

2.11. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ: «ΑΣΦΑΛΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ»



Sectorfondsen Zorg en Welzijn

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Nederland

Πληροφορίες: Jan Franx
Τηλ. (31-30) 273 94 08
E-mail: j.franx@fondsenzw.nl

Θέμα

Η καθιέρωση του σχεδίου «ασφαλής περίθαλψη» αποβλέπει κυρίως στη μείωση των περιστατικών προφορικής και σωματικής βίας εναντίον του νοσοκομειακού προσωπικού. Βασικός του στόχος είναι η καθιέρωση μιας πολιτικής μηδενικής ανοχής για την επιθετικότητα και τη βία μέσω π.χ. καθορισμένων συμφωνιών με την περιφερειακή αστυνομία και την εισαγγελία, βάσει των οποίων είναι δυνατό να απαγορεύεται και η πρόσβαση επιθετικών επισκεπτών και ασθενών στα νοσοκομεία.

Πρόβλημα

Μια πρόσφατη έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 130 γενικά νοσοκομεία καταδεικνύει ότι περισσότερο από το ήμισυ των μελών του νοσοκομειακού προσωπικού αναφέρει ότι έχει υποστεί απειλές με όπλα. Οι 200 000 ιατροί και νοσοκόμοι που εργάζονται στα νοσοκομεία υπήρξαν θύματα ψυχολογικής και σωματικής βίας και έχουν υποστεί σεξουαλικό εκβιασμό σε ποσοστό 90 και 78 % αντιστοίχως. Επομένως, το 51 % των ιατρών και νοσοκόμων θεωρεί ότι η ασφάλεια στα νοσοκομεία είναι ανεπαρκής.

Τον περασμένο χρόνο καταγράφηκαν 300 περιστατικά στο νοσοκομείο Westfries Gasthuis του Hoorn. Το αίσθημα ανασφάλειας μεταξύ των μελών του προσωπικού εντείνεται. Το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη» εκπονήθηκε γι' αυτόν ακριβώς το λόγο. Το νοσοκομείο Westfries Gasthuis χρησιμοποιήθηκε ως πρώτος δοκιμαστικός χώρος για το σχέδιο.

Λύση

Αρχικά, πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με τη διοίκηση του ενδιαφερόμενου νοσοκομείου για το σχεδιασμό προγραμμάτων, τα καθήκοντα και τις ευθύνες και τους γενικούς όρους συμμετοχής. Το υπόμνημα που απορρέει από τις διαβουλεύσεις αυτές συνιστά τη βάση για ένα σχέδιο

δράσης. Αν το νοσοκομείο και οι οργανωτές του σχεδίου καταλήξουν σε συμφωνία, το σχέδιο μπορεί να τεθεί σε εφαρμογή.

Οι όροι συμμετοχής έχουν ως εξής:

- κάθε νοσοκομειακό ίδρυμα πρέπει να αρχίσει από το μηδέν. Δηλαδή, δεν επιτρέπεται να εφαρμόζονται ταυτόχρονα άλλα σχέδια με τον ίδιο στόχο όπως το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη». Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατό να γίνει μια γνήσια μηδενική εκτίμηση. Το σχέδιο δράσης επινοείται σύμφωνα με την εκτίμηση αυτή·
- κάθε νοσοκομειακό ίδρυμα οφείλει να διαθέσει τους απαραίτητους πόρους (έναν υπεύθυνο σχεδίου, χρόνο για την πραγματοποίηση της μηδενικής εκτίμησης, πρόβλεψη ενός εσωτερικού εναρκτήριου συνεδρίου) για την εφαρμογή του σχεδίου·
- το νοσοκομειακό ίδρυμα πρέπει να είναι πρόθυμο να συνεργαστεί όσον αφορά τη μετάδοση γνώσεων σε άλλα ιδρύματα.

Το εκτελεστικό/διοικητικό συμβούλιο και η επιτροπή επιχείρησης πρέπει να εγκρίνουν το σχέδιο δράσης.

Μόλις επιτευχθεί συμφωνία, αρχίζει η υλοποίηση του σχεδίου δράσης. Το σχέδιο δράσης του νοσοκομείου Westfries Gasthuis χρησιμοποιείται ως βάση για το σχέδιο. Η διάρκειά του είναι ένα περίπου έτος.

