po potrebi Policija (113). Varnostna služba je s strani zaposlenih obveščena preko panik tipk ali preko telefona (327). Varnostnik izvaja redne obhode znotraj varovanega območja SBJ večkrat dnevno.







#### Videonadzorni sistem

V bolnišnici imamo trenutno nameščenih 43 kamer, ki jih spremlja varnostna služba.



## Ukrepanje v primeru psihičnega nasilja

Psahično nasilje je namerna uporaba moči nad drugo osebo ali skupino, ki škodljivo vpliva na posameznikov fizičen, mentalen, psihičen, moralni ali socialni razvoj. Tudi vse oblike ustrahovanja in namere povzročitve kazni, poškodb, smrti ali povzročitve kakršne koli oblike izgube za zaposlenega. Lahko gre za neracionalna vedenja in ne sodelovanje, tudi v obliki ponavljajočega kršenja pravil oddelka, vstop v osebni prostor zaposlenega, razkazovanje nevarnih predmetov ali orožja, žaljivi giki, zasledovanje, stanje opitosti z alkoholom ali z drugimi substancami.

V primeru verbalnega nasilja pa gre za blage ali hude besedne žalilve, žaljivo izražanje, verbalno zlorabo, preklinjanje, vse kar preporučuje zaposlenim, da bi lahko nemoteno opravljali svoje delo in/ali se ob tem počutili neprijetno in nevarno.

V primeru psihičnega in verbalnega nasilja ravnamo skladno z naslednjimi koraki:

