

## Agresia pacientov voči sestram na psychiatrických pracoviskách

\*Lucia Dimunová, \*\*Alžbeta Žemličková

\* Univerzita Jozefa Šafárika v Košiciach, Lekárska fakulta, Ústav ošetrovateľstva

\*\* Psychiatrická liečebňa Samuela Bluma v Plešivci

### Abstract

DIMUNOVÁ, L. – ŽEMLIČKOVÁ, A. Patients aggression towards nurses on psychiatric wards. In *Ošetrovateľstvo: teória, výskum, vzdelávanie* [online], 2019, vol. 9, no. 1, pp. 31-35. Available on: <http://www.osetrovatelstvo.eu/archiv/2018-rocnik-9/cislo-1/agresia-pacientov-voci-sestram-na-psychiatrickych-pracoviskach>.

**Aim:** To determine the incidence rate of forms of inpatient aggression towards nurses.

**Methodology and sample:** Data collection was implemented by means of the self-assessment scale: Violence and Aggression of Patients Scale (VAPS). The sample comprised 219 nurses, who working on psychiatric wards in Slovakia.

**Results:** Of the total sample, 97.2 % of nurses had personal experience of various forms of aggression over the past year of their profession. Most often, nurses reported the frequency of verbal attacks by patients (96.8%). 83.1 % of nurses reported physical aggression without the use of assault weapons. 22.8 % of nurses declared aggression with the use of assault weapons and contact forms of sexual aggression. The relationship between experience of patient aggression and level of education was not proved to be significant.

**Conclusion:** The incidence of patient aggression towards nurses is a significant risk factor for nurses' working environments, which should continue to be addressed.

**Keywords:** patient aggression, forms of aggression, nurses, psychiatric workplaces

### Úvod

Na zabezpečenie kvalitnej zdravotnej starostlivosti je potrebné zaistiť bezpečné pracovné prostredie a ochranu zdravia zdravotníckeho personálu pri práci. *Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci* (EÚ-OSHA) poukazuje na skutočnosť, že výskyt násillia, agresie zo strany pacientov je reálny, a je potrebná jeho identifikácia, monitorovanie a realizácia preventívnych opatrení na všetkých úrovniach riadenia (Riziká týkajúce sa bezpečnosti ..., 2013). Agresiu definuje *National Institute for Health and Care Excellence* (NICE, 2015) ako rozsah správania alebo akcií, ktoré môžu poškodiť, ublížiť alebo zraniť inú osobu, či už fyzicky alebo verbálne, bez ohľadu na to, či je poškodenie skutočne trvalejšie alebo či je zámer úmyselný.

Výskyt agresie pacientov voči sestram pracujúcim na psychiatrických pracoviskách potvrdzujú viaceré domáce (Čerňanová, 2010; Bédiová a Sunegová, 2011; Zrubcová, 2011; Kačmárová et al., 2014; Tomagová, et al., 2016) i zahraničné štúdie (Zeng et al., 2013; Farrell et al., 2014; Spector et al., 2014; Pekurinen et al., 2017). Agresívne správanie psychiatrických pacientov je zvyčajne útočné správanie so zámerným alebo nezámerným cieľom ublížiť, je atakom voči pôsobiacemu podnetu alebo sebe. Jeho zdrojom môže byť strach, úzkosť, bolesť, nespokojnosť, beznádej, bezmocnosť, pocit krivdy, nespravodlivosti a sklamanie (Höschl et al., 2002). Agresia pacientov sa prejavuje v rôznych formách napr. v podobe slovnej agresie alebo fyzických útokov. Je potrebné myslieť aj na skutočnosť, že výskyt agresie u pacientov v psychiatrickom prostredí je o to vyšší, že agresia ako taká je aj symptómom týchto ochorení, čo sestru vystavuje ešte vyššiemu riziku. Autori Pai, Lee (2011) poukázali na zaujímavú skutočnosť, že vyšší stupeň vzdelania môže byť protektívnym faktor v prevencii a manažmente agresie pacientov. Dopady agresie negatívne vplyvajú na psychickú a fyzickú pohodu sestier, ich motiváciu, pracovnú spokojnosť a následne aj na kvalitu poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti. (Gurková et al., 2015; Stevenson et al., 2015; Lepiešová, Nemčeková, 2013).

