

# Nasilje na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima

---

Ravlić, Marina

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:646147>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-04**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



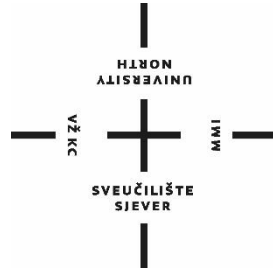
DIPLOMSKI RAD br. 005/SSD/2020

**NASILJE NA RADNOM MJESTU NAD  
MEDICINSKIM SESTRAMA I TEHNIČARIMA**

Marina Ravlić

Varaždin, rujan 2020.

**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**  
**Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo –**  
**menadžment u sestrinstvu**



DIPLOMSKI RAD br. 005/SSD/2020

**NASILJE NA RADNOM MJESTU NAD**  
**MEDICINSKIM SESTRAMA I TEHNIČARIMA**

Student:

Marina Ravlić, 1023/336 D

Mentor:

prof. dr. sc. Ino Husedžinović

Varaždin, rujan 2020.

## Prijava diplomskog rada

### Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za sestrinstvo		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo – menadžment u sestrinstvu		
PRISTUPNIK	Marina Ravlić	MATIČNI BROJ	1023/336D
DATUM	25.05.2020.	KOLEGIJ	Prava i obaveze u zdravstvenoj struci
NASLOV RADA	Nasilje na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Workplace violence against nurses and medical technicians		
MENTOR	prof.dr.sc. Ino Husedžinović	ZVANJE	Redoviti profesor u tr.zv.
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Marijana Neuberg, predsjednik		
	2. prof.dr.sc. Ino Husedžinović, mentor		
	3. doc.dr.sc. Dusko Kardum, član		
	4. doc.dr.sc. Rosana Ribić, zamjenski član		
	5. _____		

### Zadatak diplomskog rada

BROJ	005/SSD/2020
OPIS	Dugogodišnje iskustvo s različitim vrstama nasilja nad medicinskim sestrama i tehničarima tijekom rada u hitnoj bolničkoj službi je poticaj za istraživanje o iskustvima drugih kolegica i kolega, medicinskih sestara i tehničara u vezi nasilja na radnom mjestu. U istraživanju koje će se provesti putem anonimnog online upitnika želi se utvrditi rasprostranjenost i oblici nasilja nad medicinskim sestrama i tehničarima zaposlenim u djelatnosti zdravstva, te načine nastanka nasilja. Upitnik se sastoji od 42 pitanja, prvih 8 pitanja se odnosi na sociodemografske čimbenike, spol, godine starosti, godine radnog iskustva, mjesto rada, stručnu spremu ispitanika a ostalih 34 pitanja se odnosi na učestalost nasilja na radnom mjestu, vrste nasilja koja su eventualno doživjeli i od koga se nasilje doživjeli. Osim rezultata istraživanja u radu će se prikazati teorijska razmišljanja, rezultati drugih istraživanja te koristiti znanstvena i stručna literatura.

ZADATAK URUČEN

18.06.2020.



*[Handwritten signature]*

## **Predgovor**

Zahvaljujem se svim profesorima na prenesenom znanju na diplomskom studiju sestrinstva u Varaždinu. Zahvaljujem se mentoru prof. dr. sc. Ini Husedžinoviću na izdvojenom vremenu. Zahvaljujem se svim kolegicama i kolegama koji su izdvojili svoje vrijeme da ispune anketu.

Hvala obitelji i prijateljima koji su mi bili pomoć i podrška cijelo vrijeme studiranja i koji su vjerovali u mene.

## Sažetak

Dugogodišnje iskustvo s različitim vrstama nasilja nad medicinskim sestrama i tehničarima tijekom rada u hitnoj bolničkoj službi bilo mi je poticaj za istraživanje o iskustvima drugih kolegica i kolega, medicinskih sestara i tehničara u vezi nasilja na radnom mjestu.

Svjetska zdravstvena organizacija definira nasilje kao namjerno korištenje fizičke snage i moći prijetnjom ili akcijom prema samome sebi, prema drugoj osobi, ili prema grupi ljudi ili čitavoj zajednici, što bi moglo rezultirati ili rezultira ozljedom, smrću, psihološkim posljedicama, nerazvijenošću ili deprivacijom[1].

Cilj ovog rada je ispitati prisutnost nasilja na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima i identificirati vrste i izvore nasilja na radnom mjestu. Istraživanje je provedeno Google obrascem putem Interneta u kolovozu 2020. godine. Kao instrument istraživanja korišten je online upitnik posebno dizajniran za potrebe ovog istraživanja koji se sastojao od 41 pitanja. U istraživanju je sudjelovalo 328 medicinskih sestara i tehničara (N=328), od kojih je 299 (91,2%) ženskog i 29 (8,8%) muškog spola. Najviše ispitanika, njih 137 (41,8%) bilo je iz dobne skupine od 25 do 35 godina starosti. Sa završenom srednjom medicinskom školom bilo je 145 (44,2%) ispitanika, a 5-10 godina radnog staža ima 75 (22,9%) ispitanika. Najviše ispitanika je zaposleno u Kliničkim bolnicama, odnosno Kliničkim bolničkim centrima 140 (42,7%), a u smjenskom radu sa noćnim smjenama 185 (56,4%) ispitanika.

Većina ispitanika 257 (78,4%) je neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno) na radnom mjestu doživjela više puta, njih 48 (14,6%) samo jednom prilikom, a samo 23 (7%) je izjavilo da nema iskustva sa nasiljem na radnom mjestu.

*Ključne riječi:* nasilje, mobing, medicinske sestre i tehničari, radno mjesto

## **Abstract**

Many years of experience with different types of violence against nurses and technicians while working in the emergency department has been an incentive for me to research the experiences of other colleagues, nurses and technicians regarding workplace violence.

The World Health Organization defines violence as the intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person, or against a group or community, that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment, or deprivation."

The aim of this study is to examine the presence of workplace violence against nurses and technicians and to identify the types and sources of workplace violence. The survey was conducted using the Google forms in August 2020. An online survey consisting of 41 questions specifically designed for this research was used as a research instrument. The study involved 328 nurses and technicians (N = 328), of whom 299 (91.2%) were female and 29 (8.8%) male. Most respondents, 137 (41.8%) were from the age group of 25 to 35 years. 145 (44.2%) respondents graduated from medical high school, while 75 (22.9%) respondents had 5-10 years of work experience. Most respondents 140 (42.7%) are employed in Clinical Hospitals or in Clinical Hospital Centres, and 185 (56.4%) work in night shifts.

The majority of respondents 257 (78.4%) experienced some form of workplace violence (verbal, physical or sexual) multiple times, 48 (14.6%) of them only once, and only 23 (7%) reported to have no experiences with workplace violence.

*Keywords:* violence, mobbing, nurses and technicians, workplace

## Sadržaj

Sadržaj.....	7
1. Uvod.....	8
2. Vrste nasilja .....	10
3. Istraživanja o nasilju nad medicinskim sestrama u svijetu.....	13
4. Prevencija nasilja na radnom mjestu .....	15
5. Istraživački dio rada .....	19
5.1. Cilj istraživanja .....	19
5.2. Hipoteze.....	19
5.3. Metoda rada .....	20
6. Rezultati istraživanja-prvi dio upitnika .....	21
6.1. Sociodemografski podaci .....	21
6.2. Profesionalne karakteristike ispitanika.....	23
7. Rezultati drugog dijela upitnika vezano za nasilje.....	25
8. Testiranje hipoteza .....	38
9. Rasprava .....	41
10. Zaključak.....	43
11. Literatura.....	45
12. Popis tablica .....	48
13. Popis grafikona.....	49
14. Prilozi.....	50



# 1. Uvod

Tijekom povijesti pa tako i danas nasilje je, nažalost, pojava koja je rasprostranjena u cijelom svijetu.

Svjetska zdravstvena organizacija definira nasilje kao namjerno korištenje fizičke snage i moći prijetnjom ili akcijom prema samome sebi, prema drugoj osobi, ili prema grupi ljudi ili čitavoj zajednici, što bi moglo rezultirati ili rezultira ozljedom, smrću, psihološkim posljedicama, nerazvijenošću ili deprivacijom [1].

Nasilje na radu je svaki čin u kojem je osoba izložena fizičkom napadu, prijetnji ili zastrašivanju na radnom mjestu, a odnosi se na incidente u kojima se radnici zlorabe, prijeti im se ili ih se fizički napada tijekom izvršavanja radnih obveza. Konflikt nije uključiv u čin nasilja. Nasilje predstavlja povredu koja prijeti ljudskom samopoštovanju i integritetu [2].

Zaposlenici u zdravstvu, posebno medicinske sestre, često su žrtve nasilja na radnom mjestu. Treba naglasiti da nasilje nad medicinskim sestrama uz mobing koji je po svojoj definiciji usmjeren na istraživanje negativnih socijalnih interakcijama među zaposlenicima uključuje i sve situacije u kojima su medicinske sestre i tehničari doživljavaju negativne oblike ponašanja od strane svojih klijenata-pacijenata i njihovih obitelji i pratnje. Medicinske sestre su prilikom obavljanja svog posla najčešće prve u dodiru s pacijentom i njegovom pratnjom te su često i prve koje su izložene njihovoj ljutnji i nezadovoljstvu koju oni nerijetko iskazuju na neprihvatljiv i nasilan način. Osobno dugogodišnje iskustvo s različitim vrstama nasilja nad medicinskim sestrama tijekom rada u hitnoj bolničkoj službi bio mi je poticaj za istraživanje o iskustvima drugih kolegica i kolega, medicinskih sestara i tehničara u vezi nasilja na radnom mjestu. U današnje vrijeme sve je više medijskih izvještaja o napadima na medicinsko osoblje gdje se opisuju događaji u kojima su

medicinske sestre i tehničari osim verbalnog nasilja izloženi i raznim vrstama fizičkog nasilja.

Prema istraživanju Hrvatske komore medicinskih sestara u kojem je učestvovalo 1705 medicinskih sestara iz cijele Hrvatske čak 89% anketiranih medicinskih sestara doživjelo je na svom radnom mjestu neki oblik verbalnog ili fizičkog nasilja. Rezultati su to istraživanja „Nasilje nad medicinskim sestrama i sigurnost u zdravstvenim ustanovama“ koje je u svibnju 2018. godine provela Hrvatska komora medicinskih sestara [3].

Istraživanje iz susjedne Slovenije provedeno 2015. godine u kojem je učestvovalo 692 medicinske sestre pokazalo je da je njih 416 bilo izloženo verbalnom nasilju, a fizičkom 180. Najčešći počinitelj verbalnog nasilja su bili pacijenti u 39,3% slučajeva i kolege u 39,6% slučajeva. Počinitelji fizičkog nasilja nad medicinskim sestrama najčešće su bili pacijenti u 20,8% slučajeva [4].

## 2. Vrste nasilja

U Svjetskom izvješću o nasilju i zdravlju iz 2002. godine, SZO nasilje dijeli u tri skupine: 1. *nasilje prema samom sebi* koje uključuje samoozljeđivanje i samoubojstvo; 2. *međuljudsko nasilje* koje se odnosi na nasilje u obitelji (nasilje nad djecom, nasilje nad partnerom i nasilje nad starijom osobom) i nasilje unutar zajednice (nasilje prema osobama koje nasilnik poznaje i nasilje prema osobama koje nasilnik ne poznaje); 3. *kolektivno nasilje* koje je uglavnom organizirano i usmjereno od jedne grupe prema drugoj u svrhu ostvarenja političkih, ekonomskih i socijalnih ciljeva.

