

	JU ZAVOD ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA I MATERINSTVA KANTONA SARAJEVO ЈУ ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА И МАТЕРИНСТВА КАНТОНА САРАЈЕВО	Komisija за квалитет
Broj dokumenta <i>10-2841-01/0</i>	POLITIKE I PROCEDURE BEZBJEDNOST – OPĆE MJERE Kriterij S: 17.7, 17.9	Revizija se vrši svake 3 godine ili po potrebi ranije

ZAŠTITA RADNIKA OD NASILNOG PONAŠANJA	Verzija: <i>Ukupno str. 5</i>
--	---

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI.

Svaki radnik Zavoda (zdravstveni radnik, zdravstveni saradnik, nemedicinski radnik) ima pravo da radi u okruženju u kome je bezbjedan i u kome nema nasilja od strane pacijenata, članova njihove porodice, pratnje, posjetilaca, drugih radnika i drugih lica koji rade i borave u Zavodu. Zbog toga radnici treba da imaju jasne upute o njihovom ponašanju u slučajevima kada je potrebno preduzeti odgovarajuće akcije zaštite.

Istovremeno, uz poštivanje prava koja pripadaju radnicima, a odnose se na bezbjedno okruženje i uslove rada, radnici su dužni poštivati prava pacijenta, ostalih korisnika usluga i osoba koja rade i borave u Zavodu, a koja se prvenstveno odnose na ponašanje njihovog dostojanstva, psihičkog i fizičkog integriteta.

Prilikom procjene rizika i reakcije na postupanje pacijenata, drugih radnika i drugih lica, svaki radnik mora voditi računa o postojećim uslovima rada Zavoda, a koje se u prvom redu, odnose na nedovoljan broj uposlenika u određenim segmentima i nedostatak tehničkih sredstava zaštite, kao i samu prirodu posla i radne procese (specifičnost zanimanja, otvorenost zdravstvenih ustanova i neophodnost stalnog protoka osoblja, gužve, prirodu oboljenja i sl.)

2. PODRUČJE PRIMJENE

Svi Lokaliteti/Službe/Zavoda.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- 3.1. Neposredni rukovodioci Lokaliteta/Službi Zavoda obavezni su da ovom Procedurom upoznaju osoblje na svom lokalitetu i službi.
- 3.2. Procedura treba da je postavljena na vidno mjesto dostupno svim uposlenicima.
- 3.3. Svi uposlenici su odgovorni za primjenu ove Procedure.
- 3.4. Neposredni rukovodioci vrše nadzor primjene ove Procedure.

4. PROCEDURA

4.1. Pojam i primjena

- 4.1.1. Ova Procedura se primjenjuje u svim situacijama koje imaju obilježje nasilja, a koje može biti fizičko, emocionalno (psihičko) i seksualno (u daljem tekstu: nasilno ponašanje).
- 4.1.2. Nasilno ponašanje može biti usmjereni od strane pacijenta, člana njegove porodice, pratnje, staratelja ili drugog zakonskog zastupnika i drugog lica (u daljem tekstu: pacijent i drugi korisnik usluga) prema radniku i obrnuto. Može biti usmjereni i od strane jednog radnika prema drugom radniku.
- 4.1.3. Nasilno ponašanje je uvijek povreda radne obaveze ako je prouzrokovano od strane jednog radnika prema drugom radniku, a može istovremeno predstavljati prekršaj ili krivično djelo. Ukoliko je prouzrokovano radniku od strane pacijenta ili drugog korisnika usluga ili obratno, može predstavljati prekršaj ili krivično djelo.
- 4.1.4. Drugo lice koje radi/boravi u Zavodu po osnovu usavršavanja, obrazovanja, rada po ugovoru o djelu, privremenim/povremenim poslovima i sl. dužno je primjenjivati pravila ponašanja utvrđena ovom Procedurom za radnike Zavoda. U slučaju nasilnog ponašanja prema njemu potražit će pomoć najbližeg radnika, koji mu može pružiti potrebnu pomoć. U slučaju nasilnog ponašanja od strane ove kategorije lica ili

prema njima, primjenit će se pravila koja se primjenjuju kod procjene postojanja prekršaja ili krivičnog djela i postupanja u skladu s tom procjenom.

