

گزارش کوتاه

بررسی میزان خشونت و پر خاشگری علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی؛ یک مطالعه مقطعی

سجاد احمدی^۱، غلامرضا فریداعلائی^{۱*}، رضا پیوندی^۲، مهری علویانی^۳

۱. دپارتمان فوریت های پزشکی، دانشکده علوم پزشکی مراغه، مراغه، ایران.

۲. مرکز تحقیقات دانشجویی، دانشکده علوم پزشکی مراغه، مراغه، ایران.

۳. دپارتمان پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران.

*نویسنده مسئول: غلامرضا فریداعلائی؛ پست الکترونیک: gef.aalae@yahoo.com

تاریخ دریافت: بهمن ۱۳۹۷

تاریخ پذیرش: فروردین ۱۳۹۸

خلاصه:

مقدمه: خشونت در محل کار یک مشکل جهانی با شیوع رو به افزایش میباشد. تمام پرسنل درمانی در معرض خشونت قرار دارند اما با توجه به شرایط خاص اورژانس پیش بیمارستانی، این افراد، در معرض خشونت محل کار بیشتری نسبت به کارکنان سایر بخشهای درمانی قرار دارند. **روش کار:** این مطالعه از نوع مقطعی و جامعه مورد مطالعه کارکنان بخش فوریت پزشکی استان آذربایجان شرقی بود. روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انجام گرفت. **نتایج:** در مجموع از تعداد ۷۷ نفر شرکت کننده، تمام افراد از جنس مرد بودند. متوسط سن شرکت کنندگان $34/4 \pm 7/5$ سال و متوسط سابقه کار $9/6 \pm 5/7$ سال بود. بیش از نیمی از پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی طی یکسال گذشته، دو یا بیش از ۲ بار در هفته مورد آزار بیمار قرار گرفته بودند و در ۳۲/۵ درصد موارد پرسنل تکنسین اورژانس پیش بیمارستانی توسط همراه بیمار مورد آزار قرار گرفته بودند. **نتیجه گیری:** میزان خشونت علیه تکنسین های عملیاتی فوریت پزشکی بالاست.

واژگان کلیدی: خشونت؛ تکنسین اورژانس پیش بیمارستانی؛ اورژانس؛ پر خاشگری

مقدمه:

احساس امنیت، عدم تمایل به ادامه کار و حتی آسیب های جسمی اشاره کرد (۶، ۷). علاوه بر آن، رفتارهای خشونت آمیز می تواند باعث افت کیفیت و تاثیرپذیری خدمات انجام یافته توسط پرسنل مراقبتهای درمانی و نیز کاهش رضایتمندی بیماران، بهره وری و کارایی پرسنل شود (۸، ۹). علیرغم تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده است، اجماع اندکی در مورد بهترین شیوه های مقابله با خشونت در این محیط وجود دارد (۱۰). با توجه به اهمیت حقوق پرسنل درمانی و مطالعات معدود در خصوص خشونت علیه پرسنل فوریت های پزشکی، بر آن شدیم تا فراوانی خشونت محل کار علیه پرسنل فوریت های پزشکی را در استان آذربایجان شرقی مورد مطالعه قرار دهیم.

روش انجام پژوهش:

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۶ انجام گرفت و جامعه مورد مطالعه شامل کارکنان بخش فوریت پزشکی استان آذربایجان شرقی بود. تعداد ۷۷ نفر از پرسنل عملیاتی شاغل در مراکز فوریت های پزشکی شهرهای مختلف آذربایجان شرقی وارد مطالعه شدند. روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انجام گرفت. در تمامی مراکز ابتدا اهداف مطالعه برای افراد

