



- بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب و موثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد.
 - بیمار حق دارد محل بستری، پزشک، و سایر اعضای گروه معالج خود را در صورت تمایل بشناسد.
 - تکریم بیمار و مشتری یکی از ارکان مهم تضمین کیفیت خدمات در نظام سلامت است.
- چون مراجعین به بیمارستان (اورژانس) در شرایط بحرانی به سر می‌برند و فشارهای جسمی و روانی را تحمل می‌کنند ممکن است خشمگین شوند.

- براساس مواد 608 و 609 قانون مجازات اسلامی به صراحت عنوان شده چنانچه هر کس اعم از بیمار و بستگان و پرسنل درمانی توهین کنند مشمول 3-6 ماه حبس ، شلاق تا 74 ضربه و جزای نقدی می شوند. الفاظ اهانت آمیز و تحقیر کننده و انجام اقدامات عملی که دلالت بر توهین داشته باشد جزو مصادیق توهین به شمار می رود .

- حق پرسنل درمانی است که بدون وجود خشونت و رفتار خشن اقدام به ارائه خدمت خود بنمایند.

- اکثریت خشونت ها علیه پرسنل پرستاری گزارش نمی شوند.

- پرستاران در ارتباط با مدیریت خشونت و نیز استراتژی های مقابله با آن هیچ آموزشی ندیده اند و در بیش از 85 درصد موارد از نحوه حل و فصل واقعه خشونت ناراضی بودند.

● پرستار بیمارستانی در یاسوج در پی خشونت همراه بیمار به وی چشم خود را از دست داد. معاون سازمان نظام پرستاری گفت: در پی این حادثه چشم این پرستار به شدت آسیب دید و متأسفانه عمل جراحی بر روی شبکیه وی موفقیت آمیز نبوده و بینایی خود را از دست داده است. علت این حادثه انتقال بیمار از بخش ICU به بخش عادی بوده است و ضارب در پی شکایت پرستار دستگیر شده است.

● به گفته معاون سازمان نظام پرستاری متأسفانه اکثر پرستاران به علت رفتارهای خشونت آمیز همراهان بیمار در معرض خطر قرار دارند و آسیب می بینند و امنیت شغلی پایین دارند. طبق بررسی های سازمان نظام پرستاری 84% پرستاران در هر 6 ماه حداقل یک بار خشونت لفظی و 30% حداقل یک بار خشونت فیزیکی را تحمل می نمایند و متأسفانه قانون گذار و مسئولان اجرایی بیمارستان اقدام موثری برای کاهش این خشونت ها به کار نمی گیرند و این حوادث مرتباً تکرار می شود.

● در مشهد نیز بیمار عصبی با ضربه محکم مشت استخوان بالای بینی یک پرستار را شکست به طوری که پزشکان می گویند حالت له شدگی آن همیشه باقی می ماند.

● مجروحیت دیگر نیز مربوط به بهیاری در بیمارستان مصطفی خمینی تهران بود که با کف دست همراه بیمار بر چشمش مورد آسیب چشمی قرار گرفت.

مطالعات نشان می دهد که امروزه خشونت در بسیاری از محیط های کاری در حال افزایش است یکی از محیط هایی که همیشه درگیر خشم و خشونت می باشد محیط های درمانی است. ریسک خشونت در محیط های بیمارستانی 16 برابر بیش از سایر حرف می باشد. خشونت در مراکز درمانی پیامدهایی همچون کاهش بهره وری ، افزایش غیبت از کار ، کاهش رقابت پذیری برای سازمان ، ترس و اضطراب ، اختلال اضطراب پس از تروما (P.T.S.D) و تحمیل هزینه های درمانی و بازنشستگی و در برخی موارد تعطیلی کار (اختلالات اجتماعی) ، کاهش کیفیت کار را دنبال دارد. در انگلستان خشونت علیه پرستاران هزینه ای برابر 30 میلیون پوند به سیستم سلامت تحمیل می نماید . شیوع خشونت در میان پرستاران در کشورهای اروپایی 57-93 درصد است

