



ZBORNICA ZDRAVSTVENE IN BABIŠKE NEGE SLOVENIJE –
ZVEZA STROKOVNIH DRUŠTEV MEDICINSKIH SESTER, BABIC
IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV SLOVENIJE

STOP
NASILNI
KOMUNIKACIJI

2/10/2021 – mednarodni dan nenasilja



PREVENTIVNO DELOVANJE ZA PREPREČEVANJE NASILNE KOMUNIKACIJE V ZDRAVSTVENIH IN SOCIALNOVARSTVENIH ZAVODIH

V zdravstvenih in socialnovarstvenih zavodih je do zdravstvenih delavcev zaznati vse več žaljive, agresivne in ogrožajoče komunikacije pacientov ter svojcev, ki se ne strinjajo z epidemiološkimi ukrepi.

Poleg anonimne žaljive in agresivne komunikacije je vse več neposrednih in osebnih verbalnih napadov in groženj, groženj s fizičnim nasiljem pa tudi fizičnih napadov ter poškodovanja opreme in prostorov zavodov.

Ker je zaradi zaostrovanja ukrepov v zdravstvenih in socialnovarstvenih ustanovah pričakovati še več nasilne komunikacije, morajo vodstva zavodov v skladu z delovnopravno zakonodajo prilagoditi dosedanje varnostne ukrepe novi realnosti in ustrezno zaščititi svoje zaposlene.

Pri tem je zelo pomembno, da se vodstva zavodov na te pojave takoj odzovejo in nemudoma sprejmejo konkretna in natančna navodila, kako naj zaposleni ravnajo ob nasilni komunikaciji. Cilj je povečati enotnost zaposlenih v odzivu na primere nasilja ter povečanje varnosti, pripadnosti in skupne odgovornosti vseh zaposlenih v zavodu.

Zbornica – Zveza je zato v okviru **Delovne skupine za nenasilje v zdravstveni in babiški negi** pripravila predlog kratkih navodil, ki jih lahko v zavodih uporabite pri oblikovanju svojih internih protokolov.

Predlagamo tudi, da se v vseh zdravstvenih in socialnovarstvenih zavodih v javnih prostorih (ob vhodu, v čakalnicah, na spletnih straneh) objavi kratko sporočilo o:

- **zavezi k spoštljivi komunikaciji vseh, ki sodelujejo v zdravstveni obravnavi – pacientov, svojcev in zdravstvenih delavcev;**
- **nesprejemljivosti nasilne komunikacije do zdravstvenih delavcev in vseh zaposlenih, ter da v zavodu velja načelo ničelne tolerance do nasilja;**
- **da se bo vodstvo zavoda odločno odzvalo na vsak žaljiv verbalni napad, grožnjo ali fizično nasilje.**

S TAKŠNIM JAVNIM SPOROČILOM DELUJEMO PREVENTIVNO NA PACIENTE IN NJIHOVE SVOJCE IN HKRATI
ODKRITO SPOROČAMO, DA NASILJA NE BOMO TOLERIRALI IN DA TAKŠNO ŠKODLJIVO IN NEDOPUSTNO
VEDENJE V NAŠIH USTANOVAH NIMA MESTA.



KAKO UKREPAMO OB NASILJU NAD ZAPOSLENIMI?

KO SE ZGODI ...



KAJ STORIM?



POMOČ?

PODPISANA ŽALJIVA,
AGRESIVNA KOMUNIKACIJA
PO SPLETU, E-POŠTI,
POŠTI.

- Ne odgovarjam, ne komentiram, ne poskušam pojasnjevati trditev ali vsebin, ki niso neposredno povezane z mojim delom, četudi se z njimi ne strinjam ali so povsem nestrokovne.
- Komuniciram le o strokovnih zadevah (termin pregleda, pojasnilo glede zdravljenja, informacije o delu zavoda ...)
- Prekinem nadaljnjo komunikacijo, ki ni povezana z mojim delom, izvajanjem zdravstvenih storitev ali uveljavljanjem pacientovih pravic.
- Dogodek sporočim v sistem odklonov ali evidentiram kot odklon. Obvestim vodstvo.

