

Nasilje nad zdravstvenimi delavci v primarni pediatrični ambulanti med pandemijo covid-19

Andrejka Močnik, Katarina Vidmar

Delo in zaposlitev imata v družbi velik pomen in sama po sebi ugodno vplivata na zdravje in počutje posameznika. Ko delovno okolje postane neugodno, do česar pride tudi ob izpostavljenosti nasilju na delovnem mestu, to lahko močno vpliva tako na poklicno kot tudi na zasebno življenje delavca (1).

Nasilje na delovnem mestu lahko opredelimo kot vsako dejanje, incident ali vedenje, ki odstopa od razumnega ravnanja in pri katerem je oseba napadena, ogrožena ali poškodovana pri svojem delu ali kot rezultat svojega dela (1). Kot nasilno vedenje opredelimo vsako vedenje, ki ga ena oseba izraža do druge osebe z namenom prizadejati bolečino, trpljenje, nelagodje, ponižanje ali drugo škodo. Nasilno vedenje vključuje telesno, duševno, spolno in ekonomsko nasilje (2).

Nasilje nad zdravstvenimi delavci je sicer problem, s katerim se spoprijemajo povsod po svetu. Po podatkih Svetovne zdravstvene organizacije (SZO) je pri zdravstvenih delavcih v primerjavi z drugimi delavci kar štirikrat večja verje-

tnost napada na delovnem mestu. SZO tudi poroča, da lahko 38 % zdravstvenih delavcev v nekem trenutku v karieri pričakuje telesno nasilje, medtem ko naj bi bile verbalne grožnje še bolj pogoste. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (*angl.* EU-Occupational Safety and Health Administration, EU-OSHA) je leta 2007 sporočila, da je za zdravstveni in socialni sektor značilna največja izpostavljenost nasilju na delovnem mestu (3).

Od začetka pandemije covid-19, ko je javnost postajala vse bolj utrujena od novic, informacij in posledic pandemije, so se incidenti nasilja nad zdravstvenimi delavci po vsem svetu močno povečali. Med drugim so po svetu poročali o napadih na zdravstvene delavce zaradi strahu, da bi ti prenašali SARS-CoV-2 (4).

Tudi v slovenskem prostoru je v zadnjem času prisotno veliko nezadovoljstva nad zdravstvenim sistemom in zdravniki, kar je predvsem posledica organizacijskih pomanjkljivosti v zdravstvu, negativnih poročanj v medijih

ter kadrovskih in materialnih primanjkljajev. Nestrpnost, nezadovoljstvo in napetost se prenašajo v čakalnice ter na bolnike in njihove spremljevalce. Zdravniška zbornica Slovenije v zadnjih letih opozarja, da se število nasilnih dogodkov v zdravstvu pri nas povečuje, zato poziva k ničelni toleranci do nasilja. V zadnjih letih smo bili večkrat priča tudi najhujšim oblikam nasilja s strani bolnika, ki so povzročile celo smrtni izid. Število prijav nasilnih dogodkov na Zdravniško zbornico se je v času pandemije covid-19 še dodatno povečalo.

Nasilju so zdravstveni delavci večino izpostavljeni v delovnem okolju, tj. pri opravljanju svojega dela. V veliki večini primerov gre za verbalno nasilje s strani bolnikov ali njihovih spremljevalcev (5). Predvidevamo, da je število nasilnih dogodkov še bistveno večje od dejansko prijavljenih dogodkov, saj se prizadeti le redko odločijo za prijavo. Nekateri zaposleni v zdravstvu še vedno menijo, da je nasilje na delovnem mestu »zavestno poklicno tveganje«, ali celo, da so ga povzročili sami, zato

ga pogosto ne prepoznamo. Neprepoznano ostaja predvsem psihično nasilje, ki ga največkrat sploh ne zaznamo kot nasilno vedenje in ga zato tudi ne prijavljamo.