▼ Drsnik





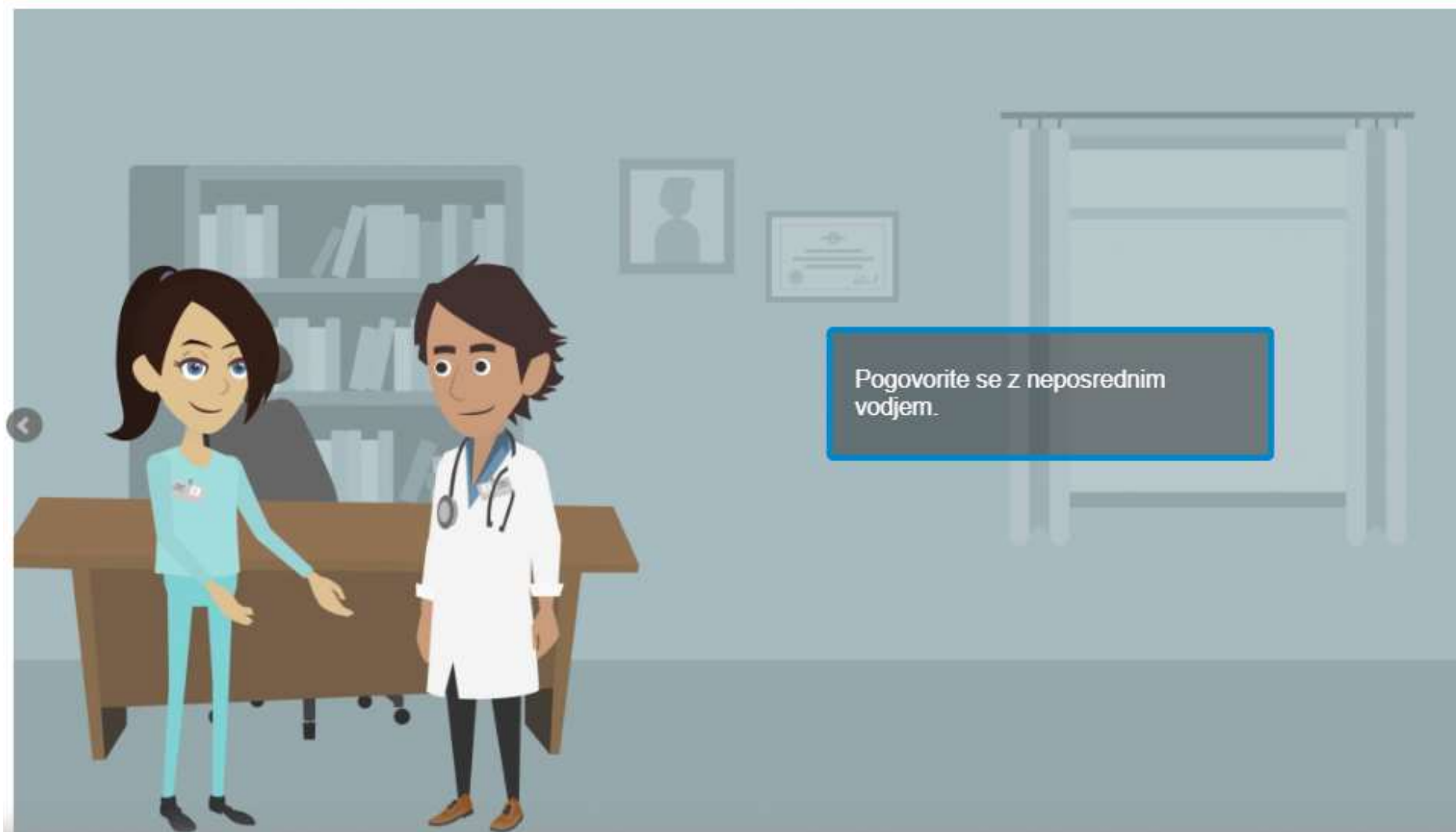


S povzročiteljem nasilja naj se pogovori neposredno nadrejeni oz. vodja službe ali predstojnik oddelka ob prisotnosti še enega delavca in ga poskusi pomiriti ter mu s pogovorom jasno pokazati, da gre za nesprejemljivo vedenje.





Prijavite dogodek v računalniški program na intranetu - prijava nasilja.



