

Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenog hitnog bolničkog prijema

Višić, Kristina

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Dental Medicine and Health Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:243:025050>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-14**

Repository / Repozitorij:

[Faculty of Dental Medicine and Health Osijek
Repository](#)



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO

OSIJEK

Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

Kristina Višić

UČESTALOST VERBALNOG NASILJA

NAD ZAPOSLENICIMA

OBJEDINJENOG HITNOG BOLNIČKOG

PRIJEMA

Diplomski rad

Sveta Nedelja, 2022.

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO

OSIJEK

Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

Kristina Višić

UČESTALOST VERBALNOG NASILJA

NAD ZAPOSLENICIMA

OBJEDINJENOG HITNOG BOLNIČKOG

PRIJEMA

Diplomski rad

Sveta Nedelja, 2022.

Rad je ostvaren u Općoj bolnici „dr. Ivo Pedišić“ u Sisku i Općoj bolnici Slavonski Brod

Mentorica rada: doc. dr. sc. Štefica Mikšić, mag. med. techn.

Rad ima 36 listova, 1 sliku i 10 tablica.

Zdravstveno područje: Biomedicina i zdravstvo

Zdravstveno polje: Kliničke medicinske znanosti

Zdravstvena grana: Sestrinstvo

Zahvala

Zahvaljujem svojoj mentorici doc. dr. sc. Štefci Mikšić, mag. med. techn. na ukazanom povjerenju, nesebičnoj pomoći i svim savjetima te najviše na neprestanoj podršci. Zahvaljujem se svim profesorima te predavačima na prenesenom znanju i savjetima. Hvala i mojim kolegama na ukazanoj kolegijalnosti i podršci tijekom studija. Najviše zahvaljujem mojoj mirnoj luci, točnije mojoj obitelji na strpljenju i podršci koju su mi pružali tijekom mojih studentskih dana.

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 1.1. Nasilje na radu u zdravstvu | 1 |
| 1.2. Vrste nasilja na radnom mjestu u zdravstvu | 3 |
| 1.3. Utjecaj verbalnog nasilja na medicinske sestre/medicinske tehničare | 4 |
| 1.4. Prevencija verbalnog nasilja..... | 5 |
| 2. CILJEVI..... | 7 |
| 3. ISPITANICI I METODE..... | 8 |
| 3.1. Ustroj studije | 8 |
| 3.2. Ispitanici..... | 8 |
| 3.3. Metode | 8 |
| 3.4. Statističke metode..... | 9 |
| 3.5. Etička načela..... | 9 |
| 4. REZULTATI..... | 10 |
| 4.1. Sociodemografski podatci ispitanika | 10 |
| 4.2. Učestalost verbalnog nasilja nad medicinskim sestrama/tehničarima koji rade na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima | 13 |
| 4.3. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema prema sociodemografskim podacima | 15 |
| 5. RASPRAVA | 23 |
| 6. ZAKLJUČAK | 26 |
| 7. SAŽETAK | 27 |
| 8. SUMMARY | 27 |
| 9. LITERATURA..... | 29 |
| 10. ŽIVOTOPIS | 33 |
| 11. PRILOZI | 34 |

POPIS KRATICA

OHBP

Objedinjeni hitni bolnički prijem

SZO

Svjetska zdravstvena organizacija

POPIS SLIKA

| | |
|--|---|
| Slika 1. Psihopatološki, psihosomatski i bihevioralni problemi koji se javljaju kao reakcija na nasilje na radnom mjestu (21)..... | 5 |
|--|---|

POPIS TABLICA

| | |
|--|----|
| Tablica 1. Struktura ispitanika prema dobi i spolu..... | 10 |
| Tablica 2. Medijan za dob ispitanika..... | 10 |
| Tablica 3. Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja i trenutnom stupnju obrazovanja | 11 |
| Tablica 4. Struktura ispitanika s obzirom na trenutni radni status, godine radnog staža na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu te ukupne godine radnog staža | 12 |
| Tablica 5. Učestalost verbalnog nasilja nad ispitanicima koji rade na OHBP-ima..... | 13 |
| Tablica 6. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na spol ispitanika | 15 |
| Tablica 7. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na dob ispitanika | 16 |
| Tablica 8. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na trenutni stupanj obrazovanja | 17 |
| Tablica 9. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na godine radnog staža na OHBP-u..... | 18 |
| Tablica 10. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na ukupne godine radnog staža | 19 |

1. UVOD

Zaposlenici u zdravstvu često su izloženi verbalnom nasilju na radnom mjestu. Pojava verbalnog nasilja u komunikaciji na radnome mjestu negativno djeluje na zdravstvene djelatnike, točnije stvara dodatno psihičko opterećenje, a to može utjecati na ishod samog rada zdravstvenih djelatnika (1, 2).

1.1. Nasilje na radu u zdravstvu

Nasilje se odnosi na situacije u kojima se pojedinci zlorabe, iskazuju im se verbalne prijetnje ili ih se fizički napada. Nasilje dovodi do povrede ljudskog samopoštovanja i integriteta (3). Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) odredila je nasilje kao „namjerno korištenje fizičke sile ili nasilja protiv sebe, druge osobe ili protiv društva, koje rezultira ili ima velike šanse da rezultira nanošenjem povreda, psihičke štete, suzbijanjem razvoja ili smrću“ (3).

Nasilje u zdravstvu vjerojatno je uvijek bilo prisutno u tom sektoru u određenoj mjeri (4), ali je danas, nažalost, sve više prisutno. Upravo je zdravstvo jedna od djelatnosti koja je u najvećoj mjeri povezana s nasiljem na radnom mjestu (5). Ipak, sve je veće zanimanje stručnjaka za taj problem (6).

Nasilje nad zdravstvenim djelatnicima prvenstveno šteti zdravlju samih zdravstvenih djelatnika, a posljedično utječe i na samu zdravstvenu ustanovu, posebno ako traje u kontinuitetu jer zdravstveni djelatnik izostaje s posla zbog posljedica izloženosti nasilju na radnom mjestu i jer izloženost nasilju može negativno utjecati na rad zdravstvenih djelatnika, odnosno povećati broj pogrešaka u radu, smanjiti produktivnost itd. (a to može rezultirati skupim sudskim tužbama i sl.) (7).

Nasilje na radnom mjestu ne odnosi se samo na mobing koji podrazumijeva psihičko zlostavljanje ili maltretiranje koje se događa isključivo među zaposlenicima (8). Riječ mobing dolazi od engleske imenice *mob* (što znači „masa“, „rulja“), odnosno istog glagola (što znači „nasrnuti u masi“, „navaliti“) (9). Prema prvoj i vrlo opširnoj definiciji mobing se odnosi na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju koju sustavno usmjeravaju jedan ili više pojedinaca prema nekom drugom pojedincu koji je u takvoj situaciji bespomoćan te se ne može obraniti

(10). Međutim, nasilje na radnom mjestu u zdravstvu uključuje sve situacije u kojima zdravstveni djelatnici doživljavaju negativne oblike ponašanja (4).

U kojoj su mjeri zdravstveni djelatnici izloženi nasilju na radnom mjestu pokazuju rezultati brojnih istraživanja. Primjerice, istraživanja provedena u Australiji među zdravstvenim djelatnicima pokazala su da je 73 % ispitanika izloženo nekom obliku nasilnog ponašanja koje je počinio njihov pacijent (7). Jedno britansko istraživanje pokazalo je da je 2000. i 2001. godine bilo 84 000 nasilnih događaja u zdravstvu, dok je sljedeće godine prijavljeno 13 % više takvih slučajeva. Pritom značajni udio nasilnog ponašanja doživljavaju zdravstveni djelatnici koji rade u hitnim izvanbolničkim i bolničkim odjelima. Istraživanje provedeno u Sloveniji, pak, pokazalo je da su zdravstveni djelatnici najčešće izloženi verbalnom nasilju. Pritom su pacijenti najčešće nezadovoljni vremenom čekanja na pružanje određene zdravstvene usluge, opsegom prava koje ostvaruju u okviru obveznog zdravstvenog osiguranja ili cjelokupnim zdravstvenim sustavom (7). Prema rezultatima istraživanja provedenog 2000. godine pokazalo se da je 12 % zdravstvenih djelatnika u državama članicama Europske unije doživjelo neki oblik zlostavljanja na radnom mjestu (11). Istraživanje provedeno u SAD-u pokazalo je da je 2017. godine bilo prijavljeno oko 25 000 nasilja na radnom mjestu, pri čemu su se tri četvrtine tih slučajeva dogodile u zdravstvenom sektoru i socijalnoj službi. Pretpostavlja se da je broj slučajeva nasilja na radnom mjestu i veći jer žrtve nasilja često ne prijavljuju izloženost nasilju, posebno kada je riječ o verbalnom obliku nasilja jer smatraju da je takvo nasilje uobičajena pojava i zato što ne smatraju da je uopće riječ o nekom obliku nasilja (12). I noviji podatci SZO-a pokazuju da je između 8 i 38 % zdravstvenih djelatnika barem jednom doživjelo tjelesno nasilje, dok je znatno veći udio zdravstvenih djelatnika bio izložen verbalnom nasilju. Pritom su počinitelji nasilja pretežno pacijenti i njihova pratnja, iako nije zanemarivo ni nasilje koje počinje drugi zdravstveni djelatnici. I ti podatci ukazuju da su pod najvećim rizikom od nasilja na radnom mjestu od svih zdravstvenih djelatnika medicinske sestre i medicinski tehničari koji rade na odjelima hitne pomoći jer su u najvećoj mjeri u kontaktu s pacijentima i njihovom pratnjom (13).

