

BESEDNO IN TELESNO NASILJE OSKRBOVANČEV NAD NEGOVALNIM OSEBJEM V DOMU UPOKOJENCEV IN OSKRBOVANČEV IMPOLJCA V SEVNICI

VERBAL AND PHYSICAL VIOLENCE OF INMATES AGAINST NURSING STAFF

Natalija Koprivnik

UDK/UDC 616-083-053.9

DESKRIPTORJI: domovi za starostnike; geriatrična nega; poklicno izpostavljanje

DESCRIPTORS: homes for the aged; geriatric nursing; occupational hazard

Izvleček – Avtorica v članku na podlagi izvedene ankete opisuje izpostavljenost negovalnega osebja besednemu in telesnemu nasilju varovancev v zavodu. Ugotavlja, katere vrste nasilje prevladuje, kdaj, kje in kako pogosto. V drugem delu prikaže, v kakšni obliki so anketiranci doživeli besedno in telesno nasilje, kateri varovanci ga pogosteje izvajajo in kako se zaposleni nanj odzovejo. V tretjem delu opisuje zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu.

Abstract – On the basis of a questionnaire, the author describes exposure of nursing staff to verbal and physical violence of institutionalised inmates, prevalence of different forms, places, time periods and frequency. The second part of the article presents forms of verbal and physical violence, which inmates are most prone to use it and reactions of the staff. Satisfaction at work place is also described.

Uvod

Nasilje pomeni uporabo fizične sile, hude grožnje, žalitve in moči. Poznamo več oblik nasilja. Nasilje ima tisoč obrazov: fizično nasilje (dejanje fizičnega napada), spolno nasilje (vsako spolno dejanje, ki posega v intimno področje proti volji prizadete osebe), najbolj prefinjeno in nedokazljivo, obenem pa najbolj razširjeno, je psihično nasilje, besedno nasilje, ekonomsko, pravno, ideološko, politično... (Šolc, 2002).

Mednarodna organizacija medicinskih sester – ICN obsoja vse oblike zlorab in nasilja in obvezuje sleherno medicinsko sestro k aktivnemu sodelovanju na tem področju. Od vseh zaposlenih v zdravstvu so izvajalci zdravstvene nege najbolj izpostavljeni nasilju na delovnem mestu, zato jim je potrebno zagotoviti varno delovno okolje in spoštljivo ravnanje.

Journal of Health Care Protection Management navaja, da so bile medicinske sestre leta 1989 najbolj ogrožena skupina s 87 % prijavljenih napadov v bolnišnicah. Zanimivo je, da je potencialno nasilje postalo ena prvih diagnoz zdravstvene nege, ki jih je sprejela North American Nursing Diagnosis Association. V raziskavi, ki so jo delali v Avstraliji, so 72 % medicinskih sester varovanci besedno žalili, 63 % pa so jih fizično napadli. 34 % zaposlenih medicinskih sester v psihiatrični bolnišnici v Ohio (ZDA) je povedalo, da vsak dan doživljajo besedne žalitve in grožnje (Deklaracija ICN, 1996).

Kakšna bo bolnikova agresivna reakcija, ali bo ostala zgolj na verbalni ravni ali pa bo preskočila na fizično področje in se znesla bodisi nad kakim predmetom ali nad človekom in kolikšna bo njena intenzivnost, vse to je odvisno od bolnikove siceršnje osebnosti, od njegove duševne motnje in od provokativnosti okolja. K agresivnim dejanjem se zatečejo osebe, ki svojih čustvenih napetosti niso sposobne razumsko predelati. V stanju zamračene zavesti (na primer pri epileptiku ali pri bolniku v stanju patološkega opoja) bolnik zaradi bolezenskega dogajanja po svoje razume dogajanje v okolju in napade v občutju ogroženosti. Lahko gre za ubogljiv odziv na ukazovalne halucinacije ali pa za obrambni napad pod pritiskom ogrožujočih blodenj. Do nasilnega dejanja lahko privede tudi globoka depresija, če na primer psihotično obupana mati – preden si sama vzame življenje – umori svojega otroka, da bi mu prihranila domnevno trpljenje, ki ga čaka. Psihotično pogojena nasilnost nas vendarle domala vselej preseneti in se nam njeni dinamizmi razkrijejo, ko je dejanje že storjeno (Milčinski, Kondža 1987).

