

بررسی میزان بروز خشونت کلامی و فیزیکی از جانب بیماران و همراهان آنها نسبت به پرسنل بخش اورژانس بیمارستان رسول اکرم (ص) در سه ماهه چهارم سال ۱۳۸۵

چکیده

زمینه هدف: محیط پر تنش بخش اورژانس کارکنان این بخش را در معرض خطرات ناشی از تهاجمات و تعارضات فیزیکی و کلامی قرار می‌دهد که می‌تواند علاوه بر امنیت و رضایت شغلی کارکنان بر روند و کیفیت ارائه خدمات و مراقبت‌ها به بیماران نیز موثر باشد. این مطالعه سعی دارد میزان بروز خشونت کلامی و فیزیکی از جانب بیماران و همراهان آنها نسبت به پرسنل بخش اورژانس بیمارستان رسول اکرم (ص) در مدت سه ماهه چهارم سال ۱۳۸۵ را تعیین کند.

روش بررسی: در این مطالعه مقطعی توصیفی از طریق پرسشنامه کلیه پرسنل شاغل در بخش اورژانس بیمارستان رسول اکرم (ص) نسبت به خشونت‌های کلامی و فیزیکی در سه ماهه چهارم سال ۱۳۸۵ مورد پرسش قرار گرفتند. پاسخگویان ۱۶۶ نفر شامل ۱۷ نفر اتندینگ، ۳۳ نفر رزیدنت، ۱۵ نفر اینترن، ۳۲ نفر پرستار، ۱۵ نفر کمک بهیار، ۲۰ نفر پرسنل آزمایشگاه، ۱۰ نفر پرسنل رادیولوژی، ۱۸ نفر پرسنل نگهبانی و ۶ نفر پرسنل خدمات بودند. سپس داده‌ها جمع آوری و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۵ و تست‌های آماری t-test و کای-دو آنالیز گردید.

یافته‌ها: سن افراد مورد مطالعه $32/20 \pm 7/67$ سال بود. ۳۹٪ پاسخ دهندگان زن و ۶۱٪ مرد بودند. ۷۷/۵٪ افراد مورد مطالعه حداقل یک بار مورد خشونت کلامی قرار گرفته بودند که میانگین تعداد خشونت کلامی در ۳ ماهه چهارم ۱۳۸۵، ۳۱/۱ بار بود. ۷۴٪ خشونت کلامی از طرف مردان و ۲۶٪ از طرف زنان بوده است. ۱۵/۹۳٪ پرسنل اورژانس با میانگین ۶/۴۴٪ بار در طی ۳ ماه مورد خشونت فیزیکی قرار گرفته اند که عامل ۷۸٪ خشونت‌ها مردان و ۲۲٪ نیز زنان بوده اند. ۱۳٪ پرسنل اورژانس حین فعالیت در اورژانس احساس امنیت بالا، ۵۲٪ احساس امنیت متوسط و ۲۷٪ احساس امنیت پایینی دارند و ۸٪ هم اصلاً احساس امنیت نمی‌کنند. ۹۶/۱۵٪ پرسنل اورژانس اعلام کردند که در ارتباط با شناخت و مدیریت بیماران خشن آموزش رسمی ندیده اند. ۸۷/۴٪ پرسنل اورژانس اقدامات و تمهیدات امنیتی اورژانس بیمارستان را برای تامین امنیت جانی آنها ناکافی دانسته بودند.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج این مطالعه میزان بروز خشونت در بخش اورژانس بیمارستان رسول اکرم (ص) بالاست و این امر موجب نگرانی و دغدغه پرسنل اورژانس شده است. همچنین در این مطالعه خشونت بیشتر از طرف همراهان بوده است که می‌توان با ایجاد اتاق انتظار با ظرفیت مناسب، از حضور بی مورد همراهان در محوطه بخش جلوگیری نمود.

کلیدواژه‌ها: ۱- خشونت کلامی بیماران ۲- خشونت فیزیکی بیماران ۳- پرسنل بخش اورژانس

دکتر سید عباس حسینی I

دکتر محمد مهدی ظاهری II

دکتر محسن عباسی III

دکتر حسین سعیدی III

دکتر سید محمد حسینی IV

*دکتر مرضیه فتحی V

تاریخ دریافت: ۸۷/۹/۱۶، تاریخ پذیرش: ۸۸/۸/۱۷

مقدمه

بخش اورژانس به لحاظ طبیعت کاری، محیطی پر	وجود ندارد. داروها در آن به آسانی در دسترس قرار
برخورد است و به سادگی می‌تواند محلی جهت بروز	دارد و سوء مصرف‌کنندگان مواد که اغلب خشن نیز
رفتارهای خشونت‌آمیز گردد. بعلت مقررات دربهای باز	هستند، مکرراً به آن مراجعه می‌کنند. استرس بیماری،
۲۴ ساعته برای دسترسی به اورژانس هیچ محدودیتی	زمان انتظار طولانی، کمبود پرسنل، تعدد مراجعین، تغییر

(I) استادیار اطفال و فلوشیپ طب اورژانس، گروه طب اورژانس، بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران

(II) متخصص طب اورژانس، بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران

(III) استادیار بیهوشی و فلوشیپ طب اورژانس، گروه طب اورژانس، بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

ایران، تهران، ایران

(IV) متخصص طب اورژانس، بیمارستان شهدای هفتم تیر، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران

(V) دستیار تخصصی طب اورژانس، بیمارستان امام خمینی (ره)، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، تهران، ایران (* مؤلف مسؤول)