Rezultati istraživanja provedenih u svijetu pokazala su kako su medicinske sestre/medicinski tehničari najugroženija skupina kada je riječ o nasilju na radnom mjestu jer, između ostaloga, prvi pristupaju pacijentu te s njime provode najviše vremena u usporedbi s drugim zdravstvenim djelatnicima. Neke su studije pokazale kako je rizik od nasilja na radnom mjestu kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara tri puta veća u usporedbi s drugim

zdravstvenim djelatnicima (14). U Republici Hrvatskoj je Hrvatska komora medicinskih sestara 2018. provela istraživanje koje je pokazalo da je 89 % medicinskih sestara/medicinskih tehničara doživjelo nasilje na radnom mjestu. Pritom je 37 % ispitanika doživjelo tjelesno nasilje, dok je 62 % ispitanika doživjelo neki oblik verbalnog nasilja. Pritom medicinske sestre/medicinski tehničari pretežno ne prijavljuju nasilje na radnom mjestu, poglavito zato što se boje problema koji će proizaći iz prijave nasilja na poslu. Ispitanici iz tog istraživanja ocijenili su sigurnost u zdravstvenim ocjenama dobrom, ali je velika većina ispitanika, točnije njih 95 % istaknula da su tjelesna zaštita i sigurnost u zdravstvenim ustanovama nezadovoljavajuće (15). Istraživanje koje je Fišeković Krečić provela 2016. godine u Srbiji pokazalo je da su među zaposlenicima u sestrinstvu najčešće zlostavljane udane žene srednje životne dobi srednjeg strukovnog obrazovanja s više od 20 godina radnog staža u sestrinstvu (14).

Vidljivo je da bliski tjelesni kontakt medicinske sestre/medicinskog tehničara s pacijentom, nametanje određenih ograničenja pacijentu te svakodnevna izloženost raznim stresorima, kao što su manjak zdravstvenog osoblja, smjenski i noćni rad te istovremeno obavljanje više poslova povećavaju izloženost medicinske sestre/medicinskog tehničara nasilju na radnom mjestu jer povećavaju mogućnost neprimjerene komunikacije i nezadovoljstva kod pacijenta i/ili kod članova njegove obitelji. Osim toga, povećanje rizika od nasilja na radnom mjestu, prvenstveno nasilja nad medicinskim sestrama/medicinskim tehničarima uzrokuje i nedostatak stručnog usavršavanja koje se odnosi na prevenciju nasilja na radnom mjestu te nepostojanje potrebne zaštite na radu (14).

1.2. Vrste nasilja na radnom mjestu u zdravstvu

Zdravstveni djelatnici na radnom mjestu mogu doživjeti razne oblike nasilja, kao što su verbalno nasilje, agresivno ponašanje, verbalno uznemiravanje i fizičko uznemiravanje (16). Takvo nasilje medicinske sestre/medicinski tehničari mogu doživjeti od pacijenata, njihove pratnje (članova njihove obitelji), liječnika, drugih medicinskih sestara/medicinskih tehničara i ostalog zdravstvenog osoblja (17). Ako su medicinska sestra ili medicinski tehničar izloženi nasilju koje počine njihovi kolege, govori se o nasilju po horizontalnoj podjeli jer je riječ o zdravstvenim djelatnicima koji se nalaze na istoj ljestvici hijerarhije. U slučaju da su

medicinska sestra ili medicinski tehničar izloženi nasilju koje vrši njihov nadređeni ili podređeni, tada se govori o nasilju po vertikalnoj raspodjeli (18).

Medicinske sestre/medicinski tehničari svakodnevno obavljaju vrlo zahtjevan i stresan posao koji zahtijeva neprestanu suradnju s liječnicima i s pacijentima. O pravovremenoj intervenciji medicinskih sestara i medicinskih tehničara često ovisi pacijentov život, a nasilje na radnom mjestu samo povećava taj stres (19).

1.3. Utjecaj verbalnog nasilja na medicinske sestre/medicinske tehničare

Verbalno nasilje na radnom mjestu (kao i ostali oblici nasilja) mogu uzrokovati ili pridonijeti razvoju raznih reakcija, odnosno dovesti do određenih zdravstvenih problema. Ti su problemi prikazani na slici 1. Koje će se tjelesne, psihopatološke, psihosomatske i bihevioralne reakcije na nasilje javiti kod određene medicinske sestre/medicinskog tehničara ovisi o trajanju i intenzitetu nasilja na radnom mjestu, sociodemografskim obilježjima žrtve, njezinim vještinama i životnom iskustvu (20).

| Psihopatološki | Psihosomatski | Bihevioralni |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▸ Anksioznost ▸ Apatija ▸ Apatija ▸ Reakcije izbjegavanja ▸ Gubitak koncentracije ▸ Depresija ▸ Reakcije straha ▸ »Flashback« događaja ▸ Povećana uzbuđenost ▸ Nesigurnost ▸ Nesanica ▸ Negativne misli ▸ Razdražljivost ▸ Nedostatak motivacije ▸ Melankolija ▸ Promjene raspoloženja ▸ Ponavljane noćne more | <ul style="list-style-type: none"> ▸ Arterijska hipertenzija ▸ Napadi astme ▸ Srčana palpitacija ▸ Koronarna bolest srca ▸ Dermatitis ▸ Gubitak kose ▸ Glavobolja ▸ Bolovi u zglobovima i mišićima ▸ Gubitak ravnoteže ▸ Migrena ▸ Bolovi u truhu ▸ Čir na želucu ▸ Tahikardija | <ul style="list-style-type: none"> ▸ Agresivne reakcije ▸ Poremećaji u prehrani ▸ Povećani unos alkohola ▸ Povećani unos lijekova ▸ Povećano pušenje ▸ Seksualna disfunkcija ▸ Socijalna izolacija |

Slika 1. Psihopatološki, psihosomatski i bihevioralni problemi koji se javljaju kao reakcija na nasilje na radnom mjestu (21)

Vidljivo je da se kod medicinskih sestara/medicinskih tehničara koji su izloženi nasilju na radnom mjestu mogu javiti različiti problemi. Pritom je vjerojatno da će ti problemi biti veći i da će ih biti više što nasilje duže traje.

1.4. Prevencija verbalnog nasilja

Prema Zakonu o radu (NN 93/14, 127/17, 98/19) zabranjeno je diskriminirati pojedinca na poslu, a poslodavac je dužan zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja njegova posla, i to od postupanja njegovih nadređenih, od njegovih suradnika i od drugih osoba s kojima dolazi u kontakt tijekom obavljanja svojih radnih zadataka ako je postupanje tih osoba neželjeno ili nezakonito. Isto tako, kako stres uzrokovan poslom može dovesti do nasilja,

poslodavac je dužan provoditi prevenciju stresa na radnom mjestu te posebnu pozornost usmjeriti na subjektivne čimbenike koji rezultiraju stresom na radnom mjestu (22).

Prevencija nasilja na radnom mjestu može biti primarna, sekundarna i tercijarna. Primarna se prevencija, koju je najuspješnije provoditi (23), odnosi na sprječavanje djelovanja rizičnih čimbenika za nasilje na radnom mjestu te osiguravanje kulture nenasilja na radnom mjestu i provođenje zakonske regulative, sekundarna na eliminiranje ili ublažavanje napredovanja raznih teškoća koje su se javile kod zdravstvenih djelatnika zbog izloženosti nasilju na radnom mjestu i njihovo osposobljavanje da se lakše suoče s nasiljem te sankcioniranje počinitelja nasilja, dok tercijarna prevencija podrazumijeva smanjenje štetnog utjecaja nasilja, osiguravanje podrške zdravstvenim djelatnicima koji su bili izloženi nasilju te osiguravanje sigurnosti u zdravstvenoj ustanovi kao radnom mjestu zdravstvenih djelatnika (14).