- خشونت یک موضوع نگران کننده برای هر کس و در هر محیط کاری می باشد . اگرچه تمام کارکنان بیمارستان در معرض خشونت فیزیکی و کلامی می باشند اما کارکنان پرستاری به دلیل تماس مستقیم با بیماران و همراهان بیمار در معرض خطر بیشتری هستند . پرستاران 3 برابر بیش از کارکنان حرف سلامت در معرض خشونت قرار می گیرند و پرستاران زن آسیب پذیرتر هستند . حدود 25% پرستاران در ایران حداقل یک بار مورد تهاجم قرار گرفته اند که در حدود 30% موارد منجر به آسیب پرستاران شده است .
- خشونت در محیط کار به مواردی گفته می شود که در آن فرد در موقعیتی مرتبط با کارشان مورد سوء استفاده قرار می گیرد .
- موضوع نگران کننده در این مورد خشونت حتی علیه دانشجویان پرستاری است که حدود 50% از دانشجویان نوعی از خشونت را در طی دوران تحصیل تجربه کرده اند .
- در برخی کشورها پرستاری به عنوان یک شغل خطرناک محسوب می شود
- چون استراتژی مدون برای ارائه گزارش و پیگیری مجدانه در اختیار پرسنل پرستاری نیست . فراوانی این پدیده مشخص نیست و عامل مهمی برای ایجاد نارضایتی شغلی و ترک حرفه پرستاری است . پرستاران بخش اورژانس از وقوع حادثه خشونت زا در بخش نگران هستند و حفظ امنیت خودشان را در اورژانس خواهان هستند .

علل بالا بودن خشونت علیه پرستاران

- بیشترین تماس مستقیم با بیماران و همراهان بیمار
- برخورد در بحرانی ترین شرایط با بیماران
- کانالیزه شدن کاستی های موجود از طرف سایر رسته های درمانی به طرف پرستاری و پرستاران
- تعرفه بالای خدمات
- کاستی های موجود در پاراکلینیک ها
- کمبود های نیروی انسانی در بخش درمان و فشار کاری بیش از حد به پرستاران

● ریسک فاکتورهای مرتبط با خشونت علیه پرستاران

● در سنین پایین پرستاران زیر 40 سال خشونت بیشتر است.

جنس مذکر خشونت بیشتر است.

در کلیه رده های پرستاری (سوپروایزر - سرپرستار - پرستارو..) خشونت به یک میزان است

سابقه کار : هرچه سابقه پایین تر خشونت بیشتر است.

خشونت در بخش های اورژانس و روانی خشونت بیشتر است و در بخشهای ICU و اتاق عمل کمتر است

حجم بالای مراجعین در یک شیفت کاری با افزایش خشونت رابطه معنی داری دارد.

وجود شیفت های طولانی مدت و افزایش خشونت ارتباط مستقیمی وجود دارد.

وجود اضافه کاری های تحمیلی و به طور کلی شیفت های بیش از 40 ساعت در هفته باعث افزایش درصد خشونت می شود.

انواع خشونت

- خشونت زبانی که حدود 85% خشونت ها را شامل می گردد.
- خشونت جسمانی حدود 7%
- خشونت روانی 8%

عوامل خشونت

- بیمار
- همراه بیمار
- سایر کادر

مصادیق انواع خشونت در بیمارستان ها علیه پرستاران

- توهین و فحاشی به صورت فریاد زدن، دشنام دادن، تغییر چهره ،
تغییر تون صدا
- تهدید و ترساندن
- خشونت فیزیکی عمدتاً به صورت ضربه زدن ، هل دادن، چنگ
زدن و لگد زدن، بلند کردن مشتمت و کوبیدن ، سیلی زدن،
نیشگون گرفتن ، پرت کردن اشیا، گاز گرفتن ، تظاهر می کند

