

POSTUPNIK ZA PREVENCIJU NASILJA U DNEVNIM BOLNICAMA KBCSM-a

Nasilje je namjerno korištenje fizičke snage i moći prijetnjom ili akcijom prema samome sebi, prema drugoj osobi ili prema grupi ljudi ili čitavoj zajednici, što bi moglo rezultirati ili rezultira ozljedom, smrću, psihološkim posljedicama, nerazvijenošću ili deprivacijom (Svjetska zdravstvena organizacija, 2002).

Nasilje na radu je svaki čin u kojem je osoba izložena fizičkom napadu, prijetnji ili zastrašivanju na radnom mjestu, a odnosi se na incidente u kojima se radnici zlorabe, prijeti im se ili ih se fizički napada tijekom izvršavanja radnih obveza. Nasilje predstavlja povredu koja prijeti ljudskom samopoštovanju i integritetu. Nasilnost ne mora biti odraz fizičkog ili seksualnog napada, već može biti i "necivilizirano ponašanje".

Nasilje može biti od strane samih pacijenata, njihovih obitelji, pratnje i/ili samih suradnika u zdravstvu nevezano za to radi li se o istoj profesiji ili o suradnicima u pružanju zdravstvene usluge. Nasilje može biti unutarnjeg ili vanjskog značaja, može biti fizičko, verbalno, psihičko, zastrašivanje sa ili bez ozljeda koje su ozbiljnije naravi i koje mogu završiti i kraćim ili dužim izostancima u radu, raznim liječenjima i sl.

OBVEZE I DUŽNOSTI

KBCSM osigurava zaštitu pacijenata i osoblja od svakog zlostavljanja, zanemarivanja ili uznemiravanja i mora imati mehanizme/metode koji to osiguravaju.

Prema Zakonu o radu (u daljnjem tekstu: ZOR) zabranjena je izravna ili neizravna diskriminacija na području rada i radnih uvjeta te je poslodavac dužan zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja posla od postupanja nadređenih, suradnika i osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj u obavljanju svojih poslova, ako je takvo postupanje neželjeno i u suprotnosti sa zakonima. Postupak i mjere uređuju se posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom ili pravilnikom o radu.

Kako stres uzrokovan radom, osobito organizacijom rada, radnim okruženjem i lošom komunikacijom može dovesti do nasilja, tako je poslodavac u obavezi provoditi prevenciju stresa na radu (radno opterećenje, izloženost radnika i poslodavca nasilnom ponašanju i dr.) te posebnu pozornost usmjeriti na subjektivne čimbenike (osjećaj nedovoljne podrške, nemoći i dr.).

Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice imenovao je osobu za zaštitu dostojanstva radnika <https://www.kbcm.hr/o-bolnici/osoba-za-zastitu-dostojanstva-radnika/>.

MJERE PREVENCIJE nasilja:

- poticati prijavu nasilja (šaljući time svima poruku kako se nasilje neće tolerirati)
- uspostaviti jasno pravilo mogućnosti prijave nasilja osobi za zaštitu dostojanstva radnika, poslodavcu ili pravnoj službi
- uspostaviti protokole za prevenciju nasilja s mogućnošću bilježenja nasilja po istovjetnom modelu radi potrebe usporedbe unutar cijele zdravstvene ustanove
- mogućnost promjene radnog mjesta unutar zdravstvene ustanove

- učenje komunikacijskih vještina
- povećanje broja osoblja na kritičnim mjestima
- pružanje psihološke i pravne podrške
- podrška i nadzor zaštitarske službe na glavnim ulazima i prijamnim šalterima hitnih bolničkih prijmov
- instaliranje alarma – „panik tipke“ koja će tiho dojaviti zaštitarskoj službi potrebu za intervencijom na određenom mjestu (šalterima, u ordinacijama...)
- redoviti nadzori policijske ophodnje u noćnim satima
- zapošljavanje optimalnog broja medicinskih djelatnika na svim radilištima čime bi se smanjila preopterećenost poslom
- osiguranje dovoljne količine sredstava za rad, uvođenje nagrađivanja i stimulacije za rad za medicinsko osoblje

