



”

**„NE DOPUŠČAJMO NASILJA“**

**PREDSTAVITEV NACIONALNE PLATFORME IN NJENIH VSEBIN**

*mag. Andreja HROVAT Bukovšek, dipl. m.s., univ. dipl. org.*

e-mail: [andrejahrovatbukovsek@gmail.com](mailto:andrejahrovatbukovsek@gmail.com)

*VESNA HABE PRANJIČ, univ. dipl. prav.*

e-mail: [vesna.habe@zvs-mcs.si](mailto:vesna.habe@zvs-mcs.si)

*Klemen Markeš, zdravstveni tehnik*

e-mail : [klemen.markes@gmail.com](mailto:klemen.markes@gmail.com)

# STROKOVNA SKUPINA „NE DOPUŠČAJMO NASILJA“



- ustanovljena pri ZZS (2017)
- **interdisciplinarna sestava:** predstavniki zdravstvene nege, pravniki, predstavnik policije, specialisti travmatologije, ginekologije, stomatologije, psihiatrije, družinske medicine...
- **Cilji delovanja strokovne skupine:**
  - spremembe v smeri zakonodajnih sprememb,
  - ozaveščanja in izobraževalne aktivnosti,
  - varnostni in tehnični ukrepi na delovnem mestu,
  - pomoč in podpora žrtvam nasilja.

# STROKOVNA SKUPINA „NE DOPUŠČAJMO NASILJA“



## Glavni cilj vseh prizadevanj je:

preprečevanje izbruhov nasilja v zdravstvu, saj v našem okolju velja „*ničelna toleranca*“ do nasilja.

## Samo ničelna toleranca do nasilja v zdravstvu omogoča

- ✓ *strokovno,*
- ✓ *kakovostno,*
- ✓ *varno obravnavo pacientov.*

# AKTIVNOSTI STROKOVNE SKUPINA „NE DOPUŠČAJMO NASILJA“



## NAČRT AKTIVNOSTI:

- izvedba raziskave o pogostnosti nasilja in potrebah po izobraževanju (2018),
- pisanje in predstavitev priporočil za preprečevanje nasilja v zdravstvu (21. maj 2019),
- prizadevanja za spremembo zakonodaje (*„status zdravstvenega delavca“*)
- spremljanje in svetovanje v primerih izbruhov nasilja,
- načrt in izvedba izobraževanj zaposlenih v zdravstvu na temo preprečevanja nasilja (2019, 2020)

# KAJ SMO KOT STROKOVNA SKUPINA ŽE NAREDILI ?



- ✓ Udeležili izvedbo ankete o nasilju,
- ✓ izdali »*Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov: Okvirne usmeritve za zaščito zdravništva na delovnem mestu*«,
- ✓ izvajamo posvete in sodelujemo s predstavniki ZZS in Ministrstva za zdravje za možnosti spremembe zakonodaje (*Zakon o pravicah pacientov; Zakon o zdravstvenem varstvu*).
- ✓ sprti odgovarjamo na prijave in prošnje zdravnikov (*žrtev nasilja*),
- ✓ nudimo možnost posveta in pomoči (24 ur dnevno, 7 dni tedensko).
- ✓ v načrtu je izvedba izobraževanj za zdravstvene delavce.

## IZVEDBA RAZISKAVE O NASILJU (2007, 21018)



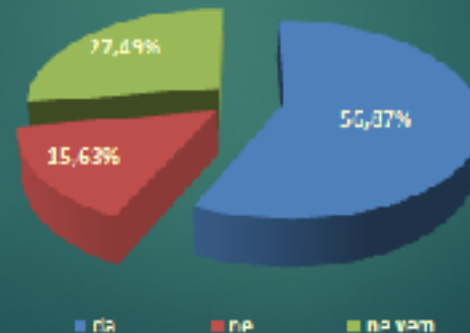
- ✓ Dve presečni raziskavi med zdravniki v letih **2007** (*Dobnikar in Vidmar, 2008*) in **2018** (*Čebašek-Travnik, 2018*), sta pokazali, da je nasilje nad zdravništvom resen javnozdravstveni problem in da je psihično nasilje v porastu.
- ✓ Kvantitativna metoda raziskovanja in metoda deskripcije.
- ✓ Pridobivanje podatkov s spletno anketo (1KA); od 12.4.2018 - 16.5.2018
- ✓ AV: 33 vprašanj, trije sklopi: demografska vprašanja, delovne navade/lastnosti dela ter percepcijo nasilja na delovnem mestu.
- ✓ Vzorec: sekundariji (35), zobozdravniki pripravniki (8), specializanti (231), zdravniki splošne medicine brez specializacije (39), specialisti (870), zobozdravniki brez specializacije (292), medicinske sestre (13), tehniki zdravstvene nege (4), administratorji (4). Ostali (22), katerih poklic ni bil naveden, so to opredelili pod »drugo«.
- ✓ AV je izpolnilo 421 moških (28,2 %) in 1051 žensk (70,4 %).