4.2. Najčešći uzroci i oblici nasilnog ponašanja

- 4.2.1.Nasilno ponašanje je kompleksan problem. Mnogo je razloga za njega i može biti uzrokovan strahom, zbuđenošću, upotrebom droge/alkohola ili lijekova, verifikovanim ili neverifikovanim duševnim oboljenjima, frustracijom, ljuntnjom, bolom, ponašanjem radnika, dugim čekanjem, nedostatkom informacija, osjećajem nepoštivanja, neodgovarajućim prostorom, gužvom, vrućinom i sl.
- 4.2.2.Nasilno ponašanje se može manifestovati na različite načine, koji mogu i ne moraju uključivati fizički kontakt i upotrebu sile. Najčešće se pojavljuje kao (nije ograničeno): neprimjereno glasan razgovor; korištenje prijetećeg ili uvredljivog rječnika; negativne i maliciozne primjedbe; ofanzivne geste ili postupci; prijetnje ili prijeteće ponašanje; fizičko nasrtanje; prijetnja opasnim oruđem ili oružjem ili njihovo korištenje; pljuvanje; psovjanje; fizički kontakt u obliku udarca, guranja, grebanja, šamara, davljenja i sl.; bacanje namještaja ili druge stvari prema nekom licu; lomljenje stakla; udaranje u vrata; prijeteći komentari i verbalne uvrede uključujući i nacionalistički i seksistički vokabular; prijeteće geste kao što su mahanje prstom, stiskanje pesnice, približavanje koje može značiti fizički napad; šikaniranje, stvaranje osjećaja straha, poniženja i zbuđenosti. Može se javiti u direktnom kontaktu, telefonskom razgovoru, običnoj ili elektronskoj pošti ili drugim vidovima komunikacije.
- 4.2.3.Posljedice koje mogu nastati su raznolike i variraju od posljedica fizičkog napada (modrice, rane, lomovi i sl.) do psiholoških (emocionalnih trauma).

4.3. Postupanje i prava radnika

- 4.3.1.U cilju preveniranja nasilnog ponašanja od svih radnika se zahtijeva visok nivo profesionalizma koji, u prvom redu, zahtijeva jasnou komunikaciju, kulturu poštivanja i razumijevanja, pozitivan stav, dobre komunikacijske vještine, poštivanje drugih zakonom propisanih prava pacijenata (blagovremeno i potpuno informisanje, zajedničko odlučivanje o medicinskim mjerama, poštivanje zakazanih termina i sl.).
- 4.3.2.U cilju sopstvene zaštite od svakog radnika se realno očekuje da kontinuirano procjenjuje rizik koji se pojavljuje u obavljanju posla, da bi identificirao potencijalno rizične situacije, uzimajući pri tome u obzir sve okolnosti koje se tiču stanja pacijenta, okruženja, organizacijskih uslova i sl.
- 4.3.3.Svaki radnik ima pravo da kod fizičkog napada upotrijebi neophodno potrebnu odbranu da od sebe ili drugog odbije istovremeni ili direktno predstojeći protivpravni napad. Dužan je pri tome voditi računa da je odbrana srazmjerna napadu.
- 4.3.4.Radnik nema pravo da kod verbalnog napada uzvraća istom ili sličnom mjerom.

4.4. U zavisnosti od procjene situacije, radnik će odabrati jedan ili više od navedenih načina postupanja, vodeći se navedenim redoslijedom:

- 4.4.1.Jasno staviti do znanja pacijentu/drugoj osobi da takvo ponašanje i/ili aktivnost nije prihvatljiva. Na isti način postupiti i kod telefonskog razgovora i dati do znanja da će, u protivnom, razgovor biti prekinut.
- 4.4.2.Prilikom davanja upozorenja napraviti procjenu da li ga treba dati samo u prisustvu pacijenta/druge osobe kojoj je upućeno ili pozvati nekoga od kolega ili čuvara zaštitarske službe (panik tasterom) ili najbližu policijsku stanicu.
- 4.4.3.Po potrebi uključiti rukovodno i drugo osoblje.
- 4.4.4.U zavisnosti od vrste problema, ukoliko ga ne može riješiti, radnik koji pruža uslugu vrši pozivanje neposrednog rukovodioca ili ukoliko ga nema, rukovodioca višeg novoa (odgovornu sestru lokaliteta, glavnu sestru Zavoda, odgovornog ljekara lokaliteta, rukovodioca službe, direktora). U popodnevnim i večernjim satima, vikendom i praznikom obavještava se odgovorna sestra lokaliteta i odgovorni ljekar lokaliteta. Razgovor obaviti u atmosferi uvažavanja i po potrebi sačiniti zabilješku.
- 4.4.5.Pozvati čuvara zaštitarske službe (panik tasterom) ili najbližu policijsku stanicu i zatražiti da pacijenta/drugu osobu udalji, da ga zaštiti i/ili preduzme drugu zakonsku mjeru. U popodnevnim ili večernjim satima, vikendom i praznikom, prema procjeni, pozvati prvo najbližeg kolegu od kojeg se osnovano može očekivati pomoći ili zaštita.