### Cieľ

Cieľom nášho výskumu bolo zistiť výskyt agresie a identifikovať formy agresie zo strany hospitalizovaných pacientov, s ktorými majú sestry pracujúce na psychiatrických pracoviskách najčastejšie skúsenosti za obdobie posledného roka v rámci poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti. Zároveň bolo cieľom zistiť, či existuje súvislosť medzi stupňom dosiahnutého vzdelania sestier a výskytom jednotlivých foriem agresie hospitalizovaných pacientov voči nim.

### Súbor

Výber respondentov bol zámerný, súbor tvorilo 219 sestier. Výber bol realizovaný na základe zaraďujúcich kritérií: sestry pracujúce minimálne jeden rok na psychiatrických pracoviskách v Slovenskej republike, pracovali s hospitalizovanými, dospelými pacientmi. Celkovo sa do výskumu zapojilo jedenásť psychiatrických pracovísk. Súbor tvorilo n = 200 žien a n = 19 mužov. Priemerný vek celého súboru bol 44,03 SD ± 9,70 rokov a priemerná dĺžka klinickej praxe 15,58 SD ± 11,12 rokov.

V rámci vzdelania súbor tvorilo  $n = 152$  sestier so stredoškolským odborným vzdelaním a  $n=67$  respondentov s vysokoškolským vzdelaním. Viac ako polovica sestier  $n=134$  si doplnilo štúdium špecializačnou skúškou.

## Metodika

Práca má charakter kvantitatívnej prierezovej štúdie. Zber dát bol realizovaný pomocou sebaopisovacej škály VAPS – *Výskyt Agresie Pacientov voči Sestrám* od autoriek Lepiešovej a Nemčekovej (2009), ktorý pozostáva z 11 položiek opisujúcich rôzne formy agresie zo strany pacientov. Sestry posudzujú ako často sa stali objektom uvedených prejavov agresie v období posledného roka výkonu ich praxe. Ich odpovede sú hodnotené na základe 6-bodovej frekvenčnej škály od 1 (nikdy) po 6 (vždy). Čím vyššie bolo skóre VAPS, tým častejší bol sestrami deklarovaný výskyt incidentov agresie zo strany pacientov voči ich osobe. Faktorovou analýzou boli extrahované 3 faktory (subškály) korešpondujúce s týmito formami agresie: a) slovná agresia (VS) - ohováranie, neoprávnené obviňovanie, urážky, nadávky, zastrasovanie, vyhrážky, slovné poznámky sexuálneho charakteru; b) telesná agresia bez použitia útočnej zbrane (VT1) - oplútie, uhryznutie, poškrabanie, štipanie, strkanie, hodenie predmetov, facka, úder pästou, kopnutie; c) telesná agresia s použitím útočnej zbrane a kontaktné formy sexuálnej agresie (VT2) - škrtenie, napadnutie ostrým predmetom, bodnutie, telesný kontakt so sexuálnym zámerom, sexuálne napadnutie. Využitie sebaopisovacej škály VAPS bolo realizované so súhlasom autorky. Cronbach alpha VAPS v nami sledovanom súbore mala hodnotu 0,83.

Rozdaných bolo celkovo 225 dotazníkov, ich návratnosť bola 97%, t. j. 219 dotazníkov. Distribúovanie a zber dotazníkov prebiehalo prostredníctvom poštových služieb. Zber empirických údajov prebiehal od augusta do novembra 2016.

Na štatistickú analýzu dát bol použitý štatistický program Statistica 8.0. Analýzu dát sme realizovali prostredníctvom deskriptívnej a induktívnej štatistiky. V rámci jednotlivých položiek škály VAPS sme zisťovali priemerné skóre (M) a smerodajnú odchýlku (SD). Na zisťovanie rozdielov medzi vybranými skupinami sestier sme použili parametrický F- test, ANOVU na hladine významnosti  $\alpha = 0,05$ .