راه کارهای مقابله با خشونت علیه پرستاران

- تعیین روش های مدیریتی در پی چندین مورد خشم علیه پرستاران برنامه عملیاتی مدیریت خشم (خشونت علیه پرستاران) در حال تدوین است.
- پیشگیری
- آموزش پرستاران و نگهبانان مناطق کلیدی و حساس نظیر نگهبانان ، پرستاران اورژانس و بخش های حساس باید قابلیت کنترل خشم خود را داشته باشند که این خشونت و عصبانیت ناشی از فشار کاری است که با خشونت و رفتارهای تهاجمی همراهان بیمار همراه شده که باید مدیریت علمی شود.
- بررسی آموخته ها
- انگیزش و نحوه عملکرد مسئولان سیستم مراقبت : استفاده از نگهبانهای خوش لباس و خوش کلام و تحصیل کرده (حداقل دیپلم) با اشراف کامل به شرح وظایف موجود و تعریف بسته های خدمتی برای نگهبانان و نظارت کامل بر عملکرد نگهبانان
- فراهم نمودن برنامه های آموزشی مستمر

راه کارهای مقابله با خشونت

- منابع کافی: نصب دوربین های مدار بسته مجهز به سیستم حفاظتی و حتی تجهیز پرستاران به اسپری های دفاع شخصی
- محدود کردن زمان ملاقات
- نظارت و پاسخگویی در مراقبت از بیماران
- ارتقای قوانین و شرح وظایف موجود
- افزایش نیروی انسانی موجود
- بهبود ارتباط بین بخشی

محور برنامه های عملیاتی برای کنترل پدیده خشم در بیمارستان ها

- اقدامات فیزیکی و محیط کار
- استراتژی و سیاست گذاری و پروتکل های بخش
- کسب مهارت های فردی در کنترل خشم و آرام کردن محیط

پیشنهادات سازمان نظام پرستاری در رابطه با کنترل

خشم

- آموزش کنترل خشم در دانشکده های پرستاری و نیز بکار گیری اساتید مرتبط در زمینه بالینی در اورژانس
- بکار گیری پرستاران مجرب و با تجربه در بخش های اورژانس
- بهره گیری از نگهبانان با تجربه ای افرادی که حس مسئولیت بالایی دارند.
- مستقر نمودن مامورین نیروی انتظامی در بیمارستان ها با توجه کامل به شرح وظایف و تدوین سیستم های نظارتی برای این مامورین
- استاندارد کردن و یا حداقل متناسب نمودن نیروی انسانی در بخش های اورژانس
- استفاده از اسپری های دفاع شخصی در اورژانس
- استفاده از ظرفیت های قانونی در حمایت از پرسنل و نیز تهیه آیین نامه ها و بخش نامه های بر حسب نیاز روز
- تعامل با مراجع قضایی برای حمایت های قانونی از پرسنل
- تدارک ایستگاه های پرستاری مناسب
- تدوین منشور حقوق خدمت دهندگان نظام سلامت

از توجه شما عزیزان سپاسگذارم



• شرایط قبل از تحریک بیماران و همراهان عصبی را بررسی کنید:

به حقوق بیمار و همراه وی احترام بگذارید

- 1- تماس چشمی مناسب داشته باشید (ورفتارهای غیر کلامی مناسب)
- 2- با دقت به گفته های بیمار و همراهان گوش دهید.
- 3- به سئوالات و ابهامات آنها پاسخگو باشید.
- 4- دردهای تحلیل برنده و سنگین را تسکین دهید.
- 5- شرایط بیمار را برای اطرافیان توضیح دهید. (اطمینان دهی نابجا نداشته باشید)
- 6- توضیح دهید چه طرحی برای درمان بیمار دارید و در چه زمانی هر کدام از آنها انجام خواهد شد.
- 7- نشان دهید که شرایط روحی و فیزیکی بیمار و همراه وی را درک می کنید
- 8- در برابر بیمار بد حال یا اورژانسی شوخی، مزاح و خنده نداشته باشید.
- 9- فرد آموزش دیده برای دادن خبر بد در دسترس داشته باشید.