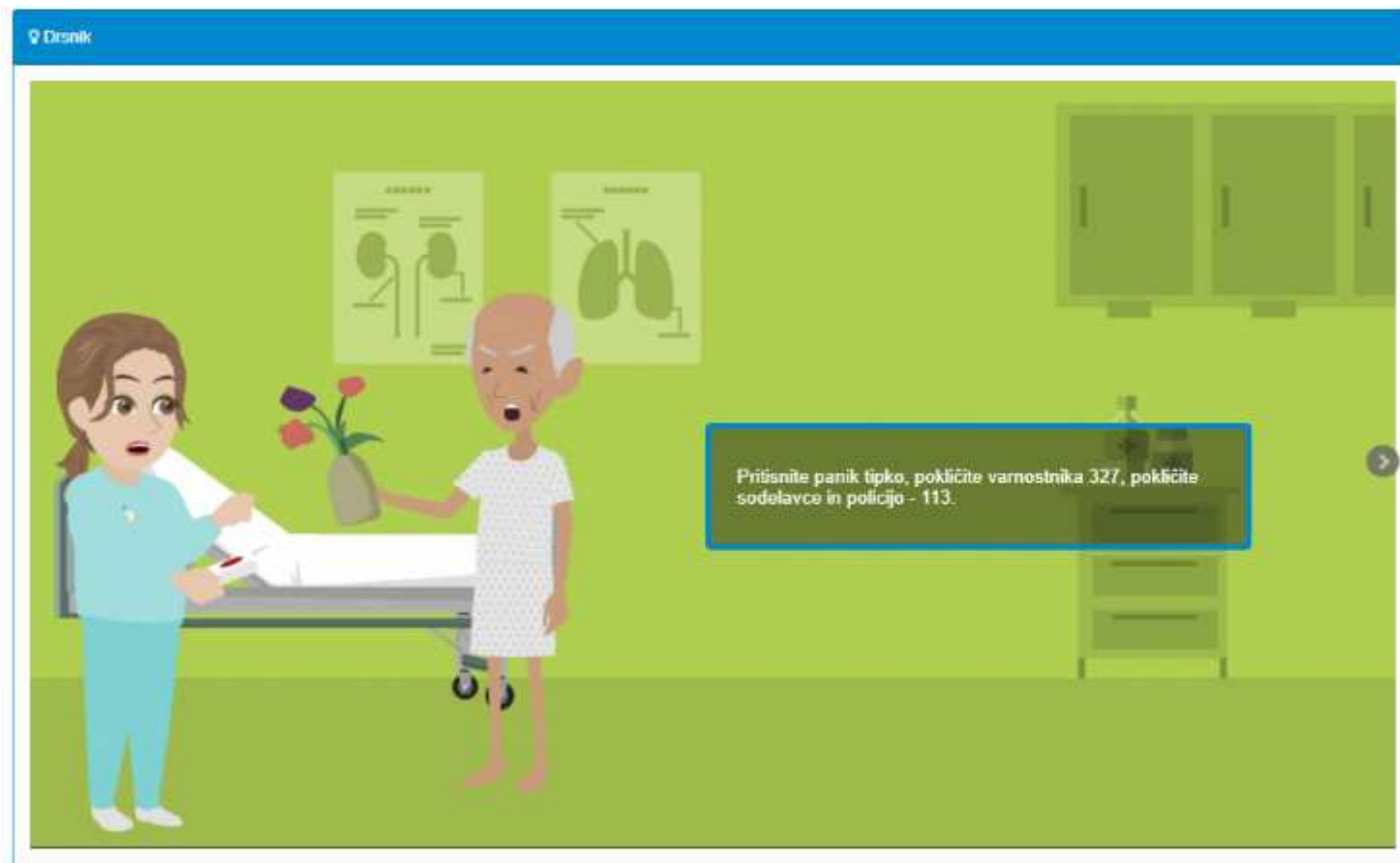


## Ukrepanje v primeru fizičnega nasilja

**Fizično nasilje** je namera škodovati drugemu. Je vedenje z namenom prizadeči drugo osebo ali uničiti lastnino druge osebe. Gre za zlorabo fizične moči nad drugo osebo, kar ima škodljive učinke na posameznikov fizični, seksualni ali psihološki razvoj.

Gre za prisotnost nasilnega vedenja in fizični kontakt s strani 3. osebe (brce, klofute, udarci s pestjo ali z glavo, praskanje, ščipanje, lasanje, napadi s predmeti - orožjem, politje s tekočino, pljuvanje ali mehanje predmetov v zaposlene). Gre za **enkratne, nenadne dogodke**, ki vsebujejo fizično nasilje (prisotnost alkoholiziranosti, izsiljevanje, izbruh zmedenih pacientov) ali za rutinske, vsakdanje in kronične dogodke. Lahko gre tudi za preprečevanje zaposlenim, da bi dosegli želeni cilj.

V primeru fizičnega nasilja mora ukrepati varnostnik potrebno pa je poklicati tudi policijo. V primeru fizičnega nasilja ukrepamo skladno z naslednjimi koraki:



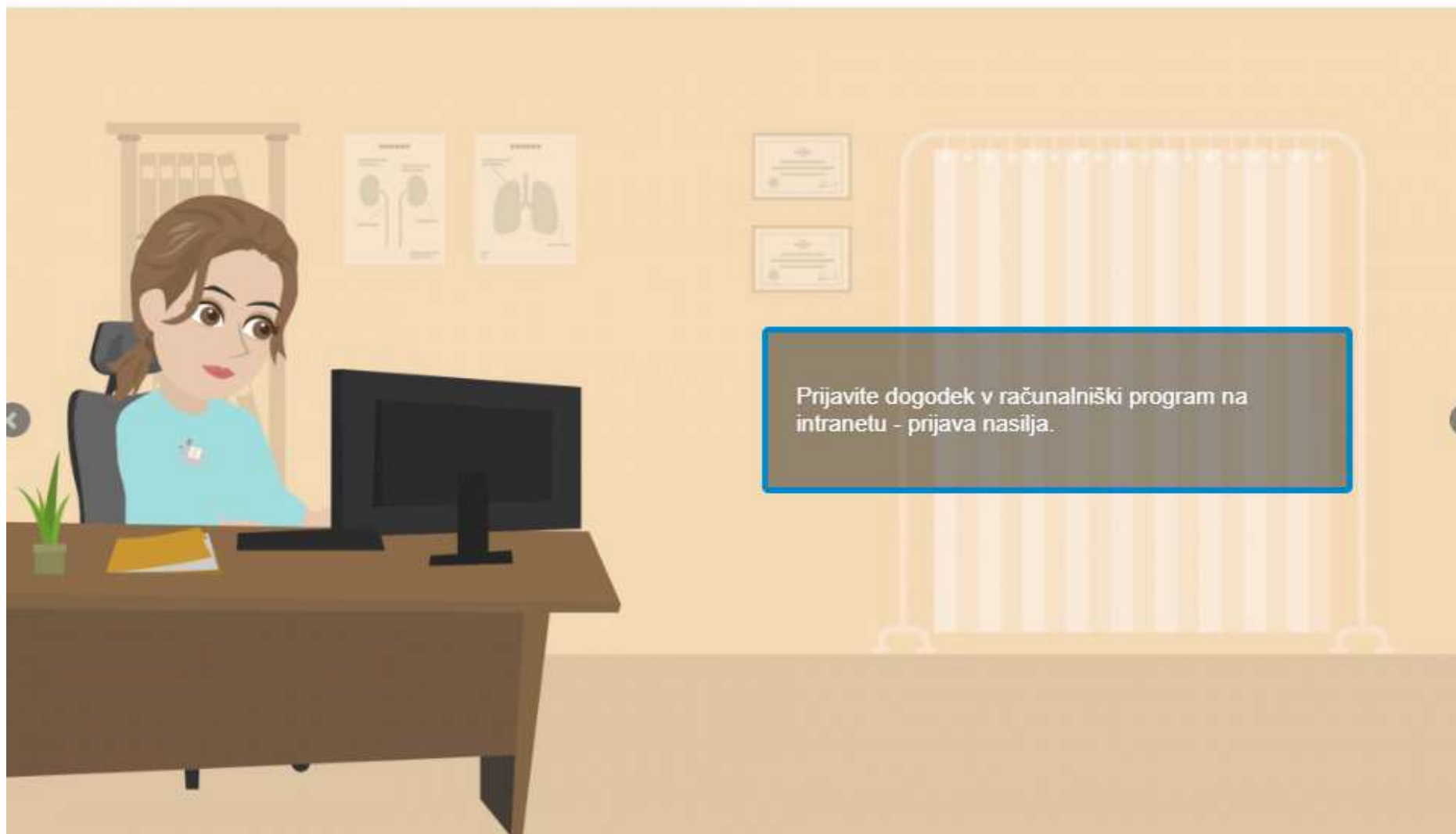


Do prihoda varnostnika in policistov poskušajte pacienta pomiriti in obvladati.