2. CILJEVI

Cilj je rada ispitati učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenog hitnog bolničkog prijema.

Specifični je cilj rada ispitati učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenog hitnog bolničkog prijema prema sociodemografskim podacima.

3. ISPITANICI I METODE

3.1. Ustroj studije

Studija je bila presječna (24).

3.2. Ispitanici

U istraživanje je uključeno 80 medicinskih sestara i tehničara Objedinjenih hitnih bolničkih prijema. Dakle, u istraživanje su uključeni medicinske sestre i medicinski tehničari Objedinjenog hitnog bolničkog prijema iz Siska i Slavonskog Broda koji su bili voljni sudjelovati u istraživanju i koji su u cijelosti ispunili upitnik korišten u istraživanju.

3.3. Metode

Kao mjerni instrument korišten je *Upitnik o učestalosti verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema*. Ispitanici su upitnike ispunjavali u Google *online* formi, čime je osigurana anonimnost istraživanja. Prije provođenja istraživanja medicinske sestre i medicinski tehničari obaviješteni su o načinu provođenja istraživanja i njegovoj svrsi. Ispitanici su dobrovoljni pristali sudjelovati u istraživanju potpisivanjem informativnog pristanka. Istraživanje se provodilo tijekom ožujka i travnja 2022.

Upitnik koji je korišten u istraživanju kreiran je za potrebe istraživanja, a sadrži 15 pitanja. Prvi dio upitnika, odnosno prvih sedam pitanja odnosi se na sociodemografske podatke, a ostalih osam pitanja na stavove i mišljenja medicinskih sestara/tehničara o verbalnom nasilju na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu.

Iako se procjena učestalosti verbalnog nasilja korištenjem takvog upitnika temelji na subjektivnoj procjeni, takav pristup u ovom slučaju omogućuje objektivniju procjenu izloženosti nasilju među medicinskim sestrama i medicinskim tehničarima zaposlenima na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima. Koeficijent pouzdanosti mjernog instrumenta nije moguće izračunati jer u upitniku nema određenih mjernih skala.

Nakon što su ispitanici odgovorili na sva pitanja u anketnom upitniku izračunate su apsolutne i relativne frekvencije odgovora na sva pitanja. Zatim se hi-kvadrat testom ispitivalo postojanje statistički značajnih razlika među ispitanim medicinskim sestrama i medicinskim tehničarima u stavovima i mišljenjima o verbalnom nasilju koje doživljavaju na radnom mjestu, odnosno u Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima, i to s obzirom na njihove sociodemografske pokazatelje.

3.4. Statističke metode

Obrađeni podatci prikazani su tablično. Napravljena je opisna statistika s apsolutnim i relativnim frekvencijama. U sklopu istraživanja prikazuju se rezultati hi-kvadrat testa (s Fisherovom korekcijom) s obzirom na sociodemografske pokazatelje ispitanika. Taj se test koristi kada se želi utvrditi odstupaju li neke dobivene (opažene) frekvencije od frekvencija koje su očekivane pod određenom hipotezom. Sve P vrijednosti su dvostrane, a one vrijednosti manje od 0,05 smatrale su se statistički značajnima (24). Za statističku obradu prikupljenih podataka korišten je statistički program SPSS (inačica 26.0, SPSS Inc., Chicago, IL, SAD).

3.5. Etička načela

Prije samog istraživanja zatraženo je odobrenje etičkih povjerenstava ustanova u kojima se istraživanje provodilo (Prilozi 1 i 2). Istraživanje se provodilo u skladu sa svim etičkim i znanstvenim standardima čiji je cilj bio osigurati pravilno provođenje istraživanja te sigurnost osoba koje u njemu sudjeluju.

4. REZULTATI

Istraživanje se provodilo na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima Opće bolnice „dr. Ivo Pedišić“ u Sisku i Opće bolnice Slavonski Brod tijekom ožujka i travnja 2022. godine.

4.1. Sociodemografski podatci ispitanika

U tablici 1. prikazani su određeni sociodemografski podatci ispitanika, odnosno struktura ispitanika prema dobi i spolu.

Tablica 1. Struktura ispitanika prema dobi i spolu

| | | N | % |
|-------------|--------------------|----|-------|
| Spol | M | 28 | 35,0 |
| | Ž | 52 | 65,0 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Dob | od 18 do 35 godina | 48 | 60,0 |
| | 36 godina i više | 32 | 40,0 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |

S obzirom na *spol ispitanika* može se uočiti kako je 28 ispitanika ili njih 35 % muškog spola, dok je preostalih 52 ispitanika, odnosno njih 65 % ženskog spola. Dakle, oko dvije trećine ispitanika čine žene. Što se tiče *dobne strukture*, vidljivo je da je 48 ispitanika ili njih 60 % u dobi od 18 do 35 godina, dok je 32 ispitanika, odnosno njih 40 % u dobi od 36 godina i više. Medijan za dob ispitanika prikazan je u tablici 2.

Tablica 2. Medijan za dob ispitanika

| | Medijan (IQR) | Minimum | Maximum |
|------------|-----------------------|---------|---------|
| Dob | 31,00 (27,00 - 42,00) | 20 | 63 |

S obzirom na *dob ispitanika* vidljivo je da medijan iznosi 31 godinu s interkvartilnim rasponom 27 do 42, pri čemu je minimalna vrijednost dobi 20 godina, dok je maksimalna

vrijednost 63 godine. Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja i trenutnom stupnju obrazovanja prikazana je u tablici 3.

Tablica 3. Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja i trenutnom stupnju obrazovanja

| | | N | % |
|-------------------------------------|---|----|-------|
| Mjesto stanovanja | 1000 – 10 000 stanovnika | 16 | 20,0 |
| | 10 001 – 20 000 stanovnika | 11 | 13,8 |
| | 20 001 – 30 000 stanovnika | 7 | 8,8 |
| | 30 001 – 40 000 stanovnika | 17 | 21,3 |
| | 40 001 stanovnik ili više | 29 | 36,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Trenutni stupanj obrazovanja | završena srednja škola | 32 | 40,0 |
| | završen preddiplomski studij | 32 | 40,0 |
| | završen diplomski studij | 15 | 18,8 |
| | završen poslijediplomski doktorski studij | 1 | 1,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |

Pokazalo se da, kada je riječ o *mjestu stanovanja*, 16 ispitanika ili njih 20 % živi u mjestu koje ima između 1000 i 10 000 stanovnika, 11 ispitanika ili njih 13,8 % živi u mjestu koje ima između 10 001 i 20 000 stanovnika, sedam ispitanika ili njih 8,8 % živi u mjestu koje ima od 20 001 do 30 000 stanovnika, 17 ispitanika ili njih 21,3 % živi u mjestu koje ima od 30 001 do 40 000 stanovnika, dok 29 ispitanika, odnosno njih 36,3 % živi u mjestu koje ima 40 001 stanovnika ili više. Dakle, najveći udio ispitanika (a to je nešto više od jedne trećine ispitanika) živi u mjestu koje ima 40 001 stanovnika i više.

Što se tiče strukture ispitanika prema *trenutnom stupnju obrazovanja*, po 32 ispitanika ili 40 % od ukupnog broja ispitanika navelo je da je završilo srednju školu, odnosno preddiplomski studij, dok je 15 ispitanika, odnosno njih 18,8 % završilo diplomski studij. Samo jedan ispitanik završio je poslijediplomski doktorski studij, što čini udio od 1,3 % od ukupnog broja ispitanika. Struktura ispitanika s obzirom na trenutni radni status, godine radnog staža na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu te ukupne godine radnog staža prikazana je u tablici 4.

Tablica 4. Struktura ispitanika s obzirom na trenutni radni status, godine radnog staža na OHBP-u te ukupne godine radnog staža

| | | N | % |
|---|----------------------------------|----|-------|
| Koji je Vaš trenutni radni status? | zaposlen/a na određeno vrijeme | 7 | 8,8 |
| | zaposlen/a na neodređeno vrijeme | 73 | 91,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Godine radnog staža na OHBP-u | 0 – 5 | 64 | 80,0 |
| | 5 – 10 | 10 | 12,5 |
| | 10 – 20 | 1 | 1,3 |
| | >20 | 5 | 6,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Ukupne godine radnog staža | 0 – 5 | 30 | 37,5 |
| | 5 – 10 | 18 | 22,5 |
| | 10 – 20 | 13 | 16,3 |
| | >20 | 19 | 23,8 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |

Na pitanje *koji je Vaš trenutni radni status* sedam ispitanika ili njih 8,8 % navodi da su zaposleni na određeno vrijeme, dok je većina ispitanika, odnosno njih 73 ili 91,3 % zaposlena na neodređeno vrijeme.