V domu, kjer je zaposlena avtorica, se najpogosteje srečujemo z besednim in telesnim nasiljem. Dom Impoljca je posebni socialnovarstveni zavod, namenjen oskrbi oseb z duševnimi boleznimi v kroničnem stanju in kategorijam oseb z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju in z več motnjami. Z anketo želimo raziskati, koliko smo zaposleni v zdravstveni negi izpostavljeni tema dvema oblikama nasilja

(katerega je več, kdaj se dogaja, kje, kolikokrat), v kakšnih oblikah se najpogosteje pojavljata in kako se počutijo zaposleni, ki delajo z duševno bolnimi oskrbovanci.

Material in metode

Anketni vprašalnik za zaposlene v zdravstveni negi v našem domu je narejen na podlagi strokovne literature in lastnih izkušenj. Osnovno vodilo za oblikovanje četrtega, petega in šestega vprašanja v anketi je bila anketa Darinke Klemenc in Irene Planinšek, izvedena v letu 1999 z naslovom Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnem mestu nad medicinskimi sestrami. Ostala vprašanja pa so nastajala ob prebiranju različnih člankov in na podlagi lastnih izkušenj.

Vprašalnik vsebuje 16 vprašanj, na katera anketiranci odgovarjajo z obkroževanjem enega ali več odgovorov. Vprašanja so polodprtega in zaprtega tipa.

V raziskavo so vključene višje medicinske sestre, zdravstveni tehniki in bolničarji. Anketa je bila anonimna, izvajala se je v novembru 2001, v njej je sodelovalo 44 anketirancev, se pravi 67 % zaposlenih v dejavnosti zdravstvene nege v našem domu.

Kjer so vprašanja zaprtega tipa, so odgovori sešteti in prikazani po pogostnosti pojava. Enako so razvrščena tudi vprašanja polodprtega tipa. Vprašanja, kjer so anketiranci obkroževali več odgovorov, so rangirana od najpogostejših do najmanj pogostih odgovorov.

Za prikaz rezultatov je uporabljena opisna metoda.

Rezultati ankete

Prikazani so po vrstnem redu vprašanj.

1. Izobrazbena struktura je bila naslednja: 5 višjih medicinskih sester, 16 zdravstvenih tehnikov in 23 bolničarjev.
2. 42 (95 %) anketiranih je bilo na svojem delovnem mestu priča besednemu ali telesnemu nasilju.
3. Pri naslednjem vprašanju, ki sprašuje o tem, katere oblike nasilja je več, so vsi (95 %) odgovorili, da besednega. Nihče se ni odločil za odgovor, da je več telesnega nasilja.
4. Do nasilnih dejanj je najpogosteje prišlo ob delavnikih popoldne, nato sledijo odgovori po vrstnem redu ob nedeljah in praznikih popoldne, ob delavnikih dopoldne..., najmanj nasilja pa je bilo ob nedeljah in praznikih ponoči. Pri tem vprašanju je bilo možnih več odgovorov, rezultati so nanizani po vrsti pojavljanj. Nihče ni obkrožil odgovora, da ni bil izpostavljen besednemu ali telesnemu nasilju.
5. Po izkušnjah anketirancev sta prostora, kjer so bili najpogosteje žrtve nasilja, varovančeva soba in hodnik (enako število odgovorov), nato sledi kopalnica, najmanjkraj pa dvorišče. Ker je bilo vpra-

šanje odprtega tipa, sta dve osebi dopisali, da se je nasilje zgodilo v dvigalu in jedilnici.