## POTREBE PO DODATNEM IZOBRAŽEVANJU..... (RAZISKAVA ZZS, 2018)



### Potrebe po dodatnem izobraževanju..... (Raziskava ZZS, 2018)

Želel bi si dodatnih izobraževanj o področja preprečevanja  
prepoznavanja in zaščite pred nasiljem



# PRIPOROČILA ZA PREPREČEVANJE NASILNIH INCIDENTOV

## OKVIRNE USMERITVE ZA ZAŠČITO ZDRAVNIŠTVA NA DELOVNEM MESTU



- Varno, strokovno, kakovostno in prizadevno delo zaposlenih v zdravstvu je možno samo v varnem okolju.
- V zdravstvu se srečujemo z bolniki, ki so prizadeti, zaskrbljeni, prestrašeni in nekateri tudi vedenjsko spremenjeni, zato so stresne situacije in izbruhi nasilja pogosti.
- Izkušnje nas učijo, da je mogoče nasilje v zdravstvenem okolju pravočasno prepoznati in preprečiti.
- Prav zato se je multidisciplinarna strokovna skupina pri ZZS lotila **izdelave priporočil in okvirnih usmeritev za zaščito zdravništva na delovnem mestu**, ki bi omogočila varnejše okolje v zdravstvu.



# ČLANI DISKUSIJSKE SKUPINE, KI SO SODELOVALI PRI PRIPRAVI PRIPOROČIL



- Ažman Monika, dipl. m. s.
- Basle Andreja, univ. dipl. nov.
- Baša Dejan, policijski inšpektor
- mag. Bračika Vidmar Dubravka, dr. med.
- doc. dr. Čebašek - Travnik Zdenka, dr. med., spec. psih.
- Demšar Silva, dr. med.
- prof. dr. Dernovšek Mojca Zvezdana, dr. med., spec. psih.
- Dobrovolec Anita, dr. med.
- Galuf Zajc Barbara, univ. dipl. prav.
- mag. Hrovat Bukovšek Andreja, dipl. m. s., univ. dipl. org.
- doc. dr. Zupanc Tomaž, dr. med
- prof. dr. Tavčar Rok, dr. med., spec. psih.
- Vodja strokovne skupine »Ne dopuščajmo nasilja« (doc. dr. Kopčavar Guček Nena, dr. med., spec. druž. med., primarijka)
- Kos Iztok, dr. med.
- prim. doc. dr. Lovrečič Mercedes, dr. med., spec. psih.
- Markeš Klemen, zdravstveni tehnik predsednik strokovnega združenja izvajalcev zdravstvene in babiške nege
- prof. dr. Rotar Pavlič Danica, dr. med., spec. druž. med.
- izr. prof. dr. Smrkolj Špela, dr. med.
- izr. prof. dr. Švab Vesna, dr. med., spec. psih.
- Tomaževič Tanja, dr. dent. med.
- Vrečar Mojca, univ. dipl. psih.

## **Namen priporočil:**

- ✓ približati perečo tematiko nasilja na delovnem mestu vsem zaposlenim v zdravstvu (Smernice v ZN že obstajajo)

## **Izdelava priporočil, ki bodo služila:**

- ✓ ozaveščanju,
- ✓ boljšemu prepoznavanju,
- ✓ učinkovitemu preprečevanju in
- ✓ ustrezni obravnavi nasilnih dogodkov v zdravstvu.

***Ponuditi splošna priporočila kot osnovo za oblikovanje dokumentov v posameznih okoljih.***

**Dostopna na spletni strani:**

**[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](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)**

# PRIJAVA NASILNEGA DOGODKA



- ✓ Pomembno je, da o nasilju ne molčimo več, da ga ***prepoznavamo*** in ustrezno ***obravnavamo***.
- ✓ V ta namen smo na spletni strani zdravniške zbornice pripravili ***spletni obrazec za prijavo nasilja***.
- ✓ Dostopen je na:  
**<https://www.zdravniskazbornica.si/zbornica-za-vas/prijava-nasilnega-dogodka>**
- ✓ Kontaktna oseba ZZS: Vesna Habe Pranjič, univ.dipl.prav.





