



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان رساله :

خشونت علیه پرستاران اورژانس و ارائه راهکارهای مناسب پیشگیری

رساله جهت دریافت دکترای تخصصی آموزش پرستاری

استاد محترم راهنما :

سرکار خانم دکتر مهوش صلصالی

استاد محترم مشاور :

جناب آقای دکتر فضل اله احمدی

دانشجو :

محمداسماعیل پوربندبنی

## چکیده

خشونت محل کار یکی از نگرانی‌های پرستاران شاغل در بخش اورژانس است. بخش اورژانس بعنوان یک محل کار خطرناک برای پرستاران بحساب می‌آید چرا که پرستاران همواره در معرض خشونت از طرف بیمار و همراهان و ملاقاتی‌ها هستند. سازمان بهداشت جهانی خشونت علیه پرستاران را یک معضل جهانی و عالم گیر قلمداد می‌کند. موسسه ملی ایمنی و سلامت کار<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) خشونت محل کار را به هرگونه درگیری‌های فیزیکی، تهدیدات به خشونت و پرخاشگری که به پرسنل در حال انجام وظیفه تسری پیدا کند تعریف می‌نماید. بر اساس مطالعات مختلف وقوع خشونت‌های کلامی و فیزیکی علیه پرستاران بدلیل عدم گزارش موارد بخوبی روشن نیست، بعلاوه عواملی همچون کمبود پرستار، ازدحام در اورژانس، و افزایش طول مدت انتظار بیماران در وقوع خشونت بسیار تاثیر دارد. علیرغم اینکه این پدیده مخرب بالین تاثیرات منفی زیادی بر پرستار، بیمارستان، و نیز ارباب رجوع برجای می‌گذارد هنوز در کشور ما ماهیت و ابعاد آن مورد توجه قرار نگرفته است. بنابراین تصمیم گرفته شد فراوانی و الگوی خشونت کلامی و فیزیکی علیه پرستاران شاغل در بخش اورژانس بررسی و درک و تجارب قربانیان خشونت تجزیه و تحلیل شود و در نهایت راهکارهای عملیاتی پیشگیری از خشونت محل کار ارائه گردد.

## مواد و روش‌ها

روش این مطالعه میکس متد با رویکرد تفسیری<sup>۲</sup> است که ابتدائاً فاز کمی آن با استفاده از ابزار استاندارد خشونت علیه پرسنل بهداشتی درمانی، فراوانی و الگوی خشونت کلامی و فیزیکی علیه پرستاران را مورد بررسی قرار داده و سپس به منظور دست‌یابی به عمق تجارب و زوایای پنهان این پدیده با ۱۱ نفر از پرستاران قربانی خشونت که از طریق پرسشنامه تمایل خود را بعنوان مشارکت‌کننده اعلام کرده‌اند و دند مصاحبه نیمه ساختار انفرادی بعمل آمده است. داده‌های مصاحبه در فاز کیفی با استفاده از رویکرد آنالیز محتوای کیفی تحلیل و تبیین شده است. در نهایت

<sup>۱</sup> - National Institute of Occupational Safety and Health

<sup>۲</sup> -Explanatory

با استفاده از اطلاعات بخش اول و دوم مطالعه و نیز مرور گسترده متون راهکار های عملیاتی پیشگیری از خشونت ارائه شده است.

## نتایج

حدود ۹۰٪ از پرستاران بخش اورژانس خانم بوده است و بیش از ۶۳٪ آنان سابقه کاری کمتر از پنج سال داشتند. فراوانی خشونت کلامی علیه پرستاران ۹۱/۶٪ در یک سال گذشته کاری و این میزان برای خشونت فیزیکی ۱۹/۷٪ بوده است. پرستاران مورد مطالعه در ارتباط با م دیریت خشونت و نیز استراتژی های مقابله با آن هیچگونه آموزشی دریافت نکرده بودند، و در بیش از ۸۵٪ موارد از نحوه حل و فصل واقعه خشونت ناراضی بوده اند.

درفاز کیفی مطالعه، سه تم " مظلومیت و آسیب پذیری " - "عجز و ناتوانی " - " محکومیت و ویرانی " استخراج شده است. تم مظلومیت و آسیب پذیری دارای سه طبقه؛ دلایل خشونت ، قربانی شدن و پیشگیری بود. و نیز طبقه دلایل خشونت دارای نه زیر طبقه تحت عناوین سوء مدیریت ، عوامل ارتباطی، تاخیر در کار درمان ، عوامل فرهنگی، تجهیزات و امکانات، انتظار غیر واقع، ویژگی پرستار اورژانس، شرایط و موقعیت، و نیز عوامل نارضایتی پرستار اورژانس بود. در تم عجز و ناتوانی طبقاتی همچون؛ سیستم دفاعی ناکارآمد ، شکل خشونت، روش مقابله، و فرد مهاجم وجود داشت و به همین ترتیب تم محکومیت و ویرانی دارای طبقاتی چون؛ اثرات خشونت، پیگیری خشونت و سرانجام پیگیری بوده است و نیز طبقه اثرات خشونت دارای سه زیر طبقه اثرات فردی - حرفه ای - و خانوادگی بوده است.