SZO nasilje prema prirodi nasilnog čina dijeli na :

- *fizičko nasilje - primjena sile bez obzira da li je nastupila ozljeda ili ne (guranje, udaranje, fizičko sprečavanje kretanja, gađanje predmetima, uništavanje materijalne imovine)*
- *seksualno - bilo koji seksualni čin, neželjeni dodir , neželjeni seksualni komentar i sl.*
- *psihološko - verbalno nasilje, vrijeđanje, psovanje, psihička prisila koja uzrokuje osjećaj ugroženosti ili straha i sl.*
- *nasilje koje uključuje deprivaciju i zanemarivanje*

Uz brojne čimbenike u etiologiji nasilja dominantnu ulogu igraju ličnost i interakcija ličnosti sa socijalnom okolinom koja rezultira brojnim povoljnim i nepovoljnim životnim situacijama [5].

Nasilje i agresija ekstremne su sociopatološke pojave, povezane i uvjetovane brojnim čimbenicima: mentalnom zaostalosti, poremećajima emocija, nagona, motiva, unutrašnjim i vanjskim konfliktima, slabljenjem ili slomom adaptivnih snaga, smanjenom otpornošću ili izrazitom vulnerabilnošću, siromaštvom, niskim socijalnim nivoom—čemu treba dodati i težnju za moći, vladanjem, promjene osobnosti, izopačeni sustav vrijednosti, onemogućavanje zadovoljavanja potreba, neispunjena očekivanja [6].

Riječ mobing dolazi od engleskog glagola *to mob* koji u hrvatskom jeziku prevodimo *bučno navaliti, nasrnuti u masi*. U svjetskoj literaturi različiti se autori koriste različitim terminima koji se odnose na mobing, tako se ovaj termin mobing najčešće susreće u švedskoj, njemačkoj i talijanskoj literaturi, dok u zemljama engleskog govornog područja nailazimo na termin *bullyng*, a u SAD-u su najčešći termini *work abuse* ili *employee abuse*. Postoji veliki broj termina kojima se ovaj pojam pokušava prevesti na hrvatski: psihičko zlostavljanje, psihičko maltretiranje, psihički teror i sl. Iako mobing postoji oduvijek u radnim organizacijama, tek posljednjih četrdesetak godina je privukao pažnju znanstvenika a prvi znanstvenik koji je tom problemu pristupio na znanstven i sustavan način bio je Heinz Leyman, njemački psiholog koji je odrastao i živio u Švedskoj. On je dao prvu definiciju mobinga, koja glasi: Mobing ili psihološki teror na radnom mjestu odnosi se na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju koja je sustavno usmjerena od strane jednoga ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu, koji je zbog mobinga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti obraniti se, te držan u njoj pomoću stalnih mobizirajućih aktivnosti. Te aktivnosti odvijaju se s visokom učestalošću (barem jedanput u tjednu) i u duljem razdoblju (najmanje šest mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje [7].

Mobing je specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta. Takve se aktivnosti smatraju mobingom ako su učestale i dugotrajne - najmanje jednom tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci.

Agresija i nasilje socijalne su pojave koje visoko korespondiraju, uzročno-posljedično su povezane s brojnim sociopatološkim pojavama: socijalnim bolestima (somatskim, duševnim, psihosomatskim); individualnim i društvenim dezorganizacijama i disfunkcijama (predbračnim, izvanbračnim i bračnim), sociopatološkim pojavama (pušenjem, alkoholizmom,

narkomanijom, seksualnim izopačenostima i nasiljem, agresijama-destrukcijama, ubojstvima i samoubojstvima) i kriminalitetom [8].

Medicinske sestre čine najveću populaciju zaposlenih u zdravstvenom sustavu u Republici Hrvatskoj. Prema podacima iz Registra zdravstvenih djelatnika Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u 2018. godini u sustavu zdravstva u RH je zaposleno ukupno 71.506 zdravstvenih djelatnika, od čega je 46% medicinskih sestara (32.922) [9].

Medicinske sestre i tehničari su tijekom svog rada najviše vremena u izravnom kontaktu sa pacijentima, a budući da stope nasilja izravno koreliraju s vremenom kontakta s pacijentima i stope nasilja nad medicinskim sestrama su visoke.

### **3. Istraživanja o nasilju nad medicinskim sestrama u svijetu**

Kao uzroci napada članova obitelji i posjetitelja navode se ljutnja povezana s provođenjem bolničkih pravila (58,1%), ljutnja povezana sa stanjem pacijenta (57%), ljutnja povezana s dugim vremenom čekanja (47,7%) i ljutnja povezana sa zdravstvenim sustavom općenito (46,5%). Ovi rezultati pokazuju da medicinske sestre doživljavaju nasilno ponašanje od strane članova obitelji i posjetitelja jednako često kao i od pacijenta. Medicinske sestre primjećuju nedostatak institucionalne podrške i institucionalni naglasak na pravima i zadovoljstvu pacijenta i ne osjećaju se sigurno na svom radnom mjestu [10].

Nasilje na radnom mjestu često je u kineskim tercijarnim bolnicama i bolnicama na županijskoj razini; njegova je pojava posebno česta na hitnim i dječjim odjelima. Prevalencija nasilja na radnom mjestu iznosila je 65,8%; od toga je 64,9% bilo verbalno nasilje, a fizičko nasilje i seksualno uznemiravanje činili su 11,8% [11].

Nasilje na radnom mjestu je značajan problem medicinskih sestara i izravno je povezano sa negativnim stresom, smanjenom produktivnosti rada i smanjenom kvalitetom zdravstvene skrbi [12].

Osobe izložene nasilju imaju povećani rizik od širokog spektra trenutnih i cjeloživotnih problema u ponašanju, tjelesnom i mentalnom zdravlju. Nasilje također može potkopati socijalni i ekonomski razvoj cijele zajednice i društva [13].

Međutim, ovaj je pregled pokazao da su necivilizirano ponašanje na radnom mjestu, horizontalno nasilje i zlostavljanje široko rasprostranjeni u kliničkim uvjetima u kojima rade medicinske sestre, kao i da posljedice

horizontalnog nasilja mogu biti ozbiljne za žrtve i zdravstvene organizacije [14].

Kolike će zdravstvene posljedice uzrokovati mobing i o kojim će posljedicama biti riječ, ovisit će o tri važna činitelja i njihovim interakcijama:

1. intenzitetu mobinga
2. razdoblju trajanja mobinga
3. crtama ličnosti zlostavljača i žrtve [7]

Zlostavljanje na radnom mjestu ima negativan utjecaj na medicinske sestre, pacijente i cjelokupni zdravstveni sustav. Zlostavljane sestre navode simptome kao što su gubitak tjelesne težine ili debljanje, hipertenzija i palpitacije srca, kao i gastrointestinalne poremećaje, glavobolja, nesanice kao i kronični umor [15].

## 4. Prevencija nasilja na radnom mjestu

Prevencija je proaktivni proces kojim se osnažuju pojedinci i sustavi kako bi se nosili sa životnim izazovima, događajima i tranzicijama, stvarajući i podupirući uvjete koji će promovirati zdrava ponašanja i životne stilove. [13]

Zlostavljanje na radnom mjestu je prepoznato kao jedan od vodećih izvora stresa na radnom mjestu, koje ima negativne posljedice za pojedinog zaposlenika, grupe zaposlenika i na čitavu radnu organizaciju. Zaposleni koji su zlostavljani imaju nižu razinu zadovoljstva poslom, višu razinu anksioznosti i depresije te imaju veću vjerojatnost da napuste svoje radno mjesto. Organizacije se suočavaju s povećanim rizikom od izostanaka zbog bolovanja što dovodi do gubitka dobiti [16].

Važno je poduzimati rane mjere protiv destruktivnog radnog okruženja, poslodavci ne bi trebali čekati da se žrtve žale. Međutim, ponekad može biti teško razlikovati mobing i interpersonalne konflikte. Svi mi na svojim radnim mjestima možemo doprinijeti prevenciji mobinga i time pridonijeti zaštiti dostojanstva svakog ljudskog bića.

Prevencija mobinga može biti organizirana na tri razine, koje su definirane kao primarna, sekundarna i tercijarna prevencija.

Primarna prevencija služi za podizanje javne svijesti o nasilju i njena svrha je zaustaviti nasilje prije nego se ono uopće dogodi. Tu spadaju sve one aktivnosti koje se poduzimaju na nivou državne politike, zakona kao i neposredne aktivnosti u odgoju i obrazovanju, zdravstvu, socijali i šire. Cilj primarne prevencije je sprječavanje pojave patoloških slučajeva uzrokovanih mobingom i stresom. Intervencije kojima se to postiže su :

- optimizirati radno vrijeme i ambijent
- stvoriti jasne uvjete rada
- poduprijeti sudjelovanje u stvaranju i dijeljenju radnih ciljeva



- aktivirati konstantni tok izmjene informacija u oba smjera (odozdo prema gore i obrnuto)
- projektirati radne zadatke koji su prilagođeni čovjeku
- promovirati radnu kulturu koja daje prednost poštovanju ljudskog dostojanstva, obeshrabrujući svaki oblik psihološkog nasilja
- educirati i informirati sve zaposlene o stresu, mobingu i njegovim posljedicama
- izraditi dokumente u kojima tvrtka upozorava radnike da se neće tolerirati neetična ponašanja i diskriminacija

Sekundarna prevencija predstavlja aktivnosti za identifikaciju rizičnih skupina i rizičnih čimbenika za postojanje nasilja na radnom mjestu, te aktivnosti koje se poduzimaju kada je nasilje već prisutno i potrebno ga je držati pod kontrolom. U tome važnu ulogu mogu imati medijatori i savjetnici. Njihova uloga je saslušati svakoga tko se smatra žrtvom nasilja i posredovanje u rješavanju konflikta među zaposlenicima, bilo da se time postigne rješenje koje će omogućiti nastavak zajedničkog rada ili udaljavanje u klimi uzajamnog poštovanja.

Tercijarna prevencija se provodi onda kada je mobing već uzrokovao posljedice na žrtvi, te se tada moraju poduzeti mjere koje će žrtvi mobinga pomoći da što brže uspostavi psihofizičko zdravlje i povрати uništeno dostojanstvo [7].

Nasilje nad zaposlenim u zdravstvu u Hrvatskoj se prati kao neželjeni događaj prema osoblju, a prati ga Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Sve zdravstvene ustanove su dužne prijavljivati neočekivane neželjene događaje svaka tri mjeseca. Neželjeni događaji prema zaposlenima u zdravstvu su kvalificirani kao verbalni, fizički i materijalni. Zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju imati dokumentirani sustav sigurnosti pacijenata i osoblja koji mora sadržavati sljedeće: otkrivanje i prijavljivanje, preventivne i popravne radnje, definirani postupak za smanjenje rizika, primjenu akcijskih planova, neprekidno mjerenje

kako bi se osigurala učinkovitost radnji, procjenu sigurnosti pacijenata i osoblja koju provodi ravnatelj, odnosno odgovorna osoba [17].

Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi tako je u izvješću o neočekivanim neželjenim događajima za 2017. godinu zabilježila 330 fizičkih, 720 verbalnih i 70 materijalnih neželjenih događaja prema zdravstvenom osoblju u bolničkim zdravstvenim ustanovama, dok je u izvješću za 2015. godinu zabilježeno 151 fizičkih, 218 verbalnih i 44 materijalnih neželjenih događaja. Tijekom razdoblja koji je obuhvaćen ovim izvještajem može se zaključiti da je porasla kultura kvalitete vezano za prijavljivanje neočekivanih neželjenih događaja, stoga apsolutne brojke ne označavaju nužno porast neočekivanih neželjenih događaja u bolničkim zdravstvenim ustanovama [18].

Zakon o radu u članku 5. stavku 5 navodi kako je poslodavac dužan zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja posla od postupanja nadređenih, suradnika i osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj u obavljanju svojih poslova, ako je takvo postupanje neželjeno i u suprotnosti s posebnim zakonima. Isti zakon u članku 130. definira da se postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja uređuju posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu. Također poslodavac koji zapošljava najmanje dvadeset radnika dužan je imenovati osobu koja je osim njega ovlaštena primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika. Poslodavac ili osoba iz stavka 2. ovoga članka dužna je, u roku utvrđenom kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu, a najkasnije u roku od osam dana od dostave pritužbe, ispitati pritužbu i poduzeti sve potrebne mjere primjerene pojedinom slučaju radi sprječavanja nastavka uznemiravanja ili spolnog uznemiravanja ako utvrdi da ono postoji [19].