سازمان اورژانس پیش بیمارستانی یکی از بخشهای مهم سیستم خدمات بهداشتی درمانی می باشد. پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی جزو اولین افراد در برخورد با بیماران بحرانی بوده و نقش مهم و حیاتی در مدیریت بیماران کریتیکال و حفظ زندگی آنان دارند (۱). هرچند تمام پرسنل درمانی همواره در معرض خشونت قرار دارند، اما با توجه به شرایط خاص اورژانس پیش بیمارستانی، پرسنل این بخش در معرض خشونت محل کار بیشتری نسبت به کارکنان سایر بخشهای درمانی قرار دارند (۲). مطالعات بر روی امداد رسانی اورژانس پزشکی در آمریکا نشان دادند که ۶۱ درصد آنها در صحنه مورد حمله قرار گرفته و ۲۵ درصد آنها یک آسیب بدنیهال خشونت را تجربه کرده بودند (۳، ۴). یک مطالعه سوئدی گزارش کرده است، ۸۰/۳ درصد از امداد رسانی اورژانس، مورد تهدید و یا خشونت قرار گرفته بودند، ۶۷ درصد آنان مورد خشونت فیزیکی قرار گرفته و بیش از یک سوم آنها هر ۳ ماه یکبار، تهدید به خشونت را معمولاً از طرف بیمار، همراه بیمار و یا دوست بیمار تجربه کرده بودند (۵). توجه به این نکته ضروریست که خشونت محل کار اثرات مخرب روانی و جسمی شدیدی بر روی پرسنل دارند که از مصادیق آن می توان به ترس از کار، ناراحتی، ناامیدی، افسردگی، عدم

بحث:

مطالعه ما نشان داد که میزان خشونت علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی بالاست و بیش از نصف پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی شاغل در استان آذربایجان شرقی حداقل ۲ بار در هفته مورد آزار لفظی بیمار و همراه بیمار قرار می گیرند. همچنین تمام افراد طی یکسال گذشته نوعی از آزار لفظی یا جسمی را تجربه کرده بودند.

میزان آزار لفظی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی دو بار یا بیشتر در هفته (۴۸/۵) توسط خود بیمار و ۴۱/۶ توسط همراه بیمار) بیشتر از میزان آزار جسمی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی (۲۴/۷) توسط خود بیمار و ۳۲/۵ توسط همراهان بیمار) بودند که این یافته با مطالعه های شیخ بردسیری و همکارانش (۱۱)، مطالعه Blair L و همکارانش (۱۲) و مطالعه آزاد رحمانی (۱۳) همخوانی دارد.

میزان پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی به خانواده خود ۳۵/۱ درصد و میزان پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی به دوستان خود ۳۳/۸ درصد بودند که نشان می دهد خشونت و یا تهدید به خشونت از سوی بیمار، رابطه آنها با خانواده و دوستان را تحت تاثیر قرار می دهد. در ۱۸/۲ موارد روزانه بیش از یک بیمار پرخاشگر به بیمارستان انتقال داده می شود که تناسب بالایی با میزان خشونت علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی دارد. این امر منجر به تحت اشاع قرار گرفتن رابطه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با بیمار و همراهان وی یا باعث خشونت با خانواده و دوستان خود می شود. به نظر می رسد وجود بیماران پرخاشگر باعث ناراحتی و آذیت شدن همراهان بیماران و در نتیجه ایجاد تنش در حین ماموریت کادر پزشکی می شود. تخریب رابطه بیمار و درمانگر می تواند در روند درمان اختلال جدی ایجاد کند و نیازمند رسیدگی می باشد.

نتیجه گیری:

میزان خشونت علیه تکنسین های عملیاتی فوریت پزشکی بالاست. آموزش عمومی مردم برای احترام به پرسنل پیش بیمارستانی و همچنین روش های ارتباطی موثر برای پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی و روش های برخورد با بیماران پرخاشگر ضروری به نظر می رسد.

توضیح داده شد و آنهایی که رضایت آگاهانه به شرکت در مطالعه داشتند، وارد مطالعه شدند. از شرکت کنندگان در مورد میزان آزار و خشونت سوال شد. میزان آزار لفظی یا جسمی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توسط خود بیمار یا توسط همراهان بیمار پرسیده شد. همچنین از میزان پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با خانواده و دوستان خود، بیماران و همراهان بیمار سوال گردید. به لحاظ رعایت ملاحظات اخلاقی، اهداف مطالعه، محرمانه بودن اطلاعات و اختیاری بودن شرکت در مطالعه برای شرکت کنندگان توضیح داده شد. اطلاعات جمع آوری شده وارد نرم افزار Spss نسخه ۲۳ گردید و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. از روش توصیفی برای بیان نتایج آماری استفاده شد.

