

## Protokol obravnave nasilnih dejanj nad zaposlenimi<sup>1</sup> v zdravstveni in babiški negi (ZBN<sup>2</sup>)



### OBLIKE NASILNIH DEJANJ NA DELOVNEM MESTU

- fizično nasilje (odrivanje, klofute, udarci, brcanje, pretepanje, grožnje z uporabo sile, poškodovanje s predmeti ...)
- psihično nasilje (grožnje, sovražno vedenje, poniževanje, molk kot sredstvo pritiska, manipuliranje, socialno izoliranje, ustvarjanje vzdušja strahu in terorja, uničevanje osebne lastnine ...)
- verbalno nasilje (vzdevki, grobe besede, vpitje, zasmehovanje, zmerjanje, ogovarjanje ...)
- ekonomsko nasilje (neustrezno vrednotenje dela, materialno izsiljevanje, kontinuirana preobremenjenost, zasipanje z delom, zamujanje, nepriskevanje k skupnim projektom, nespoštovanje skupne lastnine ...)
- spolno nasilje (spolno nadlegovanje s pogledi, gestami, pripombami, humorjem, komentarji in primerjavami, otipavanje, poskus spolnega napada, posilstvo ...)

### ZAZNAVA NASILNEGA DEJANJA

- neposredna udeležnost pri dogodku ali priča dogodku
- zaznava vidnih poškodb
- izpoved žrtve nasilnega dejanja
- izpoved priče nasilnega dejanja
- zaznava znakov v vedenju žrtve nasilnega dejanja:
  - prestrašenost,
  - izogibanje pogovoru o dogodku ali stikom s sodelavci,
  - jok, stres,
  - šok, beg s kraja prizorišča,
  - prikrivanje poškodb,
  - minimalizacija pri opisu dogodka in/ali poškodb,
  - zanikanje doživetega nasilnega dejanja ...

### USTAVITEV NASILJA

#### Ukrepanje žrtve

Ko gre za ogrožujoče nasilje, žrtev pa je sama s povzročiteljem in ni mogoča pomoč sodelavcev ali varnostne službe (na primer: patronažna služba, nočna dežurna služba, delo na terenu, reševalna služba ...), se žrtev skuša zaščititi pred poškodbami in čim prej poklicati policijo.

V primeru neogrožujočega verbalnega in agresivnega vedenja skuša žrtev povzročitelja ustaviti z jasnimi opozorilom, da je takšno vedenje neprimerno in v zdravstvenem zavodu ni dopustno. Hkrati skuša uporabiti tehnike umirjanja, zniževanja napetosti idr. in povzročitelja čim prej odstraniti z

<sup>1</sup> Izrazi, uporabljeni v ženski spolni slovnični obliki, so mišljeni kot nevtralni za moške in za ženske ter obratno.

<sup>2</sup> ZBN – vključuje vse profile, zaposlene v zdravstveni in babiški negi

delovnega mesta oziroma sama odide s kraja prizorišča nasilnega dejanja. O dogodku nato takoj obvesti nadrejenega oziroma drugo pomoč ter se posvetuje o možnih nadaljnjih ukrepih.

**Če se počuti ogroženo, pokliče policijo.**

#### Ukrepanje sodelavcev

Če gre za fizično ali spolno nasilje oziroma oblike nasilja, ki ogrožajo vpletene, poskuša najbližji sodelavec ali sodelavka po presoji sam/a zaščititi napadeno osebo, ji pomagati ter ustaviti povzročitelja.

Če pa presodi (glede na uporabljeno nasilje, moč povzročitelja in dogajanje), da ni dovolj močan/močna za ustavitev povzročitelja nasilja, pokliče pomoč: sodelavce, nadrejenega, varnostno službo, policijo ...

**Z nobenim ukrepom naj vpleteni ne ogrožajo lastne varnosti.**

Ko gre za verbalno nasilje in oblike agresivnega vedenja, ki neposredno ne ogrožajo žrtve (žaljenje, zmerjanje, podcenjevanje, vzdevki, omalovaževanje, verbalno spolno ali drugo nadlegovanje ...), in kadar žrtev sama ne zmore ustaviti povzročiteljevega agresivnega vedenja, poskuša nasilje ustaviti sodelavec/sodelavka. Povzročitelja nasilja opozori, da je takšno vedenje neprimerno, da v zdravstvenem zavodu ni dopustno in da mora z njim nemudoma prenehati, sicer bo sledila prijava incidenta nadrejenemu.

Paziti mora, da obravnava posamezna neprimerna dejanja osebe in nikakor ne sodi o njeni osebnosti oz. osebnostnih lastnostih.

Če povzročitelj verbalnega nasilja z neustreznim vedenjem ne preneha, obvesti sodelavce, nadrejene in/ali varnostno službo, ki nato uporabijo ustrezne ukrepe za ustavitev nasilnega vedenja oziroma po potrebi odstranijo povzročitelja iz delovnega okolja ali zavoda.

V primerih nasilnih dejanj, ki se stopnjujejo, postajajo vse bolj ogrožujoča in še naprej škodujejo prisotnim, sodelavka ali sodelavec pokliče policijo.

#### Ukrepanje vodstva

Ob nasilnih dejanjih je vodstvo dolžno ukrepati.

**- Razjasnitev dogodka:**

Obravnavo nasilnega dejanja pričnemo s pogovori z vpletenimi. Pogovore praviloma izvede nadrejena oseba.

