



Η ΒΙΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

ΖΟΦΙΝΣΚΑ ΜΑΡΤΙΝΑ – ΘΕΟΔΩΡΙΔΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤ

➤ **Σκοπός** της εργασίας είναι να αναδείξει το μέγεθος της βίας που δέχεται το προσωπικό των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) και να τονίσει τη σημαντικότητα λήψης δραστηκών μέτρων για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της.

➤ **Το ΤΕΠ** είναι ένα νοσοκομειακό τμήμα που σαν στόχο και αποστολή έχει την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των οξέων και επειγόντων περιστατικών. Ουσιαστικά το ΤΕΠ καλείται να παρέχει την αρχική θεραπεία σε ασθενείς οι οποίοι προσέρχονται στο νοσοκομείο και αντιμετωπίζουν κάποια απειλητική για τη ζωή τους κατάσταση η οποία χρήζει άμεσης εκτίμησης και φροντίδας μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα.

➤ Μερικά παραδείγματα ασθενών που αντιμετωπίζονται στα ΤΕΠ είναι : Καρδιοαναπνευστική ανακοπή, Καρδιακές αρρυθμίες, Οξύ έμφραγμα του μυοκαρδίου, Ψυχιατρικές διαταραχές κ.α.

ΟΙ ΚΥΡΙΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΟΣ ΤΕΠ ΕΙΝΑΙ :

- Να υποδέχεται, να διαγιγνώσκει και να παρέχει επείγουσα ιατρική περίθαλψη και νοσηλευτική φροντίδα στο επείγον περιστατικό, όλο το εικοσιτετράωρο καθώς και όλες τις μέρες του έτους, και να το προωθεί εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο σε άλλα τμήματα του νοσοκομείου.
- Να κατευθύνει τους ασθενείς με μη επείγοντα προβλήματα στην πρωτοβάθμια περίθαλψη του ΤΕΠ ή στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου.
- Να παρέχει φροντίδα σε μεγάλο αριθμό θυμάτων που προέρχονται από έκτακτης ανάγκης, π.χ. από τα τροχαία ατυχήματα, τις φυσικές καταστροφές, τα ακραία καιρικά φαινόμενα, τις εγκληματικές και τρομοκρατικές επιθέσεις .
- Να ενημερώνει τους ασθενείς και τις οικογένειες αυτών για τα οφέλη της διακοπής των επιβλαβών συνηθειών, την ορθή συνέχιση της θεραπείας κατ'οίκον όπου απαιτείται και την αλλαγή της συμπεριφοράς και του εν γένει τρόπου ζωής των ασθενών, με στόχο τη βελτίωση της υγείας και την αποφυγή επανόδου στο νοσοκομείο.
- Να προωθεί την έρευνα στο αντικείμενο της Επείγουσας Ιατρικής.

- **ΒΙΑ** είναι κάθε συμπεριφορά ή συστηματική πολιτική συμπεριφοράς που χρησιμοποιείται για να εξαναγκάσει, να κυριαρχήσει ή να απομονώσει το θύμα. Είναι κάθε σωματική, ψυχολογική και λεκτική κακοποίηση ανθρώπου που δημιουργεί σωματικό ή και ψυχικό πόνο ή και πληγές.

ΜΟΡΦΕΣ ΒΙΑΣ

- Σωματική βία
- Λεκτική βία
- Ψυχολογική βία
- Συναισθηματική βία
- Εξαναγκασμός
- Απομόνωση
- Οικονομική βία - εκμετάλλευση
- Καταστροφή περιουσιακών αντικειμένων

- **Η βία στο χώρο εργασίας** ορίζεται ως «βίαιες ενέργειες, όπως φυσικές επιθέσεις και απειλές για επιθέσεις, που κατευθύνονται σε πρόσωπα που είναι στο χώρο εργασίας τους ή στο καθήκον».
- Στο ΤΕΠ υπάρχει υψηλός δείκτης εργασιακής βίας σε αυτό συμβάλλουν : ο μεγάλος αριθμός ασθενών που δέχεται, η σοβαρότητα των περιστατικών που αντιμετωπίζει, η 24ωρη και αδιάκοπη λειτουργία του.