Mjere prevencije na razini pojedinca:

- edukacija o komunikacijskim vještinama, zaštiti na radu, procjeni zdravstvenog rizika u odnosu na radno mjesto i, po potrebi, prethodno iskustvo u radu s nasiljem

CILJEVI:

- poboljšanja i unapređenja postupanja s agresivnim ponašanjem pacijenata
- osiguranje empatijskog razumijevanja i emocionalnog rasterećenja traumatiziranih zdravstvenih radnika
- kontinuirana stručna potpora traumatiziranim zdravstvenim radnicima
- izrada pisanih uputa za postupanje i upravljanje agresivnim ponašanjem
- izrada dostupnosti pomoći i alarmnog sustava za lakšu komunikaciju između zdravstvenih radnika
- organizacija edukativnih tečajeva komunikologije
- uspostava kontrolnog sustava radi izbjegavanja neželjenih događaja
- aktivnosti za empatijsko razumijevanje i emocionalno rasterećenje traumatiziranih zdravstvenih radnika
 1. organizacija team buildinga za poboljšanje komunikacije između zaposlenika, otkrivanje i razvoj poželjnih karakteristika zaposlenika ili tima i oslobađanje od stresa
 2. organizacija kreativnih radionica za postizanje većeg samopouzdanja i razvijanje samoinicijative, preuzimanje rizika i odgovornost zaposlenika za razvijanje međusobne tolerancije i samokritike te bolje spremnosti u snalaženju u rizičnim situacijama
- osiguranje kontinuirane stručne potpore traumatiziranim zdravstvenim radnicima - imenovati psihijatra/psihologa za slučaj potrebe u takvim situacijama

U okviru ove strategije s posebnom pažnjom nadgleda se i prati ograničavanje ili odvajanje pacijenata.

OGRANIČAVANJE ILI ODVAJANJE PACIJENATA:

U svrhu strategije prevencije nasilja, Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice (u daljnjem tekstu: KBCSM), u slučaju potrebe, a sukladno Pravilniku o vrstama i načinu primjene mjera prisile, provodi i politiku sputavanja ili odvajanja pacijenata, pritom uzimajući u obzir sljedeće:

- a) svi pacijenti imaju pravo biti slobodni od fizičkog ili mentalnog zlostavljanja i tjelesnog kažnjavanja
- b) svi bolesnici imaju pravo biti slobodni od sputavanja ili odvajanja bilo kojeg oblika, osim ako to nije medicinski neophodno
- c) sputavanje ili odvajanje osoblje ne smije nametnuti kao sredstvo prisile, discipline, praktičnosti ili odmazde
- d) pacijentima koji podliježu sputavanju ili odvajanju pruža se nužni pristup pravnom preispitivanju u skladu s nacionalnim i lokalnim zakonodavstvom i propisima
- e) odvajanje se može primijeniti samo za upravljanje nasilnim ili samodestruktivnim ponašanjem koje ugrožava neposrednu fizičku sigurnost pacijenta, člana osoblja ili drugih.

KBCSM čuva pacijenta i štiti njegova prava kada se primjenjuju mjere sputavanja ili odvajanja i osigurava sljedeće:

- a) provođenje postupaka koji su u skladu s politikom sputavanja ili odvajanja i osmišljeni su kako bi se zaštitila prava i dostojanstvo pacijenata te osigurala sigurnost pacijenta, osoblja i drugih
- b) sputavanje ili odvajanje nameću se samo kako bi se osigurala neposredna fizička sigurnost pacijenta, osoblja ili drugih te se prekida u najkraćem mogućem roku
- c) sputavanje ili odvajanje koriste se samo ako je utvrđeno da su manje restriktivne intervencije neučinkovite za zaštitu od ozljede pacijenta ili drugih
- d) vrsta ili tehnika sputavanja ili odvajanja koja se koristi mora biti najmanje restriktivna intervencija koja će biti učinkovita za zaštitu pacijenta od njega samoga ili za zaštitu drugih
- e) upotreba mjera sputavanja ili odvajanja mora biti u skladu s pisanom izmjenom plana zdravstvene skrbi pacijenta i primijenjena u skladu sa sigurnim i odgovarajućim tehnikama sputavanja ili odvajanja.