Obiščite UC - triaže, da pregledajo morebitne poškodbe.





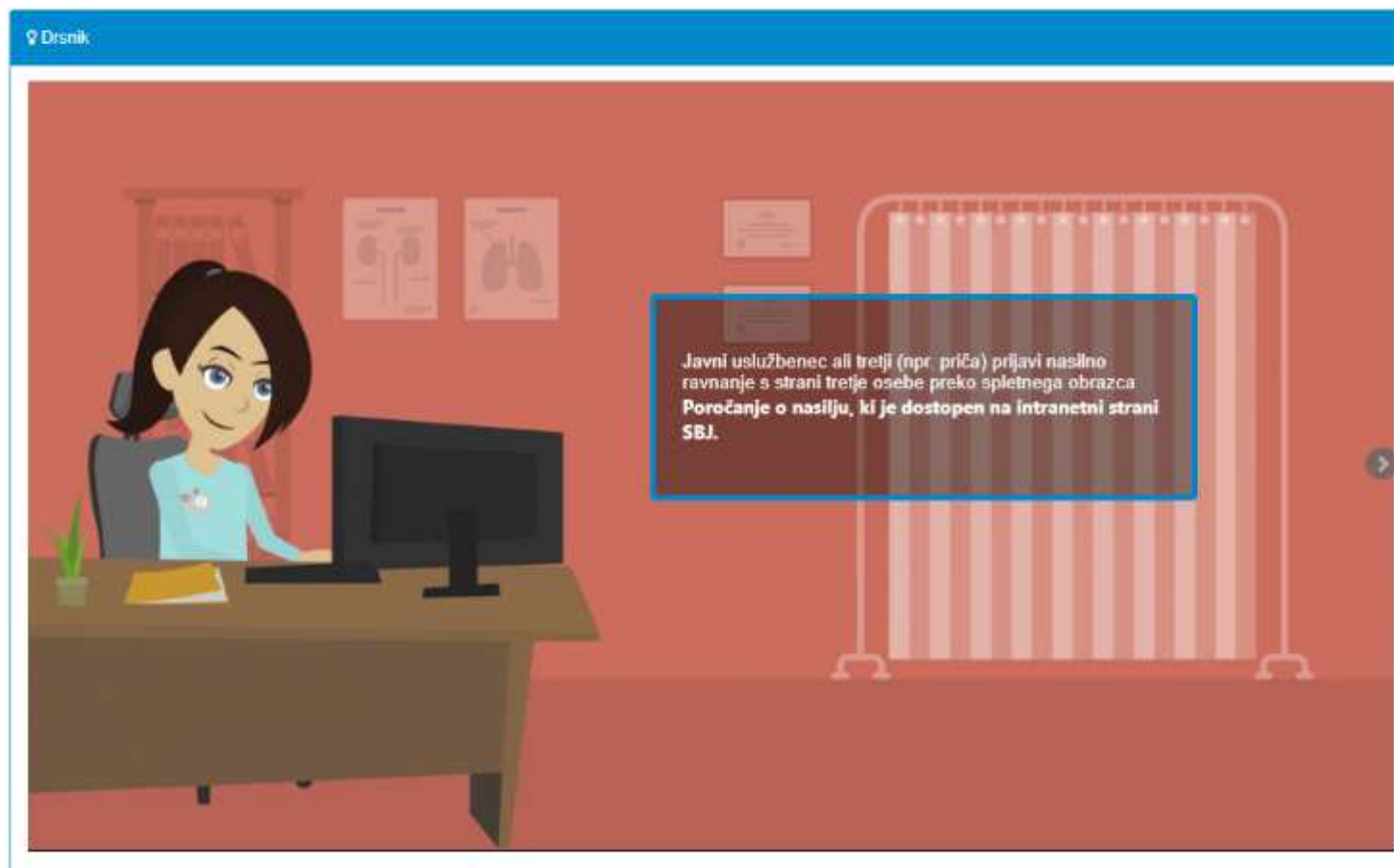
Pogovorite se z neposrednim vodjo.

