

OPĆA BOLNICA VARAŽDIN

**STRATEGIJA
PREVENCIJE NASILJA NA RADNOM MJESTU**

Varaždin, listopad 2022.

Na temelju članka 21. Statuta Opće bolnice Varaždin a u svezi s člankom 19. Pravilnika o vrstama i načinu primjene mjera prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama, ravnatelj Opće bolnice Varaždin dana 07. listopada 2022. donosi:

STRATEGIJU PREVENCIJE NASILJA NA RADNOM MJESTU

1.SVRHA

Naglasiti važnost utjecaja stresa na zaposlenike budući je stres na radu identificiran kao jedan od glavnih uzroka bolovanja i bolesti povezanih s radom. Stres povezan s radom pojavljuje se kada zahtjevi posla nadilaze radnikovu sposobnost da se nosi s njima. Stres je jedna od najvažnijih posljedica lošeg psihosocijalnog radnog okruženja, između ostaloga i zato što se kod radnika koji su izloženi dugotrajnom stresu na poslu mogu razviti ozbiljni mentalni i fizički zdravstveni problemi.

Djelatnici u zdravstvu posebno su izloženi riziku nasilja na radnom mjestu zbog specifičnosti samog posla. Stoga je u planu rada i postupanja Opće bolnice Varaždin (u nastavku: Bolnica) poduzimanje preventivnih mjera kako bi se zaštitilo zaposlenike od dugotrajne izloženosti stresu te nasilju na radnom mjestu.

Zdravo radno okruženje preduvjet je socijalnog, mentalnog i fizičkog zdravlja, a zdrav radno aktivan čovjek je preduvjet društvenog opstanka.

Svrha strategije prevencije nasilja na radnom mjestu je:

- Podizanje svijesti, kao i razumijevanja poslodavaca, radnika i njihovih predstavnika o uznemiravanju na radnom mjestu kako o nasilju među djelatnicima tako i o nasilju od strane pacijenata, pratnje i drugih osoba;
- Pružiti poslodavcu, djelatnicima i njihovim predstavnicima okvir za prepoznavanje, sprječavanje i upravljanje problemima koji su proizašli iz svih oblika nasilja na radu;
- Analiza faktora rizika za agresivno ponašanje;
- Implementacija postupaka koji će dovesti do smanjenja rizika u skladu s preporukama za smanjenje rizika;
- Praćenje njihovog provođenja i učinkovitosti.

2.PODRUČJE PRIMJENE

Strategiju prevencije nasilja na radnom mjestu primjenjuje poslodavac i svi djelatnici ustanove, na svim radilištima.

3. ODGOVORNOST I OVLASTI

Zakonski akti koji definiraju odgovornosti i ovlasti kod nasilja na radnom mjestu, te mjera prevencije agresivnog ponašanja:

Zakon o zaštiti na radu (NN 71/14, 118/14, 154/14, 96/18) čl. 51. st. 1.:

"Poslodavac je obvezan provoditi prevenciju stresa na radu ili u vezi s radom koji je uzrokovan osobito čimbenicima kao što su sadržaj rada, organizacija rada, radno okruženje, loša komunikacija i međuljudski odnosi, kako bi sveo na najmanju mjeru potrebu radnika da savlada poteškoće zbog dugotrajnije izloženosti intenzivnom pritisku te otklonio mogućnost da se umani radna učinkovitost radnika i pogorša njegovo zdravstveno stanje."

Zakon o radu (NN 93/14, 127/17 i 98/19), čl.134.:

"Postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja uređuju se posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu.

Poslodavac koji zapošljava najmanje dvadeset radnika dužan je imenovati osobu koja je osim njega ovlaštena primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika."