4.5. Dodatna mogućnost ukoliko se radi o pacijentu

- 4.5.1.Ukoliko se radi o pacijentu, radnik će mu dati do znanja da će mu, u slučaju da nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, dalja usluga biti uskraćena. Za donošenje ove odluke nadležan je isključivo ordinirajući ljekar.

Ukoliko problem nastane u radu medicinske sestre-tehničara, o primjeni ove mjere konsultovaće nadležnog ljekara.

4.5.2. Obaveze zbog čijeg nepoštivanja pacijentu može biti uskraćeno pružanje daljih zdravstvenih usluga su: Pridržavanje uputstava i propisane terapije, poštivanje ljudskih prava i prava drugih pacijenata utvrđenih Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata ("Službene novine F BiH", br.40/10) na način da drugim pacijentima namjerno ne onemogući njihovo korištenje;

- potpuno informisanje i davanje istinitih podataka, prvenstveno o svom zdravstvenom stanju;
- uvažavanje obaveza zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika prema drugim pacijentima tako da ne ometa njihov rad;
- prihvatanje oblika medicinskog tretmana koji osigurava zaštitu zdravlja osoblja;
- poštivanje kućnog reda u uslovima boravka i ponašanja.

4.5.3. Izuzetak od mogućnosti otkazivanja pružanja zdravstvenih usluga je pružanje hitne medicinske pomoći, zarazna ili psihička bolest čije bi neliječenje moglo ugroziti zdravlje i život drugih ljudi i širu društvenu zajednicu.

4.5.4. Kod pacijenata sa duševnim smetnjama primjenjuju se i druge mjere saglasno propisima i procedurama koji regulišu postupanje sa osobama sa duševnim smetnjama.

4.5.5. Ukoliko nastane posljedica po njegov psihički status, radnik će se za pomoć obratiti Zavodu ----- (navesti naziv ustanove)

5. Obaveze radnika

5.1. Radnik ima obavezu:

5.1.1. Odgovornoj sestri i odgovornom ljekaru lokaliteta prijaviti svako nasilno ponašanje za koje smatra da ima obilježja prekršaja ili krivičnog djela. Odgovorna sestra i odgovorni ljekar će odmah po saznanju obavijestiti direktora Zavoda o prijavi.

5.1.2. Ukoliko radnik nije izvršio prijavljivanje, prijavljivanje će, odmah po saznanju, izvršiti odgovorna sestra i odgovorni ljekar lokaliteta. U slučaju pozivanja radnika zaštitarske Agencije, radnik iz ove Agencije će dati potrebnu informaciju o postojanju prekršaja ili krivičnog djela. Ako postoji potreba da se dodatno razjasni pitanje karaktera nasilnog ponašanja, konsultovaće se i administrativno-pravna služba Zavoda (u daljem tekstu: APS). Ako nadležna služba procijeni da se radi o prekršaju ili krivičnom djelu, radnik ne može odlučivati da li će prijavljivanje biti izvršeno ili ne, a dužan je, sve što je rekao, ponoviti prilikom dolaska ili po zahtjevu ovlaštenog službenog lica.

5.1.3. Postupanja pacijenata koja mogu biti sankcionisana kao prekršaj prema Zakonu o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata ("Službene novine F BiH", br. 40/10); nepoštivanje ljudskih prava i prava drugih pacijenata utvrđenih Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata ("Službene novine F BiH", br. 40/10) na način da drugim pacijentima namjerno onemogući njihovo korištenje;

- ometanje zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika prilikom pružanja zdravstvene zaštite drugom pacijentu;
- neprihvatanje oblika medicinskog tretmana koji obezbjeđuje zaštitu zdravlja osoblja;
- izazivanje opasnosti po zdravlje i život drugih ljudi ukoliko boluje od bolesti koja život i zdravlje drugih može ugroziti.