## Postopek prijave in razvoj dogodkov po prijavi

Zelo pomembno je, da se vsak dogodek prijavi. Le z rednim spremljanjem takšnih dogodkov lahko zagotovimo, da se le ta ne bo ponovil.

Dogodek je zato potrebno v celoti preiskati pri čemer je treba žrtvi zagotoviti okolje, v katerem se ne počuti krivna. Dejstva je potrebno zapisati, vključno z dogodki psihološke narave in ugotoviti, kako je prišlo do dogodka, da bi lahko izboljšali preventivne ukrepe.

Postopek prijave je sledeč:

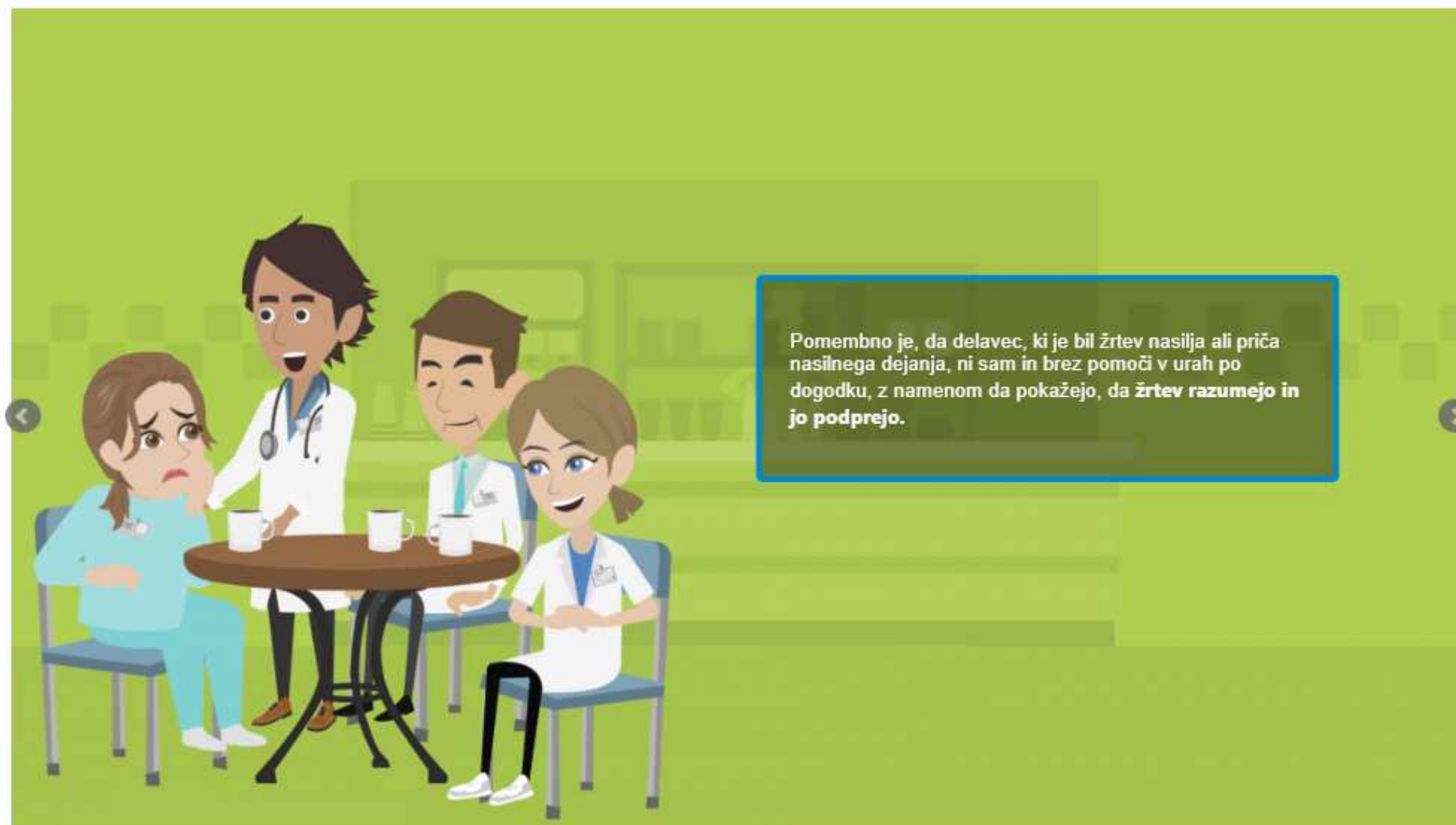




Izpolnjen obrazec **Poročanje o nasilju** Predstavnica vodstva za kakovost posreduje nadrejenemu oz. vodji službe ali predstojniku oddelka, ki nasilje razišče in izpolni obrazec **OBR 235 - Raziskava nasilnega dejanja tretjih oseb nad zaposlenimi**, s katerim obvesti vodstvo SBJ (direktorja in strokovno direktorico), varnostnega inženirja, da v prihodnosti sprejmejo oz. predlagajo **nove ukrepe**.

**V primeru poškodb ali kakršnegakoli fizičnega ali seksualnega nasilja priporočamo, da se obvesti takoj tudi policija.**