Nalazi su opisani u Postupniku o mjerama prisile i propisani su za cijeli KBCSM.

Uporaba mjera za sputavanje i odvajanje kontinuirano se nadzire i ocjenjuje kao dio bolničkog sustava upravljanja kvalitetom.

Osoblje koje skrbi o bolesnicima koji su podvrgnuti sputavanju ili odvajanju su educirani i mogu dokazati kompetentnost u primjeni sputavanja ili odvajanja, nadzoru, procjeni i pružanju skrbi pacijentima koji su sputani ili odvojeni.

KBCSM kontinuirano provodi edukaciju, trening i dokazano znanje na temelju specifičnih potreba populacije u sljedećem:

- a) tehnike za identifikaciju ponašanja osoblja i pacijenata, događaja i okolišnih čimbenika koji mogu potaknuti okolnosti koje zahtijevaju sputavanje ili odvajanje
- b) primjenu ne-fizičkih vještina intervencije, uključujući smirivanje eskalacije i suočavanje s agresivnim ponašanjem

- c) odabir najmanje restriktivne intervencije na temelju individualizirane procjene pacijentovog zdravstvenog ili bihevioralnog statusa ili stanja
- d) sigurnu primjenu i uporabu svih vrsta mjera sputavanja ili odvajanja koje se koriste u bolnici, uključujući obuku o prepoznavanju i reagiranju na znakove fizičkog i psihičkog stresa (npr., pozicijska asfiksija)
- e) klinička identifikacija specifičnih promjena u ponašanju koje upućuju na to da sputavanje ili odvajanje više nisu potrebni
- f) praćenje fizičke i psihološke dobrobiti pacijenta koji je sputan ili odvojen, uključujući, ali ne ograničavajući se na: respiratorni i krvožilni status, cjelovitost kože, vitalne znakove i sve posebne znakove utvrđene bolničkom politikom povezanom s procjenom lice u lice u roku od jednog sata.

Liječnici ovlašteni za davanje naloga za sputavanje ili odvajanje na temelju bolničke politike ili u skladu s nacionalnim i lokalnim zakonodavstvom i propisima znaju bolničku politiku u vezi s uporabom mjera sputavanja ili odvajanja. Zahtjevi za osposobljavanje liječnika moraju biti navedeni u bolničkoj politici. Pojedinci koji pružaju osposobljavanje osoblja moraju biti kvalificirani, što se može dokazati obrazovanjem, osposobljavanjem i iskustvom u tehnikama koje se koriste za rješavanje ponašanja pacijenata.

KBCSM ima evidenciju zapisa o osoblju da je provedena obuka i da je uspješno završena.

CILJEVI:

- smanjenje mjera prisile na najmanju moguću mjeru
- postizanje što bolje pripreme zdravstvenih radnika za slučajeve primjene mjera prisile
- kontinuirane kontrole poštivanja propisa vezanih uz postupke s duševnim bolesnicima
- usavršavanje praktičnih vještina prilikom mjera prisile
- upoznavanje zdravstvenih radnika o primjeni drugih metoda umjesto mjera prisile
- za postizanje što bolje pripreme zdravstvenih radnika za slučajeve primjene mjera prisile:
 1. treninzi praktičnih vještina
 2. uspostavljanje malih grupa zaposlenika radi razmjene iskustava vezano uz mjere prisile
- suradnja između lokalne zajednice i KBCSM-a putem informativnih predavanja i medijskih akcija kojima se destigmatiziraju duševni bolesnici
- kontrole poštivanja propisa vezanih uz postupke s duševnim bolesnicima - provode se redovno (dvaput godišnje) u okviru sustava kvalitete i unutarnjeg nadzora KBCSM -a, o čemu se formira izvješće i dostavlja na uvid ravnatelju.

VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA

- Strategije prevencije nasilja na radnom mjestu