6. Petnajst (34 %) anketirancev je odgovorilo, da so izpostavljeni besednemu ali telesnemu nasilju približno dvakrat mesečno, 8 (18 %) dvakrat tedensko, prav tako 8 (18 %) jih doživi nasilje (besedno ali telesno) večkrat dnevno, 1 oseba dvakrat dnevno, ostali pa so dopisali, da manj kot dvakrat mesečno ali celo enkrat letno.
7. Pri sedmem vprašanju nas zanima, kaj se je pri telesnem nasilju najpogosteje zgodilo. Anketiranci so obkrožili več odgovorov, tako da si po pogostnosti sledijo takole:
Najpogostejši odgovor je: varovanec/ka me je udarila s pestmi, nato sledi odgovor, da so varovanci pljuvali na zaposlene ali jih brcnili, trije anketirani so bili izpostavljeni grožnjam z ostrim predmetom, 10 (22 %) anketiranih ni bilo deležnih telesnega nasilja.
8. Varovanci (54 % odgovorov) pogosteje telesno nadlegujejo zaposlene kot varovanke. Šest anketirancev se ni opredelilo za določen spol in so obkrožili oba odgovora – se pravi, da jih enako pogosto nadlegujejo tako varovanke kot varovanci. Osmih anketirancev ni nihče telesno nadlegoval.
9. Na vprašanje, v kakšnih oblikah so bili zaposleni priča besednemu nasilju, so skoraj vsi anketiranci (95 %) odgovorili, da so varovanci nanje kričali in jih zmerjali. V dveh primerih je bil odgovor, da so varovanci nezadovoljni z našimi uslugami in se nam posmehujejo ter nas žalijo.
10. Tudi pri besednem nasilju zaposlene pogosteje nadlegujejo varovanci (72 % odgovorov), varovanke pa so besedno nadlegovale 8 anketirancev.
11. Sedemindvajset (61 %) anketirancev se je odzvalo na telesno nadlegovanje varovancev tako, da so se z njimi pogovorili in jih skušali pomiriti s prijazno besedo. Pet anketirancev je pri tem potrebovalo pomoč sodelavcev, 9 jih je odgovorilo, da jih ni nihče telesno nadlegoval.
12. Na besedno nadlegovanje so se anketiranci odzvali tako, da so skušali varovancem dopovedati, da se morajo drugače vesti (28–64 %), da so se umaknili v drug prostor (10–23 %) in z molkom (6 odgovorov).
13. Na vprašanje, ali so anketiranci komu zaupali, da so bili izpostavljeni nasilju, je večina (41–93 %) spregovorilo o tem, nekateri (3 odgovori) pa ne.
14. 39 (87 %) anketirancev meni, da bi se morali več pogovarjati o dogodkih na delovnem mestu.
15. 43 (98 %) anketiranih ima občutek, da obvlada svoje delo, izmed teh je ena oseba obkrožila odgovor DA in dopisala, da včasih dvomi o tem.
16. Pri zadnjem vprašanju je 43 (98 %) anketirancev odgovorilo, da jim njihov poklic in delo z varovanci prinašata zadovoljstvo.

**BESEDNO IN TELESNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU NAD
NEGOVALNIM KADROM V DOMU UPOKOJENCEV IN
OSKRBOVANECV IMPOLJCA V SEVNICI**

VPRAŠALNIK

1. Izobrazba: (obkrožite)

- bolničar-negovalec
- zdravstveni tehnik
- višja medicinska sestra

2. Ste bili na vašem delovnem mestu priča BESEDNEMU ALI TELESNEMU NASILJU? (obkrožite)

DA NE

3. Katerega nasilja je več? (obkrožite)

- besednega
- telesnega
- nisem bil-a priča temu nasilju

4. Kdaj se je nasilje največkrat zgodilo? (označite – več možnih odgovorov)

a)