● علايم خشونت قريب بيماران و همراهان عصباني:

- 1- اعمال خشونت اخير از جمله خسارت زدن به اموال
- 2- تهديد كلامي و جسمي (ارعاب)
- 3- حمل اسلحه يا ساير اشيايي كه به عنوان اسلحه از آنها استفاده شود .
- 4- تحريك رواني - حركتي فزاينده
- 5- مسموميت با الكل يا ساير موارد

• خطر خشم بیماران و همراهان را ارزیابی کنید:

- 1- تفکر، میل، قصد و طرح خشونت، قابلیت دسترسی به ابزار خشونت، اجرای طرح و تمایل به کمک دیگران را در نظر بگیرید.
- 2- ویژگی های جمعیت شناختی را در نظر بگیرید: جنسیت (مرد)، سن، وضعیت اقتصادی - اجتماعی (پایین)، حمایت اجتماعی (اندک) و شناخت زبان از لحاظ قومیت
- 3- سابقه بیمار را در نظر بگیرید: خشونت، اعمال غیر خشن ضد اجتماعی، عدم کنترل تکانه (مانند قماربازی، سوء مصرف مواد، خودکشی یا جرح خویشان، روان پریشی

• اقدامات ضروری در موارد رخداد تحریک یا پرخاشگری بیماران و همراهان

- 1- بیماران و همراه مشکل دار را با دارو یا مهار فیزیکی یا روان درمانی آرام کنید.
- 2- تهدید نکنید بلکه با قاطعیت و اعتماد به نفس (عدم پذیرش خشونت) را برای بیمار یا همراه بیان کنید.
- 3- با قاطعیت دعوت به آرامش کنید و بخواهید مشکل را در محیط مناسب به صورت کلامی بیان کند.
- 4- در صورت احتمال خطر آسیب دیدن (فاصله بگیرید - نیروهای انتظامی را مطلع کنید).
- 5- مراقب موارد خود زنی در بیماران و همراهان با اختلال شخصیت ضد اجتماعی باشید.

● روشهای پیشگیری از صدمه زدن بیماران یا همراهان خشمگین بیمار:

الف) از جرح خویشتن و خودکشی جلوگیری کنید. ضمن ارزیابی به هر طریق ممکن از آسیب زدن بیماران به خود جلوگیری کنید.

ب) از اعمال خشونت نسبت به دیگران جلوگیری کنید. ضمن ارزیابی مختصراً "میزان خطرناکی بیمار را ارزیابی کنید."

پزشکان و پرستاران باید مراقب موارد ذیل باشند:

● بیماران روانی، بیماران با سوء مصرف مواد یا دارو

-2 به همراهان بیمار مضطرب توجه نموده و آرامش دهی داشته باشید.

-3 مراقب افزایش پلکانی خشم بیمار یا همراه باشید.

-4 شرایط پر تنش را مدیریت کنید (عصبانی نشوید - تحریک نشوید - از ارتباط چشمی و کلامی با همراه یا بیماران تحریک کننده دوری کنید).

● مراقب شکایت شدن از گروه درمانگر باشید و به نقش روپوش سفید توجه کنید. به حس درونی خود در خصوص احتمال آسیب توجه کنید.

● اگر خطر قابل ملاحظه به نظر برسد اقدامات زیر را انجام دهید:

- 1- به بیمار و همراه اطلاع دهید که خشونت قابل قبول نیست.
- 2- با بیمار و همراه به گونه ای بدون تهدید برخورد کنید.
- 3- به بیمار و همراه اطمینان و آرامش دهید در سنجش واقعیت به او کمک کنید.
- 4- به بیمار و همراه بگویید که در صورت لزوم از مهار فیزیکی برابر با مقررات برخورد خواهد شد.
- 5- گروهی را برای مهار فیزیکی آماده داشته باشید. (نیروی انتظامی)
- 6- ضمن مهار همراهان بیمار به دقت مراقب آنها باشید.

● اشتباهات زیر را مرتکب نشوید:

- 1- افراد را به چالش نکشید.
- 2- هر برخورد خشن از طرف کارکنان، یک رفتار غیر حرفه ای و ناشیانه است (کلامی - غیر کلامی)
- 3- عدم رعایت حرمت و عزت نفس افراد در مقابل اطرافیانشان
- 4- قرار نیست در هر مناظره یا درگیری پیروز میدان باشیم (تبحر برخی افراد در برخی حیطه ها بیشتر است)
- 5- عدم توجه به احساس خطر درک شده.