Kada je riječ o *godinama radnog staža na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu* najveći je udio ispitanika koji na OHBP-u radi do pet godina. Naime, takvih je 64 ispitanika ili njih 80 %. Slijedi udio ispitanika koji na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu rade između pet i deset godina (takvih je 10 ispitanika, odnosno njih 12,5 %) te udio ispitanika koji na OHBP-u rade više od 20 godina (takvih je pet ispitanika, odnosno njih 6,3 %). Samo jedan ispitanik na OHBP-u radi između 10 i 20 godina, što čini udio od 1,3 %.

S obzirom na *ukupne godine radnog staža* najveći je udio ispitanika koji ima do pet godina radnog staža. U tu se skupinu ubraja 30 ispitanika, odnosno njih 37,5 %. Slijede ispitanici koji imaju više od 20 godina radnog staža (19 ispitanika, odnosno 23,8 %) te ispitanici koji imaju između pet i deset godina ukupnog radnog staža (18 ispitanika, odnosno 22,5 %). Najmanji je udio ispitanika koji imaju između deset i 20 godina radnog staža (13 ispitanika, odnosno 16,3 %).

4.2. Učestalost verbalnog nasilja nad medicinskim sestrama/tehničarima koji rade na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima

U tablici 5. prikazana je učestalost verbalnog nasilja nad ispitanicima na Objedinjenim hitnom bolničkim prijemima.

Tablica 5. Učestalost verbalnog nasilja nad ispitanicima koji rade na OHBP-ima

| | | N | % |
|--|--|----|-------|
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 79 | 98,8 |
| | Ne, nisam doživio/la | 1 | 1,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 42 | 52,5 |
| | Pacijentove pratnje | 32 | 40,0 |
| | Kolege | 6 | 7,5 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 33 | 41,3 |
| | Jednom tjedno | 21 | 26,3 |
| | Više puta tjedno | 24 | 30,0 |
| | Svaki dan | 2 | 2,5 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 70 | 87,5 |
| | Ne, ne znaju | 10 | 12,5 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 32 | 40,0 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 48 | 60,0 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 11 | 13,8 |
| | Djelomično utječe | 62 | 77,5 |
| | Utječe u potpunosti | 7 | 8,8 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 7 | 8,8 |
| | Ne, ne postoji | 73 | 91,3 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 78 | 97,5 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 2 | 2,5 |
| | Ukupno | 80 | 100,0 |

Na pitanje *jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje* 79 ispitanika ili njih 98,8 % navelo je da je doživjelo verbalno nasilje na radnom mjestu, dok tek jedan ispitanik, odnosno 1,3 % od ukupnog broja ispitanika nije doživjelo verbalno nasilje na poslu.

Na pitanje *ako da, od strane koga* 42 ispitanika, odnosno njih 52,5 % navelo je da je doživjelo verbalno nasilje nad radnom mjestu od pacijenta, 32 ispitanika, odnosno njih 40 % istaknulo je da je verbalno nasilje počinila pacijentova pratnja, dok je preostalih šest ispitanika, odnosno njih 7,5 % navelo da je to doživjelo od kolege.

Na pitanje *koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu* većina ispitanika, odnosno njih 33 ili 41,3 % navelo je da verbalno nasilje na radnom mjestu doživljava jednom mjesečno, 21 ispitanika ili njih 26,3 % jednom tjedno, 24 ispitanika ili njih 30 % više puta tjedno, dok dvoje ispitanika ili njih 2,5 % doživljava verbalno nasilje na radnom mjestu svakodnevno.

Na pitanje *znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje* čak 70 ispitanika, odnosno njih 87,5 % istaknulo je da znaju, dok je preostalih deset ispitanika ili njih 12,5 % navelo da ne znaju.

Kod pitanja *smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu* 32 ispitanika, odnosno njih 40 % odgovorilo je da je smatraju da je to postalo „normalno“, dok je većina ispitanika, točnije njih 48 ili 60 % navelo da ne smatraju da je to postalo „normalno“.

Na pitanje *kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad* 11 ispitanika, odnosno njih 13,8 % navelo je da to uopće ne utječe na njihov daljnji rad, dok je 62 ispitanika, odnosno njih 77,5 % navelo da doživljeno verbalno nasilje djelomično utječe na njihov daljnji rad, dok je sedam ispitanika, odnosno njih 8,8 % navelo da doživljeno verbalno nasilje na radnom mjestu u potpunosti utječe na njihov daljnji rad.

Kod pitanja *postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba* samo sedam ispitanika, odnosno njih 8,8 % navelo je da postoji, dok je preostalih 73 ispitanika, odnosno 91,3 % navelo da ne postoji.

Na pitanje *smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja* čak je 78 ispitanika, odnosno njih 97,5 % istaknulo da bi trebali biti bolje zaštićeni, dok je dvoje ispitanika, odnosno njih 2,5 % istaknulo kako smatraju da ne bi trebali biti bolje zaštićeni.

4.3. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema prema sociodemografskim podacima

Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema s obzirom na sociodemografske pokazatelje ispitanika ispituje se hi-kvadrat testom (s Fisherovom korekcijom). U tablici 6. prikazana je učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema s obzirom na njihov spol.

Tablica 6. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na spol ispitanika

| | | Spol | | | | p* |
|--|--|------|-------|----|-------|------|
| | | M | | Ž | | |
| | | N | % | N | % | |
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 27 | 96,4 | 52 | 100,0 | 0,35 |
| | Ne, nisam doživio/la | 1 | 3,6 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 14 | 50,0 | 28 | 53,8 | 0,81 |
| | Pacijentove pratnje | 11 | 39,3 | 21 | 40,4 | |
| | Kolege | 3 | 10,7 | 3 | 5,8 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 14 | 50,0 | 19 | 36,5 | 0,23 |
| | Jednom tjedno | 9 | 32,1 | 12 | 23,1 | |
| | Više puta tjedno | 5 | 17,9 | 19 | 36,5 | |
| | Svaki dan | 0 | 0,0 | 2 | 3,8 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 25 | 89,3 | 45 | 86,5 | 1,00 |
| | Ne, ne znaju | 3 | 10,7 | 7 | 13,5 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 11 | 39,3 | 21 | 40,4 | 1,00 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 17 | 60,7 | 31 | 59,6 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 8 | 28,6 | 3 | 5,8 | 0,02 |
| | Djelomično utječe | 19 | 67,9 | 43 | 82,7 | |
| | Utječe u potpunosti | 1 | 3,6 | 6 | 11,5 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 4 | 14,3 | 3 | 5,8 | 0,23 |
| | Ne, ne postoji | 24 | 85,7 | 49 | 94,2 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 27 | 96,4 | 51 | 98,1 | 1,00 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 1 | 3,6 | 1 | 1,9 | |
| | Ukupno | 28 | 100,0 | 52 | 100,0 | |

*Fisherov egzaktni test

Promotri li se razina značajnosti kod pitanja *kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad* može se uočiti kako vrijednost Fisherovog egzaktnog testa iznosi $p < 0,05$, što znači da je uočena statistički značajna razlika s obzirom na *spol ispitanika*. Pritom su ispitanici ženskog spola u većoj mjeri (njih 11,5 %) naveli da verbalno nasilje koje dožive u potpunosti utječe na njihov daljnji rad. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema s obzirom na dob ispitanika prikazana je u tablici 7.