ΤΥΠΟΙ ΒΙΑΣ

- Τύπος I (Εγκληματική Πρόθεση)
- Τύπος II (ασθενής-επισκέπτης)
- Τύπος III (Εργαζόμενος - προς- Εργαζόμενο)
- Τύπος IV (Προσωπική Σχέση)

Πηγές των συγκρούσεων μεταξύ του προσωπικού υγείας

- Η οργανωτική δομή του οργανισμού
- Οι διαφορές στην κατανομή της εξουσίας
- Η ασάφεια σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις δικαιοδοσίες
- Οι διαφορετικές προσδοκίες
- Οι διαφορές προσωπικότητας ή ασύμβατοι χαρακτήρες και αντιπαράθεση μεταξύ ισχυρών προσωπικοτήτων
- Ο ανταγωνισμός
- Η ύπαρξη προηγούμενων ανεπίλυτων διαφορών
- Η σεξουαλική παρενόχληση
- Η προσπάθεια του προϊσταμένου να εισάγει καινοτόμες ιδέες
- Η λειτουργική αλληλεξάρτηση μεταξύ ομάδων
- Η ταύτιση με την ομάδα στην οποία ανήκει ένα άτομο, με αποτέλεσμα την ανάπτυξη εχθρικής στάσης απέναντι σε άλλες ομάδες

Στρατηγικές επίλυσης των συγκρούσεων μεταξύ του προσωπικού

- **Η αποφυγή.** Με τη μέθοδο αυτή τα εμπλεκόμενα μέρη αποφεύγουν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα που οδηγεί στην αντιπαράθεση
- **Η υποχώρηση.** Με τη μέθοδο αυτή η μία πλευρά υποχωρεί ώστε να ικανοποιηθεί η άλλη.
- **Ο συμβιβασμός.** Με την μέθοδο αυτή και οι δύο πλευρές θυσιάζουν κάτι, με αποτέλεσμα την επίτευξη της συμφωνίας.
- **Ο ανταγωνισμός.** Με την μέθοδο αυτή η μία πλευρά επιδιώκει να ικανοποιήσει τις επιδιώξεις της σε βάρος της άλλης.
- **Η συνεργασία.** Με την μέθοδο αυτή οι δύο πλευρές συνεργάζονται, με σκοπό να βρεθεί μια λύση ικανοποιητική και τα δύο μέρη.

Βία που ασκείται από τους ασθενείς του ΤΕΠ στο προσωπικό

Η βία που ασκείται από τους ασθενείς και τους συνοδούς τους προς το προσωπικό, είναι ένα θέμα ανησυχητικό. Καθώς το ΤΕΠ αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ του νοσοκομείου και της κοινότητας εμφανίζει υψηλό δείκτη βίας. Μερικές φορές η βία θεωρείται ακόμη και μέρος της ίδιας της εργασίας.

Χαρακτηριστικά των βίαιων ασθενών

- Ύπαρξη ιστορικού άσκησης βίας στο παρελθόν
- Ιστορικού ενδοοικογενειακής βίας
- Η νεαρή ηλικία
- Το αρσενικό φύλο
- Η διανοητική αναπηρία
- Η αντικοινωνική συμπεριφορά
- Η κατάχρηση ψυχοδραστικών ουσιών ή η στέρηση αυτών
- Ύπαρξη κάποιας ψυχιατρικής ή συναισθηματικής διαταραχής

Παράγοντες κινδύνου εμφάνισης βίας στα ΤΕΠ

- Ο μεγάλος χρόνος αναμονής
- Ο μεγάλος συνωστισμός
- Άγχος και φόβος για την κατάσταση της υγείας του ασθενούς
- Η καθυστέρηση και ακύρωση διάφορων διαδικασιών
- Παρανοήσεις της συμπεριφοράς του προσωπικού υγείας
- Η αδιαφορία των επαγγελματιών υγείας για τους ασθενείς
- Τα εμπόδια επικοινωνίας μεταξύ ασθενών και προσωπικού υγείας
- Η απομακρυσμένη και απομονωμένη θέση εργασίας
- Κακός φωτισμός σε περιοχές που σχετίζονται με τη βία εργασιακών χώρων
- Ανεπαρκής ασφάλεια
- Νυχτερινή Εφημερία σε ΤΕΠ
- Έλλειψη προγραμμάτων πρόληψης της βίας

Οι επιπτώσεις της βίας στο χώρο εργασίας

- Οι επιπτώσεις για το θύμα είναι : Συμπτώματα έντονου άγχους, φόβου, ανασφάλειας, θλίψης ή κατάθλιψης, διαταραχές ύπνου, χαμηλής αυτοεκτίμησης, ψυχοσωματικά, έλλειψης εμπιστοσύνης προς τη διοίκηση και στους συνεργάτες, μετατραυματικού στρες, μειωμένης ικανοποίησης από την εργασία, διαταραχής μνήμης, δυσκολίας στη λήψη αποφάσεων, απομόνωση, ευερεθιστότητας, αυτοκτονικών τάσεων.
- Οι επιπτώσεις για το νοσοκομείο είναι κυρίως η αύξηση του κόστους λόγω : προσωρινής ή μόνιμης ανικανότητας του θύματος για εργασία, μείωσης της παραγωγικότητας, υλικών ζημιών, αυξημένου κόστους για εγκατάσταση και διατήρηση εξοπλισμού ασφαλείας, αποζημιώσεων των εργαζομένων, συχνών απουσιών του θύματος από τη δουλειά, αύξησης της πρόθεσης για εγκατάλειψη της θέσης εργασίας, συχνών καθυστερήσεων στη δουλειά, χορήγηση αναρρωτικών αδειών στο θύμα.