Pravilnik o vrstama i načinu primjene mjera prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama (NN 16/15), čl.19.:

„Ustanova je obvezna donijeti strategiju prevencije nasilja na radnom mjestu i kontinuirano educirati zdravstvene radnike u svrhu ranog prepoznavanja eskalacije ponašanja pacijenta i stjecanja vještina brzog postupanja u slučaju incidenta (organiziranje edukacije za medicinske sestre/medicinske tehničare iz komunikacijskih vještina i primjene deeskalacijskih tehnika za postupanje u kriznim situacijama, obuka i trening osnovnih tehnika samoobrane i tehnike fizičkog sputavanja pacijenata, organizacija »interventnih« timova za postupanje u kriznim situacijama, dogovoren sustav poziva u pomoć od tehnologije do kompetencija. „

Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (NN79/11), čl.5.:

"Zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju imati načine za prepoznavanje i otkrivanje prevalencije i ozbiljnosti incidenata koji utječu ili prijete sigurnosti pacijenata i osoblja. To mora uključivati medicinske pogreške i neželjene događaje."

3.1. Odgovornost i obveze poslodavca

- preuzima sveukupnu odgovornost u osiguranju zdravlja, sigurnosti i blagostanja djelatnika, uključujući eliminaciju predvidljivih rizika nasilja na radu, a prema nacionalnom zakonskom okviru;
- deeskalacija prvi izbor u pristupu agresivnom pacijentu, primjena mjera prisile druga linija postupanja kada prva linija intervencija nije bila učinkovita;
- pitanje nasilja prioritetno pitanje;
- stvarati atmosferu neprihvatanja nasilnog ponašanja u radnoj organizaciji;
- upoznati sve djelatnike sa strateškim dokumentom prevencije nasilja na radnom mjestu;
- upoznavati sa svim potrebnim preventivnim i i protektivnim mjerama i procedurama koje doprinose smanjenju i eliminaciji rizičnih faktora za nasilje na radu;
- aktivno promicati svijesti o rizicima i destruktivnim učincima nasilja na radu;
- poticati odgovornosti rukovoditelja Službi/Odjela na svim razinama za implementaciju politike i procedura povezanih s prevencijom nasilja na radnom mjestu;

3.2. Odgovornosti i obveze radnika

Radnici će poduzeti sve razumne mjere kako bi smanjili i eliminirali rizike povezane s nasiljem na radnom mjestu, a navedeno uključuje:

- primjenu organizacijskih/radnih politika i smjernica;

- suradnja s poslodavcem kako bi se smanjili i eliminirali rizici povezani s nasiljem na radu;
- pohađanje odgovarajućih edukacijskih programa i radionica;
- izvještavanje o incidentima, uključujući i one manje značajne;
- aktivno sudjelovanje u promociji svjesnosti rizika, učinaka i sankcija koje se odnose nasilje na radu;
- tražiti smjernice i konzultaciju ukoliko su dionici situacije koje bi mogle dovesti do nasilja na radu.

4. POSTUPAK

4.1. Definicija

Europska komisija definira nasilje na radu kao: "Incident u kojem je osoblje zlostavljano, prijeti ili se napada, a u uvjetima koji se odnose na njihov rad, uključujući i putovanje na posao i s posla, koji uključuje eksplicitni ili implicitni izazov za njihovu sigurnost, blagostanje ili zdravlje."

Prema europskom sporazumu uznemiravanje i zlostavljanje na radnom mjestu dijeli se na: fizičko, psihičko, i/ili seksualno; može biti jedan izolirani incident ili ponavljani obrazac ponašanja; incident među kolegama, između nadređenih i podređenih ili od strane trećih osoba, kao što su pacijenti, obitelj, pratnja i dr.; incidenti s rasponom od slučajeva manjih nepoštivanja do ozbiljnih dijela, uključujući kaznena dijela koja zahtijevaju intervenciju tijela javne ovlasti.

Prema nekadašnjoj Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu (AAZ), a čiju ulogu je preuzelo Ministarstvo zdravstva, prati se tri neželjena događaja prema osoblju u svrhu unapređenja i promicanja kvalitete i sigurnosti u zdravstvu. Po njima neželjeni događaj prema osoblju odnosi se na incidente: fizičke, materijalne i verbalne, a koji su se dogodili u zdravstvenoj ustanovi.