# PRIJAVA NASILNEGA DOGODKA – OBRAZEC



Odziv delodajalca:

- dogodki nisem prijavil/a
- delodajalec se na moje prijave ni odzval
- delodajalec se je na moje prijave odzval in mi nudi pomoč
- delodajalec se na moje prijave ni odzval ustrežno in mi ni nudi nobene pomoči

Podatki o prijavitelju (neobvezno)

Ime in priimek

Zaposelitev

E-mail

Tel.

V nadaljevanju vas prosimo da odgovorite, ali bi v takšnih primerih želeli odziv s strani zdravniške zbornice.

- DA
- NE

Članek

# POSTOPEK OBRAVNAVE PRIJAVE NASILNEGA DOGODKA



- Spletna prijava prispe na naslov: [info@zzs-mcs.si](mailto:info@zzs-mcs.si)
- Prispela prijava se takoj posreduje Delovni skupini „Ne dopuščajmo nasilja“;
- Prijave obravnava Delovna skupina na svojih sejah, v kolikor je potrebno takojšnje ukrepanje je prijavitelj o tem obveščen še pred sejo;
- Po obravnavi na seji prejme prijavitelj pisni odgovor z nasveti za ukrepanje.

**Od junija 2019 do decembra 2019 prispelo 7 spletnih prijav.**



### RAZLOGI ZA NASILJE (spletne prijave):

- nezadovoljstvo s strokovnostjo obravnave (6),
- nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega osebja (2),
- psihični vzroki na strani povzročitelja (3).

### VRSTE NASILJA (verbalno nasilje):

- kričanje, prepiranje, grožnje zdravniku/zobozdravniku, žalitve (7)

# ZAKAJ PRIJAVITI NASILEN DOGODEK ?



- ✓ Pomembno je **spregovoriti o nasilnih dogodkih**.
- ✓ Če se nasilni dogodek prijavi, lahko prijavitelj dobi **pomoč v obliki svetovanja** in odgovore na svoja vprašanja, kar mu olajša neprijetno situacijo.
- ✓ Prijavitelju se lažje povrne **občutek varnosti**, saj v svoji stiski ni več sam.
- ✓ S prijavo nasilnega dogodka ZZS pridobi konkretne podatke o primerih nasilja nad svojimi člani in opozarjanje na nasilje **ni več samo izpostavljanje problematike**, ampak **postane podkrepljeno s podatki in dokazuje, da je nasilje prisotno.**

# VSEBINA PREDLOGA ZA SPREMEMBO ZAKONODAJE



1. opredelitev možnosti odklonitve obravnave pacienta, ko ta ni življenjsko ogrožen in se obnaša neprimerno, žaljivo, nespoštljivo, grozi itd., na primarnem in na sekundarnem nivoju (pri tem ne bi šlo za prekinitve izbire zdravnika, ampak za trenutno situacijo, npr. na urgenci, pri nadomeščanju izbranega osebnega zdravnika, pri prvi obravnavi na sekundarnem nivoju itd.);
2. omejitev dovoljenega števila spremljevalcev pacienta v čakalnici (v ZDA sta npr. dovoljena največ dva);
3. ureditev vprašanja zvokovnega/avdio snemanja zdravnika s strani pacienta, če se zdravnik s tem ne strinja: kako lahko zdravnik v tem primeru ukrepa, **ali sme pacienta zavrniti?**
4. uzakonitev/pravna regulacija izobraževalnih vsebin za zdravstvene delavce za polje komunikacije s težavnim pacientom, tehnik deeskalacije itd.;
5. opredelitev najosnovnejših varnostnih ukrepov v zdravstvenih ustanovah: npr. plakati z opozorili o primernem obnašanju ter o potrebni varnosti zdravstvenih delavcev za kakovostno izvajanje oskrbe, rdeči gumb, varnostne kamere, prisotnost varnostnika v stavbi, detektorji kovin za večje ustanove itd.;
6. vzpostavitev sistema obveščanja novo izbranega zdravnika in drugih udeležencev v postopku zdravljenja o težavnem/nasilnem pacientu;
7. ureditev podlage za izvajanje strokovnih smernic;
8. določitev podobnih standardov varovanja in varnosti, kot jih imajo sodišča.

# POGLED V PRIHODNOST: NOVI IZZIVI ZA STROKOVNO SKUPINO



- ✓ organizacija in izvedba izobraževanj na temo preprečevanja nasilja
- ✓ spremljanje potreb, prijav in ustrezno svetovanje posameznikom
- ✓ spremljanje procesa udejanjanja priporočil
- ✓ promocija ničelne tolerance do nasilja
- ✓ preprečevanje mobbing-a...



