

2.12. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ

Mid-Western Regional Hospitals

Risk Management Department
Dooradoyle
Limerick
Ireland

Πληροφορίες: William Reddy
Τηλ. (353-61) 48 23 81
E-mail: wreddy@mwhb.ie



Θέμα

Η πρόληψη και διαχείριση της βίας στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης

Πρόβλημα

Η βία και η επιθετικότητα εναντίον του προσωπικού καθίστανται όλο και πιο αισθητές στον τομέα της σύγχρονης υγειονομικής περίθαλψης. Το 2000, αναφέρθηκαν δώδεκα περιστατικά βίαιης ή προσβλητικής συμπεριφοράς προς τους υπαλλήλους στα περιφερειακά νοσοκομεία Mid-Western. Μέχρι το 2001, ο αριθμός αυτός αυξήθηκε κατά περισσότερο από πέντε φορές, σε 64. Η άνοδος αυτή απλά επιβεβαίωσε τις αναφορές του προσωπικού σε σχέση με το πρόβλημα. Οι εργαζόμενοι αισθάνονταν άγχος, απογοήτευση, φόβο αλλά και ευαισθησία σε τέτοια φαινόμενα.

Η διοίκηση των νοσοκομείων αναγνώρισε ότι είχε τόσο νόμιμη όσο και ηθική ευθύνη να προστατεύσει τους υπαλλήλους της και να τους παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Προς το σκοπό αυτό, το τμήμα διαχείρισης κινδύνων από κοινού με τη διεύθυνση των νοσοκομείων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης ανέλαβε να δημιουργήσει μια δομή για τη συστηματική αντιμετώπιση της βίας στο χώρο εργασίας.





Staff feedback system

Λύση

Συστάθηκε μια μικρή πολυ-επιστημονική ομάδα εργασίας με σκοπό την υποβολή συστάσεων για την ανάληψη δράσης. Ευθύς εξαρχής, αναγνωρίστηκε ότι η οργανωτική διαχείριση της επιθετικότητας και της βίας είναι ένα δύσκολο και πολύπλοκο ζήτημα, ιδίως στο χώρο της υγειονομικής περίθαλψης. Επίσης, οι οργανώσεις υγειονομικής περίθαλψης όφειλαν (σε ορισμένες περιπτώσεις) να παρέχουν φροντίδα στα άτομα που προκαλούν το βίαιο περιστατικό.

Η δέσμευση της διοίκησης στο πρόβλημα και μια ορατή ηγεσία ήταν πρωταρχικής σημασίας για την επίτευξη προόδου.

Ταυτόχρονα, αναπτύχθηκε και προωθήθηκε μια νέα πολιτική

αναφοράς επεισοδίων για να ενθαρρυνθεί μια πολιτική ανοικτής γνωστοποίησης όλων των περιστατικών και αποτυχημένων προσπαθειών με βάση μια νοοτροπία μη απόδοσης ευθυνών. Όλα τα συμβάντα καταχωρήθηκαν σε μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε για την παροχή πληροφοριών για την ευέλικτη διαχείριση σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση.

Η κύρια σύσταση σχετιζόταν με την ανάγκη δημιουργίας ενός εκτενούς πλαισίου και προγράμματος με σκοπό την αντιμετώπιση της βίας και της επιθετικότητας στο χώρο εργασίας για την υγειονομική περίθαλψη. Το πρόγραμμα, προκειμένου να είναι αποτελεσματικό, χρειαζόταν να εξετάσει μια σειρά από αντιδράσεις, δηλαδή την πρόβλεψη, την πρόληψη, την παρέμβαση, την υποστήριξη και την αξιολόγηση.

Συμφωνήθηκε ότι η καλύτερη μέθοδος δράσης ήταν η δημιουργία μιας τυπικής δομής διαχείρισης των κινδύνων για τον εντοπισμό, την ανάλυση, τον έλεγχο και την αξιολόγησή τους.