Definicije neželjenih događaja prema osoblju:

- **Fizički neželjeni događaj prema osoblju** je svaki incident koji uključuje upotrebu fizičke snage prilikom napada na zdravstvenog djelatnika. Može dovesti do tuče, koja može rezultirati tjelesnom povredom ili smrću zdravstvenog djelatnika.
- **Materijalni neželjeni događaj prema osoblju** je svaki incident koji uključuje krađu ili materijalno oštećenje predmeta osobne upotrebe nekog zdravstvenog djelatnika.
- **Verbalni neželjeni događaj prema osoblju** je svaki incident koji uključuje verbalne uvrede, psovke, prijetnje i vikanje.

4.2. Pristup nasilju na radu

Nasilje na radu strukturni je i strateški problem pod utjecajem socijalnih, ekonomskih, organizacijskih i kulturoloških faktora. Pristup koji treba promicati i razvijati je rješavanje problem u njegovom začetku, uključiti sve strane, te uzeti u obzir sve specifične dimenzije problema.

Pristup nasilju na radu uključuje:

- **implementaciju** – svih tipove intervencija, kao i njihovu ravnotežu od prevencije, tretmana do evaluacije
- **uključivanje** – svih dionika koje aktivno sudjeluju u osmišljavanju i implementaciji inicijativa za anti-nasilno ponašanje, uspostaviti povjerljiv odnos, otvorenu komunikaciju

- **uvažavanje kulturoloških razlika** – uvažavajući različitosti u percepciji i razumijevanju problema
- **rodnu osjetljivost** – prepoznajući različite obrasce nasilja kojim su suočeni muškarci i žene;
- **ne-diskriminirati** – suzbijajući bilo kojeg oblika diskriminacije
- **sistematičnost** – organizirajući dosljedne aktivnosti koje će biti usmjerene postizanju realnih ciljeva unutar zadanog okvira

4.3. Mjere prevencije nasilja na radnom mjestu

Preventivne mjere usmjerene su na unaprjeđenje radne okoline, poboljšanje organizacije rada i međuljudskih odnosa na radnom mjestu. Aktivnosti se utvrđuju kroz nekoliko koraka: prepoznavanje nasilja; procjena rizika; intervencije, te nadzor i evaluacija.

4.3.1. Prepoznavanje nasilja

Prepoznavanje rizika od nasilja preduvjet je učinkovite prevencije, omogućava intervenciju prije nego što se nasilje manifestira.

Iako su sve zdravstvene ustanove potencijalno izložene nasilju na radnom mjestu, neke su pod većim rizikom u odnosu na druge. Pri procjeni treba uzeti u obzir specifičnosti situacije i stanja unutar kojih zdravstvena ustanova funkcionira, a posebnu pažnju posvetiti:

- ustanovama smještenim u prigradskim naseljima, gusto prenapučenim područjima;
- male, izolirane ustanove,
- ustanove pod pritiskom reformi i ušteda;
- nedostatan broj osoblja;
- rad s nedovoljno resursa, uključujući i opremu;
- rad u kulturi koja tolerira i prihvaća nasilje;
- rad u ustanovi čiji se stil upravljanja temelji na zastrašivanju;
- ustanove koje se ističu lošom komunikacijom i međuljudskim odnosima.

U tom smislu posebnu pozornost treba posvetiti i ustanovama koje imaju visoku razinu odsustva s radnog mjesta zbog bolesti, visoku razinu odljeva djelatnika, kao i prethodne prijave nasilnih incidenata.

Brojni faktori rizika identificirani su, te njihovo prepoznavanje može pomoći u prevenciji nasilja na radnom mjestu, posebno fizičkog nasilja. Međutim kod suočavanja s faktorima rizika važno je ne imati predrasude. Potencijalni počinitelj može biti pripadnik javnosti, zdravstvene ustanove, pacijent, pratnja i sl. Treba imati na umu da su često počinitelji i sami žrtve nasilja.