Kljub veliki izpostavljenosti je malo podatkov o posledicah izpostavljenosti nasilju na delovnem mestu. Z analizo prispevkov, ki se ukvarjajo s tematiko nasilja na delovnem mestu, so posledice nasilja razdelili v sedem kategorij:

- telesne posledice: prizadeti imajo več telesnih bolezni;
- duševne posledice: slabo počutje, težave s spanjem, podoživljanje dogodka, negativne spremembe razpoloženja, slaba samopodoba, depresija, izgorelost;
- čustvene posledice: občutki jeze, žalosti, strahu, gnusa;
- posledice pri delu: slabša delovna sposobnost, bolniška odsotnost, odpoved;
- odnos do bolnikov/posledice kakovosti oskrbe bolnikov: strah pred bolniki, izguba veselja do dela z bolniki, manjše zanimanje za počutje bolnikov;
- socialne/splošne posledice: vpliv na družinsko življenje, socialno življenje in odnose, zaskrbljenost glede lastne varnosti;
- finančne posledice: zaradi odsotnosti delavcev trpi delovni proces, delavec pa izgublja zaslužek (1).

Ministrstvo za zdravje (MZ) je leta 2015 izdalo Smernice za promocijo zdravja na delovnem mestu, ki so zavezujoče. Objavljene so na spletni strani MZ (6). Vključenost vodstva v upravljanje varnosti in zdravja pri delu je eden ključnih dejavnikov uspešnosti ukrepov (EU-O-SHA, 2015). Delodajalec je v skladu s predpisi dolžan zagotoviti primerne in varne delovne pogoje. Delavec ima pravico do dela in delovnega okolja, ki mu zagotavlja varnost in zdravje. Zakon o varstvu in zdravju pri delu (ZVZD-1) določa pravice in dolžnosti delodajalcev in delavcev v zvezi z varnim in zdravim delom ter ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. Tako je

delodajalec v skladu z zakonom dolžan:

- zagotoviti varnost in zdravje delavcev pri delu, tj. zvajati mora ukrepe, potrebne za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev ter drugih oseb, ki so navzoče v delovnem procesu, vključno s preprečevanjem, odpravljanjem in obvladovanjem nevarnosti pri delu, obveščanjem in usposabljanjem delavcev, z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi (5. člen);

- sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (25. člen) (6).

Zagotavljanje varnega delovnega okolja je ključno za strokovno, kakovostno in učinkovito oskrbo bolnikov. V nekaterih državah, npr. na Hrvaškem (Zakon o lječništvu, članak 18), v Združenem kraljestvu, na Poljskem (A doctor – a public official) in v Bolgariji, imajo zdravniki status uradnih oseb, ki jim podobno kot sodnikom in drugim uradnim osebam zagotavlja zaščito in varovanje oziroma nasilje nad njimi obravnava kot kaznivo dejanje napada na uradno osebo, kar se kaznuje strožje. V vsakem zdravstvenem sistemu mora biti zaposlenim, bolnikom in svojcem jasno, da nasilno vedenje ne bo omogočilo koristi, ugodnosti ali prednosti, pač pa bo imelo pravne in administrativne posledice, na primer prekinitev zdravstvene oskrbe (7).

Da bi dobili vpogled, kako je z izpostavljenostjo nasilju v primarni pediatrični dejavnosti, smo maja 2022 opravili spletno anketo med pediatri, ki so zaposleni na pediatrični primarni ravni. Odziv na anketo je bil dober, zato smo dobili reprezentativen vzorec.

Velika večina (92 %) je na vprašanje, ali so bili že kdaj žrtve verbalnega nasilja, odgovorila pritrdilno. Približno 9 % vprašanih je bilo žrtev fizičnega nasilja. Večina je tudi mnenja, da se je število konfliktov med epidemijo covid-19 povečalo.

Konflikti so bili najpogostejši zaradi nasprotovanja uporabi mask, nasprotovanja brisom na covid-19, zahtevi po izdaji napotnice oziroma spremembi stopnje nujnosti napotnice. Pogosti so bili tudi konflikti zaradi spremenjenega načina obravnave otrok (pregledi v sivi/rdečih conah, ločena ambulanta za bolne).

Kar četrtina vprašanih je imela konflikte 10- do 50-krat. Več kot polovica se je ob konfliktu počutila ogroženo. Najpogostejše so bile grožnje s pritožbo nadrejenemu, objavo v medijih in spletnih klepetalnicah, tožbo/posredovanjem pravnika ter pritožbo varuhu pacientovih pravic.