5.1.4. Najčešća postupanja pacijenata, drugih korisnika usluga, radnika i drugih lica koja mogu biti sankcionisana kao prekršaj prema Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 18/07, 07/08, 34/20); svada, vika, drsko ponašanje, izazivanje tuče, učešće u tuči, fizički napad, vrijedanje, ugrožavanje sigurnosti, izazivanje uznenirenosti, vrijedanje vjerskih i nacionalnih osjećanja, prijetnja napadom na život i tijelo.

5.1.5. Informisati odgovornu setru i odgovornog ljekara lokaliteta, odgovorna sestra lokaliteta će informisati glavnu sestru Zavoda, a glavna sestra Zavoda i odgovorni ljekar lokaliteta će informisati direktora Zavoda o svakom nasilnom ponašanju.

5.1.6. Podnijeti prijavu u skladu sa procedurom "Prijava i izvještavanje o incidentnim situacijama (nepovoljnim dogadjajima)".

5.1.7. Prilikom prijave i analize incidentne situacije posebno će se posvetiti pažnja utvrđivanju uzroka nastanka i s tim u vezi obaveza vezanih za procjenu rizika i postupanje prema Etičkom kodeksu Ustanove i povezanim politikama ("Politika o jednakosti, antidiskriminatorskoj praksi i jednakom pristupu uslugama", "Politika komunikacija"), kao i mogućnostima preveniranja nasilnog ponašanja u budućem radu.

5.1.8. U slučaju da, nakon ispunjenja uslova iz tačke 4.5., nadležni ljekar odluči da pacijentu uskrati dalje pružanje zdravstvene usluge, razloge će unijeti u medicinsku dokumentaciju i o tome, bez odlaganja, obavijestiti

odgovornog ljekara lokaliteta. Ukoliko nije izvršen upis pacijenta u medicinsku dokumentaciju (protokol, istorija bolesti) o tome će sačiniti zabilješku.

Odgovorni ljekar lokaliteta će o uskraćivanju prava na dalju zdravstvenu zaštitu upoznati direktora Zavoda.

5.2. Obaveze zaštitarske Agencije

- 5.2.1. Radnik zaštitarske Agencije, po pozivu radnika, ima obavezu da se uključi u dešavanje i preduzme mјere na koje je ovlašten zakonom.
- 5.2.2. U slučaju postojanja elemenata prekršaja ili krivičnog djela radnik zaštitarske Agencije obavezno vrši pozivanje ili prijavu nadležnoj policijskoj stanici. Po dobivanju informacija iz policijske stanice, Rukovodilac APS o istim informiše direktora Zavoda.
- 5.2.3. Rukovodilac APS će, pored redovnog upoznavanja, jednom godišnje dostavljati direktoru Zavoda izvještaj o broju i prirodi prijava nasilnog ponašanja i uzrocima istih.

5.3. Nasilno ponašanje i povreda radne obaveze

- 5.3.1. Svako nasilno ponašanje radnika Zavoda prema pacijentu ili drugom korisniku usluga i drugom radniku ili licu koje radi u Zavodu istovremeno je i povreda radne obaveze. Saglasno Pravilniku o radu, unutrašnjoj organizaciji, plaćama i naknadama radnika i sistematizaciji radnih mјesta, prijavu za povredu radne obaveze dužan je podnijeti nadređeni rukovodilac radnika koji je načinio povredu radne obaveze.
- 5.3.2. U slučaju da ima saznanje da nadređeni rukovodilac nije podnio prijavu, svaki radnik ima pravo i obavezu da o tome pismeno obavijesti direktora Zavoda. Obavještenje mora biti obrazloženo i potpisano, u protivnom neće biti uzeto u razmatranje. Obavijest će biti proslijedena APS, koja će zatražiti od nadređenog rukovodioca obrazloženje i/ili pokretanje postupka za povredu radne obaveze.
- 5.3.3. APS, direktoru Zavoda dostavlja godišnji izvještaj o podnesenim prijavama i vođenim postupcima za povrede radne obaveze vezano za nasilno ponašanje.

5.4. Obaveze Komisija za kvalitet i bezbjednost zdravstvenih usluga Zavoda

- 5.5. Zaprimljeni obrazac prijave i izvještaja o incidentnoj situaciji se pregleda na Komisiji za kvalitet i bezbjednost zdravstvenih usluga Zavoda i po potrebi, u saradnji sa odgovornim ljekarima lokaliteta, vrši dopuna izvještaja, posebno sa aspekta utvrđenog uzroka, procjene rizika po radnika i prijedloga mјera za postupanje u budućem radu.
- 5.6. U godišnjem izvještaju o stanju kvaliteta i sigurnosti za Zavod i lokalitete prezentiraju se podaci o ovoj vrsti incidentnih situacija, odnosno vrši se njihovo praćenje kao posebnog indikatora kvaliteta, saglasno metodologiji AKAZ-a. O prijavama i analizi se godišnje izvještava direktor Zavoda.