راهکارهای عملیاتی پیشگیری خشونت علیه پرستاران اورژانس در غالب سه محور راهکارهای مربوط به فیزیکی و محیط کار - راهکارهای مربوط به استراتژی ها و سیاست گذاری و پروتکل های بخش - و نیز راهکارهای مربوط به کسب مهارت های فردی پرسنل بخش اورژانس دسته بندی شده است که هر کدام به تفکیک توضیح داده می شوند.

## نتیجه گیری

خشونت محل کار علیه پرستاران چالش بزرگ در بخش های اورژانس بحساب می آید ، ابعاد مخرب این پدیده بر کار آمدی و بهره وری پرسنل اورژانس و نیز اقتصاد بیمارستان اثرات سوء بر جا می گذارد ، از آنجا که استراتژی مدون برای ارائه گزارش و پیگیری مجدد دانه در اختیار پرسنل پرستاری نیست، فراوانی واقعی آن مشخص نبوده و نیز عاملی مهم برای ایجاد نارضایتی شغلی و ترک حرفه پرستاری شمرده می شود . پرستاران بخش اورژانس از وقوع حادثه خشونت زا در بخش نگران بوده و خواستار حفظ امنیت بر اساس راهکارهای عملیاتی پیشگیرانه هستند.



**Tehran University of Medical Sciences**

**Faculty of nursing & midwifery**

**Violence against emergency nurses, prevalence and prevention  
protocoleFor the degree of PhD in nursing**

**By: Mohammad Esmaeilpour Bandboni**

**Supervisor: Dr Mahvash Salsali**

**Co Supervisor: Dr Fazlollah Ahmadi**

**December 2011**

## **Abstract**

Workplace violence (WPV) has been a serious concern for emergency nurses and emergency department (ED) is one of the most dangerous work settings in health care for nurses because of violence from patients, their relatives and visitors. According to the international studies, the occurrence of physical and verbal violence toward ED nurses is not well understood because of under-reporting. In addition, violence in the ED is likely increasing with the ongoing nursing shortage, crowding issues, and longer patient waiting times. This terrible destructive phenomenon has many negative effects on employer, employee, institute and so on clients. However, there is not any previous study regarding this topic in Iran. Therefore, it is essential to investigate the actual extent of violence toward ED nurses, understand their experiences and perceptions of WPV and so develop the preventing strategies.

## **Materials and methods**

A cross-sectional study was carried out using consensus sampling of 196 bachelor's degree nurses

working in 11 EDs of teaching hospitals in Tehran, Iran. The data were collected through the adapted version of a self-administered questionnaire developed by the International Labor Office/International Council of Nurses/World Health Organization/Public Services International on WPV in the health sector. The gathered data were analysed using descriptive and inferential statistics. After completing quantitative section, the qualitative section was started with ED nurses that have experience of WPV. Interviews with 11 ED nurses were audiotaped and transcribed verbatim. A modified form of constant comparative analysis was used to analyze the data.

## **Results**

The participants were mostly (89.1%) female and their work experiences (63.2%) in nursing were between 1 and 5 years; 19.7% of the nurses had faced physical violence. All of the physical violence incidents were without-weapon; 91.6% of the participants experienced verbal abuse during the past year. Patients' relatives were the most common source of violence. Dissatisfaction was reported on the way the incidents were handled.

In qualitative content analysis section, three themes such as, innocence and vulnerability, incapacity and disability, condemnation and destruction with 10 categories and 12 subcategories were obtained. According to the findings of quantitative, qualitative sections of study and researcher field notes, the applicable prevention strategies were stated in three domains as workplace environment, workplace policies and protocols, and so individual skills.

## **conclusion**

Emergency department nurses have many encounters with violent patients and family members. They report that nurses are affected psychologically when assaulted by patients or their relatives. The exact prevalence is unclear so that the incident is under report, because ED nurses believed that manager would not actively support them after report. ED nurses stated that their work environment, individual skills, hospital staffing patterns and policy for receiving patients when unable to safely care for them play important roles in the risk for violence. These nurses reported that steps could be taken to improve their safety in the ED.