Το σχέδιο δράσης παρουσιάζεται κατά τη συνεδρίαση έναρξης. Μετά την παρουσίαση διοργανώνεται ένα φόρουμ συζήτησης με τον υπεύθυνο σχεδίου, την αστυνομία, την εισαγγελία και το εκτελεστικό συμβούλιο. Συνιστάται επίσης μια ομάδα εργασίας από διάφορα μέλη του προσωπικού που εργάζονται σε πτέρυγες που εκτίθενται σε κίνδυνο. Μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατέδειξε ότι τα περισσότερα περιστατικά συμβαίνουν στο γραφείο υποδοχής/τηλεφωνικό κέντρο, στο τμήμα ατυχημάτων και επειγόντων περιστατικών και στην ψυχιατρική πτέρυγα, και κατά το σαββατοκύριακο τις βραδινές και νυκτερινές ώρες.

Η μηδενική εκτίμηση πραγματοποιείται με τη χρησιμοποίηση των κατωτέρω δεδομένων:

- καταγγελίες συμβάντων·
- εξέταση των μέτρων που έχουν ήδη ληφθεί για την πρόληψη παρόμοιων συμβάντων. Τα μέτρα αυτά μπορεί να έχουν ληφθεί στους τομείς της οργάνωσης, του σχεδιασμού κτιρίων και της κατάρτισης·
- αποτελέσματα ερευνών και συνεντεύξεων με το προσωπικό πτερύγων που εκτίθενται σε κίνδυνο.

Η ομάδα εργασίας καταρτίζει καταρχήν έναν κατάλογο κινδύνων. Οι λιγότερο ασφαλείς χώροι απεικονίζονται στα σχέδια του κτιρίου με τη βοήθεια χρωμάτων. Το προσωπικό και ο υπεύθυνος σχεδίου ζωγραφίζουν τα δωμάτια χρησιμοποιώντας κατάλληλα χρώματα και η πρακτική αυτή συνιστά τη βάση για τη συζήτηση σχετικά με ενδεχόμενες βελτιώσεις:

- **κόκκινο:** χώρος υψηλού κινδύνου επιθετικής και βίαιης συμπεριφοράς που περιλαμβάνει πολύτιμα αντικείμενα που είναι ελκυστικά για τους εγκληματίες·
- **κίτρινο:** δεν υφίσταται σοβαρός κίνδυνος επιθετικής και βίαιης συμπεριφοράς. Ο χώρος περιλαμβάνει πολύτιμα αλλά όχι ελκυστικά αντικείμενα·
- **πράσινο:** δεν υπάρχουν πολύτιμα αντικείμενα. Επομένως, οι πιθανότητες μιας επίθεσης είναι μικρές.

Κάθε απάλληλος κομίζει συναγερμό. Ο συναγερμός μπορεί να ενεργοποιηθεί μόλις προκύψει μια απειλή οποιασδήποτε μορφής. Το προσωπικό ασφαλείας θα μεταβεί στον τόπο του συμβάντος μέσα σε λίγα λεπτά. Κατόπιν εκτιμάται η σοβαρότητα της κατάστασης και το προσωπικό ασφαλείας προσπαθεί

καταρχάς να την ελέγξει. Αν αυτό αποβεί αδύνατο, μπορεί να κληθεί η αστυνομία.

Χρησιμοποιείται ένα «σύστημα δελτίων», βάσει του οποίου οι μορφές επιθετικής συμπεριφοράς κατανέμονται ως εξής:

- προφορική επίθεση: ύβρεις, απειλητική συμπεριφορά, μη σοβαρές απειλές, σεξουαλικός εκβιασμός
- σοβαρές απειλές: σοβαρή απειλητική συμπεριφορά, συνεχής παρενόχληση, παρακολούθηση, εκτόξευση απειλών προς τις οικογένειες, απειλή με τη χρήση αντικειμένου, απόπειρα τραυματισμού, απόπειρα χτυπήματος ή λακτίσματος ενός ατόμου, παρατηρήσεις που δημιουργούν διακρίσεις
- σωματική βία: βιαιοπραγία, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής βίας, καταστροφή επίπλων, εκτόξευση αντικειμένων, παρεμπόδιση ενός ατόμου να εξέλθει του δωματίου, σπρώξιμο, τράβηγμα ή πτύση, δάγκωμα ή πρόκληση αμυχών, χτύπημα, λάκτισμα ή χτύπημα με το κεφάλι, πρόκληση κακώσεων.

Σε περίπτωση προφορικής επίθεσης, ο ιατρός/νοσοκόμος επιχειρεί να ηρεμήσει τον ασθενή/επισκέπτη και στη συνέχεια καταγράφει το συμβάν. Αν το σχετικό άτομο είναι αδύνατο να ηρεμήσει, ζητείται βοήθεια μέσω ενός σήματος συναγερμού. Στη συνέχεια καταγράφεται το επεισόδιο.