Tablica 7. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na dob ispitanika

| | | Dob | | | | p* |
|---|--|-----------------|-------|------------------|-------|------|
| | | 18 do 35 godina | | 36 godina i više | | |
| | | N | % | N | % | |
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 47 | 97,9 | 32 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, nisam doživio/la | 1 | 2,1 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 28 | 58,3 | 14 | 43,8 | 0,13 |
| | Pacijentove pratnje | 15 | 31,3 | 17 | 53,1 | |
| | Kolege | 5 | 10,4 | 1 | 3,1 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 17 | 35,4 | 16 | 50,0 | 0,53 |
| | Jednom tjedno | 14 | 29,2 | 7 | 21,9 | |
| | Više puta tjedno | 15 | 31,3 | 9 | 28,1 | |
| | Svaki dan | 2 | 4,2 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Znaju li Vaši nadređeni znaju da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 43 | 89,6 | 27 | 84,4 | 0,51 |
| | Ne, ne znaju | 5 | 10,4 | 5 | 15,6 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 20 | 41,7 | 12 | 37,5 | 0,82 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 28 | 58,3 | 20 | 62,5 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 8 | 16,7 | 3 | 9,4 | 0,44 |
| | Djelomično utječe | 37 | 77,1 | 25 | 78,1 | |
| | Utječe u potpunosti | 3 | 6,3 | 4 | 12,5 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 4 | 8,3 | 3 | 9,4 | 1,00 |
| | Ne, ne postoji | 44 | 91,7 | 29 | 90,6 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 46 | 95,8 | 32 | 100,0 | 0,51 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 2 | 4,2 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 48 | 100,0 | 32 | 100,0 | |

*Fisherov egzaktni test

Kod svih promatranih varijabli vrijednost testa iznosi $p > 0,05$, što znači da nije uočena statistički značajna razlika među ispitanicima u učestalosti verbalnog nasilja s obzirom na *dob* ispitanika. U tablici 8. prikazana je učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema s obzirom na trenutni stupanj obrazovanja.

Tablica 8. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na trenutni stupanj obrazovanja

| | | Trenutni stupanj obrazovanja | | | | | | | | p* |
|---|--|------------------------------|-------|--------------------------------|-------|--------------------------|-------|---|-------|------|
| | | završena srednja škola | | završen preddiplomski i studij | | završen diplomski studij | | završen poslijediplomski doktorski studij | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 14 | 93,3 | 1 | 100,0 | 0,20 |
| | Ne, nisam doživio/la | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 6,7 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 16 | 50,0 | 19 | 59,4 | 7 | 46,7 | 0 | 0,0 | 0,39 |
| | Pacijentove pratnje | 14 | 43,8 | 12 | 37,5 | 5 | 33,3 | 1 | 100,0 | |
| | Kolege | 2 | 6,3 | 1 | 3,1 | 3 | 20,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 12 | 37,5 | 11 | 34,4 | 9 | 60,0 | 1 | 100,0 | 0,74 |
| | Jednom tjedno | 8 | 25,0 | 9 | 28,1 | 4 | 26,7 | 0 | 0,0 | |
| | Više puta tjedno | 11 | 34,4 | 11 | 34,4 | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | |
| | Svaki dan | 1 | 3,1 | 1 | 3,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 28 | 87,5 | 29 | 90,6 | 12 | 80,0 | 1 | 100,0 | 0,66 |
| | Ne, ne znaju | 4 | 12,5 | 3 | 9,4 | 3 | 20,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 15 | 46,9 | 13 | 40,6 | 4 | 26,7 | 0 | 0,0 | 0,52 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 17 | 53,1 | 19 | 59,4 | 11 | 73,3 | 1 | 100,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 5 | 15,6 | 4 | 12,5 | 1 | 6,7 | 1 | 100,0 | 0,40 |
| | Djelomično utječe | 23 | 71,9 | 26 | 81,3 | 13 | 86,7 | 0 | 0,0 | |
| | Utječe u potpunosti | 4 | 12,5 | 2 | 6,3 | 1 | 6,7 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 2 | 6,3 | 3 | 9,4 | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 0,72 |
| | Ne, ne postoji | 30 | 93,8 | 29 | 90,6 | 13 | 86,7 | 1 | 100,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 31 | 96,9 | 31 | 96,9 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 1 | 3,1 | 1 | 3,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 32 | 100,0 | 32 | 100,0 | 15 | 100,0 | 1 | 100,0 | |

*Fisherov egzakti test

Na svim promatranim varijablama vrijednost testa iznosi $p > 0,05$, što znači da nije uočena statistički značajna razlika među ispitanicima u učestalosti verbalnog nasilja s obzirom na njihov *stupanj obrazovanja*. U tablici 9. prikazana je učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema s obzirom na godine radnog staža na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu.

Tablica 9. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na godine radnog staža na OHBP-u

| | | Godine radnog staža na OHBP-u | | | | | | | | p* |
|---|--|-------------------------------|-------|--------|-------|---------|-------|-----|-------|------|
| | | 0 – 5 | | 5 – 10 | | 10 – 20 | | >20 | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 63 | 98,4 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, nisam doživio/la | 1 | 1,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 33 | 51,6 | 5 | 50,0 | 1 | 100,0 | 3 | 60,0 | 0,97 |
| | Pacijentove pratnje | 25 | 39,1 | 5 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | |
| | Kolege | 6 | 9,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 27 | 42,2 | 4 | 40,0 | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | 0,89 |
| | Jednom tjedno | 16 | 25,0 | 4 | 40,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | |
| | Više puta tjedno | 19 | 29,7 | 2 | 20,0 | 1 | 100,0 | 2 | 40,0 | |
| | Svaki dan | 2 | 3,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 55 | 85,9 | 9 | 90,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, ne znaju | 9 | 14,1 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 23 | 35,9 | 6 | 60,0 | 1 | 100,0 | 2 | 40,0 | 0,29 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 41 | 64,1 | 4 | 40,0 | 0 | 0,0 | 3 | 60,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 8 | 12,5 | 3 | 30,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,09 |
| | Djelomično utječe | 51 | 79,7 | 7 | 70,0 | 0 | 0,0 | 4 | 80,0 | |
| | Utječe u potpunosti | 5 | 7,8 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 20,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 4 | 6,3 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 0,22 |
| | Ne, ne postoji | 60 | 93,8 | 8 | 80,0 | 1 | 100,0 | 4 | 80,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 62 | 96,9 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 2 | 3,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 64 | 100,0 | 10 | 100,0 | 1 | 100,0 | 5 | 100,0 | |

*Fisherov egzakti test

Pogleda li se razina signifikantnosti kod svih promatranih varijabli vidljivo je da vrijednost testa iznosi $p > 0,05$, što znači da nije uočena statistički značajna razlika među zaposlenicima OHBP-a u učestalosti verbalnog nasilja s obzirom na *godine radnog staža na OHBP-u*. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih bolničkih hitnih prijema s obzirom na ukupne godine radnog staža prikazana je u tablici 10.

Tablica 10. Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a s obzirom na ukupne godine radnog staža

| | | Ukupne godine radnog staža | | | | | | | | p* |
|---|--|----------------------------|-------|--------|-------|---------|-------|-----|-------|------|
| | | 0 – 5 | | 5 – 10 | | 10 – 20 | | >20 | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| Jeste li ikad na radnom mjestu doživjeli verbalno nasilje? | Da, doživio/la sam | 29 | 96,7 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | 1,00 |
| | Ne, nisam doživio/la | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Ako da, od strane koga? | Pacijenta | 19 | 63,3 | 11 | 61,1 | 4 | 30,8 | 8 | 42,1 | 0,09 |
| | Pacijentove pratnje | 7 | 23,3 | 6 | 33,3 | 9 | 69,2 | 10 | 52,6 | |
| | Kolege | 4 | 13,3 | 1 | 5,6 | 0 | 0,0 | 1 | 5,3 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Koliko često doživite verbalno nasilje na radnome mjestu? | Jednom mjesečno | 9 | 30,0 | 8 | 44,4 | 8 | 61,5 | 8 | 42,1 | 0,70 |
| | Jednom tjedno | 9 | 30,0 | 6 | 33,3 | 2 | 15,4 | 4 | 21,1 | |
| | Više puta tjedno | 10 | 33,3 | 4 | 22,2 | 3 | 23,1 | 7 | 36,8 | |
| | Svaki dan | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Znaju li Vaši nadređeni da na radnom mjestu doživljavate verbalno nasilje? | Da, znaju | 25 | 83,3 | 17 | 94,4 | 12 | 92,3 | 16 | 84,2 | 0,73 |
| | Ne, ne znaju | 5 | 16,7 | 1 | 5,6 | 1 | 7,7 | 3 | 15,8 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Smatrate li da je postalo „normalno“ doživjeti verbalno nasilje na radnom mjestu? | Da, smatram da je postalo „normalno“ | 12 | 40,0 | 7 | 38,9 | 3 | 23,1 | 10 | 52,6 | 0,44 |
| | Ne, ne smatram da je postalo „normalno“ | 18 | 60,0 | 11 | 61,1 | 10 | 76,9 | 9 | 47,4 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Kada doživite verbalno nasilje na poslu, koliko to utječe na Vaš daljnji rad? | Ne utječe uopće | 2 | 6,7 | 5 | 27,8 | 2 | 15,4 | 2 | 10,5 | 0,17 |
| | Djelomično utječe | 26 | 86,7 | 13 | 72,2 | 10 | 76,9 | 13 | 68,4 | |
| | Utječe u potpunosti | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 | 1 | 7,7 | 4 | 21,1 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Postoji li na Vašem radnom mjestu zaštitarska služba? | Da, postoji | 3 | 10,0 | 0 | 0,0 | 2 | 15,4 | 2 | 10,5 | 0,40 |
| | Ne, ne postoji | 27 | 90,0 | 18 | 100,0 | 11 | 84,6 | 17 | 89,5 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |
| Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici na OHBP-ima trebali biti bolje zaštićeni od bilo kojeg oblika nasilja? | Da, mislim da bi trebali biti bolje zaštićeni | 29 | 96,7 | 17 | 94,4 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | 0,82 |
| | Ne, mislim da ne bi trebali biti bolje zaštićeni | 1 | 3,3 | 1 | 5,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| | Ukupno | 30 | 100,0 | 18 | 100,0 | 13 | 100,0 | 19 | 100,0 | |