Kazneni zakon u članku 133. koji je u primjeni od 01. siječnja 2013. godine regulira zlostavljanje na radu i glasi: Tko na radu ili u vezi s radom drugog vrijeđa, ponižava, zlostavlja ili na drugi način uznemirava i time naruši

njegovo zdravlje ili povrijedi njegova prava, kaznit će se kaznom zatvora do dvije godine [20].

U izmjenama i dopunama Kaznenog Zakona koje su na snazi od 5. siječnja 2019. godine, a koje je Hrvatski sabor donio na sjednici 14. prosinca 2018. godine iza članka 315.- *Napad na službenu osobu*, dodan je članak 315.a - *Prisila prema zdravstvenom radniku*, koji glasi

(1) Tko doktora medicine, doktora dentalne medicine ili drugog zdravstvenog radnika koji zdravstvenu djelatnost obavlja kao javnu službu silom ili prijetnjom da će izravno uporabiti silu spriječiti u obavljanju njegove zdravstvene djelatnosti, kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.

(2) Ako je kaznenim djelom iz stavka 1. ovoga članka doveden u opasnost život ili tijelo doktora medicine, doktora dentalne medicine ili drugog zdravstvenog radnika ili mu je nanesena tjelesna ozljeda ili je uporabljeno oružje ili opasno oruđe, počinitelj će se kazniti kaznom zatvora od šest mjeseci do pet godina.

(3) Počinitelj kaznenog djela iz stavka 1. i 2. ovoga članka koji je bio izazvan protuzakonitim, bezobzirnim ili grubim postupanjem doktora medicine, doktora dentalne medicine ili drugog zdravstvenog radnika može se osloboditi kazne [21].

Zakonodavac je ovim izmjenama Kaznenog zakona na način da se napad na medicinske sestre i sve druge zdravstvene djelatnike tretira kao napad na službenu osobu pokazale stajalište da zdravstvene radnike tretira jednakopravno kao i druge službene osobe.

Strateški način za učinkovito upravljanje i prevenciju nasilja nad medicinskim sestrama trebao bi dati prioritet tečajevima usmjerenim na: izgradnju odnosa medicinska sestra-pacijent, poboljšanje komunikacijskih vještina, precizno izvještavanje o svakom nasilnom incidentu i poboljšanje radnog konteksta kroz predanost uprave i uključivanje zaposlenika u programe za prevenciju nasilja na radnom mjestu [22].

## 5. Istraživački dio rada

### 5.1. Cilj istraživanja

Cilj ovog rada je ispitati prisutnost nasilja na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima i identificirati vrste i izvore nasilja na radnom mjestu.

U ovom radu će se ispitati povezanost između godina starosti, spola i mjesta rada medicinskih sestara i tehničara i izloženosti nasilju na radnom mjestu, potom povezanost stručne spreme i uvažavanja mišljena kao i povezanost radnog vremena i iskustva s fizičkim nasiljem.

### 5.2. Hipoteze

**Hipoteza 1 (H1):** Ne postoji statistički značajna razlika u iskustvu s nasiljem na radnom mjestu između medicinskih sestara/tehničara mlađih od 35 godina i starijih od 35 godina.

**Hipoteza 2 (H2):** Ne postoji statistički značajna razlika u izloženosti nasilju između medicinskih sestara/tehničara ženskog i muškog spola.

**Hipoteza 3 (H3):** Medicinske sestre i tehničari koji rade u smjenskom radu sa noćnim smjenama su više izloženi fizičkom nasilju u odnosu na kolege koji rade ujutro ili ujutro i popodne.

**Hipoteza 4 (H4):** Ne postoji statistički značajna razlika u iskustvu s podcjenjivanjem mišljenja na radnom mjestu između medicinskih sestara srednje stručne spreme i onih koje su završile preddiplomski ili diplomski studij sestrinstva.

**Hipoteza 5 (H5):** Više iskustva sa nasiljem na radnom mjestu imaju medicinske sestre i tehničari zaposleni u bolničkim zdravstvenim ustanovama u odnosu na medicinske sestre i tehničare zaposlene u domovima zdravlja.

### 5.3. Metoda rada

Istraživanje je provedeno putem Google obrasca preko Interneta u kolovozu 2020. godine. Anketa je objavljena na mom osobnom Facebook profilu, u Facebook grupi studenata Diplomskog studija Sestrinstva na Sveučilištu Sjever i u Facebook grupi Medicinske sestre/tehničari zajedno. U istraživanju je sudjelovalo i preko anonimnog upitnika anketirano 328 ispitanika (N=328).

Kao instrument istraživanja korišten je online upitnik posebno dizajniran za potrebe ovog istraživanja koji se sastojao od 41 pitanja. Upitnik se u prvom dijelu sastojao od osam pitanja koja su mjerila sociodemografske značajke ispitanika (spol, dob, obiteljsko stanje, broj djece, stupanj obrazovanja, godine radnog staža te u kojoj ustanovi rade i radno vrijeme). U drugom dijelu upitnika su bila pitanja vezana za iskustvo ispitanika sa nasiljem na radnom mjestu, vrstama nasilja kojima su ispitanici do sada bili izloženi i tko su najčešći zlostavljači.

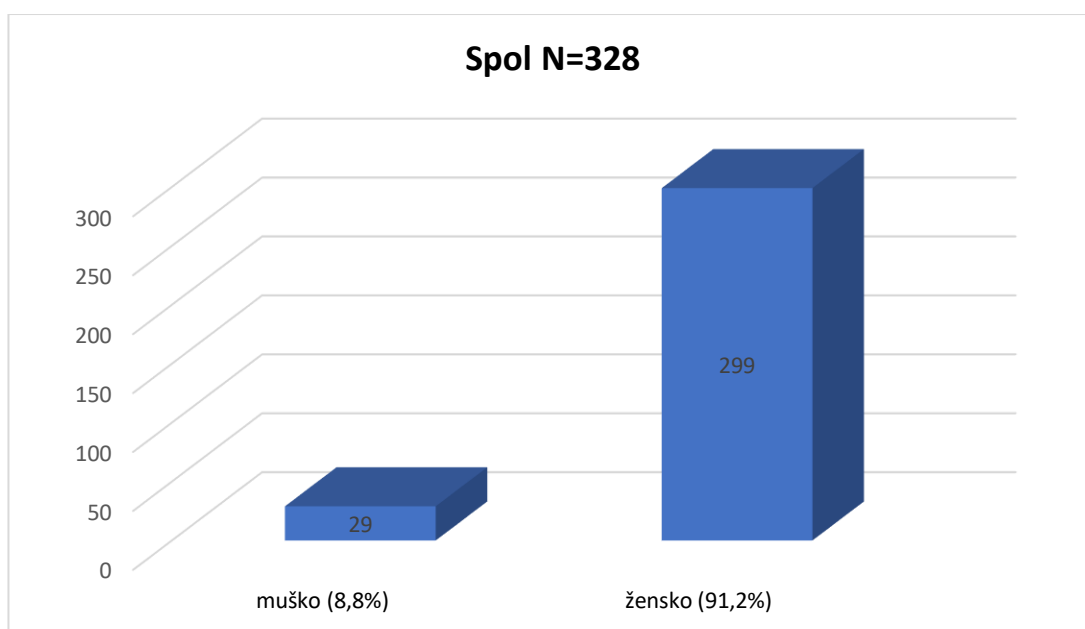
Provedena studija je bila presječna (engl. *cross-sectional study*).

Rezultati istraživanja prikupljeni putem Google obrasca su obrađeni u IBM programu SPSS 23. Rezultati su prikazani apsolutnim brojevima, frekvencijom i postotcima, a hipoteze su provjerene hi-kvadrat testom i Fisherovim egzaktnim testom. Sve p vrijednosti manje od 0,05 su se smatrale značajnima na uobičajenom nivou signifikantnosti od 0,05 odnosno uz pouzdanost od 95%.

## 6. Rezultati istraživanja-prvi dio upitnika

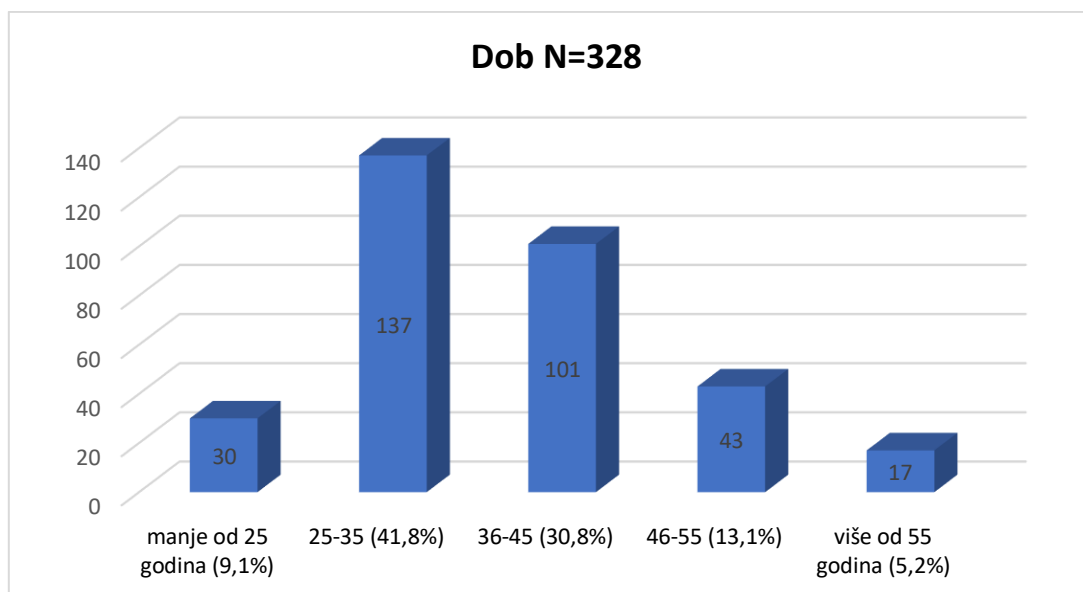
### 6.1. Sociodemografski podaci

U istraživanju putem online ankete je sudjelovalo ukupno 328 ispitanika, od kojih je 299 (91,2%) bilo ženskog spola, a 29 (8,8%) muškog spola. Prikaz rezultata u Grafikonu 6.1.1.



Grafikon 6.1. 1. Podjela ispitanika prema spolu  
(Izvor: autor M.R prema podacima iz istraživanja)

Najveći broj ispitanika 137 (41,8%) ima između 25 i 35 godina, dok najmanji broj sudionika 17 (5,2%) ima iznad 55 godina starosti. Prikaz u Grafikonu 6.1.2.



