

### ► Slavica Mencingar, PREDSEDNICA SINDIKATA DELAVCEV V ZDRAVSTVENI NEGI SLOVENIJE:

»Pri menjavi službe oziroma poltica, kar se v zdravstveni negi na veliko dogaja, je nasilje v večini primerov le kamenček v mozaiku vseh dejavnikov, ki so odločilni za ta korak. V glavnem gre za izčrpanost in seveda podcenjeno plačilo za zahtevno delo, ki ga opravljajo.«



lovna skupina, je opazna razlika: v delovnih okoljih smo ozaveštili, da nam nasilja na delovnem mestu ni treba preživljati. To podpira tudi zakonodaja. Koliko primerov je prijavljenih, ne vemo, ker podatkov o tem na nacionalni ravni nimamo. »Povsem izkoreniniti nasilja nad zaposlenimi zaradi vpetosti drugih dejavnikov najbrž ne bo mogoče, »je pa nujno, da se obravnavajo vsi primeri nasilja«. Enako velja tudi za dejavnike tveganja, saj je to podlaga, ki omogoča izpeljati delovne procese na način, da do nasilja ne pride. Irena Špela Cvetežar se še spominja časov, ko ni bilo poslušna in je bila kot neprimerna označena osemna, da medicinska sestra na delovnem mestu doživlja nasilje. Kljub večji ozaveščenosti o nedopustnosti nasilja se tudi danes vsi primeri nasilja še ne prijavljajo, opozarja. Razlogov je več, med njimi je tudi ta, da kričanja in besedne napade medicinske sestre same pri sebi opravičijo, da je bila »pač takšna situacija«, in si jih razlagajo v povezavi z delom, ki ga opravljajo: češ, ljudje kričijo nanje, ker so v stresu. »Ampak če nekdo kriči nate, je to oblika nasilja, ki pušča posledice,« je jasna Cvetežarjeva.

### Bo minister presenetil?

Slavica Mencingar želi, da bi imeli več pomoči oziroma zaščite policije predvsem v urgentnih ambulantah in med terenskimi intervencijami ekipe nujne medicinske pomoči, ki so lahko tudi nevarne. Bi pa k večji varnosti zaposlenih pomagalo tudi, da bi bilo na vseh delovnih mestih dovolj osebja, da bi se lahko v miru posvetili vsakemu posamezniku ali njegovemu svojcu, ki potrebuje pomoč, včasih pa le toplo besedo in nasmech.

»Žal že leta in leta opozarjamo na to, da nas je premalo, pa nas nihče ne sliši. Morda pa ob letošnjem mednarodnem prazniku medicinskih sester, ki ga zaznamujemo danes, ne bo ostalo le pri besedah in zahvalah, ampak pride do kakšnega konkretnega preobrata na našem resnem ministrstvu. Po dolgem času ga vodi minister, ki zelo dobro pozna razmere v zdravstveni negi.«

## ENA BOLNIŠNICA, DVA ODELKA IN RAZLIČNI IZKUŠNJI DVEH MEDICINSKIH SESTER

# Ko čutiš hvaležnost bolnika, je delo lažje

Besedo imata diplomirani medicinski sestri Anja Novak in Nada Macura Višič iz Splošne bolnišnice Jesenice – Ko ob zdravstvenih težavah iščemo pomoč, včasih zanemarimo čustva ljudi na drugi strani

### Tjaša Lampret

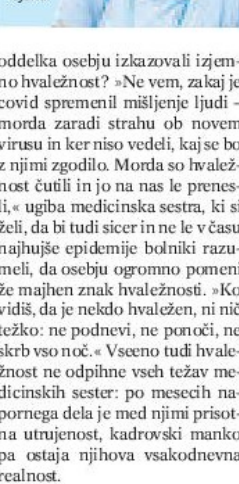
Na eni strani nejevolja, jeza, agresija in tudi fizični napadi, na drugi hvaležnost, zahvale, voščila ter simbolična darila. V obeh primerih gre za odnos bolnikov do zdravstvenega osebja, če povzamemo izkušnje dveh diplomiranih medicinskih sester iz Splošne bolnišnice Jesenice. Morda ste že uganili: ena je skrbela za bolnike na covidnem oddelku, druga v urgentnem centru.