	Dopoldne	Popoldne	Ponoči
Delavnik			
Nedelja/praznik			

b) se ni zgodilo

5. Kje se je nasilje po vaših izkušnjah največkrat zgodilo? (obkrožite ali dopsište)

- v varovančevi sobi
- na hodniku
- na dvorišču
- v kopalnici

6. Kolikokrat se je nasilje zgodilo? (obkrožite ali dopsište)

- 2-krat mesečno
- 2-krat tedensko
- 2-krat dnevno
- večkrat dnevno

7. Če ste bili priča telesnemu nasilju, prosim obkrožite ali dopsište, kaj se je najpogosteje zgodilo!

- varovanec/ka me je udaril/a s pestmi
- varovanec/ka mi je grozil/a z ostrim predmetom
- varovanec/ka je pljuval/a vame
- varovanec/ka me je davil/a
- varovanec/ka me je brcnil/a
- nisem bil/a priča telesnemu nasilju

8. Kateri varovanci vas bolj telesno nadlegujejo? (obkrožite)

- ženskega spola
- moškega spola
- nihče

9. Če ste bili priča besednemu nasilju, prosimo obkrožite ali dopsište, kaj se je najpogosteje zgodilo!

- varovanec/ka je kričal/a in me zmerjal/a
- varovanec/ka je vedno nezadovoljen/a z mojimi uslugami, čeprav se zelo trudim, da mu ustrezem
- varovanec/ka doma se mi posmehuje in me žali
- nisem bil/a priča besednemu nasilju

10. Kateri varovanci vas bolj besedno nadlegujejo? (obkrožite)

- ženskega spola
- moškega spola
- nihče

11. Kako ste odreagirali, ko vas je varovanec/ka telesno nadlegoval/a? (obkrožite ali dopsište)

- pogovoril/a sem se z varovancem/ko in ga/jo skušal/a pomiriti s prijazno besedo
- potreboval/a sem pomoč sodelavcev
- nihče me ni telesno nadlegoval

12. Kako ste odreagirali, ko vas je varovanec/ka besedno nadlegoval/a? (obkrožite ali dopsište)

- z molkom
- sem se umaknil/a v drug prostor
- skušal/a sem mu dopovedati, da se mora drugače obnašati
- nihče me ni besedno nadlegoval

13. Ali ste komu zaupali, da ste doživeli nasilje?

DA NE

14. Menite, da je potrebno več pogovorov o dogodkih na delovnem mestu?

DA NE

15. Ali imate občutek, da obvladate svoje delo?

DA NE

16. Vam vaš poklic in delo z varovanci prinašata zadovoljstvo?

DA NE

ZA ZAKLJUČEK PA ŠE MISEL

Nič ne naredi človeka srečnejšega kot njegovo lastno prepričanje, da je naredil najboljše, kar je mogel.

Mihaelo Pupin

Razprava

Raziskave potrjujejo dejstva, da se zaposleni v zdravstveni negi pogosto srečujemo s telesnim in besednim nasiljem. Eni bolj, drugi manj pogosto. Anketa je pokazala, da smo bolj izpostavljeni besednemu kot telesnemu nasilju, in to predvsem takrat, ko nas je manj zaposlenih v službi. Največ svojega nezadovoljstva nad nami pokažejo varovanci v svoji sobi ali na hodniku.

Varovanci so bolj telesno agresivni do zaposlenih. Tisti, ki so doživeli to obliko nasilja, so zapisali, da je prišlo do udarca s pestmi, pljuvanja na zaposlene, groženj z ostrimi predmeti itn. Tudi besedno so bolj nasilni kot varovanke, pogosteje kričijo na zaposlene in jih zmerjajo.