یافته ها:

در مجموع تعداد ۷۷ نفر از کارکنان شاغل در مراکز فوریت های پزشکی شهرهای مختلف آذربایجان شرقی در مطالعه شرکت نمودند. تمام افراد شرکت کننده در مطالعه مرد بودند. متوسط سن شرکت کنندگان $7/5 \pm$ سال بود. متوسط سابقه کار $5/7 \pm$ سال بود. ۹۶/۳ درصد آنان با علاقه شروع به تحصیل نموده بودند و در حال حاضر ۷۴/۷ درصد افراد، علاقمند به کار خود بودند.

شیوع آزار لفظی و جسمی بیماران و همراهان آنها علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی و میزان پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با بیماران، همراهان بیماران، خانواده و دوستان آنان طی یکسال گذشته در جدول یک آورده شده است. همانطور که در جدول نشان داده شده است بیش از نیمی از پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی طی یکسال گذشته، دو یا بیش از ۲ بار در هفته مورد آزار لفظی (الفاظ نامناسب، فحش و تهدید) بیمار و همراه بیمار قرار می گیرند. و در ۳۲/۵ درصد موارد پرسنل تکنسین اورژانس پیش بیمارستانی توسط همراه بیمار مورد آزار جسمی مثل ضرب و شتم و کتک کاری قرار می گیرند.

میزان پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی به بیمار یا همراهان بیمار دو بار یا بیشتر در هفته بعنوان خشونت متقابل بترتیب ۲۷/۳ و ۲۴/۶ درصد بودند که ارتباط معنی داری بین پرخاشگری بیمار با تکنسین و تکنسین با بیمار وجود نداشت.

جدول ۱ میزان خشونت و پرخاشگری بیماران و همراهان ایشان با پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی و (تعداد در هفته)

بیش از ۱۴	۸-۱۴	۲-۷	کمتر از ۱	موارد آزار و خشونت
۸ (۱۰/۴)	۶ (۷/۸)	۳۱ (۴۰/۳)	۳۲ (۴۱/۵)	آزار لفظی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توسط همراهان بیمار
۴ (۵/۲)	۷ (۹/۱)	۲۸ (۳۶/۳)	۳۸ (۴۹/۴)	آزار لفظی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توسط خود بیمار
۳ (۳/۹)	۵ (۶/۵)	۱۷ (۲۲/۱)	۵۲ (۶۷/۵)	آزار جسمی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توسط همراهان بیمار
۱ (۱/۳)	۲ (۲/۶)	۱۶ (۲۰/۸)	۵۸ (۷۵/۳)	آزار جسمی علیه پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توسط خود بیمار
۱ (۱/۳)	۶ (۷/۸)	۱۲ (۱۵/۶)	۵۸ (۷۵/۳)	پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی به همراهان بیمار
۱ (۱/۳)	۹ (۱۱/۷)	۱۷ (۲۲/۱)	۵۰ (۶۴/۹)	پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی به خانواده خود
۲ (۲/۶)	۹ (۱۱/۷)	۱۵ (۱۹/۵)	۵۱ (۶۶/۲)	پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با دوستان خود
۲ (۲/۶)	۵ (۶/۵)	۱۴ (۱۸/۲)	۵۶ (۷۲/۷)	پرخاشگری پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با بیماران
۴ (۵/۲)	۱۰ (۱۳/۰)	۲۹ (۳۷/۶)	۳۴ (۴۴/۲)	بیماران پرخاشگر انتقال یافته به بیمارستان توسط پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی

تقدیر و تشکر:

از کلیه افرادی که در انجام این مطالعه مشارکت نمودند سپاسگزاریم.

سهم نویسندگان:

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهادات کمیته بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

تضاد منافع:

بدینوسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچگونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

منابع مالی:

ندارد.