5.7. Postupanje uprave Zavoda

- 5.7.1. Pored mјera koje preduzima po pojedinačnim prijavama, na osnovu izvještaja koje godišnje ili u kraćem intervalu po zahtjevu, podnosi APS, u saradnji sa odgovornim ljekarima lokaliteta, preduzima mјere na unapređenju kvaliteta u ovom segmentu upravljanja ljudskim resursima (planiranje sredstava za fizičko i tehničko obezbjeđenje, edukcije radnika, prijem novih radnika itd.).

5.8. Prava radnika u slučaju klevete

- 5.8.1. Zakon o zaštiti od klevete F BiH ("Službene novine F BiH", br. 59/02, 19/03 i 73/05) utvrđuje da je "kleveta - radnja nanošenja štete ugledu fizičkog ili pravnog lica iznošenjem ili pronošenjem izražavanja neistinitih činjenica identifikovanjem tog fizičkog ili pravnog lica trećem licu". Javne zdravstvene ustanove su ovim zakonom svrstane u kategoriju "javnog organa", a radnici u njima u kategoriju "javnih službenika". Zakon uspostavlja građansko pravnu odgovornost (nakanada štete) za klevetu (drugim propisom ukinuta krivično-pravna odgovornost za uvredu i klevetu). Javnim organima, time i zdravstvenim ustanovama, nije dozvoljeno da podnose zahtjev za naknadu štete zbog klevete. U pogledu javnih službenika (radika Zavoda) utvrđeno je da mogu privatno i isključivo u ličnom svojstvu podnijeti zahtjev za naknadu štete zbog klevete.
- 5.8.2. U slučaju da radnik smatra da je tokom izvršavanja radnih obaveza oklevetan od strane pacijenta ili drugog korisnika usluga, može od APS zatražiti informacije o mogućnosti i načinu zaštite.
- 5.8.3. U slučaju klevete od strane drugog radnika Zavoda, primjenjuju se pravila koja se odnose na povredu radne obaveze.

5.9. Objava informacija o zabrani nasilnog ponašanja

5.9.1.Odgovorni ljekar lokaliteta će, prema procjeni, odrediti mesta na kojima će istaći obavijest o zabrani nasilnog ponašanja. Tekst obavijesti je u prilogu Procedure. Sve ostale natpise sličnog sadržaja potrebno je ukloniti.

6. REVIZIJA

Redovna revizija se vrši svake 3 godine.

Dokument je vlasništvo JU Zavoda za zdravstvenu zaštitu žena i materinstva Kantona Sarajevo.

Ne smije se kopirati, preštampavati niti umnožavati na bilo koji drugi način.

Izradio/la	Saglasnost I	Saglasnost II	Odobrenje	Revizija
radna grupa Glavna sestra Zavoda	Stručno vijeće Zavoda	Komisija za kvalitet Koordinator menadžer kvaliteta	Direktor	Datum odobrenja/ usvajanja
Sadiha Dervišević, dipl.med. sestra	Mr.med.sci.dr. Mahira Durić	Akir Šišić, dipl.pravnik	Mr.sci.med.dr. Enis Hasanović	Br. Revizije

UPOZORENJE PACIJENTIMA I NJIHOVOJ PRATNJI

Prilikom ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu dužni ste poštivati kućni red i prema uposlenima se odnositi na način da poštujete njihovu ličnost i dostojanstvo i da ih ne ometate u radu sa drugim pacijentima. **Svaki oblik fizičkog i verbalnog nasilja** (svada, vika, drsko ponašanje, izazivanje tuče, fizički napad, vrijedanje, ugrožavanje sigurnosti, izazivanje uznemirenosti, vrijedanje vjerskih i nacionalnih osjećanja, prijetnja napadom na život i tijelo i sl.) **imaće za posljedicu podnošenje prijave nadležnoj policijskoj stanici, a radi pokretanja postupka prekršajne ili krivične odgovornosti.**

Isto pravilo ponašanja vrijedi i za radnike Zavoda, pa u slučaju njegovog kršenja, imate pravo podnijeti prigovor (usmeno, putem sandučića ili pošte) ili izvršiti prijavljivanje nadležnoj policijskoj stanici.