Faktori rizika:

- povijest nasilnog ponašanja;
- teško djetinjstvo
- problemi s zloupotrebom opojnih droga, alkoholizam;
- teške duševne bolesti;
- pristup vatrenom oružju ili objektima koji bi se mogli koristiti kao vatreno oružje.

Upozoravajući signali:

- agresivno/ neprijateljski stav i ponašanje;

- ponavljano ispoljavanje nezadovoljstva, frustracije i iritacije;
- promjene u tonu glasa, veličini zjenice oka, mišićna napetost, znojenje;
- eskalacija signala i situacije rastuće napetosti.

Unatoč činjenici da su svi djelatnici u potencijalnom riziku od nasilja na radu, pokazalo se da su neki posebno izloženi:

- medicinske sestre i osoblje u ambulantama (administratori na šalterima): izrazito visok rizik;
- doktori, pomoćno i tehničko osoblje: visok rizik;
- svi drugi profesionalci: umjereni rizik.

Realno ili percipirano osjetljive skupine:

- pripadnici manjina;
- djelatnici na obuci ili na zamjeni;
- djelatnici u neizvjesnim radnim situacijama;
- mlađi djelatnici;
- žene.

Iskustvo/stavovi/nastup:

- djelatnici s manje iskustva;
- neugodni/iritirajući stavovi i ponašanja;
- nedostatak vještina suočavanja sa stresom;
- nošenje uniforme i akreditacijske oznake.

4.3.2. Procjena rizika na radu

Jedan od prvih koraka koji treba poduzeti u prevenciji incidenata povezanih s nasiljem na radu je procjena ili utvrđivanje opasnosti i rizičnih situacija kao sastavni dio sigurnosti na radu i upravljanja sustavom zdravstva, kao i sveukupnim upravljanjem zdravstvene ustanove.

U tu svrhu važno je analizirati:

- prijavljene incidente, izostanke/bolovanja, odlasci/premještanji;
- informacije o stilu upravljanja;
- redovito provoditi nadzore rada;
- provoditi periodične opće i situacijske istraživanja/ankete među osobljem;
- podržavati diskusije među radnicima i njihovim rukovoditeljima;
- podržavati suradnju s medicinom rada/zaštitom na radu;
- suradnja sa svim drugim organizacijama, udrugama i sl.

Veliki je broj radnih situacija koje se mogu identificirati kao visoko rizične za nasilje na radu:

- Samostalni rad (noćna smjena, kućna njega, jedan u smjeni, izolirani odjeli);
- Rad – kontakt s javnosti, širok spektar poslova,
- Rad s vrijednosnim predmetima (blagajne, lijekovi);
- Rad s osobama u nevolji (frustracija i bijes koji proizlaze kao posljedica boli i bolesti, psihijatrijski poremećaji, zlouporaba droga i alkohola);
- Rad u okolini koja je "otvorena" za nasilje (hitne službe);
- Rad u uvjetima koji su posebno osjetljivi (reforme, restrikcije, privremeno zapošljavanje, loši uvjeti rada i sl.).

4.3.3. Intervencije na radnom mjestu

Preduvjeti za razvijanje kulture humanog radnog mjesta:

- podržavanje socijalnog dijaloga i komunikacije
- organizacija i djelatnici dijele zajedničku viziju i ciljeve,
- uprava je posvećena suzbijanju nasilja na radnom mjestu,
- službe i odgovorne osobe su decentralizirani, tako da rukovoditelji, supervizori i djelatnici postaju svjesniji lokalnih izazova, kako bi bili spremniji odgovoriti na potrebe pacijenata,
- uprava potiče razgovor kao i rješavanje problema,
- uprava osigurava okruženje u kojem se prepoznaje i priznaje napore i trud djelatnika, daje povratne informacije, te stvara mogućnosti za osobni i profesionalni razvoj djelatnika,
- osigurati snažnu i podržavajuću socijalnu okolinu.