ANONIMNA ŽALJIVA,
AGRESIVNA KOMUNIKACIJA
PO SPLETU, E-POŠTI, POŠTI.

- Ne odgovarjam.
- Dokumentiram.
- Sporočim v sistem odklonov ali evidentiram kot odklon.
- Izbrišem sporočilo.

NEPOSREDNI
TELEFONSKI ALI OSEBNI
VERBALNI NAPAD.

- Poskušam ohraniti mirnost in obvladati čustva.
- Držim se strokovnih vsebin, ne posegam v druge vsebine, ne komentiram, ne prepričujem.
- Informacije, ki jih moram sporočiti pacientu, oblikujem v kratka in jasna sporočila, ki jih po potrebi ponovim.
- Postavim mejo neprimerni, nasilni komunikaciji. Opozorim na ničelno toleranco do nasilja v zavodu.
- Če opozorilo ne zaleže, pokličem nadrejeno osebo ali prekinem komunikacijo.
- Dogodek zabeležim. Sporočim v sistem odklonov ali evidentiram kot odklon.
- Obvestim vodstvo.

OSEBNE GROŽNJE ALI
GROŽNJE PO TELEFONU.

- Telefonski pogovor prekinem.
- Dogodek zabeležim. Sporočim v sistem odklonov ali evidentiram kot odklon.
- Obvestim vodstvo.
- Glede na naravo groženj vodstvo presodi, ali je potrebna dodatna interna zaščita (varnostna služba) oziroma prijava na policijo.



Neposredno nadrejena oseba.



Vodstvo zavoda, če je tak interni dogovor.



Individualni pogovor ali pogovor v timu, če občutim stisko, tesnobo, stres.



Dogovor o ukrepanju, če pride ponovno do takšnega primera.



KAKO UKREPAMO OB NASILJU NAD ZAPOSLENIMI?

KO SE ZGODI ... → KAJ STORIM?

→ POMOČ?

OGROŽAJOČE VEDENJE,
POŠKODOVANJE OPREME
ALI PROSTOROV,
ALI GROŽNJE S FIZIČNIM
NAPADOM.

- Poskušamo deeskalirati agitiranega, agresivnega pacienta.
- Poskrbimo za svojo varnost.
- Če je mogoče, pridobim pomoč.
- Prijava na policijo.
- Dogodek zabeležim. Dokumentiram. Obvestim vodstvo.

- ✓ **Sodelavci.**
- ✓ **Varnostna služba.**
- ✓ **Vodstvo zavoda.**
- ✓ **Strokovna psihološka pomoč.**
- ✓ **Individualni pogovor ali pogovor v timu.**
- ✓ **Varnostni načrt, če pride do ponovnega ogrožanja varnosti.**

FIZIČNI NAPAD.

- Zaščita napadenega sodelavca.
- Zdravstvena oskrba.
- Varnostna služba.
- Prijava na policijo.
- Vključitev vodstva.
- Takojšnji ukrepi, da ne pride do ponovitve nasilja.
- Dogodek zabeležimo. Sporočimo v sistem odklonov ali evidentiramo kot odklon.

- ✓ **Strokovna psihološka pomoč žrtvi nasilja.**
- ✓ **Sestanek v zavodu (po potrebi sodelovanje z zunanjimi strokovnjaki): ocena ogroženosti, evalvacija varnostnega načrta.**
- ✓ **Ukrepi za zagotovitev varnosti zaposlenih.**



ZBORNICA ZDRAVSTVENE IN
BABIŠKE NEGE SLOVENIJE – ZVEZA
STROKOVNIH DRUŠTEV MEDICINSKIH
SESTER, BABIČ IN ZDRAVSTVENIH
TEHNIKOV SLOVENIJE



STOP NASILNI KOMUNIKACIJI

2/10/2021 – mednarodni dan nenasilja