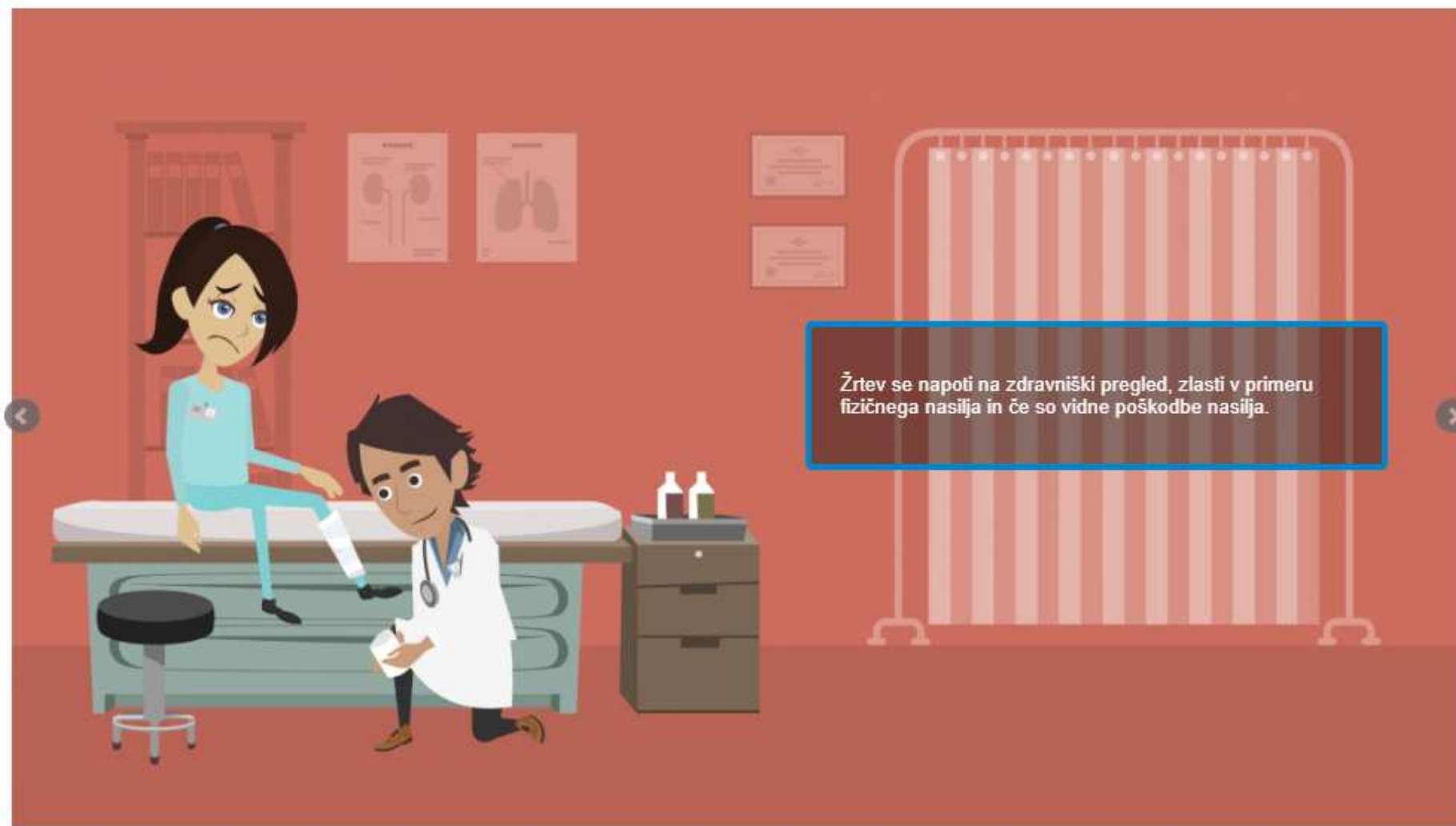


Pomembno je, da delavec, ki je bil žrtev nasilja ali priča nasilnega dejanja, ni sam in brez pomoči v urah po dogodku, z namenom da pokažejo, da žrtev razumejo in jo podprejo.