منابع:

1. Dean JM, Vernon DD, Cook L, Nechodom P, Reading J, Suruda A. Probabilistic linkage of computerized ambulance and inpatient hospital discharge. *Ann Emerg Med.* 2001;37(6):616-26.
2. Chapman R, Styles I. An epidemic of abuse and violence: nurse on the front line. *Accid Emerg Nurs.* 2006;14(4):245-9.
3. Corbett SW, Grange JT, Thomas TL. Exposure of prehospital care providers to violence. *Prehosp Emerg Care.* 1998;2:127-31.
4. Mechem CC, Dickinson ET, Shofer FS, et al. Injuries from assaults on paramedics and firefighters in an urban emergency medical services system. *Prehosp Emerg Care* 2002;6:396-401.
5. Suserund B, Blomquist M, Johansson I. Experiences of threats and violence in the Swedish Ambulance Service. *Accid Emerg Nurs.* 2002;10:127-35
6. Salimi J, Ezazi Erdi L, Karbakhsh Davari M. Violence against nurses in non-psychiatry emergency wards. *Forensic Medicine.* 2007; 12(4): 202-9.
7. Zamanzadeh V, Soliman-Nejad N, Abdullah Zadeh F. Nature of violence toward nurses working in East Azerbaijan State hospitals. *Med J Tabriz Univ Med Sci.* 2007; 29(2): 61-6.

8. Boyle M, Koritsas S, Coles J, Stanley J. A pilot study of workplace violence towards paramedics. *Emerg Med J.* 2007; 24(11):760-3.
9. Sezaer, K. Turkish nurses experience of verbal abuse at work. *Psychiatric nursing J.* 2008; 22, PP. 200-207.
10. Jessica L Taylor, Lynn Rew. A systematic review of the literature: workplace violence in the emergency department. *Journal of Clinical Nursing.* 2011;20(7-8):1072-85.
11. Sheikh-Bardsiri H, Eskandarzadeh S, Aminizadeh M, Sarhadi M, Khademipour Gh, Mousavi M. The Frequency of Violence in Workplace against Emergency Care Personnel in Kerman, Iran, and the Factors Affecting the Occurrence. *J Manage Med Inform Sch* 2014; 1(2): 111-7.
12. Blair L. Bigham, MSc, ACPf, Jan L. Jensen, MAHSR, ACP, Walter Tavares, PhD, ACP, Ian R. Drennan, PhD, ACP, Humaira Saleem, BSc, PCP, Katie N. Dainty, PhD & show all Pages 489-494 | Published online: 15 May 2014.
13. Akbari MA, Allah bakhshian A, Rahmani A, Dadashzadeh A, Namdar H. Assessing workplace violence toward EMS' personnel in prehospital settings of East Azerbaijan Province. *Ir J Forensic Med.* 2009; 15 (2): 100-107.

BREIF REPORT

Evaluating the Rate of Violence Against Pre-hospital Emergency Personnel; a Cross-sectional Study

Sajjad Ahmadi¹, Gholamreza Faridaalae^{1*}, Reza Peivandi², Mehry Alaviani³

1. Department of Emergency Medicine, Maragheh University of Medical Sciences, Maragheh, Iran.

2. Student Research Center, Maragheh University of Medical Sciences, Maragheh, Iran.

3. Nursing Department, Urmia University of Medical Sciences, Urmia, Iran.

*Corresponding author: Gholamreza Faridaalae; Email: grf.aalae@yahoo.com

Abstract

Introduction: Workplace violence is a global problem the prevalence of which is increasing. All healthcare personnel are subject to violence, but considering the special conditions of pre-hospital emergency, its personnel are exposed to a higher rate of workplace violence compared to other healthcare workers. **Methods:** This was a cross-sectional study and the study population consisted of pre-hospital emergency personnel of East-Azerbaijan province, Iran. The sampling method was simple random sampling. **Results:** A total of 77 participants were included all of whom were male. The average age of the participants was 34.4 ± 7.5 years and their average work experience was 9.58 ± 5.7 years. More than half of the pre-hospital emergency personnel had faced violence by patients twice a week or more throughout the previous year. In 32.5% of the cases, pre-hospital emergency medical technicians had experienced violence by a patient's friend or relative. **Conclusion:** The rate of violence against pre-hospital emergency medical technicians is high.

Key words: Violence; Emergency medical services; Emergency medical technicians; Emergencies