- ✓ Potrebne so strategije za preprečevanje nasilja na delovnem mestu.
- ✓ “Dobre prakse iz tujine kažejo, da se preprečevanje nasilja obnese.”
- ✓ Najpomembnejša komponenta je izobraževanje in usposabljanje osebja.
- ✓ Najenostavnejše preprečevanje izhaja iz **usposobljenosti zdravstvenih delavcev**, da **zgodaj zaznajo dejavnike tveganja** za nasilno vedenje in **hitro ukrepajo z umirjanjem okoliščin** (*tehnike deeskalacije*).
- ✓ **Sistematično izvajati izobraževanja zdravstvenih delavcev po Sloveniji o preprečevanju nasilnih incidentov**: Organizacija predavanj in praktičnih delavnic.

# KAJ LAHKO STORIMO TUKAJ IN ZDAJ?



- ✓ gradimo dobre odnose v timu, medsebojno zaupanje, visoko raven znanja, odgovornosti
- ✓ izobraževanje zdravstvenih delavcev s poudarkom na prepoznavanju grozečega obnašanja, eskalacije nasilja in tehnike deeskalacije
- ✓ **Če se grozi z orožjem ali če ocenimo, da je nasilje neizogibno, deeskalacije ne izvajamo.** Ustrežemo vsaki želji in pokličemo pomoč (varnostnik, Policija)
- ✓ možnost udejanjanja varnostno-tehničnih ukrepov (varnostne kljuke oz. ključavnice, prosta pot do izhoda-dvoje vrat v ambulanti, rdeči gumb, video nadzor, prisotnost varnostnika!!!)
- ✓ dosledno **POROČANJE** vodstvu zavoda o izbruhih nasilja in o posameznikih, ki ga povzročajo
- ✓ **JASNO DEKLARIRAJMO NIČELNO TOLERANCO DO NASILJA** (SB Celje ob sprejemu: Privolitev pacienta za izvajanje zdr. oskrbe in dajanje informacij o zdr. stanju - „**SEZNANJEN SEM, DA V BOLNIŠNICI NI DOPUŠČENA NOBENA OBLIKA BESEDNEGA ALI FIZIČNEGA NASILJA !!!**)

# NAMESTO ZAKLJUČKA ....POVZETEK



- Dve smrti zdravnikov na njunih delovnih mestih (ZD Ljubljana 2007, Splošna bolnišnica Izola 2016) in številni drugi incidenti v okolju zdravstva so dogodki, ki se ne smejo ponoviti.
- Bolje je nasilne dogodke preprečiti kot jih obravnavati.
- Zdravstveni delavci smo že dokazali, da smo se pripravljene aktivno vključiti v izboljševanje varnostnih razmer na delovnem mestu.
- **Varnost na delovnem mestu je odgovornost delodajalca** (*Zakon o varstvu in zdravju pri delu (ZVZD-1)*). **Varnost na delovnem mestu je osnovni pogoj za kakovostno, varno in strokovno oskrbo pacientov.**

**Nasilje na delovnem mestu je nevarnost za varnost in zdravje zdravstvenih delavcev.**

# POZITIVNE MISLI ...



NI VELIK ČLOVEK TA,  
KI S SVOJO MOČJO  
PONIŽUJE DRUGE,

VELIK JE ČLOVEK,  
KI MALE DVIGUJE

*v nebo.*

*Positive Misi*



[HTTP://POZITIVNEMISI.COM](http://pozitivnemisi.com)

Silo potrebuje  
samo tisti, ki počne  
škodljive stvari.



Drugače je ljubezen  
dovolj, da se naredi  
vse ostalo.

POZITIVNE MISLI  
<http://pozitivnemisi.com>



# PRIMER NASILJA NA DELOVNEM MESTU



- Pacienta (XY) večkrat kličemo v ambulanto, ker ga ni bilo nadaljujemo z spregledom drugih pacientov.
- ko se je pacient pojavil v čakalnici mu je MS povedala: da je bil že nekajkrat klican in da bo moral malo počakati, ker je v amb. že drugi pacient.
- ko je prišel v ambulanto je bil zelo razburjen izjavil, da smo ga namerno kaznovali, ob dajanju navodil, priporočil je navajal, neprimerne pripombe, da „samo kompliciramo, da on vse ve, več kot zdravnik“ ....
- v nadaljevanju se je vstal z jezo hodil po ambulanti, stiskal pesti in kričal, da se bo zaradi nas znašel na psihiatriji, grozil zdravnici: („vas bi najraje vrgu z vozička“), in MS češ, „da jo je sama hudobija, in da se je to nalezla od prejšnje doktorce.“.



# IZVEDENI UKREPI



- ✓ pokličemo varnostnika,
- ✓ prekinemo obravnavo,
- ✓ pacient pred prihodom varnostnika zapusti ambulanto,
- ✓ prijava neželenega dogodka