Η αναφορά των βίαιων ενεργειών

Στους ανασταλτικούς παράγοντες για την αναφορά των συμβάντων βίας από τους επαγγελματίες υγείας συμπεριλαμβάνονται :

- Η έλλειψη θεσμών και πολιτικών για τη διαχείριση των περιστατικών
- Ο φόβος του στιγματισμού
- Η έλλειψη υποστήριξης από τη διοίκηση
- Οι πεποιθήσεις των υπαλλήλων ότι η πραγματοποίηση διοικητικών διαδικασιών δεν θα τους ωφελήσει αλλά θα τους ζημιώσει
- Η ψυχολογική φθορά
- Ο φόβος για μελλοντική επίθεση
- Το κίνητρο του θύτη
- Η έλλειψη ύπαρξης μάρτυρα

Νομοθεσία για αντιμετώπιση της βίας στην εργασία

- Η Ευρωπαϊκή επιτροπή έχει θεσπίσει μέτρα για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η οδηγία 89/391 του Συμβουλίου καθιστά τους εργοδότες υπεύθυνους να διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν υφίσταται βλάβες, συμπεριλαμβανομένης της βίας στην εργασία. Επίσης, συστήνει στα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν πολιτικές πρόληψης οι οποίες να τεθούν σε ισχύ για να υποστηρίξουν τα θύματα της βίας και να αποτρέψουν την επανάληψη οποιουδήποτε παρόμοιου γεγονότος.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Νόμων για την Ασφάλεια και την Υγεία των Εργαζομένων στην Ελλάδα :

- Οι εργοδότες έχουν ευθύνη για την προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων κατά την εργασία.
- Σε κάθε επιχείρηση στην οποία απασχολούνται πάνω από 50 άτομα, οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα να συνιστούν Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων (Ε.Υ.Α.Ε.), αποτελούμενη από εκλεγμένους εκπροσώπους τους στην επιχείρηση.

Η Ε.Υ.Α.Ε. είναι όργανο συμβουλευτικό και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Να μελετά τις συνθήκες εργασίας και να προτείνει μέτρα για τη βελτίωσή τους
- Σε περιπτώσεις σοβαρών εργατικών ατυχημάτων να προτείνει μέτρα για την αποτροπή επανάληψής τους
- Να επισημαίνει τον επαγγελματικό κίνδυνο στους χώρους και να προτείνει μέτρα για την αντιμετώπιση του
- Σε περίπτωση άμεσου και σοβαρού κινδύνου καλεί τον εργοδότη να λάβει τα ενδεικνυόμενα μέτρα
- Μπορεί να ζητεί τη συνδρομή εμπειρογνομόνων για θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, ύστερα από σύμφωνη γνώμη του εργοδότη

Ο εργοδότης οφείλει:

- Να διευκολύνει την Ε.Υ.Α.Ε. στην άσκηση των καθηκόντων της
- Να ενημερώνει και να παρέχει κάθε στοιχείο που αφορά την επιχείρηση και είναι σχετικό με το έργο της Ε.Υ.Α.Ε.

Μέτρα πρόληψης της βίας στα ΤΕΠ και αντιμετώπιση

Μερικές οδηγίες για το περιορισμό της βίας , οι οποίες αφορούν το περιβάλλον εργασίας, σύμφωνα με τον OSHA, είναι οι εξής:

- Τοποθέτηση κλειστού συστήματος παρακολούθησης με κάμερα σε όλους τους χώρους εργασίας
- Τοποθέτηση ειδικού προσωπικού ασφαλείας, συναγερμούς και κουμπιά πανικού
- Ύπαρξη καθρεφτών σε όλους τους διαδρόμους
- Να υπάρχουν οθόνες και ανιχνευτές μετάλλων
- Όλες οι πόρτες από τα δωμάτια αναμονής πρέπει να κλειδωθούν για να αποτραπεί η είσοδος από αναρμόδιους
- Τοποθέτηση αλεξίσφαιρου τζαμιού όπου είναι δυνατόν
- Να δοθούν κλειδιά σε όλους τους εργαζομένους για να έχουν πρόσβαση στις εξόδους κινδύνου