Το πλαίσιο διαχείρισης της βίας αναγνωρίζει ότι σημείο αφετηρίας σε όλες τις περιπτώσεις πρέπει να είναι η αξιολόγηση των κινδύνων. Είναι βασικό με τα προτεινόμενα μέτρα να διατηρείται μια ισορροπία μεταξύ των καθαρά προληπτικών ενεργειών και των μέτρων προστασίας, θεραπείας και ασφάλειας.

Η επιθετικότητα και η βία πρέπει να αποτελούν αντικείμενα διαχείρισης κατά τον ίδιο τρόπο με όλους τους άλλους επαγγελματικούς κινδύνους — οι κίνδυνοι πρέπει να εντοπίζονται και να εκτιμώνται και πρέπει να λαμβάνονται μέτρα ελέγχου τα οποία να αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους.

Εκπονήθηκε ένα σχέδιο φυλλαδίου για το προσωπικό που αποσκοπεί στην προώθηση της πολιτικής για τη διαχείριση των εν λόγω κινδύνων.

Πρέπει να αναγνωριστεί ότι, στο πλαίσιο των υγειονομικών υπηρεσιών, υπάρχουν καταστάσεις κατά τις οποίες το προσωπικό χρειάζεται να παρεμβαίνει σε περιπτώσεις επιθετικής και βίαιης συμπεριφοράς, συχνά όταν πρόκειται για πελάτες με διαταραχές συμπεριφοράς. Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι υπάλληλοι αυτοί πρέπει να είναι ειδικά καταρτισμένοι ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος τραυματισμού είτε του προσωπικού είτε των πελατών.

Αποτελέσματα

Δεκατέσσερις υπάλληλοι από όλα τα νοσοκομεία έλαβαν κατάρτιση ως εκπαιδευτές στην παρουσίαση ενός αναγνωρισμένου προγράμματος για τη «μη βίαιη παρέμβαση σε περίπτωση κρίσης». Το πρόγραμμα αυτό που διατίθεται από έναν διεθνή πρωτοπόρο στον τομέα ελέγχου της συμπεριφοράς, καθώς εφαρμόζεται στη διαχείριση κρίσεων, συνδυάζει αποδεκτές έννοιες βίαιης συμπεριφοράς στο πλαίσιο ενός διδακτικού συστήματος που παρέχει σε όλο το προσωπικό εύκολα κατανοητά πρότυπα, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν όταν αντιμετωπίζουν άτομα που επιδεικνύουν ανήσυχη, εχθρική ή βίαιη συμπεριφορά. Οι εκπαιδευτές έχουν αρχίσει να παρουσιάζουν προγράμματα κατάρτισης σε πολυεπιστημονικό προσωπικό που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή.

Τον Νοέμβριο 2001 εγκαινιάστηκε μια πολιτική παρατηρήσεων και παραπόνων. Η πολιτική αυτή βασίζεται στην κατάρτιση σχετικά με την περίθαλψη πελατών και την υλοποίηση άλλων πρωτοβουλιών. Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται στην επικοινωνία και τη βελτίωση των εγκαταστάσεων αναμονής σε τομείς όπως το τμήμα επειγόντων περιστατικών και τα εξωτερικά ιατρεία.

Σε όλα τα νοσοκομεία εφαρμόζεται τώρα μια τυπική μέθοδος αξιολόγησης κινδύνων και παρέχεται επί του παρόντος η κατάρτιση στη χρησιμοποίησή της.

Υπεύθυνοι επί των θεμάτων της υγείας εργάστηκαν με μια πολυεπιστημονική ομάδα στο τμήμα επειγόντων περιστατικών για την πραγματοποίηση μιας αξιολόγησης κινδύνων μείζονος χαρακτήρα στο τμήμα αυτό. Προσδιορίστηκαν σημεία υψηλού κινδύνου που σχετίζονται με το θέμα της βίας και της επιθετικής συμπεριφοράς εναντίον του προσωπικού. Η πρακτική αυτή είχε ως αποτέλεσμα την ανάληψη των εξής δράσεων:

- καθιέρωση ενός προγράμματος κατάρτισης στη «μη βίαιη παρέμβαση σε περιπτώσεις κρίσης»·
- ενίσχυση της παρουσίας του προσωπικού ασφαλείας·
- παροχή πληροφοριών στο τμήμα σχετικά με την πολιτική έναντι ατόμων που είναι υπεύθυνοι για κατάχρηση δικαιωμάτων·
- παροχή προσωπικών συστημάτων και συστημάτων συναγερμού σε περίπτωση πανικού·
- ενίσχυση της κάλυψης με τηλεοράσεις κλειστού κυκλώματος·
- ενίσχυση της συνεργασίας με την αστυνομία. Διορίστηκε ένας αξιωματικός-σύνδεσμος που θα συνεργάζεται στενά με το προσωπικό του νοσοκομείου·
- τρεις επιτυχημένες ποινικές δίωξεις παραβατών από τα δικαστήρια·
- εξέταση της εργονομίας του τμήματος από την άποψη της πρακτικής πρόληψης και εξασφάλισης ασφαλείας στην εργασία.

Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινού όσον αφορά το παρόν θέμα μέσω άρθρων που δημοσιεύτηκαν στα τοπικά μέσα μαζικής ενημέρωσης

Δεν έχει αναληφθεί διαδικασία τυπικής αξιολόγησης, διότι η εργασία βρίσκεται ακόμη στο στάδιο της υλοποίησης. Στόχος της είναι η συλλογή τόσο ποσοτικών όσο και ποιοτικών πληροφοριών από το

Waiting time information for patients



προσωπικό μέσω αναλύσεων των αναφορών επεισοδίων, ερωτηματολογίων, ομάδων εστίασης και συνεντεύξεων.

Ωστόσο, είναι ήδη εμφανείς ορισμένες σημαντικές αλλαγές:

- ο αριθμός των επεισοδίων που αναφέρθηκαν κατά τους πρώτους έξι μήνες του 2002 αυξήθηκε πάλι σημαντικά σε 59. Αν η τάση αυτή συνεχιστεί, ο αριθμός θα είναι σχεδόν διπλάσιος σε σχέση με εκείνον του 2001. Η καταγγελία επεισοδίων σε όλες τις άλλες κατηγορίες αυξήθηκε δραματικά κατά την περίοδο 2000-2002·
- κατά το 2002, το νοσοκομείο διπλασίασε τους πόρους που λαμβάνει από το Υπουργείο Υγείας και Παιδιών για θέματα υγείας και ασφάλειας·
- τρεις ποινικές διώξεις εναντίον παραβατών κατέληξαν σε θετικό αποτέλεσμα·
- η προσέγγιση της πολυεπιστημονικής ομάδας ως προς την αξιολόγηση κινδύνων εξετάζεται σε άλλους πολύπλοκους χώρους (π.χ. στα χειρουργεία)·
- εντείνεται η εμπιστοσύνη στη δυνατότητα της χρησιμοποίησης αποδεικτικών στοιχείων, όπως η αναφορά επεισοδίων, προκειμένου να δοθεί έμφαση σε τομείς που προκαλούν ανησυχία και στην ανάγκη τροποποίησης της πρακτικής.

Παρατηρήσεις

Όταν εφαρμόζονται βελτιωμένα συστήματα καταγγελίας, συχνά ο αριθμός των αναφερόμενων επεισοδίων μπορεί να είναι αυξημένος. Η αξιολόγηση και η διαχείριση κινδύνων αποτελούν τα κύρια συστατικά της πρωτοβουλίας αυτής. Δόθηκε έμφαση σε τομείς υψηλότερου κινδύνου. Ορισμένες φορές ενδείκνυται ενδεχομένως να χρησιμοποιείται εξωτερική εμπειρογνωμοσύνη, όταν οι αρμόδιοι στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας σε τοπικό επίπεδο χρειάζονται υποστήριξη. Εφαρμόστηκε μια σειρά από μέτρα ελέγχου που σχετίζονταν με την πραγματοποίηση αλλαγών στο χώρο εργασίας και τη δημιουργία νέων συστημάτων. Σε παρεμβάσεις όπως η ανωτέρω, είναι σημαντικό να ζητείται η γνώμη των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους σε όλα τα στάδια.