Zaposleni se na ti dve obliki nasilja največkrat odzovemo s pogovorom in prijazno besedo. Veliko se pogovarjamo o dogodkih, ki smo jim priča – kako odreagiramo, kaj bi bilo v določenem primeru bolje storiti, kaj zaposleni narobe delamo in bo potrebno popraviti, upoštevamo želje varovancev, za nasvet povprašamo tudi ostale strokovne sodelavce v zavodu..., vendar pa še vedno večina anketiranih meni, da bi se morali o tej problematiki več pogovarjati. Velikokrat smo v stiski in dilemi, ker ne vemo, kako v določeni situaciji ravnati. Včasih je kakšen ukrep v psihiatriji nujno potreben, na primer zadrževanje varovanca v zavodu, ki se pod vplivom blodenj in halucinacij na vso moč trudi pobegniti, ali umirjanje agresije pri duševno bolnem varovancu... V pomoč bi nam bil supervizor.

Najpomembnejša je preventiva. Če ima psihiatrični bolnik občutek, da je v okolju upoštevan in spoštovan in mu osebje ter organizacija ustanove vlivata občutek varnosti, odpade večji del provokativnih okoliščin. Medikamentozna terapija duši patološke napetosti in s tem tudi agresivnostne vzgibe. Pomembno je, da ob vzbujenem bolniku ohranimo mirnost, na njegove verbalne izpade ne odgovarjamo in mu s svojim vedenjem, brez mnogo besed skušamo pokazati, da smo na njegovi strani.

Sodeč po rezultatih ankete, zaposleni v zdravstveni negi radi opravljamo svoje delo. Delo z varovanci nam prinaša zadovoljstvo. Za mnoge varovance smo prav mi tisti, ki jim predstavljamo edini stik z zunanjim svetom in njihovim življenjem. Z leti dela in

izkušenj se naučimo, da prepoznamo potencialno nevarne varovance, predvsem te, ki bi utegnili biti telesno agresivni.

Pomembno je, da poznamo dejavnike in okoliščine na oddelku, ki lahko izzovejo varovanca, da postane nasilen. Ti so:

- populacija varovancev (na prenapoljenih oddelkih, kjer je večje število takšnih z nepredvidljivim vedenjem, so medsebojne napetosti pogoste);
- razmerje med številom osebja in številom varovancev (varovanec, ki ni deležen zadostne pozornosti, ima več razlogov za frustracije);
- dolgočasje;
- pomanjkanje komunikacij;
- neustrezni odnosi (na primer nestrpnost osebja) (Živič, 2000).

Vsi se trudimo, da te dejavnike odpravljamo, se dodatno izobražujemo, razmišljamo in razpravljamo o svojem delu, s pomočjo izkušenj in opazovanja starejših zaposlenih se učimo, kako v dani situaciji odreagirati – da bo prav za nas in za varovanca. Vsekakor pa damo varovancem vedeti, da nas njihovo občasno vedenje od njih ni oddaljilo.

Zahvala

Za pomoč pri izdelavi in realizaciji anketnega vprašalnika se zahvaljujem sodelavki dipl. med. ses. Maji Zupančič.

Literatura

1. Deklaracija ICN. Zloraba in nasilje nad negovalnim osebjem. Obzor Zdr N 1996; 30: 63.
2. Kobal M. Agresivnostni sindrom. V: Milčinski L. Psihiatrija. Ljubljana: Državna založba Slovenije, 1986.
3. Milčinski L, Kondža J. Agresivnost in obravnava agresivnega bolnika. Zdrav Obzor 1987; 21: 281–6.
4. Ne nasilje v zdravstveni negi. Zloženka. Delovna skupina za nasilje v zdravstveni negi, 2001.
5. Šolc S. Agresija in nasilje. Utrip – priloga 2001: 32–3.
6. Živič Z. Zdravstvena nega bolnika z nasilnim vedenjem. V: Priročnik psihiatrične zdravstvene nege in psihiatrije. Ljubljana: Psihiatrična klinika, 2000: 161.