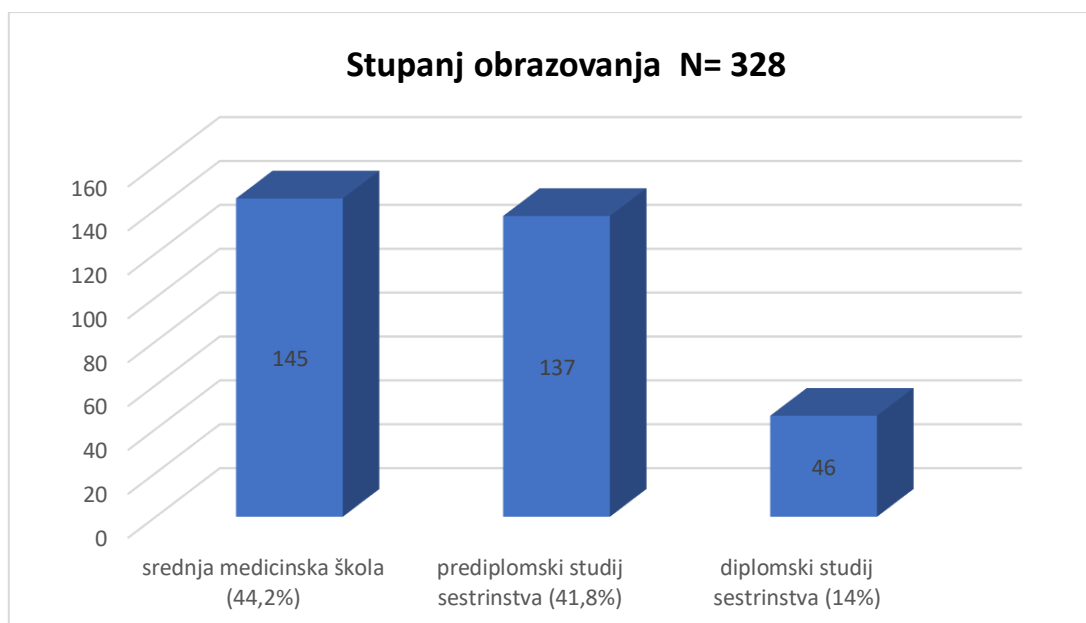
Grafikon 6.1. 2. Podjela ispitanika prema dobi  
(Izvor: autor M.R prema podacima iz istraživanja)

Opći podaci	Frekvencija	%
<b>Bračno stanje</b>		
Udata/oženjen	233	71,0
Bez bračnog partnera	94	28,7
Udovica/udovac	1	0,3
<b>Broj djece</b>		
Nemam djece	120	36,6
Jedno dijete	62	18,9
Dvoje djece	110	33,5
Troje djece	32	9,8
Više od troje djece	4	1,2

Tablica 6.1. 1.: Opći podaci o bračnom stanju i broju djece ispitanika  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

## 6.2. Profesionalne karakteristike ispitanika

44,2% (145) ispitanika je završilo srednju medicinsku školu, 41,8% (137) preddiplomski studij sestrinstva a diplomski studij sestrinstva njih 14% (46). Podjela se vidi u grafikonu 6.2.1.

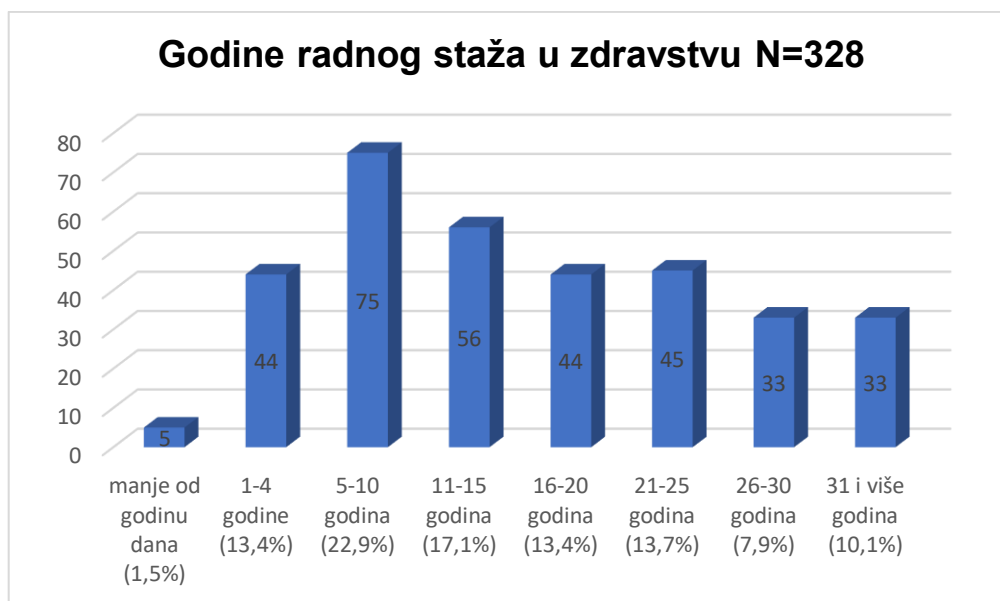


Grafikon 6.2. 1. Podjela ispitanika prema stupnju obrazovanja

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Najviše ispitanika ima 5-10 godina staža (22,9%), a najmanje ima manje od godinu dana radnog staža u zdravstvu (1,5%). Prikaz u grafikonu 6.2.2.





Grafikon 6.2. 2. Podjela ispitanika prema godinama radnog staža u zdravstvu (Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

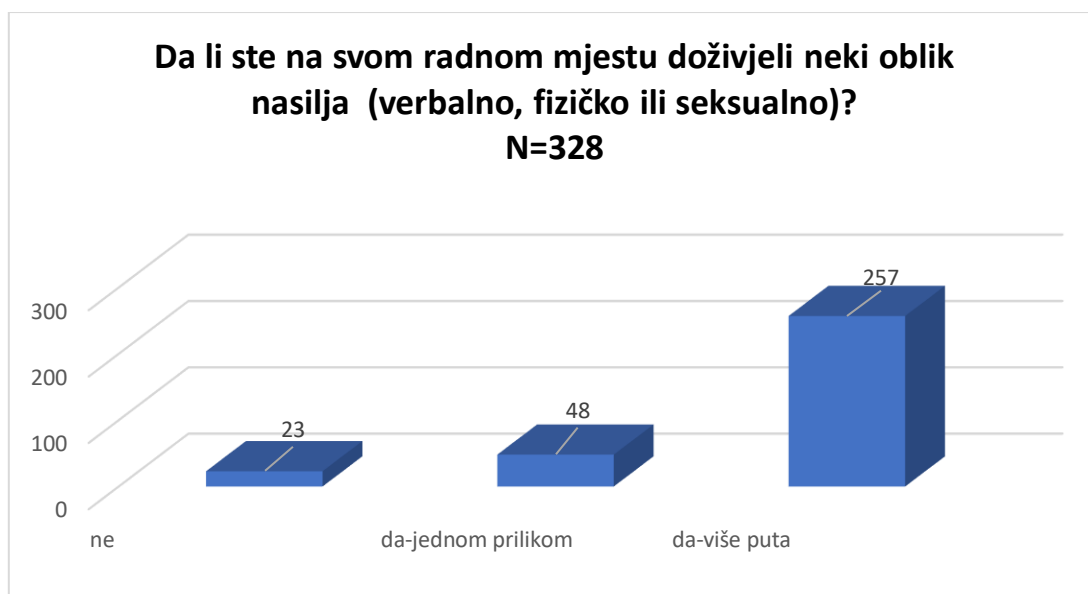
Najveći broj ispitanika radi u Kliničkim bolnicama, odnosno Kliničkim bolničkim centrima njih 140 (42,7%), ujutro ili ujutro i popodne radi 143 (43,6%) ispitanika dok je njih 185 (56,4%) u smjenskom radu sa noćnim smjenama. Prikaz u Tablici 6.2.1.

Radno mjesto ispitanika	Broj ispitanika	%
Dom zdravlja	38	11,6
Opća bolnica	72	22,0
Specijalna bolnica	25	7,6
Klinička bolnica/ KBC	140	42,7
Ostalo	53	16,2
Radno vrijeme ispitanika		
Ujutro ili ujutro i popodne	143	43,6
Smjenski rad sa noćnim smjenama	185	56,4

Tablica 6.2. 1. Raspodjela ispitanika prema radnom mjestu i radnom vremenu (Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

## 7. Rezultati drugog dijela upitnika vezano za nasilje

Na prvo pitanje „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)?“ od ukupnog broja ispitanika njih 48 (14,6%) je doživjelo nasilje jednom prilikom, a 257 (78,4%) više puta. 23 (7%) ispitanika je izjavilo da nije doživjelo nasilje na radnom mjestu. Prikaz u grafikonu 7.1. Prema spolu neki oblik nasilja na radnom mjestu je doživjelo 279 ispitanica ženskog spola i 26 ispitanika muškog spola, a njih 20 ženskog spola i 3 muškog spola su se izjasnili da nisu doživjeli nasilje. Prikaz u tablici 7.1.



Grafikon 7. 1. Pitanje 1 „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)?“

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Spol	Ne	Da-jednom prilikom	Da-više puta	Ukupno
Žensko	20	45	234	299
Muško	3	3	23	29
Ukupno	23	48	257	328

Tablica 7. 1. Pitanje 1 „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)? Prikaz po spolu

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Na pitanje „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje?“ 13 ispitanika, to jest njih 4,0% je izjavilo da nije, 44 (13,4%) je izjavilo da je verbalno nasilje doživjelo jednom prilikom, a 271 (82,6%) je verbalno nasilje doživjelo više puta.

Na pitanje „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli fizičko nasilje?“ 162 (49,4%) ispitanika je izjavilo da nije, 70 (21,3%) jednom prilikom a 96 (29,3%) više puta.

Na pitanje „Da li ste na radnom mjestu doživjeli seksualno zlostavljanje? 241 (73,5%) ispitanik se izjasnio da nije, 36 (11%) jednom prilikom i 51 (15,5%) više puta. Prikaz rezultata u tablici 7.2.

<b>2. Da li ste na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ne	13	4,0
Da-jednom prilikom	44	13,4
Da-više puta	271	82,6
Ukupno	328	100,0
<b>3. Da li ste na radnom mjestu doživjeli fizičko nasilje?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ne	162	49,4
Da-jednom prilikom	70	21,3
Da-više puta	96	29,3
Ukupno	328	100,0
<b>4. Da li ste na radnom mjestu doživjeli seksualno zlostavljanje?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ne	241	73,5
Da-jednom prilikom	36	11,0
Da-više puta	51	15,5
Ukupno	328	100,0

Tablica 7. 2. Pitanja 2.,3. i 4. o vrsti nasilja doživljenog na radnom mjestu  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Od 315 (N=315) ispitanika koji su doživjeli verbalno nasilje, njih 243 (77,1%) je kao verbalne zlostavljače navelo pacijente, 147 (46,7%) ih je navelo pratnju pacijenta, 132 (41,9%) kolegicu/kolegu, 107 (33,9%) glavnu sestru /tehničara, 141 (44,8%) liječnika a troje ispitanika (0,9%) je pod ostalo navelo ravnatelja kao verbalnog zlostavljača. Na ovo pitanje 5. „Navedite od koga ste doživjeli verbalno zlostavljanje na radnom mjestu.“ je bio omogućen višestruki odabir odgovora. Prikaz u Tablici 7.3.

<b>Zlostavljači</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Pacijenti	243	77,1
Pratnja	147	46,7
Kolegica/kolega	132	41,9
Glavna sestra/tehničar	107	33,9
Liječnik	141	44,8
Ostalo	3	0,9

Tablica 7. 3. Pitanje 5. Navedite od koga ste doživjeli verbalno nasilje na radnom mjestu

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Na 6. pitanje „Koji oblik verbalnog nasilja ste doživjeli?“ 249 (79%) ispitanika je odgovorilo uvrede, 242 (76,8%) omalovažavanje, 110 (34,9%) prijetnje fizičkim nasiljem, 216 (69,5%) psovanje, a pod ostalo po jedan ispitanik je naveo ucjenu, ismijavanje, ponižavanje radom, prijetnju poznanstvima dok je troje naveo prijetnje otkazom. I na ovo pitanje je bio omogućen višestruki odabir odgovora. Prikaz rezultata u Tablici 7.4.