»Ljudje, ki so prišli na covidni oddelku, so bili bolni in so potrebovali našo pomoč. Od njih smo občutili ogromno hvaležnosti in pozitivnih odzivov, kar je bilo za nas kar presenečenje, saj nismo vajeni prejemati toliko pohval,« se z nasmeškom spominja Anja Novak, glavna medicinska sestra na internem oddelku, ki je lani v času najhujše epidemije delala na covidnem oddelku. Prejete čestitke, voščila, pohvalne in spodbudne besede bolnikov, ki so jim pomagali na poti do okrevanja, so ob vseh delovnih naporih, manku kadra in zdesetkanih vrstah zaradi okužb ekipe pomenili ogromno: toliko, da so jih izobesili na tablo v skupnem prostoru, kjer se je osebje zbiralo med odmori. »Ko od bolnika, ki je preživel okužbo, prejmeš darilo, se spomniš vsega, kar se je z njim dogajalo – to so trenutki, ki te držijo pokonci,« dodaja Novakova. Zaradi podpore, ki so jo bolniki izkazovali osebju, je večina v trenutkih najhujše krize, ko je bila kadrovska podhranjenost še bolj opazna kot običajno, vztrajala na oddelku, četudi bi zaradi sistema kroženja lahko po mesecu dni zapustili covidni oddelku. A večina tega ni storila.

Zgodbe o uspehu in okrevanju težje bolnih na oddelku kažejo le del zgodbe. Druga plat je temačnejša. »Na začetku je bilo ogromno smrti, česar nismo bili vajeni,« se spominja Anja Novak. V teh trenutkih so jim bili v največjo pomoč razbremenilni pogovori v skupnem prostoru, ko so se lahko med sabo pomenili in si zaupali občutek, ki so jih ob tem prevečali. Zakaj so prav bolniki covidnega

### ► Nada Macura Višič, GLAVNA MEDICINSKA SESTRA URGENTNEGA CENTRA IN ENOTE ZA NAROČANJE V SB JESENICE:

»Starejše kolegice včasih potarnajo, da jih je strah priti v službo, ker ne vedo, kaj jih čaka. Verbalnega nasilja je kar veliko.« / foto: Luka Cjuha



### ► Anja Novak, GLAVNA MEDICINSKA SESTRA NA INTERNEM ODELKU V SB JESENICE:

»V zaostrenih razmerah je veliko lažje delati z bolniki, ki so hvaležni in cenijo naše delo, saj nam to daje moč in lažje delamo.« / foto: Luka Cjuha



### Lani dvakrat na pomoč klicali policijo

V urgentnem centru, kjer tudi v neocovidnem času zatočišče najdejo vsi, ki potrebujejo nujno medicinsko pomoč, zna prevladovati precej drugačno vzdušje. V zadnjih, čustveno obremenjenih mesecih so verbalni napadi na osebje, ki lahko mejijo tudi na agresijo, povezanik predvsem s sprejemnimi pravili vstopa v prostore bolnišnice: spremljevalci lahko vstopijo le z nepokretno ali dementno osebo, otroka lahko spremlja eden od staršev, izrazi nezadovoljstva so tudi posledica prepovedi obiskov svojcev, pojasni Nada Macura Višič, glavna medicinska sestra urgentnega centra iz enote za naročanje. Do prerekanj z osebjem prihaja še, če na ambulantni pregled naročene osebe prezgodaj pridejo v bolnišnico in zahtevajo vstop v čakalnico kljub izrecnim predhodnim navodilom, da jim bo vstop omogočen šele 15 minut pred terminom. Tarče raznovrstnih verbalnih napadov bolnikov in svojcev so predvsem medicinske sestre na vstopnih točkah v urgentni in ambulantni del. Ob prisotnosti njihovih moških kolegov (in tudi zdravnikov) je obnašanje bolnikov oziroma svojcev bolj zadržano.

Varnostnik v jeseniškem urgentnem centru ni prisoten, vendar ga osebje lahko v primeru težav skrivoma pokliče na pomoč s sprožitvijo namenskega gumba, pojasni Nada Macura Višič, ki dodaja, da je posredovanje varnostne službe ali policije običajno povezano z alkoholiziranimi posamezniki in osebami pod vplivom različnih substanc. Teh primerov v zadnjem času vidijo vse več. Policija je na pomoč v urgentni center lani prihitela dvakrat. »V enem primeru je oseba s škarjami napadla kolegico, kar je pravočasno opazil zdravnik in osebo so obvladali.«