Σε περίπτωση σοβαρών απειλών, ενεργοποιείται αμέσως το σήμα συναγερμού. Το προσωπικό ασφαλείας παρεμβαίνει, καταγράφει το συμβάν και επιδίδει στο απειλητικό άτομο ένα «κίτρινο δελτίο». Σε περίπτωση επίδοσης «κίτρινου δελτίου», το επεισόδιο καταγγέλλεται στην αστυνομία.

Σε περίπτωση σωματικής βίας, ενεργοποιείται αμέσως το σήμα συναγερμού. το προσωπικό ασφαλείας παρεμβαίνει, καταγράφει το περιστατικό και επιδίδει στο απειλητικό άτομο ένα «κόκκινο δελτίο». Σε περίπτωση επίδοσης κόκκινου δελτίου, το προσωπικό ασφαλείας αναφέρει το συμβάν στην αστυνομία και το



εν λόγω άτομο παραπέμπεται στον αντεισαγγελέα, ο οποίος αποφαινεται σχετικά με το θέμα και είτε επιτυγχάνεται συμβιβασμός είτε επιδίδεται κλήση. Η είσοδος του παραβάτη στο νοσοκομείο μπορεί ενδεχομένως να απαγορευτεί —εκτός αν πρέπει να γίνει δεκτός στο τμήμα επειγόντων περιστατικών ή χρειάζεται ψυχιατρική φροντίδα— και του επιδίδεται σχετική επιστολή. Η απαγόρευση εισόδου στο νοσοκομείο είναι δυνατή βάσει μιας συμφωνίας με το γραφείο του εισαγγελέα.

Υπάρχει στενή συνεργασία με την αστυνομία. Για παράδειγμα, μπορεί να δοθεί προειδοποίηση ότι άτομα που ενεπλάκησαν σε επεισόδιο είναι καθ' οδόν προς το νοσοκομείο. Το νοσοκομείο μπορεί έτσι να λάβει μέτρα ώστε να μην αναζωπυρωθεί και πάλι το επεισόδιο στο νοσοκομείο.

Όταν σημάνει συναγερμός ενεργοποιούνται συσκευές λήψης. Οι συσκευές αυτές λειτουργούν με ηλεκτρονικό υδατογράφημα ώστε οι εικόνες να μην είναι δυνατό να παραποιηθούν. Έτσι η εισαγγελία μπορεί να χρησιμοποιήσει τις εικόνες αυτές ως αποδεικτικό στοιχείο.

Οι επισκέπτες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για ένα ξαφνικό γεγονός μέσω μιας κινητής οθόνης στο χώρο υποδοχής. Κατ' αυτόν τον τρόπο είναι δυνατό, για παράδειγμα, να ενημερώνονται οι επισκέπτες για ένα έκτακτο περιστατικό, εξαιτίας του οποίου οι προγραμματισμένες ιατρικές επισκέψεις τους θα καθυστερήσουν. Αυτό επιτρέπει στους επισκέπτες να καταλαβαίνουν τους λόγους μιας καθυστέρησης και έτσι κατευνάζεται η δυσαρέσκειά τους.

Η κατάρτιση του προσωπικού καλύπτει διάφορους τομείς: σχέσεις με τους πελάτες, αντιμετώπιση της επιθετικότητας και αυτοάμυνα. Μια ομάδα υπαλλήλων κατερίσθη για την παροχή συμβουλών μετά από μια τραυματική εμπειρία. Μπορεί να κληθούν να βοηθήσουν τα «θύματα» ύστερα από ένα περιστατικό.

Μία φορά κάθε έξι εβδομάδες, το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη» περιλαμβάνεται στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων συμβουλευτικού χαρακτήρα της διοίκησης και του προσωπικού, στις πτέρυγες που εκτίθενται σε κίνδυνο. Συνήθως, είναι παρών ένας εκπρόσωπος της αστυνομίας, στον οποίο το προσωπικό θέτει ερωτήσεις. Για παράδειγμα, «τι κάνω με τα όπλα ή τα ναρκωτικά που ανακαλύπτω σε έναν ασθενή;» Οι υπάλληλοι παρέχουν επίσης πληροφορίες στην αστυνομία ύστερα από κάθε επεισόδιο στο οποίο εμπλέκονται. Τα θέματα της συζήτησης είναι, για παράδειγμα, ο τρόπος λειτουργίας του συστήματος συναγερμού, ο χρόνος που χρειάστηκε για να φτάσει η αστυνομία στον τόπο του συμβάντος και τι συνέβη στον παραβάτη.