Povzročitelja in žrtve ne sooča, ampak pogovore vedno opravi ločeno. Prav tako se ločeno pogovori s pričami dogodka.

Nadrejena oseba pazi, da v pogovoru z vpletenimi uporablja sporočila:

- da je nasilje nesprejemljiva oblika vedenja,
- da je za nasilje odgovoren povzročitelj.

Pri tem varuje dostojanstvo vseh vpletenih in vnaprej ne razsoja oziroma obsoja posameznih vpletenih oseb.

#### - Sprejem ukrepov:

- v primeru fizičnega in spolnega nasilja žrtev napoti na zdravniški pregled,
- sprejme nujne organizacijske ukrepe, ki onemogočajo ponovitev nasilja oziroma ponovni fizični stik med vpletenimi v nasilno dejanje (začasna ali trajna odstranitev/premestitev povzročitelja (v izjemnih primerih tudi žrtve), uvedba dodatnega nadzora, dodatna pooblastila vodstvenim delavcem in varnostni službi, posredovanje policije oziroma drug ustrezen ukrep).

### POMOČ ŽRTVI NASILNEGA DEJANJA

#### Zaupni pogovor z žrtvijo nasilnega dejanja

Nadrejena oseba žrtvi nasilnega dejanja ponudi zaupni pogovor oziroma ji omogoči, da opravi pogovor z zaupno osebo, ki jo žrtev sama izbere.

Zaupna oseba:

- poskrbi za ustrezen prostor, v katerem je zagotovljena zaupnost in intimnost pogovora,
- vzame si za dovolj časa pogovor,
- ponudi žrtvi psihosocialno podporo,
- deluje pomirjujoče, empatično,
- nasilnega dejanja ne minimalizira, ne sodi po svojih izkušnjah, ne odreja ukrepanja, ne odloča namesto žrtve,
- žrtev seznaniti z možnimi pravnimi potmi ukrepanja ter psihosocialnimi oblikami pomoči,
- na željo žrtve lahko sledi tudi izmenjava izkušenj z drugimi sodelavci na delovnem mestu.

Če žrtev nasilnega dejanja odkloni zaupni pogovor oziroma psihosocialno pomoč, njeno odločitev spoštujemo. Nadrejeni pa so obvezani žrtev seznaniti z njenimi pravicami in možnostmi ukrepanja, če bi se za to odločila pozneje.

#### Pravna, psihosocialna pomoč

- pritožba v skladu z internim pravilnikom
- prijava kaznivega dejanja (v primeru poškodbe ali groženj) na policiji ali tožilstvu,
- druge pravne poti
- Zbornica – Zveza (Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi)
- pomoč sindikata
- psihosocialna pomoč v zdravstvenih, socialnih in drugih ustanovah
- psihosocialno svetovanje v nevladnih organizacijah (telefoni za pomoč v duševni stiski, individualno svetovanje, skupine za samopomoč)

## ZAPIS, EVIDENTIRANJE IN ANALIZA DOGODKOV

Nasilna dejanja na delovnem mestu zabeležimo.

Obrazec za evidentiranje nasilnih dejanj naj vsebuje:

- ime, priimek in podpis osebe, ki nasilno dejanje evidentira,
- kraj dogajanja nasilnega dejanja,
- točen čas dogajanja nasilnega dejanja,
- kratek opis dogodka (z navedbo imen vpletenih oseb),
- priče dogajanja,
- kdo od nadrejenih je bil o dogodku obveščen,
- zapis zaključkov obravnave dogodka in morebitnih sprejetih ukrepov.

Na osnovi evidentiranega nasilja vodstvo naredi analizo nasilnih dejanj ter ukrepanja. Rezultati analize narekujejo nadaljnje načrtovanje preprečevanja in obravnave nasilja v zdravstvenem zavodu.

## DRUGE OBLIKE POMOČI

### **Policija**

Tel: 113 (24ur/dan)

### **Anonimna številka policije**

Tel: 080 12 00 (24ur/dan)

### **Inšpektorat za delo**

Parmova ulica 33, Ljubljana

Tel: 01/280 36 76, 01/280 36 60, 01/280 36 70

### **UKC Ljubljana**

#### **Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa**

Poljanski naspi 58, Ljubljana

Tel: 01/522 43 34, 01/522 24 78

### **Društvo SOS telefon**

P.P. 2726, 1001 Ljubljana

Tel., pisarna: 01/544 35 13, 01/544 24 14

080 11 55 (brezplačna anonimna številka SOS telefona)

- delavniki: 12.00–22.00; sob, ned, prazniki: 18.00–22.00

### **Društvo SOS telefon**

#### **Telefon za pomoč osebam z izkušnjo nasilja na delovnem mestu**

Tel.: 031 722 333

- vsak torek od 17.00 do 20.00

### **Društvo za nenasilno komunikacijo**

- Miklošičeva 38, Ljubljana

Tel: 01/434 48 22

- delovni čas: pon, tor, čet: 10.00–15.00

### **Klic v duševni stiski**

Njegoševa cesta 4, Ljubljana

Tel: 01/ 520 99 00

- vsako noč: 19.00–7.00

### **Zaupni telefon Samaritan**

080 11 13 (brezplačna anonimna številka)

- vsak dan: 24 ur/dan

### **Varuh človekovih pravic**

Dunajska cesta 56, Ljubljana

Tel: 01/ 475 00 50, 080 15 30 (brezplačna številka)