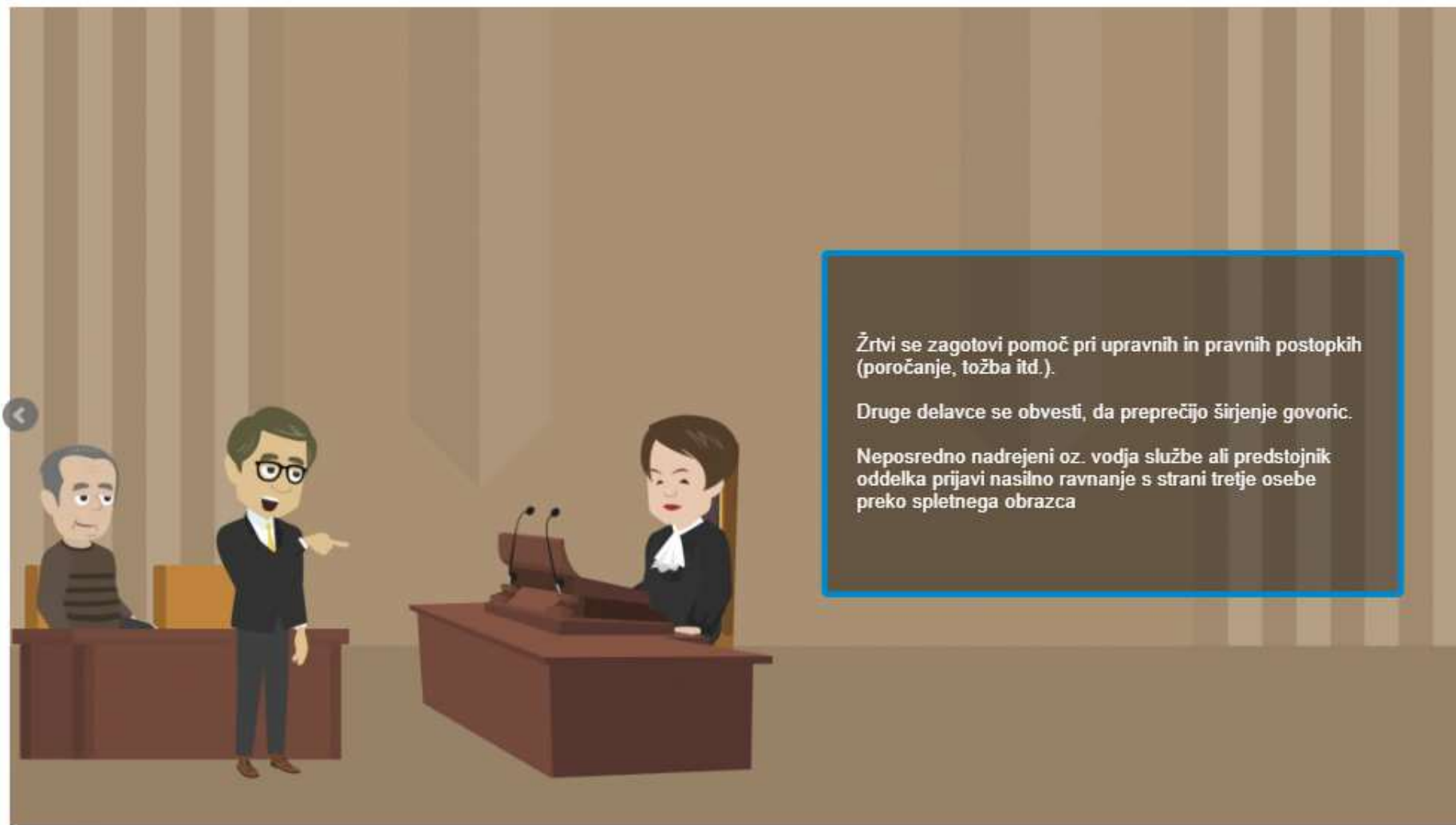


Če žrtev želi se ji zagotovi **psihosocialna prva pomoč** takoj po dogodku in tudi **kasneje v primeru post-travmatičnega stresa**, na primer svetovanje, psihosocialna pomoč itd. oziroma če tega ne želi se ji svetuje, da si poišče drugo obliko pomoči ali svetovanje.

Psihosocialna pomoč se izvaja tudi s pomočjo pogodbenih strokovnih sodelavcev **Psihiatrične bolnišnice Begunje**.



Žrtev se napoti na zdravniški pregled, zlasti v primeru fizičnega nasilja in če so vidne poškodbe nasilja.



Žrtvi se zagotovi pomoč pri upravnih in pravnih postopkih (poročanje, tožba itd.).

Druge delavce se obvesti, da preprečijo širjenje govoric.

Neposredno nadrejeni oz. vodja službe ali predstojnik oddelka prijavi nasilno ravnanje s strani tretje osebe preko spletnega obrazca

# Ukrepi v prihodnje

Obrazec za poročanje nasilja se nahaja na intranetu SBJ. Aplikacija za prijavo nasilja je spletni obrazec, kjer lahko zaposleni oddajo anonimno (ali ne) sporočilo o nasilnem dogodku.

Na ta način lahko delijo:

- kaj se je zgodilo,
- kako so ravnali ob dogodku,
- kaj so pogrešali tekom postopka.

Analiza vseh prijav se izvede enkrat letno. Posamezni dogodek se obravnava v najkrajšem možnem času.

Podatki analize so temelj za nadaljne izboljšave. Ukrepi predstavljeni v tem tečaju so posledica spremljanja takšnih prijav. Na podlagi prijav pa se pripravljajo tudi dodatni ukrepi.



# Zaključek

## Pomnimo:

- Le z rednim javljanjem nasilnih dogodkov lahko pride do **ukrepanja in trajnih sprememb**.
- **Javimo vsako nesprejemljivo vedenje**. Tudi, če ne pride do stopnjevanja nasilja bodo naši sodelavci bolj pripravljeni na delo s težavno stranko.
- V primeru incidenta **ohranite mirno kri in ravnajte skladno z navodili opisanimi v tem e-tečaju**.
- Zavedajte se, da niste sami. SBJ in vaši sodelavci vam bodo vedno pomagali.
- Čeprav so takšni dogodki nezaželeni se jim pri delu s strankami ni mogoče popolnoma izogniti. Vedite, da niste edini, ki sem jim je tak dogodek pripetil.
- V primeru nasilja obvestite varnostnika **preko panik tipke ali številke 327**.



**Hvala za vašo pozornost!**