- Μείωση των παραγόντων που αυξάνουν το άγχος των ασθενών
- Ύπαρξη ειδικού χώρου για ασθενείς με ιστορικό επιθετικής συμπεριφοράς, φυλακισμένους και για ψυχιατρικούς ασθενείς
- Τήρηση αρχείου με τους επιθετικούς ασθενείς
- Τοποθέτηση στο Τμήμα Επειγόντων έμπειρων ατόμων σε ώρες και ημέρες υψηλού δείκτη επιθετικότητας
- Να λαμβάνονται τα επαρκή μέτρα ασφάλειας κατά τη μεταφορά ενός εχθρικού ή ταραγμένου ασθενή
- Κοινοποίηση στην είσοδο ότι απαγορεύεται αυστηρά η χρήση βίας
- Ενθάρρυνση του προσωπικού των νοσοκομείων να αναφέρει το βίαιο περιστατικό και να ζητά βοήθεια
- Συνεχής αξιολόγηση των παραγόντων κινδύνου
- Επίσης, απαραίτητη είναι η εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τα περιστατικά βίας, την πρόληψη και την αντιμετώπιση τους.

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

➤ Ο Lyneham J. Το 2001 δημοσίευσε μία έρευνα την οποία διεξήγαγε στα ΤΕΠ της νότιας Ν. Ουαλίας της Αυστραλίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι : και οι 266 νοσηλευτές των ΤΕΠ, που αποτέλεσαν το δείγμα, είχαν την εμπειρία κάποιας μορφής βίας τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα, το 92% των θυτών ήταν οι ασθενείς ή οι συνοδοί τους, σε 92 από τα περιστατικά υπήρξε χρήση ή επίδειξη φονικών όπλων, το 70% των περιστατικών βίας δεν αναφέρθηκε στις αρμόδιες αρχές, το 52% των θυμάτων δεν έλαβε ποτέ καμία υποστήριξη μετά το βίαιο περιστατικό και δήλωσαν δυσαρεστημένοι από τη διοίκηση.

➤ Οι Poster και Ryan, το 1992 , διεξήγαγαν μια έρευνα στην Καλιφόρνια των ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι : ανάμεσα σε 103 ΤΕΠ το 58% αυτών ανέφερε τραυματισμούς του νοσηλευτικού προσωπικού, συνέπεια βίαιης συμπεριφοράς ασθενών και συνοδών, στο 41% των τραυματισμών εμπλέκονταν και οι χρήσεις φονικού όπλου, ένας μέσος όρος 403ων περιστατικών βίας αναφερόταν κάθε μήνα.

➤ Ο Μαστροκώστας και οι συνεργάτες του, το 2003, πραγματοποίησαν έρευνα στα ΤΕΠ της Θεσσαλονίκης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι : το 95,10% του δείγματος δέχτηκε κάποια μορφή βίας κατά το τελευταίο έτος και ως συχνότερη καταγράφηκε η λεκτική σε ποσοστό 69,61%, οι συνοδοί των ασθενών ασκούν τις περισσότερες φορές βία σύμφωνα με την άποψη του 85% του δείγματος, το 73,20% των θυμάτων ανέφερε το επεισόδιο στον προϊστάμενο του ενώ μόνο το 3,09% δήλωσε ότι έκανε έγγραφη αναφορά προς τη διοίκηση του νοσοκομείου.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Μαστροκώστας, Αθ., Γκριζιώτη, Μ., Βασιλείου, Β., Παπουτσάκης, Στ., Μπένος, Αλ. (2005). Η βία ως επαγγελματικός κίνδυνος στους νοσηλευτές των Τμημάτων Επειγόντων της Θεσσαλονίκης. *Νοσηλευτική*. 44 (3), σσ. 337-346.
- Gacki, J. , Juarez, Alt. , Boyett, L. , Homeyer, C. , Robinson, L. , Maclean, S. (2009). Violence Against Nurses Working in US Emergency Departments Available at: <http://www.nursingcenter.com/.../JournalArticle.asp> [accessed at March 15, 2010]
- Kowalenko, T. , Walters, B. , Khare, R. , Compton, Sc. (2005). Workplace Violence : A survey of Emergency Physicians in the State of Michigan. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16046943> [accessed at March 15, 2010]
- Lyneham, J. (2001). Workplace Violence In New South Wales Emergency Departments. Available at : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11878501> [accessed at March 15, 2010]

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ !!!