## Etické aspekty výskumu a konflikt záujmov

Autori si nie sú vedomí žiadneho konfliktu záujmov.

## Výsledky

Z celkového súboru sestier pracujúcich na psychiatrických pracoviskách bolo v období posledného roka výkonu ich povolania konfrontovaných s výskytom agresie 97,2 %. Osobnú skúsenosť so slovnou agresiou (subškála VS) uviedlo 96,8 % sestier. Nepríjemnú skúsenosť s telesnou agresiou bez použitia útočnej zbrane (subškála VT1) označilo 83,1 % sestier. Ďalšou formou bola skúsenosť s telesnou agresiou s použitím útočnej zbrane a kontaktnými formami sexuálnej agresie (subškála VT2), čo udalo 22,8 % sestier (Tab.1.).

**Tab. 1. Frekvencia a formy výskytu agresie pacientov voči sestram**

Položky VAPS škály	M ± SD
Subškála VS – slovná agresia	2,66 ± 1,07
Ohováranie	2,55 ± 1,34
Neoprávnené obviňovanie	3,01 ± 1,16
Urážky, nadávky	3,26 ± 1,21
Zastrasovanie, vyhrážky	2,50 ± 0,86
Slovné poznámky sexuálneho charakteru	2,00 ± 0,78
Subškála VT1 - telesná agresia bez použitia útočnej zbrane	2,20 ± 0,65
Oplútie, uhryznutie, poškrabanie, štipanie	2,50 ± 0,67
Strkanie, hodenie predmetov	2,24 ± 0,68
Facka, úder pästou, kopnutie	1,85 ± 0,59
Subškála VT2 - telesná agresia s použitím útočnej zbrane a kontaktné formy sexuálnej agresie	1,30 ± 0,49
Škrtenie, napadnutie ostrým predmetom, bodnutie	1,40 ± 0,49
Telesný kontakt so sexuálnym zámerom	1,36 ± 0,62
Sexuálne napadnutie	1,16 ± 0,36

**Legenda:** M – priemer; SD – smerodajná odchýlka

V rámci štatistickej analýzy sme zisťovali, či frekvencia výskytu jednotlivých foriem agresie hospitalizovaných pacientov voči sestram pracujúcich v psychiatrických zariadeniach súvisí s dosiahnutým vzdelaním. Predpokladali sme, že rôzne stupne dosiahnutého vzdelania môžu mať vplyv na vnímanie, prežívanie a reakcie sestier voči agresívnemu správaniu pacientov. Prostredníctvom jednofaktorovej analýzy rozptylu ANOVA (na úrovni  $\alpha = 0,05$ ) sme nezaznamenali štatisticky významný vzťah medzi stupňom dosiahnutého vzdelania sestier a výskytom agresie hospitalizovaných pacientov voči nim (Tab. 2.).

**Tab. 2. Vzťah medzi vzdelaním sestier a výskytom agresie pacientov voči sestram**

Položky VAPS škály	Stredoškolské odborné vzdelanie	Vysokoškolské vzdelanie	F ANOVA (Sheffe)	p
	M ± SD	M ± SD		
Subškála VS – slovná agresia	2,65 ± 1,14	2,69 ± 0,51	0,452	0,45
Subškála VT1 - telesná agresia bez použitia útočnej zbrane	1,29 ± 0,09	1,30 ± 0,11	0,965	0,97
Subškála VT2 - telesná agresia s použitím útočnej zbrane a kontaktné formy sexuálnej agresie	2,20 ± 0,86	2,22 ± 0,98	0,635	0,64
Celkové hodnotenie VASP	2,11 ± 0,20	2,15 ± 0,34	0,351	0,84

**Legenda:** M – priemer; SD – smerodajná odchýlka

## Diskusia

V rámci výkonu svojej profesie sa sestry stretávajú s rôznymi rizikovými faktormi. Jedným z nich je aj možná agresia zo strany pacienta. Výsledky prezentovaného výskumu potvrdzujú, že v nami sledovanom súbore ( $n = 219$ ) sestier pracujúcich v psychiatrických zariadeniach malo 97,2 % osobnú skúsenosť z rôznymi formami agresie pacientov voči nim. Podobné zistenie uvádzajú Tomagová et al. (2016), kedy malo 98,6 % sestier skúsenosť s agresiou pacientov za posledný rok výkonu ich praxe.