Kako se sama odzove, če je vpeta v agresijo, ki se stopnjuje? Pacienta skuša umiriti, ohraniti mirno kri ter poskrbeti, da so ob njej drugi ljudje. Če ne gre drugače, na pomoč pokliče varnostnika. »Velikokrat zaleže, da le zagledajo postavo varnostnika ali policista,« se doda Nada Macura Višič. Priznava, da občutki ob takšnih ali drugačnih incidentih niso prijetni: »Običajno mi hitreje razbija srce, težje tudi govorim. Ko je situacija mimo, se najraje vržem v delo, da nimam časa za razmišljanje.« Vpletenim v incidente je na voljo strokovna pomoč, v prihodnje pa bodo s policijo organizirali tudi izobraževanje, s katerim se bo osebje usposobilo za obravnavo nasilnih bolnikov. ■

## Pri besedi

Damjan Franz Lu



## Tehnološke zagate

Pred dvajsetimi leti so se družboslovci vmeto ukvarjali z novim fenomenom, pravzaprav potencialnim problemom, ki bi utegnil ljudi na novo deliti. Poimenovali so ga digitalna ločina, »digital divide«. Internet je bil v vzponu, postajal je vse bolj priljubljen, na obzorju so se kazali pametni telefoni. Toda družboslovce je to hkrati navduševalo in skrbelo. Balo so se, da bomo v zanosu in navdušenju nad novimi tehnologijami pozabili na tiste, ki jim internet z vsemi pametnimi napravami ne bo blizu. Nismo vsi ljudje enaki. Tako bi nastal, so razmišljali, prepad med tistimi, ki znajo in imajo, ter tistimi, ki nimajo dostopa do vsega, kar prinaša nova doba. Dvajset let pozneje se zdi, da je bil razmislek upravičen. Vzemimo primer nedavne uvedbe še enega sistema za prijavo na cepljenje. Zanj znova potrebujemo pametni telefon, dostop do interneta, dovolj znanja, da se lahko prijavi v spletni sistem, kjer je elektronski obrazec, vse mora digitalno izpolniti in si potem vsaj približno predstavljati, kaj sledi, kako nas bodo elektronsko obvestili in, če morda zbolimo, kje ter kako digitalno odpovedati termin. Nekaj klikov oziroma dotikov zaslona, kajne?

No, pa kot kontrast postavimo resnične izkušnje: te dni se je na obisku oglašila znanica, sosedja, ker je potrebovala pomoč. Zelela je poslati kratko sporočilo, sms, na številko, ki je sicer nima v imeniku. Da, za mnoge tako banalno opravilo je bilo tokrat anksiozna izkušnja. Ali naslednji primer: pogovor pri sicer sila razgledanem sogovorniku, svetovljenu; meščansko stanovanje, polno knjig, čudovito urejeno, spomnikov z vseh koncev sveta, v kotu delovne sobe tudi star računalnik – to že – toda eden tistih bež, ki so že muzejske vrednosti in priključeni zgolj na električno vtičnico. Na njegovem robu pa nalepka z napisom in puščico: »Prižgi tukaj.«

Morda res skrajna primera tehnoloških zagat, vendar zgovorna: kako pripravljati, da se bomo vsi z lahkoto prijavljali, odjavljali, komunicirali prek te ali one spletne, digitalne ali kakršne koli že platforme? Računalniška oziroma tehnološka pismenost ni črno-bela, to je res, je v številnih odtenkih, toda jasno pove, da od vsakega ne moremo pričakovati obvladovanja tehnologije.

In zdaj ključno: politiki so pogosto – zadnje čase še posebej – tako polni razpredanja o demokraciji, da komaj požirajo slino. Pa bi bilo zelo prav, če bi se vsi po vrsti zavedali, da je v samem jedru tega plemenitega političnega pojma to, da večina – kakršna koli že je – poskrbi za pravice manjšine, naj bo ta v narodnem, socialnem, spolnoidentitetnem, svetovnonazorskem ali, v našem primeru, informacijsko-tehnološko-digitalnem smislu. Nihče ne sme biti pozabljen. Naloga odločevalcev, od ministrov do aparatčkov in naprej, je poskrbeti, da se ljudje ne počutijo odrinjene, pozabljene, kajti če se to zgodi, svoje delo opravljajo zelo slabo. ■

damjan.franz@nedeljski.si

## Več fizičnega nasilja

V SB Jesenice so leta 2019 prijavili 35 nasilnih dogodkov, leta 2020 pa 30. Od tega je bilo več kot 85 odstotkov obe leti vezano na verbalno nasilje, preostalo na fizično nasilje. V letošnjem letu je okoli 70 odstotkov verbalnega nasilja, več pa je fizičnega nasilja.