*Fisherov egzaktni test

Pogleda li se razina signifikantnosti kod svih promatranih varijabli može se uočiti kako vrijednost testa iznosi $p > 0,05$, odnosno da nije uočena statistički značajna razlika među zaposlenicima Objedinjenih bolničkih hitnih prijema u učestalosti verbalnog nasilja s obzirom na *ukupne godine radnog staža*.

5. RASPRAVA

U istraživanju je sudjelovalo više ispitanika ženskog spola (točnije, u istraživanju je sudjelovalo 65 % žena), što je očekivano jer među zaposlenicima u sestrinstvu ipak prevladavaju žene. Kada je riječ o dobi ispitanika vidljivo je da prevladavaju mlađi ispitanici, odnosno ispitanici u dobi između 18 i 35 godina (njih je u istraživanju sudjelovalo 60 %). Prosječna dob ispitanika iznosila je 31 godinu. To je nešto niža dob u usporedbi sa sličnim istraživanjem provedenim u Španjolskoj, gdje je prosječna dob iznosila gotovo 38 godina (25), odnosno viša prosječna dob u odnosu na slično istraživanje provedeno u Washingtonu u SAD-u, gdje je prosječna dob medicinskih sestara/medicinskih tehničara iznosila gotovo 20 godina (26).

S obzirom na mjesto stanovanja više od trećine ispitanika (36,3 %) živi u gradovima s više od 40 000 stanovnika. U skladu s time pretpostavlja se da nešto više od trećine ispitanika živi u Sisku i Slavonskom Brodu gdje rade, odnosno u mjestima gdje je provođeno istraživanje. S obzirom na trenutni stupanj obrazovanja, podjednaki je broj ispitanih medicinskih sestara i medicinskih tehničara koji su završili srednju školu i preddiplomski studij (po 40 %). Slijede medicinske sestre i medicinski tehničari sa završenim diplomskim studijem (18,8 %). Takvi su rezultati istraživanja slični rezultatima američkog istraživanja u kojem se pokazalo da je 45 % ispitanih medicinskih sestara i medicinskih tehničara završilo preddiplomski studij, dok je njih 22,5 % završilo diplomski studij (26). S druge strane, istraživanje provedeno u Japanu pokazalo je da jako mali udio ispitanih medicinskih sestara i medicinskih tehničara ima završen preddiplomski studij (tek njih 3,4 %)(27).

S obzirom na radni status pokazalo se da je devet od 10 ispitanika zaposleno na neodređeno vrijeme na Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu. Prema godinama staža većina ispitanika (njih 80 %) radi na tom radnom mjestu do pet godina, a zatim slijede ispitanici s pet do 10 godina radnog staža (12,5 % ispitanika), što je i očekivano s obzirom na to da prema dobnoj strukturi u uzorku ispitanika prevladavaju mlađi ispitanici. S obzirom na ukupne godine radnog staža ponovno prevladavaju ispitanici koji imaju do pet godina radnog staža (njih 37,5 %). I studija provedena u Kaliforniji u SAD-u pokazala je da 58 % ispitanih medicinskih sestara/tehničara ima do deset godina radnog staža (28).

Istraživanje je pokazalo da je čak 98,9 % ispitanih medicinskih sestara i medicinskih tehničara doživjelo verbalno nasilje na radnom mjestu, pri čemu je pet od 10 ispitanika verbalno nasilje doživjelo od pacijenta, a četiri od deset ispitanika od članova pacijentove obitelji. U međunarodnim istraživanjima nasilje na radnom mjestu, odnosno u zdravstvenim ustanovama prisutno je kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara od 21 do 46 % slučajeva (29-31). Ipak, rezultate tih istraživanja nije moguće uspoređivati s rezultatima istraživanja provedenog za potrebe ovoga rada jer se u ovom radu ispituje samo učestalost verbalnog nasilja, dok se u tim studijama ispituje učestalost nasilja na radnom mjestu općenito. Osim toga, postoje značajne razlike s obzirom na uzorak ispitanika te vrijeme kada se provodilo istraživanje (32, 33).

Nadalje, pokazalo se da je 41,3 % ispitanika doživljavalo verbalno nasilje na radnom mjestu jednom mjesečno. Istraživanje provedeno u Saudijskoj Arabiji pokazalo je da je 52 % zdravstvenih djelatnika na odjelima hitne pomoći od onih djelatnika koji su iskusili neki oblik nasilja u godinu dana prije provođenja istraživanja iskusili verbalno nasilje (34). I u istraživanju provedenom u Egiptu pokazalo se da je 58,2 % ispitanika iskusilo verbalno nasilje (35).

Većina ispitanika istraživanju provedenom za potrebe ovoga rada, odnosno njih 87,5 % navela je da su njihovi nadređeni upoznati s verbalnim nasiljem kojem su oni kao zaposlenici bili izloženi. Dvije petine ispitanika smatra da je postalo „normalno“ doživjeti nasilje na radnom mjestu, što je zabrinjavajuće, ali većina ispitanika, ipak, i dalje smatra da to nije „normalno“. Verbalno nasilje na radnom mjestu, kao i ostali oblici nasilja, ne smiju se tolerirati, odnosno na sve oblike nasilja na radnom mjestu, bez obzira na to tko je njihov počinitelj, treba postojati nulta stopa tolerancije (36).

Pokazalo se da za nešto više od tri četvrtine ispitanika doživljeno verbalno nasilje na radnom mjestu djelomično utječe na njihov daljnji rad. Isto tako, 91,3 % ispitanika navelo je da na njihovom radnom mjestu ne postoji zaštitarska služba, a 97,5 % ispitanika smatra da bi trebali biti bolje zaštićeni na svojem radnom mjestu od verbalnog i svih ostalih oblika nasilja. Takvi su rezultati u skladu s istraživanjem Hrvatske komore medicinskih sestara iz 2018., a koje je pokazalo da 95 % ispitanih medicinskih sestara/medicinskih tehničara smatra da su njihova tjelesna zaštita i sigurnost na radnom mjestu nezadovoljavajuće (15). Isto tako, rezultati se mogu usporediti s istraživanjem provedenim u Egiptu u kojem su sudjelovali medicinske

sestre i medicinski tehničari zaposleni na odjelima hitne službe, a u kojem se pokazalo da nasilje na radnom mjestu negativno utječe na rad zdravstvenih djelatnika koji su izloženi tom nasilju, a posljedično i na kvalitetu zdravstvene skrbi koja se pruža u okviru odjela hitne pomoći (35).

Rezultati provedenog istraživanja pokazali su i da među medicinskim sestrama i medicinskim tehničarima zaposlenima na OHBP-ima u Sisku i Slavonskom Brodu ne postoje statistički značajne razlike u stavovima i mišljenjima o verbalnom nasilju na radnom mjestu s obzirom na dob, mjesto stanovanja, trenutni radni status, završeni stupanj obrazovanja, godine radnog staža na OHBP-u i na ukupne godine radnog staža. Statistički značajne razlike u stavovima i mišljenjima ispitanika s obzirom na njihov spol pokazale su se samo na jednom pitanju, točnije pokazalo se da doživljeno verbalno nasilje na radnom mjestu u potpunosti utječe na daljnji rad medicinskih sestara u odnosu na medicinske tehničare. Da postoji značajna povezanost između nasilja na radnom mjestu i spola ispitanika pokazalo je istraživanje koje su proveli Wright i Khatri (37). Međutim, u istraživanju provedenom za potrebe završnog rada pokazalo se samo da postoje razlike s obzirom na utjecaj verbalnog nasilja na radnom mjestu na daljnji rad ispitanika. Osim toga, statistički značajna razlika pokazala se u korist medicinskih sestara, a ne u korist medicinskih tehničara, kao u istraživanju koje su proveli Wright i Khatri (37). Istraživanje koje je Simons proveo u američkoj saveznoj državi Massachusetts pokazalo je da ne postoji povezanost u nasilju na radnom mjestu između ispitanih medicinskih sestara i medicinskih tehničara s obzirom na dob ispitanika, njihov stupanj obrazovanja, godine radnog staža i godine radnog staža na određenom radnom mjestu (29), što je u skladu s rezultatima provedenog istraživanja.