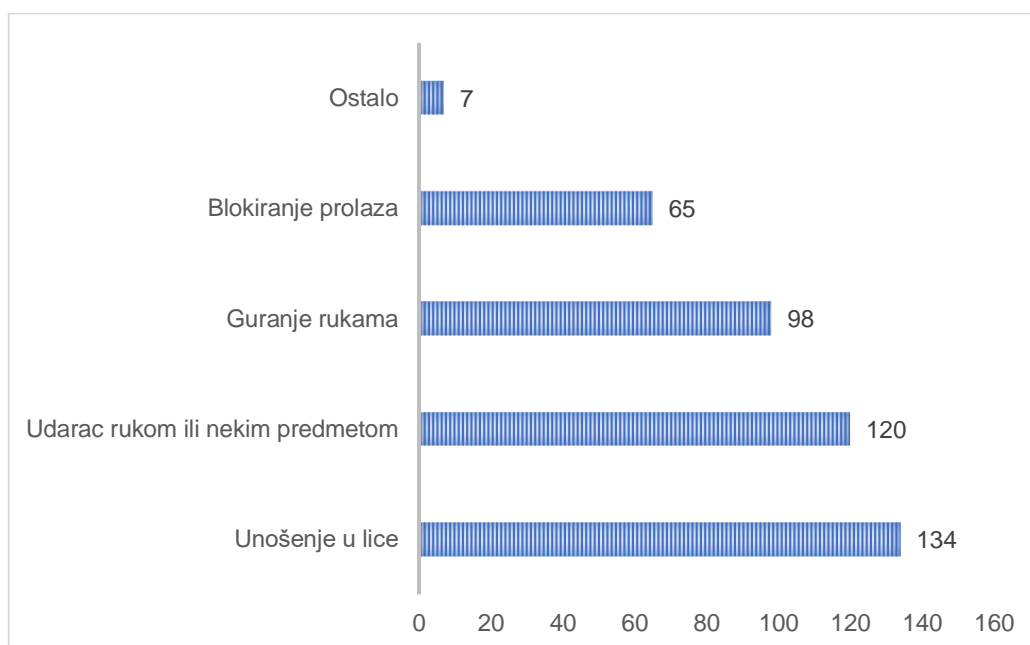
<b>Oblik verbalnog nasilja</b>	<b>Broj</b>	<b>%</b>
Uvrede	249	79,0
Omalovažavanje	242	76,8
Prijetnje fizičkim nasiljem	110	34,9
Psovanje	216	69,5
Ostalo	7	2,2

Tablica 7. 4. Pitanje 6. Koji oblik verbalnog nasilja ste doživjeli?

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Od 205 ispitanika (N=205) koliko ih je izjavilo da su doživjeli fizičko nasilje, najviše ih je to nasilje doživjelo od strane pacijenta 177 (86,34%) i od strane pratnje pacijenta 43 (20,97%).

Grafikon 6. prikazuje frekvenciju odgovora na pitanje broj 8 „Koji oblik fizičkog nasilja ste doživjeli?“. Zbog mogućnosti davanja više ponuđenih odgovora ukupan rezultat ne iznosi 205.



Grafikon 7. 2. Prikaz rezultata po obliku doživljenog fizičkog nasilja  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Pod ostalo su ispitanici naveli guranje krevetom, dva puta udarac nogom, tri puta ugriz, hvatanje za ruke i guranje po stepenicama (ukupno 8).

Velikoj većini ispitanika nije trebala nikakva medicinska pomoć nakon pretrpljenog fizičkog nasilja 148 (72,19%) ili su bili potrebni samo hladni oblozi 41 (20%), imobilizacija prijeloma je bila potrebna u jednom slučaju dok potrebe za šivanjem rane ili operacijom nije bilo među ispitanicima. (Tablica 7.5.)

<b>N=205</b>	<b>Frekvencija (%)</b>
Samo hladni oblozi	41 (20%)
Toaleta rane	19 (9,26%)
Šivanje rane	0
Imobilizacija prijeloma	1 (0,48%)
Operativni zahvat	0
Nije mi bila potrebna medicinska pomoć	148 (72,19%)
Ostalo	3 (1,46%)

Tablica 7. 5. Pitanje 10. „Koji oblik medicinske pomoći Vam je bio potreban nakon pretrpljenog fizičkog napada?“

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Na pitanja 11. i 12. koja su se odnosila na seksualno zlostavljanje na radnom mjestu od 91 ispitanika (N=91) koliko ih je izjavilo da su doživjeli seksualno zlostavljanje, najviše je bilo u obliku dobacivanja seksualnih primjedbi 80 (87,91%) i namjernog neprimjerenog dodirivanja tijela 55 (23,20%), a kao zlostavljači u najvećem broju su liječnici 55 (60,34%) i pacijenti 52 (57,14%). Rezultati su prikazani u Tablici 7.6.

11. Koji oblik seksualnog zlostavljanja na radnom mjestu ste doživjeli ?	N=91	
	Frekvencija	%
Dobacivanje seksualnih primjedbi	80	87,91
Namjerno neprimjereno dodirivanje tijela	55	23,20
Silovanje	0	
12. Navedite od koga ste doživjeli seksualno nasilje na radnom mjestu		
Pacijenta	52	57,14
Pratnje	12	13,18
Kolegice/kolege	13	14,28
Glavne sestre-tehničara	0	0
Liječnika	55	60,43

Tablica 7. 6. Prikaz rezultata na pitanja 11. i 12. vezana za seksualno nasilje  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Ispitanici su u 250 slučajeva (76,2%) bili svjedoci nasilja nad kolegicom ili kolegom na radnom mjestu i u najvećem broju slučajeva su tada reagirali na način da su stali u obranu žrtve nasilja u 207 (63,1%) slučajeva. Prikaz rezultata u tablici 7.7.



<b>13. Jeste li bili svjedok nekog oblika nasilja nad kolegicom/kolegom na radnom mjestu?</b>		
	Frekvencija	%
Da	250	76,2
Ne	78	23,8
Ukupno	328	100,0

<b>14. Kako ste reagirali kao svjedok nasilja nad kolegicom/kolegom?</b>		
	Frekvencija	%
Samo sam pasivno promatrala/o	33	10,06
Otišla/o sam dalje, jer se to mene ne tiče	7	2,1
Stala/o sam u obranu žrtve	207	63,1
Nisam bila/o svjedok nasilja nad kolegicom/kolegom	78	23,8
Ostalo	3	0,9
Ukupno	328	100,0

Tablica 7. 7. Prikaz rezultata na pitanje 13. i 14. vezana za svjedočenje nasilju nad kolegama

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

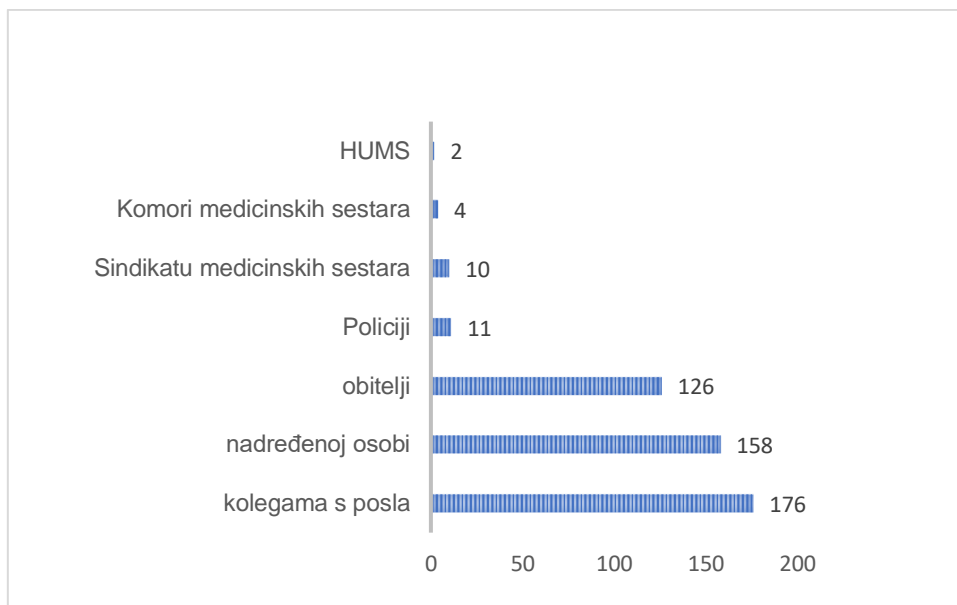
Na pitanja od 15-22 preuzeta iz „Negative acts questionnaire-revised (NAQ-R)“ ponuđeni odgovori su bili da i ne, a ispitalo se prisustvo zlostavljanja na radnom mjestu vezano za rad. 69,2 % sudionika istraživanja imaju iskustvo sa prešućivanjem informacija važnih pri obavljanju njihovog posla, 77,4% smatra da se od njih tražilo obavljanje posla koji je ispod njihovih mogućnosti, polovica ispitanika smatra da se njihov rad pretjerano nadzirao, da su bili izloženi prevelikom opterećenju na radnom mjestu, te da su bili uporno kritizirani bez mogućnosti objašnjenja, 66,2% smatra da su na njih vršeni pritisci da ne traže ostvarenja svojih prava, dok njih čak 79,0% smatra da je njihovo mišljenje podcjenjivano i nije uzimano u obzir, što je najlošiji rezultat u toj podskali. (Tablica 7.8.)

N=328	Broj ispitanika (%)	
	da	ne
15. Da li Vam je neko prešutio informacije koje su bitne za izvršavanje Vašeg posla?	227 (69,2%)	101 (30,8%)
16. Da li se od Vas tražilo obavljanje posla koji je ispod Vaših sposobnosti?	254 (77,4%)	74 (22,6%)
17. Da li se Vaš rad pretjerano nadzirao?	168 (51,2%)	160 (48,8%)
18. Da li ste bili izloženi prevelikom opterećenju u poslu, koje ne možete svladati, kako bi Vas se prikazalo nesposobnim?	165 (50,3%)	163 (49,7%)
19. Da li su vam zadavali poslove čiji su rokovi nerazumni?	177 (54,0%)	151 (46,0%)
20. Da li ste bili u situaciji da se Vaše mišljenje podcjenjivalo i nije uzimalo u obzir?	259 (79,0%)	69 (21,0%)
21. Da li ste bili izloženi pritiscima kako ne biste tražili ostvarenje svojih prava?	217 (66,2%)	111 (33,8%)
22. Da li ste na radnom mjestu bili stalno i uporno kritizirani bez mogućnosti za objašnjenje?	163 (49,7%)	165 (50,3%)

Tablica 7. 8. Prisustvo nasilnog ponašanja u radnoj sredini među zaposlenicima

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Na pitanje 23. Da li ste se nekome požalili na doživljeno nasilno ponašanje? 229 (69,8%) ispitanika je odgovorilo potvrdno, dok ih je 64 (19,5%) izjavilo da nije uz 35 (10,75) koji nisu imali iskustva s nasiljem. U grafikonu 7.3. je prikaz rezultata na pitanje 24. u kojem su sudionici ispitivanja navodili kome su u se požalili na doživljeno nasilno ponašanje.