Vprašani so v večini primerov konflikt rešili s pogovorom ali prisotnostjo sodelavca. Nekateri so opozorili na možnost posredovanja policije in nekaj jih je policijo tudi dejansko poklicalo.

Velika večina je odgovorila, da ima ob konfliktu podporo vodstva zavoda. Po nasilnem dogodku je večina poiskala pomoč pri sodelavcih, družini in prijateljih ter pri vodstvu zavoda.

Na vprašanje, kaj bi povečalo varnost na delovnem mestu, je največ sodelujočih odgovorilo pomoč pravnika, sledili so varnostnik v ustanovi, varen izhod iz ambulate, alarmni gumb, podpora vodstva, več izobraževanj o nasilju in boljša dostopnost policije.

V sekciji primarnih pediatrov smo v letih pandemije covid-19, tj. 2020/2021, organizirali spletno izobraževanje na temo komunikacija s težavnimi bolniki. Vzpostavili smo podporno skupino, ki se pod mentorstvom supervizorke klinične psihologinje sestaja enkrat mesečno. Na tem področju je zelo aktivna tudi Zdravniška zbornica Slovenije, ki nudi številna spletna izobraževanja in delavnice. Pravno pomoč zagotavlja pravno-svetovalna služba, ki zagotavlja svetovanje tudi za vsa ostala vprašanja s področja opravljanja zdravniške službe. Na spletni strani Zdravniške zbornice je objavljen obrazec za poročanje o nasilnem dogodku,

na voljo pa je tudi kontaktna številka za svetovanje ali pomoč v primeru nasilja.

V skrajnem primeru, ko zdravnik zaradi objektivnih razlogov z bolnikom ne more več sodelovati, lahko na Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije vloži prošnjo za prekinitev izbire osebnega zdravnika.

Za konec ponovno poudarjamo, da je kakršna koli oblika nasilja na delovnem mestu nesprejemljiva. Zato se z nasiljem nikoli ne smemo sprijazniti in moramo nujno zagotoviti takojšnje in pravilno ukrepanje.

Literatura

1. Lancôt N, Guay S. The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and Violent behaviour*. 2014; 19(5):492–501.
2. Bhatti OA, Rauf H, Aziz N, Martins RS, Khan JA. Violence against Healthcare Workers during the COVID-19 Pandemic: A Review of Incidents from a Lower-Middle-Income Country. *Annals of Global Health*. 2021; 87(1): 41, 1–11. Dosegljivo na: <https://doi.org/10.5334/aogh.3203>.
3. European Agency for Safety and Health at Work. Dosegljivo na: <http://osha.europa.eu>.
4. Vento S, Cainelli F, Vallone A. Violence Against Healthcare Workers: A Worldwide Phenomenon With Serious Consequences. *Front. Public Health*. 2020. Dosegljivo na <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.570459>.
5. Philips James P. Workplace violence against Health care workers in the United States. *The New England Journal of Medicine*. 2016; 374: 1661–9.
6. Dosegljivo na: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZ/DOKUMENTI/Preventiva-in-skrb-za-zdravje/Varovanje-in-krepitev-zdravja/zdravje-na-del-mestu/Promocija-zdravja-na-delovnem-mestu/Smernice_promocija_zdravja_na_delovnem_mestu-marec_2015.pdf.
7. Priporočila za preprečevanje nasilnih incidentov Okvirne usmeritve za zaščito zdravništva na delovnem mestu Zdravniška zbornica Slovenije 2019. Dosegljivo na: https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/prepre%C4%8Dvanje-nasilja/priporo%C4%8Dila-prepre%C4%8Dvanje-nasilja-zzs-s-cip.pdf?sfvrsn=28883136_10.

Andrejka Močnik, dr. med.

(kontaktna oseba / *contact person*)

Otroški dispanzer, Zdravstveni dom Kranj

Gospodsvetska cesta 10, 4000 Kranj, Slovenija

andrejka.mocnik@zd-kranj.si

Katarina Vidmar, dr. med.

Otroški in šolski dispanzer, Zdravstveni dom Logatec, Logatec, Slovenija