Na temelju dobivenih rezultata predlažu se mjere prevencije verbalnog nasilja na radnom mjestu na razini pojedinca (edukacija zdravstvenih djelatnika o komunikacijskim vještinama i prevenciji nasilja na radnom mjestu te edukacija o zaštiti na radu) i na razini zdravstvene ustanove (poticanje prijavljivanja nasilja, edukacija o opasnostima i štetnostima u zdravstvu i zaštiti na radu, zapošljavanje većeg broja medicinskih sestara/medicinskih tehničara u svim smjenama, uspostava zaštitarskih službi te pružanje psihološke i pravne podrške za zdravstvene djelatnike u slučaju izloženosti nasilju na radnom mjestu).

6. ZAKLJUČAK

Na temelju dobivenih rezultata istraživanja o učestalosti verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema može se zaključiti da:

- učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a iznosi 98,8 %
- verbalno nasilje najčešće na zaposlenicima OHBP-a vrše pacijenti i njihova pratnja
- verbalno nasilje koje zaposlenici doživljavaju na OHBP-ima djelomično utječe na njihov daljnji rad
- na OHBP-ima ne postoji zaštitarska služba, a zaposlenici bi željeli biti bolje zaštićeni od verbalnog i ostalih oblika nasilja na radnom mjestu
- postoje statistički značajne razlike među ispitanicima u utjecaju doživljenog verbalnog nasilja na poslu na njihov daljnji rad, pri čemu je taj utjecaj veći nad ženama koje rade u OHBP-ima.

7. SAŽETAK

Uvod: Zbog samog posla koji karakteriziraju zahtjevni uvjeti i načini rada, odgovornost te izloženost raznim štetnostima zaposlenici u zdravstvu često su izloženi i samom nasilju na poslu, pa tako i verbalnom nasilju.

Cilj: Ispitati učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenog hitnog bolničkog prijema te ispitati učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema prema sociodemografskim podacima.

Ispitanici i metode: U istraživanje je uključeno 80 medicinskih sestara/tehničara koji rade na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima u Sisku i Slavonskom Brodu. Istraživanje je presječnog tipa, a provodilo se anonimno pomoću *Upitnika o učestalosti verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema*.

Rezultati: 98,8 % medicinskih sestara/tehničara navelo je da je doživio/la verbalno nasilje na poslu, i to najviše od strane pacijenta (52,5 %), najčešće jednom mjesečno (41,3 %). Većina (njih 87,5 %) istaknula je da njihovi nadređeni znaju da doživljavaju nasilje na poslu te da to nasilje djelomično (77,5 %) utječe na njihov daljnji rad na poslu. Isto tako, 91,3 % ispitanika navelo je kako na njihovom radnom mjestu ne postoji zaštitarska služba, a 97,5 % ispitanika smatralo je da bi trebali biti bolje zaštićeni na poslu. Pokazalo se i da postoje statistički značajne razlike među ispitanicima u utjecaju doživljenog verbalnog nasilja na poslu na njihov daljnji rad, pri čemu je taj utjecaj veći nad ženama koje rade u OHBP-ima.

Zaključak: Verbalno nasilje česta je pojava na Objedinjenim hitnim bolničkim prijemima. Uz sve stresne poslove i obveze koje medicinska sestra/medicinski tehničar ima, verbalno nasilje stvara dodatni psihički stres koji može negativno utjecati na daljnji rad medicinske sestre/medicinskog tehničara, a posljedično može biti štetno i za samu zdravstvenu ustanovu.

Ključne riječi: medicinska sestra/medicinski tehničar; Objedinjeni hitni bolnički prijem; verbalno nasilje na radnom mjestu

8. SUMMARY

FREQUENCY OF VERBAL VIOLENCE AGAINST EMPLOYEES OF UNIFIED EMERGENCY HOSPITAL RECEPTION

Introduction: Because of the job itself, which is characterized by demanding conditions and working methods, responsibility and exposure to various harmful effects, employees in healthcare are often exposed to violence at work, including verbal violence.

Objectives: To determine the frequency of verbal violence against the employees of the United Emergency Hospital Receptions and to examine the frequency of verbal violence against the employees of the United Emergency Hospital Receptions according to sociodemographic data.

Participants and methods: 80 nurses/technicians who work at the United Emergency Hospital Receptions in Sisak and Slavonski Brod were included in the research. The research is of a cross-sectional type, and it was conducted anonymously using the Questionnaire on the frequency of verbal violence against employees of United Emergency Hospital Receptions.

Results: 98.8% of nurses/technicians stated that they experienced verbal violence at work, mostly from a patient (52.5%), most often once a month (41.3%). The majority (87.5%) pointed out that their superiors know that they experience violence at work and that this violence partly (77.5%) affects their further work at workplace. Likewise, 91.3% of the respondents stated that there is no security service at their workplace, and 97.5% of the respondents think that they should be better protected at work. The results show that there are statistically significant differences between respondents in the impact of verbal violence experienced at workplace on their further work, with this impact being greater on women who work in Unified Emergency Hospital Reception.

Conclusion: Verbal violence is frequent in United Emergency Hospital Receptions. In addition to all the stressful tasks and obligations that a nurse/technician has, verbal violence creates additional psychological stress that can negatively affect the further work of a nurse/medical technician, and consequently can be harmful to the health institution itself.

Keywords: nurse/medical technicians; Unified Emergency Hospital Reception; verbal violence in the workplace

9. LITERATURA

1. Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL. Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis; 2003.
2. Rayner C, Keashly L. Bullying at work: A perspective from Britain and North America, Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets. Washington, DC: American Psychological Association; 2005.
3. Pranjić N. Od djela nasilja do nezgoda na radnom mjestu zdravstvenog radnika. Zagreb: Škola narodnog zdravlja Andrija Štampar; 2013.
4. Turnball J, Paterson B., ur. Aggression and violence. London, Macmillan Press, 1999.
5. Perrone S. Violence in the workplace: Research and public policy series, no. 22. Canberra: Australian Institute of Criminology, 1999.
6. Wells J, Bowers L. How prevalent is violence towards nurses working in general hospitals in UK? J Adv Nurs. 2002;39(3):230-240.
7. Rotar Pavlić D. Zdravlje na radu i zdrav radni okoliš – nasilje nad zaposlenima u zdravstvu. Opatija: Zbornik radova Hrvatske liječničke komore; 2010.
8. Pražetina Kaleb R. Oblici mobinga i sudska zaštita žrtava mobinga. Policija i sigurnost, 2013;21(4):823-836.
9. Kostelić-Martić A. Mobing. Zagreb: Školska knjiga; 2005.
10. Koprek I, Beck C. Poslovna etika, dugovanje, mobbing: psihologijski, etički i teološki vidici. Zagreb: Filozofsko-teološki institut družbe Isusove u Zagrebu; 2009.
11. Mustajbegović J. Mobbing i zdravlje na radu. U: Urdih Lazar T., urednik. Nasilje na delovnem mestu Ljubljana: Klinički center Ljubljana, Klinički inštitut za medicino dela, prometa in športa (Sanitas et labor), 2006, str. 41-51.
12. Physical and verbal violence against health care workers. Sentinel Event Alert. 2018;17(59):1-9.
13. Meyer S. Preventing violence against health workers. World Health Organization. 2021. Dostupno na: <https://www.who.int/activities/preventing-violence-against-health-workers>. Datum pristupa 2. 8. 2022.
14. Bišćan J. Nasilje na radu nad medicinskim sestrama i tehničarima (diplomski rad). Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na adresi: <https://repozitorij.mef.unizg.hr/islandora/object/mef%3A268/datastream/PDF/view>. Datum pristupa 2. 8. 2022.