Grafikon 7. 3. Prikaz rezultata na pitanje kome su se ispitanici požalili na doživljeno nasilje na radnom mjestu, mogućnost više odgovora  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

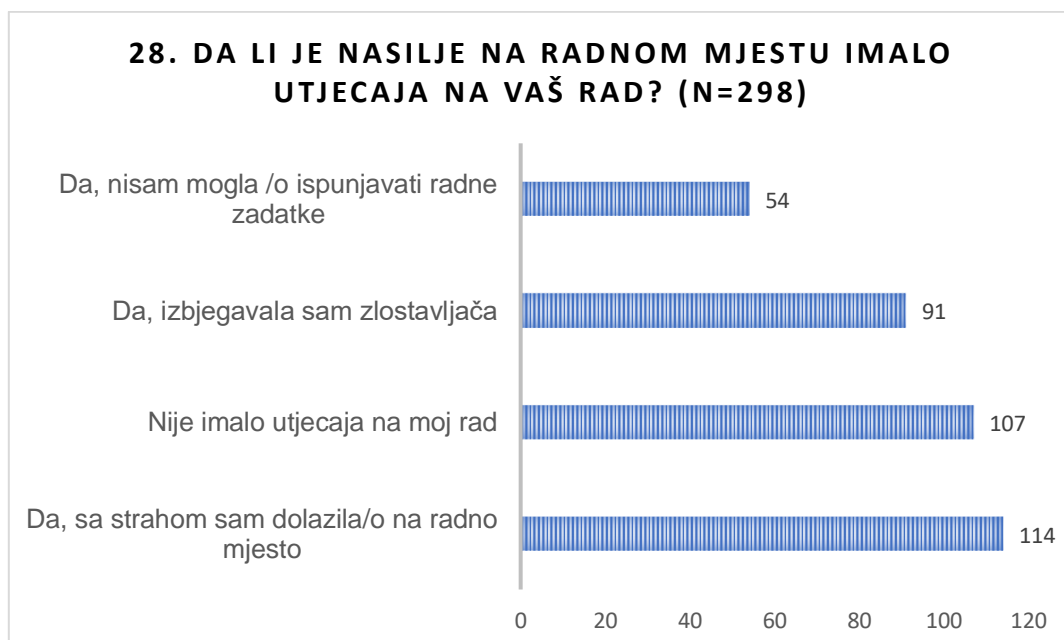
Kao razlog neprijavlivanja doživljenog nasilja najviše ispitanika je navelo ranije iskustvo da se s prijavljivanjem ništa ne postiže 126 (38,4%) i da si ne žele stvarati dodatne probleme 123 (37,5%), a strah od ponavljanja nasilnog ponašanja 29 (8,8%) i reakciju okoline 25 (7,6%) ispitanika. Ovo pitanje je bilo sa mogućnošću više odgovora.

34 (10,79%) ispitanika od N=315 koliko ih je izjavilo da su doživjeli nasilje je zbog nasilja na radnom mjestu bilo na bolovanju, a dužina bolovanja je prikazana u Tablici 7.9. Najveći broj ispitanika 12 (35,3%) koji su bili na bolovanju zbog nasilja na radnom mjestu bilo je na bolovanju u trajanju do 7 dana, a najmanje 6 (17,6%) u trajanju do 15 dana. 9 (26,5%) ispitanika je bilo na bolovanju dužem od 30 dana.

Dužina bolovanja (N=34)	broj	%
do 7 dana	12	35,3%
do 15 dana	6	17,6%
do 30 dana	7	20,6%
više od 30 dana	9	26,5%
<b>Ukupno</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Tablica 7. 9. Prikaz rezultata dužina bolovanja zbog nasilja na radnom mjestu  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

114 (38,2%) sudionika ispitivanja je izjavilo da je nakon doživljenog nasilja dolazilo sa strahom na radno mjesto što je utjecalo na njihov rad, 107 (35,9%) smatra da doživljeno nasilje nije utjecalo na njihov rad, a 91 (30,5%) je pri radu izbjegavalo zlostavljača. Na ovo pitanje je postojala mogućnost više odgovora. Prikaz grafikon 7.4.



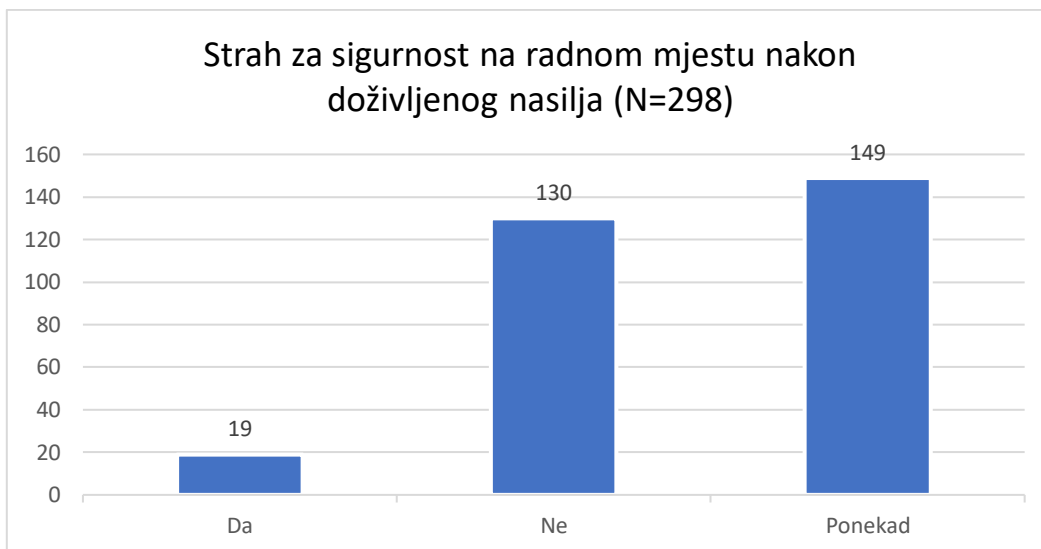
Grafikon 7. 4. prikaz rezultata na pitanje o utjecaju nasilja na rad  
(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Od 298 ispitanika koliko ih je doživjelo neki oblik nasilja na radnom mjestu, samo 26 (7,9%) ispitanika je nakon toga zatražilo psihološku pomoć, a za svoju sigurnost na radnom mjestu se ponekad boji zbog doživljenog nasilja 149 ispitanika. Grafikon 9.



Grafikon 7. 5. Prikaz rezultata o zatraženoj psihološkoj pomoći nakon doživljenog nasilja

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)



Grafikon 7. 6. Prikaz rezultata na pitanje o strahu za sigurnost na radnom mjestu

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Pitanje	Broj ispitanika (%) N=328	
	Da	Ne
31. Smatrate li da bi Vam dodatna edukacija pomogla u lakšem ophođenju s nasilnim osobama?	214 (65,2%)	114 (34,8%)
32. Smatrate li da je sigurnost medicinskih sestara/tehničara u zdravstvenim ustanovama na odgovarajućoj razini?	16 (4,9%)	312 (95,1%)
33. Da li ste upoznati sa odredbama zakona o radu koje se odnose na zaštitu od negativnih vrsta ponašanja na radnom mjestu?	116 (35,4%)	212 (64,6%)

Tablica 7. 10. Prikaz rezultata na pitanja 31.,32. i 33.

(Izvor: M.R prema podacima iz istraživanja)

## 8. Testiranje hipoteza

Hipoteza 1 (H1): Ne postoji statistički značajna razlika u iskustvu s nasiljem na radnom mjestu između medicinskih sestara/tehničara mlađih od 35 godina i starijih od 35 godina.

Analizirajući dobivene rezultate hi-kvadrat testom dolazimo do rezultata  $p=0,359$  (za  $\alpha =0,05$ ) uz jedan stupanj slobode ( $df=1$ ) koji potvrđuje tvrdnju iz hipoteze da ne postoji statistički značajna razlika u izloženosti nasilju u ove dvije skupine ispitanika.

Hipoteza 2 (H2): Ne postoji statistički značajna razlika u izloženosti nasilju između medicinskih sestara/tehničara ženskog i muškog spola.

Prilikom analiziranje ove hipoteze korišten je Fisherov egzaktni test s obzirom da je jedna ćelija bila manja od 5 (frekvencija odgovora 3 muška ispitanika koji su izjavili da nisu doživjeli nasilje na radnom mjestu), pa je postojala mogućnost da je hi-kvadrat test u tom slučaju nepouzdan. Dobiveni rezultat  $p= 0,442$  potvrđuje hipotezu da ne postoji statistički značajna razlika između ove dvije skupine u izloženosti nasilju na radnom mjestu.

Hipoteza 3 (H3): Medicinske sestre i tehničari koji rade u smjenskom radu sa noćnim smjenama su više izloženi fizičkom nasilju u odnosu na kolege koji rade ujutro ili ujutro i popodne. Prikaz u Tablici 8.1.

		Nisu doživjeli fizičko nasilje	Doživjeli su fizičko nasilje na radu jednom ili više puta
Smjenski rad sa noćnim smjenama	broj	68	117
	očekivani broj	91,4	93,6
Rad ujutro ili ujutro i popodne	broj	94	49
	očekivani broj	72,4	70,6

Tablica 8. 1. Prikaz odnosa rezultata fizičkog nasilja prema radnom vremenu dobivenih u istraživanju i očekivanih rezultata

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,094 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	25,948	1	,000		
Likelihood Ratio	27,490	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	27,012	1	,000		
N of Valid Cases	328				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 70,63.

b. Computed only for a 2x2 table

Tablica 8. 2. Izračun hi-kvadrat testa u programu SPSS 23 IBM za hipotezu 3

(Izvor: autor M.R. prema podacima iz istraživanja)

Vrijednost hi-kvadrat testa  $\chi^2 = 27,094$  za  $\alpha = 0,05$  uz jedan stupanj slobode ( $df=1$ ) je puno veća od kritične vrijednosti 3,84, tako da možemo prihvatiti hipotezu 3. Dobiveni rezultat ukazuje na statistički značajnu razliku u doživljenom fizičkom nasilju između medicinskih sestara i tehničara koji rade ujutro ili ujutro i popodne i onih koji rade u smjenskom radu sa noćnim smjenama, odnosno medicinske sestre i tehničari koji rade u smjenskom radu



sa noćnim smjenama su značajno više izloženi fizičkom nasilju na radnom mjestu.

Hipoteza 4 (H4): Ne postoji statistički značajna razlika u iskustvu s podcjenjivanjem mišljenja na radnom mjestu između medicinskih sestara srednje stručne spreme i onih koje su završile preddiplomski ili diplomski studij sestrinstva.

Podcjenjivanju mišljenja i ne uzimanje u obzir mišljenja na svojim radnim mjestima su bile izložene podjednako i medicinske sestre srednje stručne spreme kao i one sa završenim preddiplomskim ili diplomskim studijem sestrinstva, dobiveni  $p=0,496$  za  $\alpha =0,05$  uz jedan stupanj slobode ( $df=1$ ) ukazuje da nema statistički značajne razlike između ove dvije skupine medicinskih sestara. Hipoteza 4 je time potvrđena.

Hipoteza 5 (H5): Više iskustva sa nasiljem na radnom mjestu imaju medicinske sestre i tehničari zaposleni u bolničkim zdravstvenim ustanovama u odnosu na medicinske sestre i tehničare zaposlene u domovima zdravlja. Vrijednost  $p=0,734$  ( Fisherov egzaktni test) ukazuje da nema statistički značajne razlike između ove dvije skupine, odnosno da su medicinske sestre i tehničari podjednako izloženi nasilju i u bolničkim zdravstvenim ustanovama kao i u domovima zdravlja.

## 9. Rasprava

Upitnik o nasilju na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima je ispunilo 328 medicinskih sestara i tehničara.

Veći broj - 299 ispitanika ili 91,2% je bilo ženskog spola, dok je muškaraca bilo 29 (8,8%). Kako je prema podacima iz Registra zdravstvenih djelatnika Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u 2018. godini u sustavu zdravstva u RH zaposleno 29 027 (88,16) medicinskih sestara ženskog spola i 3 895 (11,8%) muškog spola taj je omjer očekivan [9].

Čak 70% sudionika ispitivanja je bilo mlađih od 45 godina starosti, što pokazuje zainteresiranost medicinskih sestara i tehničara mlađe i srednje životne dobi za učestvovanje u ovakvim istraživanjima u sestrinstvu.

Više od dvije trećine (71%) ispitanika je u bračnoj zajednici, 63,4% su roditelji i imaju jedno ili više djece.

Najviše je bilo medicinskih sestara i tehničara srednje stručne spreme, njih 145 (44,25), a najmanje magistri i diplomiranih sestara 46 (14%).

U Kliničkim bolnicama, odnosno Kliničkim bolničkim centrima zaposleno je njih 140 (42,7%), u općim i specijalnim bolnicama zaposleno je 97 ispitanika (29,5%), njih 38 je zaposleno u domu zdravlja dok je 53 (16,21%) ispitanika kao mjesto zaposlenja naznačilo ostalo.