Η υπόλοιπη οργάνωση καταρτίζεται επίσης για το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη».

Αφίσες και διαφημιστικά έντυπα περιγράφουν το σχέδιο στα ιατρεία των παθολόγων, οδοντιάτρων και φυσιοθεραπευτών, στα δημοτικά κέντρα, στα αστυνομικά τμήματα και στο νοσοκομείο. Το κοινό ενημερώνεται επίσης τακτικά για το σχέδιο μέσω των εφημερίδων. Συνεπώς, όλοι γνωρίζουν τα ληφθέντα μέτρα.

Αποτελέσματα

Μια πρόσφατη έρευνα κατέδειξε ότι, μετά τη λήψη μέτρων βάσει του σχεδίου «ασφαλής περίθαλψη», η σωματική βία στο νοσοκομείο Westfries Gasthuis μειώθηκε κατά 30 %. Οι προφορικές επιθέσεις μειώθηκαν κατά 27 %. Το νοσοκομείο Westfries Gasthuis έχει πλέον καταστεί σημαντικός πρωτοπόρος στη συμφωνία περί νοσοκομειακής υγείας και ασφάλειας ⁽¹⁾. Επί του

⁽¹⁾ Συμφωνία περί νοσοκομειακής υγιεινής και ασφάλειας

Τα εργοδοτικά και εργατικά σωματεία και η κυβέρνηση έχουν συνάψει πολυετείς συμφωνίες στο πλαίσιο της συμφωνίας περί νοσοκομειακής υγιεινής και ασφάλειας. Οι συμφωνίες αποβλέπουν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, στη μείωση των απουσιών από την εργασία και στην προώθηση της επανένταξης των εργαζομένων.

παρόντος, αναζητούνται εννέα κατάλληλες τοποθεσίες σε όλη τη χώρα για την εφαρμογή του σχεδίου «ασφαλής περίθαλψη». Η ιδέα είναι να χρησιμοποιηθούν τρία μεγάλα, τρία μεσαίου μεγέθους και τρία μικρά νοσοκομεία. Κατά τον τρόπο αυτό, θα αποκτηθεί εμπειρία και θα διαπιστωθεί αν υπάρχουν διαφορές όσον αφορά τον αριθμό και τον τύπο αναφορών εκ μέρους των διαφόρων περιφερειών.

Ενώ αναζητούνται κατάλληλες τοποθεσίες πρότυπων ιδρυμάτων, το σχέδιο εξακολουθεί να αναπτύσσεται. Αυτή τη στιγμή, πραγματοποιείται εργασία για τη δημιουργία ενός σήματος ποιότητας για το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη». Προβλέπεται η τοποθέτηση του σήματος αυτού στις εισόδους των νοσοκομειακών ιδρυμάτων στα οποία εφαρμόζεται το σχέδιο «ασφαλής περίθαλψη».

Παρατηρήσεις

Δύο παραδείγματα περιλαμβάνονται σε αυτό το φυλλάδιο πρωτοβουλιών για τον περιορισμό της βίας στην εργασία στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης και εκφράζεται έντονη ανησυχία για το αυξανόμενο αυτό πρόβλημα. Ορισμένες ιδέες που περιλαμβάνονται στα σχετικά παραδείγματα θα μπορούσαν να εφαρμοστούν και σε άλλες παρεμβάσεις.

Αυτό είναι ένα παράδειγμα μιας πολιτικής μηδενικής ανοχής όσον αφορά τη βία στην εργασία, για την οποία η διοίκηση και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων καθορίζουν ένα σχέδιο δράσης. Έχει εφαρμοστεί μια σειρά προληπτικών μέτρων, από την πραγματοποίηση αλλαγών στο φυσικό περιβάλλον έως τη βελτίωση των συστημάτων. Χρησιμοποιείται ένα καινοτόμο σύστημα χαρτογράφησης για τον προσδιορισμό των πτερύγων και τοποθεσιών προτεραιότητας και, στη συνέχεια, καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να περιοριστεί ο κίνδυνος βίας. Ένα σύστημα κίτρινων και κόκκινων δελτίων εφαρμόζεται όσον αφορά τους παραβάτες, ενώ απαγορεύεται στα άτομα που προβαίνουν σε σωματικές βίαιες πράξεις η είσοδος στο νοσοκομείο, εκτός αν πρόκειται για ένα έκτακτο περιστατικό ή για την παροχή ψυχιατρικής περίθαλψης.