15. Večernji.hr. Čak 89 posto medicinskih sestara doživjelo neki oblik nasilja na radnom mjestu, 2018. Dostupno na adresi: <https://www.vecernji.hr/vijesti/cak-89-posto-medicinskih-sestara-doživjelo-neki-oblik-nasilja-na-radnom-mjestu-1252847>. Datum pristupa: 2. 8. 2022.
16. Estryn-Behar M, van der Heijden B, Camerino D, Fry C, Le Nezet O, Maurice i sur. The NEXT Study group: Violence risks in nursing – results from the European „NEXT“ Study. *Occupational Medicine*, 2008;58(2):107-114.
17. Norris T. Workplace Violence Among Nurses and Nursing Assistants in Texas. Dostupno na adresi: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6789&context=dissertations>. Datum pristupa 2. 8. 2022.
18. Shapiro J. „Violence“ in medicine: necessary and unnecessary, intentional and unintentional. *Philosophy, Ethics, and Humanities in Medicine*, 2018;13(1):1-8.
19. Krajinović F, Šimić N, Franković S. Identifikacija, opis i analiza uzroka nekih negativnih ponašanja u radnom okružju medicinskih sestara. *Medica Jadertina*, 2007;37(3-4):63-72.
20. Cassitto MG, Fattorini E, Gilioli R, Gonik V, Fingerhut MA, Kortum-Margot EG. Raising awareness of psychological harassment at work. Geneva: World Health Organization; 2003.
21. Bukarica M. Usporedba učestalosti i oblika nasilja na radnom mjestu nad fizioterapeutima u odnosu na medicinske sestre (diplomski rad). Rijeka: Fakultet zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci; 2021.
22. Zakon o radu, NN 93/14, 127/17, 98/19. Dostupno na adresi: <https://zakon.hr/z/307/Zakon-o-radu>. Datum pristupa 2. 8. 2022.
23. Dukić A. Nasilje nad medicinskim sestrama i tehničarima u djelatnostima hitne medicine (diplomski rad). Rijeka: Fakultet zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci; 2019.
24. Marušić M, Petrovečki M, Petrak J, Marušić A. Uvod u znanstveni rad u medicini. 4. izd. Udžbenik. Zagreb: Medicinska naklada; 2008.
25. Iglesias MEL, Vallejo RBB. Prevalence of bullying at work and its association with self-esteem scores in a Spanish nurse sample. *Contemp Nurse*. 2012;42(1):2-10.
26. Johnson S, Rea RE. Workplace bullying: concerns for nurse leaders. *J Nurs Adm*. 2009;39(2):84-90.

27. Abe K, Henly SJ. Bullying (Ijime) among Japanese Hospital Nurses. *Nurs Res.* 2010; 59(2):110-118.
28. Bendinelli MG. The relationship of disruptive behavior and intent to leave current nursing position. California Sate University San Marcos; 2013.
29. Simons S. Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Adv Nurs Sci.* 2008;3(2):E48-59.
30. Alderman C. Bullying in the workplace: a survey. *Nurs Stan.* 1997;11(35):22-24.
31. Stanley KM, Martin MM, Nemeth LS, Michel Y, Welton JM. Examining lateral violence in the nursing workforce. *Issues Ment Health Nurs.* 2007;28(11):1247-1265.
32. Cowie H, Naylor P, Rivers I, Smith PK, Pereira B. Measuring workplace bullying. *Aggress Violent Behav.* 2002;7(1):33-51.
33. Einarsen S. Harassment and bullying at work. A review of the Scandinavian approach. *Aggress Violent Behav.* 2000;5(4):371-401.
34. Harthi M, Olayan M, Abugad H, Wahab MA. Workplace violence among health-care workers in emergency departments of public hospitals in Dammam, Saudi Arabia. *East Mediterr Health .* 2020;26(12):1473-1481.
35. Abdellah RF, Salama KM. Prevalence and risk factors of workplace violence against health care workers in emergency department in Ismailia, Egypt. *Pan Afr Med J.* 2017;26;21.
36. RNAO, Position Statement: Violence Against Nurses: „Zero Tolerance“ For Violence Against Nurses and Nursing Students. Dostupno na adresi: https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/storage/related/4013_Violence_in_the_Workplace_Against_Nurses_and_Nursing_Students.pdf. Datum pristupa 2. 8. 2022.
37. Wright W, Khatri N. Bullying among nursing staff: relationship with psychological/behavioral responses of nurses and medical errors. *Health Care Manage Rev.* 2015;40(2):139-147.

11. PRILOZI

Prilog 1: Dozvola etičkog povjerenstva Opće bolnice „dr. Ivo Pedišić“ Sisak

Prilog 2: Dozvola etičkog povjerenstva Opće bolnice Slavonski Brod

Prilog 1: Dozvola etičkog povjerenstva Opće bolnice „dr. Ivo Pedišić“ Sisak

OPĆA BOLNICA „DR. IVO PEDIŠIĆ“ SISAK
Sisak, J. J. Strossmayera 59
ETIČKO POVJERENSTVO
URBROJ: 2176-125-04-1145-1/22. AL-IT
Sisak, 11. ožujka 2022.

Kristina Višić
e-mail:kristinavisicmefos@gmail.com

PREDMET: Suglasnost za provođenjem istraživanja
- načelna suglasnost, daje se

Dana 31. siječnja 2022. zaprimila sam Vašu zamolbu za odobrenje provedbe istraživanja pod nazivom: „Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema“, a u svrhu izrade završnog rada .

Kako Vam je suglasnost Etičkog povjerenstva Opće bolnice „Dr. Ivo Pedišić“ Sisak potrebna što ranije da bi mogli započeti s provođenjem istraživanja, ovim dopisom, a provjerom priložene dokumentacije dajem kao predsjednica Etičkog povjerenstva Opće bolnice „Dr. Ivo Pedišić“ Sisak načelnu suglasnost za provođenje istraživanja za potrebe izrade završnog rada pod naslovom: „Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema“.

Pri provođenju istraživanja u obvezi ste se pridržavati odredbi Uredbe (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka.

Vašu zamolbu razmotrit će Etičko povjerenstvo na prvoj narednoj sjednici.

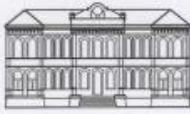
S poštovanjem,

Predsjednica Etičkog povjerenstva

Andrea Lončar, dr. med.

ANDREA LONČAR, dr. med.
specijalist interne medicine - netolog

Prilog 2: Dozvola etičkog povjerenstva Opće bolnice Slavonski Brod



Opća bolnica "Dr. Josip Benčević" Slavonski Brod
 Nastavna baza Medicinskog fakulteta Sveučilišta J.J. Strossmayera Osijek

Odjel za anesteziju, reanimaciju i intenzivno liječenje

OIB: 91554844265 • Žiro račun: 2484008-1100801711 RBA • tel. 035 201-201 lokal 610, 611, 612 • fax.415-633
 • e-mail: opca-bolnica-sb@sb.t-com.hr • Andrije Štampara 42, 35000 SLAVONSKI BROD

Slavonski Brod, 10.2.2022.

ETIČKO POVJERENSTVO

Predmet: Suglasnost Etičkog povjerenstva za provođenje istraživanja pod naslovom **Učestalost verbalnog nasilja nad zaposlenicima Objedinjenih hitnih bolničkih prijema** od strane Kristine Višić, bacc.med. techn. u svrhu izrade diplomskog rada

Obrazloženje:

Cilje je navedenog istraživanja ustanoviti stavove i mišljenje medicinskih sestara/tehničara o učestalosti verbalnog nasilja nad zaposlenicima OHBP-a. Ispitanici će biti zdravstveni djelatnici Objedinjenih hitnih bolničkih prijema bolnice u Slavonskom Brodu i u Sisku.

Ispitivanje će se vršiti putem ankete namijenjene ispitanicima koja se sastoji od 15 pitanja od kojih je 7 pitanja sociodemografske naravi a 8 pitanja se odnosi na iskustvo i mišljenje zdravstvenih djelatnika o verbalnom nasilju. Uz anketu će ispitanici dobiti obrazac informiranog pristanka za sudjelovanje u istraživanju.

Temeljem priložene dokumentacije Etičko povjerenstvo je suglasno s provođenjem navedenog istraživanja.

Za Etičko povjerenstvo

Doc.dr.sc. Jasminka Kopic, dr.med.

| | |
|--|----------------|
| OPĆA BOLNICA Dr. JOSIP BENČEVIĆ SLAVONSKI BROD | |
| PRIMLJENO: | 10-02-2022 |
| URUDŽBENI Br. | 04000000/22-10 |