Dvije trećine sudionika ispitivanja ili njih 224 (68,29%) ima manje od 20 godina radnog staža.

Ujutro ili ujutro i popodne radi njih 143 (43,6%), dok je njih 185 (56,4%) u smjenskom radu sa noćnim smjenama.

257 (78,4%) ispitanika je doživjelo neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno) na svom radnom mjestu više puta, 48 (14,6%) jednom prilikom dok njih 23 (7%) nije doživjelo nasilje. 271 (82,6%) ispitanika je doživjelo više puta verbalno nasilje, 44 (13,4%) jednom prilikom, 96 (29,3%) ispitanika je doživjelo

više puta fizičko nasilje, 70 (21,3%) jednom prilikom, dok je 51 (15,5%) ispitanika doživjelo više puta seksualno zlostavljanje, a 36 (11%) jednom prilikom.

Kao verbalne zlostavljače najviše ispitanika je navelo pacijente 243 i pratnje 147, kao fizičke zlostavljače najviše ispitanika je navelo pacijente 177 (86,34%) i pratnje pacijenta 43 (20,97%), dok je kao seksualne zlostavljače najviše ispitanika navelo liječnike 55 (60,34%) i pacijente 52 (57,14%).

Rezultati ovog istraživanja pokazuju da ne postoji razlika u izloženosti nasilju u odnosu na spol ispitanika, kao ni u odnosu na godine starosti i na mjesto rada (dom zdravlja ili bolnica).

Potvrđena je hipoteza kojom se tvrdilo da su medicinske sestre i tehničari koji rade u smjenskom radu sa noćnim smjenama više izloženi fizičkom nasilju u odnosu na kolege koji rade ujutro ili ujutro i popodne.

Ne postoji razlika između sestara sa završenom srednjom školom i onih sa završenim preddiplomskim ili diplomskim studijem sestrinstva u iskustvu sa podcjenjivanjem njihovog mišljenja na radnom mjestu.

## 10. Zaključak

Nasilje na radnom mjestu u zdravstvu je podcijenjen, sveprisutan i stalan problem koji se tolerira i uglavnom ignorira. Medicinske sestre primjećuju nedostatak institucionalne podrške i naglasak na pravima i zadovoljstvu pacijenta i ne osjećaju se sigurno na svom radnom mjestu. Većina istraživanja je usmjerena na kvantificiranje problema i pokušaj identificiranja počinitelja. Prevalencija nasilja na radnom mjestu u zdravstvenim ustanovama je alarmantna.

Kao i svi drugi radnici i medicinske sestre i tehničari imaju pravo na sigurno radno okruženje. Poslodavci u zdravstvu mogu doprinijeti tome na način da se postupak prijavljivanja neželjenih događaja u kojima su medicinske sestre i tehničari izloženi verbalnom, fizičkom ili seksualnom nasilju pojednostavi i zaštiti podnositelja pritužbe od osвете počinitelja nasilja i osude okoline. Podrška menadžerske strukture u rješavanju ovakvih situacija pri čemu bi podnositelj pritužbe imao osjećaj da je njegovo prijavljivanje imalo pozitivan učinak i da se nakon toga nešto poduzelo.

Preporučuje se obuka osoblja za suzbijanje agresije na radnom mjestu od strane pacijenata ili posjetitelja, no dokazi o učincima treninga su rijetki. Sve studije izvijestile su o povećanom samopouzdanju, poboljšanom stavu, vještinama i znanju o čimbenicima rizika nakon treninga. No nije bilo značajne promjene u učestalosti agresije pacijenta [23].

214 (65,2%) ispitanika je izjavilo da smatraju da bi im dodatna edukacija pomogla u lakšem ophođenju s nasilnim osobama. Trenutno u Hrvatskoj ne postoji sustavan program edukacije medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u zdravstvu o ponašanju u konfliktnim situacijama koji bi pomogao u smanjenju nasilja. Medicinske sestre i tehničare treba poticati na oprez u svakodnevnom radu i poticati ih da prijavljuju slučajeve nasilja na radnom mjestu.

Prije svega, nasilje se nikada ne smije prihvaćati i tolerirati kao dio posla. Potrebno je poduzeti postupke na radnom mjestu koji se fokusiraju na zaštitu okoliša, izvješćivanje i nadzor, te podučavanje svih zaposlenika i menadžera na način prevencije i upravljanja nasiljem. Kada se pojavi nasilje od presudnog je značaja da se medicinskim sestrama koje su doživjele nasilje omogući formalni ili neformalni razgovor kao i psihološka pomoć.

Medicinske sestre i tehničari kao i svi drugi radnici imaju pravo na sigurno radno okruženje. Međutim učestalost nasilnog ponašanja prema zdravstvenim radnicima raste u cijelom svijetu. Teško je procijeniti opseg problema, budući da se nasilni incidenti premalo prijavljuju. U stvari, mnoge medicinske sestre vide nasilje koje čine ponajprije pacijenti i pratnje pacijenata (prijatelji i obitelj pacijenata) kao dio svog posla pa ga dio medicinskih sestara ne prijavljuje iz tog razloga. Nema dokaza da bi dodatna edukacija medicinskih sestara koja bi im pomogla u lakšem ophođenju s nasilnim osobama smanjila pojavnost nasilnog ponašanja. Zato medicinske sestre treba pozivati na stalan oprez i redovito prijavljivanje slučajeva nasilja. Poslodavci u zdravstvu mogu tome pridonijeti usvajanjem jednostavnih i sistematičnih postupaka prijavljivanja nasilnih događaja, koji će zaštititi podnositelja pritužbe od daljnje osvete zlostavljača. Sudstvo će donošenjem presuda i oštrih kazni za nasilje na radnom mjestu po članku 315a Kaznenog zakona jasno dati do znanja da se nasilničko ponašanje prema zdravstvenim radnicima neće tolerirati uz odgovarajuću medijsku praćenost poslat će jasnu poruku cjelokupnoj javnosti a i samim medicinskim sestrama i tehničarima.

Napokon, važan izazov za istraživanje nasilja na radnom mjestu bilo bi provođenje mješovitih studija koje bi, s jedne strane omogućavale pristup većoj dubini razumijevanja fenomena kroz subjektivna iskustva medicinskih sestara žrtava nasilja na radnom mjestu, a s druge strane utvrdile prevalenciju u ovoj populaciji, procijenile veličinu njezinih posljedica i predložile pravovremene i izvedive mehanizme za suočavanje s pojavom nasilja.

U Varaždinu, 28.09.2020. \_\_\_\_\_

## 11. Literatura

[1] [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf?sequence=1) Geneva: World Health Organization; 2002. [pristupljeno 02.08.2020.]. World report on violence and health; Dostupno na [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615\\_eng.pdf;sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;sequence=1).

[2] Pranjić N. Od djela nasilja do nezgoda na radnom mjestu zdravstvenog radnika [Internet]. Zagreb: ŠNZ Andrija Štampar; 2013 [ pristupljeno 03.08.2020.]. Dostupno na <https://www.slideserve.com/tyrone-savage/o-emu-govorimo>.

[3] <http://www.hkms.hr/> [Internet]. Zagreb: Hrvatska komora medicinskih sestara; 2018 [ pristupljeno 02.08.2020.]. Nasilje nad medicinskim sestrama i sigurnost u zdravstvenim ustanovama u Hrvatskoj; Dostupno na <https://www.slideshare.net/HrvatskaKomoraMedicinskihSestara/nasilje-nad-medicinskim-sestrama-i-sigurnost-u-zdravstvenim-ustanovama>

[4] Kvas A, Seljak J. Unreported workplace violence in nursing. Int Nurs Rev.2014 Sep [pristupljeno 02.08.2020.];61(3):344-51.Dostupno na: <https://content.iospress.com/articles/work/wor2040>

[5] Žilić M, Janković J. Nasilje. Socijalne teme [Internet]. 2016 [pristupljeno 04.08.2020.];1(3):67-87. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/176988>

[6] Stašević I.,Razdvojena obitelj kao čimbenik mogućeg razvoja delinkventne aktivnosti u djece i mladeži. Book of proceeding : 1. Congress of the Alpe-Adria Community on Maritime, Undersee, and Hyperbaric Medicine. Opatija;2001 str. 179.-186.

[7] Kostelić-Martić A., Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu. Zagreb: Školska knjiga; 2005. str. 3.-32.

[8] Mamula M., Ručević S., Vukmanić M. Nasilje prepoznaj i spriječi: Proživljeno iskustvo žena u teoriji i praksi. Sarajevo: Udruženje žena ženama; 2013.

[9] <https://www.hzjz.hr/> [Internet]. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo; 2018. [pristupljeno 05.08.2020.] Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2018.-tablični podaci; Dostupno na

<https://www.hzjz.hr/hrvatski-zdravstveno-statisticki-ljetopis/hrvatski-zdravstveno-statisticki-ljetopis-za-2018-tablicni-podaci/>

[10] Phillips JP. Workplace Violence against Health Care Workers in the United States. *N Engl J Med.* 2016 Apr 28;374(17):1661-9.

[11] Shi L, Zhang D, Zhou C, Yang L, Sun T, Hao T, et al. A cross-sectional study on the prevalence and associated risk factors for workplace violence against Chinese nurses. *BMJ Open.* 2017 06 24;7(6):e013105.

[12] Gates DM, Gillespie GL, Succop P. Violence against nurses and its impact on stress and productivity. *Nurs Econ.* 2011 Mar-Apr;29(2):59-66, quiz 67.

[13] Stašević I. Nasilne smrti i drugi oblici nasilja u svijetu i Republici Hrvatskoj. *Policija i sigurnost* [Internet]. 2019 [pristupljeno 04.08.2020.];28(4/2019):557-572. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/230341>

[14] Bambi S, Foà C, De Felippis C, Lucchini A, Guazzini A, Rasero L. Workplace incivility, lateral violence and bullying among nurses. A review about their prevalence and related factors. *Acta Biomed.* 2018 07 18;89(6-S):51-79.

[15] Bigony L, Lipke TG, Lundberg A, McGraw CA, Pagac GL, Rogers A. Lateral violence in the perioperative setting. *AORN J.* 2009 Apr;89(4):688-96; quiz 697-700.

[16] Gillen PA, Sinclair M, Kernohan WG, Begley CM, Luyben AG. Interventions for prevention of bullying in the workplace. *Cochrane Database Syst Rev.* 2017 01 30;1:CD009778.

[17] <https://www.nn.hr/> [Internet]. Zagreb: Službeni list RH; 2011. [10.08.2020.]. Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (NN 79/2011); Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_07\\_79\\_1693.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_07_79_1693.html)

[18] <http://www.aaz.hr/> [Internet]. Zagreb: Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi; 2018. [10.08.2020.]. Izvješća o neočekivanim neželjenim događajima Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Dostupno na <http://aaz.hr/izvjesca-zdravstvenih-ustanova/izvjesca-o-neocekivanim-nezeljenim-dogadajima>

[19] <https://www.nn.hr/> [Internet]. Zagreb: Službeni list RH; 2009. [10.08.2020.]. Zakon o radu (NN 149/2009); Dostupno na [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_12\\_149\\_3635.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_12_149_3635.html)

[20] <https://www.nn.hr/> [Internet]. Zagreb: Službeni list RH; 2011. [10.08.2020.]. Kazneni zakon ( NN 125/2011); Dostupno na [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_11\\_125\\_2498.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_11_125_2498.html)

[21] <https://www.nn.hr/> [Internet]. Zagreb: Službeni list RH; 2018. [10.08.2020.]. Zakon o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona (NN 118/2018); Dostupno na [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_12\\_118\\_2355.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_12_118_2355.html)

[22] D'Ettoire G, Pellicani V, Mazzotta M, Vullo A. Preventing and managing workplace violence against healthcare workers in Emergency Departments. *Acta Biomed.* 2018 02 21;89(4-S):28-36.