Organizacijske intervencije su:

- Osiguranje dostatnog i kvalitetnog broja djelatnika;
- upravljački stil koji služi kao pozitivan primjer stavova i ponašanja ;
- pružanje odgovarajućih informacija i komunikacijskih strategija djelatnicima koji rade s pacijentima i javnosti, djelatnicima pod posebnim rizikom;
- promjena radne prakse kako bi se izbjegli rizici;
- pružanje jasnog opisa poslova za svaku radno mjesto i djelatnika;
- upravljanje radnim vremenom kako bi se izbjegla radna preopterećenost.

Okolinske intervencije su osiguranje zadovoljavajućih fizičkih uvjeta radnog mjesta:

- razina buke, boje, mirisa, osvijetljenje, temperatura/ventilacija i čistoća radnog prostora.
- dizajn radnog mjesta, siguran pristup, veličina prostor, ugodne čekaonice, prostorije koje odgovaraju potrebama osoblja i javnosti, alarmni sustav.

Ciljane intervencije su usmjerene na osnaživanje individualnih kapaciteta u prevenciji nasilja na radu:

- edukacija sukladna specifičnim potrebama djelatnika i njihovih funkcija;
- savjetovanje i pružanje podrške pojedincima u promjeni ponašanja i smanjenju stresa;
- promocija blagostanja.

4.4. Mjere kod nasilja

Neželjene događaje nasilja nije moguće u potpunosti predvidjeti i prevenirati. Intervencije koje se poduzimaju nakon incidenta imaju za cilj umanjiti posljedice incidenta, te spriječiti njegovo ponavljanje. Podrška žrtvi incidenta je prioritet, ali jednako tako i drugim osobama koje su direktno ili indirektno bili uključeni u čin nasilja/ponašanja.

Mjere uključuju:

- Medicinsku skrb, ispitivanje, savjetovanje i rehabilitaciju
- zastupanje i pravnu podršku i pomoć
- mogućnost pritužbe
- izvještavanje i evidencija incidenta ;

4.5. Procjena učinkovitosti mjera kod nasilja

Za učinkovitost strategije nasilja na radu ključna je evaluacija i nadzor svih procedura i intervencija. Sam proces mora biti kontinuiran, integriran uključujući sve dionike.

Odgovarajući sustav izvještavanja i evidencije je preduvjet za uspostavljanje uspješnog ciklusa upravljanja rizicima.

PLANIRANE AKTIVNOSTI NA PODRUČJU PREVENCIJE NASILJA NA RADU

Aktivnosti:

Predstavljanje strategije na Stručnom vijeću

Upoznavanje svih djelatnika sa strateškim dokumentom

Provođenje ankete/istraživanja nasilja na radu

Izrada procjene rizika za opasnost, štetnost i napora što ima za posljedicu stres.

Organizacija i pružanje adekvatnih informacija, instrukcija i edukacija koje se odnose na prevenciju nasilja na radu

Edukacija djelatnika o nasilju na radu, te preventivnim mjerama

Vođenje evidencije o broju i vrsti provedene edukacije

Utvrditi protokol postupanja u slučaju nasilja na radu

Vođenje registra prijava nasilja na radu

Procjenjivati incidente koji su posljedica nasilja na radu i faktora koji doprinose i produciraju nasilno ponašanje

Izvještavanje o incidentima nasilja na radu (verbalni, materijalni i fizički inc)

Imenovanje osobe zadužene za kontakt pri prijavi nasilja

Donošenje popravnih i stegovnih mjera u slučaju nasilja među djelatnicima

Izrada protokola primjene mjera prisile kod agresivnog ponašanja pacijenta

5. REFERENTNI DOKUMENTI

Zakon o radu (NN 93/14, 127/17 i 98/19)

Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 100/18, 125/19, 147/20)

Zakon o zaštiti na radu (NN 71/14, 118/14, 154/14, 96/18)

Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (NN 79/11)

Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove (NN 92/19)

Pravilnik o vrstama i načinu primjene mjera prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama (NN 16/15)

U Varaždinu, 07. listopada 2022.

Ur.broj: 03-2959-2022

Ravnatelj
Damir Poljak, mag.soc.geront.