[23] Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M. [Workplace violence among health care workers]. *Rev Med Chil.* 2018 Feb [12.08.2020.];146(2):213-22. Dostupno na <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29999158/>



## 12. Popis tablica

Tablica 6.1.1.: Opći podaci o bračnom stanju i broju djece ispitanika .....	22
Tablica 7.1. Pitanje 1 „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)? Prikaz po spolu	26
Tablica 7.2. Pitanja 2.,3. i 4. o vrsti nasilja doživljenog na radnom mjestu ..	27
Tablica 7.3. Pitanje 5. Navedite od koga ste doživjeli verbalno nasilje na radnom mjestu .....	28
Tablica 7.4. Pitanje 6. Koji oblik verbalnog nasilja ste doživjeli? .....	28
Tablica 7.5. Pitanje 10. „Koji oblik medicinske pomoći Vam je bio potreban nakon pretrpljenog fizičkog napada?“ .....	30
Tablica 7.6. Prikaz rezultata na pitanja 11. i 12. vezana za seksualno nasilje .....	31
Tablica 7.7. Prikaz rezultata na pitanje 13. i 14. vezana za svjedočenje nasilju nad kolegama.....	32
Tablica 7.8. Prisustvo nasilnog ponašanja u radnoj sredini među zaposlenicima .....	33
Tablica 7. 9. Prikaz rezultata dužina bolovanja zbog nasilja na radnom mjestu .....	35
Tablica 7.10. Prikaz rezultata na pitanja 31.,32. i 33.....	37
Tablica 8.1. Prikaz odnosa rezultata fizičkog nasilja prema radnom vremenu dobivenih u istraživanju i očekivanih rezultata.....	39
Tablica 8. 2. Izračun hi-kvadrat testa u programu SPSS 23 IBM za hipotezu 3 .....	39

### 13. Popis grafikona

Grafikon 6.1.1. Podjela ispitanika prema spolu .....	21
Grafikon 6.1.2. Podjela ispitanika prema dobi.....	22
Grafikon 6.2.1. Podjela ispitanika prema stupnju obrazovanja	23
Grafikon 6.2.2. Podjela ispitanika prema godinama radnog staža u zdravstvu .....	24
Grafikon 7.1. Pitanje 1 „Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)?	25
Grafikon 7.2. Prikaz rezultata po obliku doživljenog fizičkog nasilja.....	29
Grafikon 7.3. Prikaz rezultata na pitanje kome su se ispitanici požalili na doživljeno nasilje na radnom mjestu, mogućnost više odgovora.....	34
Grafikon 7.4. prikaz rezultata na pitanje o utjecaju nasilja na rad .....	35
Grafikon 7.5. Prikaz rezultata o zatraženoj psihološkoj pomoći nakon doživljenog nasilja .....	36
Grafikon 7.6. Prikaz rezultata na pitanje o strahu za sigurnost na radnom mjestu .....	37

## **Prilozi**

1. Upitnik o nasilju na radnom mjestu za medicinske sestre i tehničare zaposlene u zdravstvu
2. Izjava o autorstvu i suglasnost za javnu objavu

1. Upitnik o nasilju na radnom mjestu za medicinske sestre i tehničare zaposlene u zdravstvu

Poštovane/i

Ovaj upitnik izrađen je za potrebe istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada na studiju Sestrinstvo - menadžment u sestrinstvu, Sveučilišta Sjever, Varaždin, pod naslovom "Nasilje na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima" pod mentorstvom prof.dr.sc Ine Husedžinovića.

Upitnik je dobrovoljan i potpuno anoniman, a rezultati će se koristiti za izradu diplomskog rada stoga je Vaš doprinos iznimno važan za stvarni prikaz nasilja nad medicinskim sestrama i tehničarima na njihovim radnim mjestima.

Unaprijed se zahvaljujem na vremenu i strpljenju pri ispunjavanju ovog upitnika.

Marina Ravlić, bacc.med.techn., Sveučilište Sjever, Diplomski sveučilišni studij Sestrinstva -menadžment u sestrinstvu, 104. brigade 3, 42 000 Varaždin

1. Spol

- Žensko
- Muško

2. Starost

- Manje od 25 godina
- 23-35
- 36-45
- 46-55
- Više od 55 godina

3. Bračno stanje

- Udata/oženjen
- Bez bračnog partnera
- Udovica/udovac

4. Broj djece

- Nemam djecu
- Jedno dijete
- Dvoje djece
- Troje djece
- Više od troje djece

5. Stupanj obrazovanja

- Srednja medicinska škola
- Preddiplomski studij sestrinstva
- Diplomski studij sestrinstva

6. Godine radnog staža u zdravstvu
  - Manje od godinu dana
  - 1-4 godine
  - 5-10 godina
  - 11-15
  - 16-20
  - 21-25
  - 26-30
  - 31 i više godina
7. Ustanova u kojoj radite je
  - Dom zdravlja
  - Opća bolnica
  - Specijalna bolnica
  - Klinička bolnica/Klinički bolnički centar
  - Ostalo
8. Radim pretežno
  - Ujutro ili ujutro i popodne
  - Smjenski rad sa noćnim smjenama

#### Upitnik o nasilju na radnome mjestu

1. Da li ste na svom radnom mjestu doživjeli neki oblik nasilja (verbalno, fizičko ili seksualno)?
  - Ne
  - Da
  - Da-više puta
2. Da li ste na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje?
  - Ne
  - Da-jednom prilikom
  - Da-više puta
3. Da li ste na radnom mjestu doživjeli fizičko nasilje?
  - Ne
  - Da-jednom priliko
  - Da-više puta
4. Da li ste na radnom mjestu doživjeli seksualno zlostavljanje?
  - Ne
  - Da-jednom priliko
  - Da-više puta
5. Navedite od koga ste doživjeli verbalno nasilje na radnom mjestu
  - Pacijenta

- Pratlje
- Kolegice/kolege
- Glavne sestre/tehničara
- Liječnika
- Nisam doživjela/doživio verbalno nasilje
- Ostalo

6. Koji oblik verbalnog nasilja ste doživjeli?

- Uvrede
- Omalovažavanje
- Prijetnje fizičkim nasiljem
- Psovanje
- Ostalo

7. Navedite od koga ste doživjeli fizičko nasilje na radnom mjestu

- Pacijenta
- Kolegice/kolege
- Glavne sestre/tehničara
- Liječnika
- Ostalo

8. Koji oblik fizičkog nasilja ste doživjeli?

- Unošenje u lice
- Blokiranje prolaza
- Guranje rukama
- Udarac rukom ili nekim predmetom
- Ostalo

9. Posljedica fizičkog napada na Vas je bila:

- Bez vanjskih vidljivih ozljeda
- Modrica
- Ogrebotina
- Rana
- Prijelom kosti
- Ostalo

10. Koji oblik medicinske pomoći Vam je bio potreban nakon pretrpljenog fizičkog napada?

- Samo hladni oblozi
- Toaleta rane
- Šivanje rane
- Imobilizacija prijeloma
- Operativni zahvat
- Nije mi bila potrebna pomoć
- Ostalo

11. Koji oblik seksualnog zlostavljanja na radnom mjestu ste doživjeli?

- Nisam doživjela/doživio seksualno zlostavljanje

- Dobacivanje seksualnih primjedbi
- Namjerno neprimjereno dodirivanje tijela
- Silovanje

12. Navedite od koga ste doživjeli seksualno nasilje na radnom mjestu

- Pacijenta
- Pratlje
- Kolegice/kolege
- Glavne sestre/tehničara
- Liječnika
- Nisam doživjela/doživio seksualno nasilje
- Ostalo

13. Jeste li bili svjedok nekog oblika nasilja nad kolegicom/kolegom na radnom mjestu?

- Da
- Ne

14. Kako ste reagirali kao svjedok nasilja nad kolegicom/kolegom?

- Samo sam pasivno promatrala/promatrao
- Otišla/o sam dalje, jer se to mene ne tiče
- Stala/o sam u obranu žrtve
- Nisam bila/o svjedok nasilja nad kolegicom/kolegom
- Ostalo

15. Da li Vam je neko prešutio informacije koje su bitne za izvršavanje Vašeg posla?

- Da
- Ne

16. Da li se od Vas tražilo obavljanje posla koji je ispod Vaših sposobnosti?

- Da
- Ne

17. Da li se Vaš rad pretjerano nadzirao?

- Da
- Ne

18. Da li ste bili izloženi prevelikom opterećenju u poslu, koje ne možete svladati, kako bi Vas se prikazalo nesposobnim?

- Da
- Ne

19. Da li su vam zadavali poslove čiji su rokovi nerazumni?

- Da
- Ne

20. Da li ste bili u situaciji da se Vaše mišljenje podcjenjivalo i nije uzimalo u obzir?
- Da
  - Ne
21. Da li ste bili izloženi pritiscima kako ne biste tražili ostvarenje svojih prava?
- Da
  - Ne
22. Da li ste na radnom mjestu bili stalno i uporno kritizirani bez mogućnosti za objašnjenje?
- Da
  - Ne
23. Da li ste se nekome požalili na doživljeno nasilno ponašanje?
- Da
  - Ne
  - Nisam doživjela/o nasilno ponašanje
24. Ako ste se nekome požalili, odaberite jedan od ponuđenih odgovora
- Kolegama s posla
  - Nadređenoj osobi
  - Hrvatskoj udruzi medicinskih sestara
  - Sindikatu medicinskih sestara
  - Hrvatskoj komori medicinskih sestara
  - Policiji
  - Obitelji
  - Ostalo
25. Ako ste doživjeli nasilje a niste ga prijavili, koji je razlog tome?
- Ne želim si stvarati dodatne probleme
  - Strah od ponavljanja nasilnog ponašanja
  - Reakcija okoline
  - Ranije iskustvo da se s prijavljivanjem ništa ne postiže
  - Ostalo
26. Da li ste zbog nasilja doživljenog na radnom mjestu bili na bolovanju?
- Da
  - Ne
27. Koliko dugo je trajalo bolovanje ?
- Do 7 dana
  - Do 15 dana
  - Do 30 dana



- Više od 30 dana

28. Da li je nasilje doživljeno na radnom mjestu imalo utjecaj na Vaš rad?

- Da, nisam mogla/a ispunjavati radne zadatke
- Da, sa strahom sam dolazila/o na radno mjesto
- Da, izbjegavala sam zlostavljača
- Nije imalo utjecaja na moj rad
- Nisam doživjela/o nasilje na radnom mjestu

29. Da li ste potražili psihološku pomoć nakon doživljenog nasilja?

- Da
- Ne
- Nisam doživjela/o nasilje na radnom mjestu

30. Bojite li se za svoju sigurnost na radnom mjestu zbog doživljenog nasilja?

- Da
- Ne
- Ponekad
- Nisam doživjela/o nasilje na radnom mjestu

31. Smatrate li da bi Vam dodatna edukacija pomogla u lakšem ophođenju s nasilnim osobama?

- Da
- Ne

32. Smatrate li da je sigurnost medicinskih sestara/tehničara u zdravstvenim ustanovama na odgovarajućoj razini?

- Da
- Ne

33. Da li ste upoznati sa odredbama Zakona o radu koje se odnose na zaštitu od negativnih vrsta ponašanja na radnom mjestu?

- Da
- Ne

## 2. Izjava o autorstvu i suglasnost za javnu objavu

IZJAVA  
O AUTORSTVU

Sveučilište  
Sjever



SVEUČILIŠTE  
SJEVER

### IZJAVA O AUTORSTVU I SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, **Marina Ravlić** pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada pod naslovom *Nasilje na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

**Marina Ravlić**

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, **Marina Ravlić** neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom *Nasilje na radnom mjestu nad medicinskim sestrama i tehničarima* čiji sam autorica.

Student/ica:

**Marina Ravlić**

(vlastoručni potpis)