Vo viacerých štúdiách (Schablon et al., 2018; Pekurinen et al., 2017; Lepiešová et al., 2015; Gurková et al., 2015) je slovná agresivita pacientov voči sestram uvádzaná ako najčastejšia forma agresivity. Túto skutočnosť potvrdili aj výsledky našej štúdie, kde boli sestry najčastejšie konfrontované so slovnou agresiou pacientov vo forme neoprávneného obviňovania, urážok a nadávok. Čerňanová (2010) vo svojej štúdiu uvádza, že najčastejšou formou agresie zo strany psychiatrických pacientov, s ktorou sa sestra stretáva, je pasívna agresia a nepriama fyzická agresia. Z prejavov pasívnej agresie pacientov sa najviac vyskytuje neuposlušnosť napriek opakovaným výzvam, nereagovanie na žiadosť a odmietnutie užiť liek. Z prejavov verbálnej agresie za najčastejšie sestry považujú kričanie, nadávanie a vyhrážanie.

Forma fyzickej agresie bola identifikovaná sestrami pracujúcimi na psychiatrických pracoviskách hneď na druhom mieste (Zrubcová, 2011; Bodnárová, Hrindová, 2010; Franz et al, 2010). V našom súbore prevládala telesná agresia bez použitia útočnej zbrane najmä v podobe opľúťia, uhryznutia, poškriabania, štipania. Telesná agresia s použitím útočnej zbrane a kontaktné formy sexuálnej agresie boli identifikované u 22,8% sestier, čo považujeme za vysoké percento. Autori Spector et al. (2014) v súhrne, ktorý zahŕňal údaje od 151 347 sestier z rôznych oddelení zmapovali najvyšší výskyt fyzickej agresie voči sestram na oddeleniach pohotovostného príjmu, geriatrických a psychiatrických oddeleniach.

Predpokladali sme, že dosiahnutá výška vzdelania sestier by mohla mať vplyv na výskyt agresie zo strany pacienta. V nami sledovanom súbore sa tento vzťah štatisticky nepotvrdil. Podobné zistenia uvádzajú Lepiešová et al. (2015).

Sestra sa môže stretnúť so všetkými vyššie uvedenými formami agresie a musí s nimi počítať. Je pre ňu veľmi dôležité vedieť, kedy agresívne správanie hrozí, u ktorých pacientov a pri akých situáciách. Jej hlavnou úlohou je potenciálne riziko agresívneho správania rozpoznať, vhodným prístupom predchádzať jeho rozvoju a zaisťiť bezpečnosť pre pacienta a jeho okolie (Petr, Marková, 2014).

## Limitácie výskumu

Prezentované údaje o výskyte agresie pacientov voči sestram predstavujú subjektívne hodnotenie sestier interpretované prostredníctvom škály VAPS, nie sú podložené hláseniami incidentov agresie zo strany pacientov v dotknutých zdravotníckych zariadeniach.

## Záver

Výsledky nášho výskumu poukazujú na skutočnosť, že agresia pacientov voči sestram je reálne prítomná v ošetrovateľskej praxi. V nami sledovanom súbore sa potvrdil výskyt agresie hospitalizovaných pacientov na psychiatrických pracoviskách vo forme slovnej agresie, fyzickej agresie bez použitia útočnej zbrane, fyzickej agresie s použitím útočnej zbrane a kontaktnými formami sexuálnej agresie. Na základe získaných výsledkov je potrebné sestry v nami sledovanom súbore oboznámiť s výsledkami výskumu a upriamiť ich pozornosť na sledovanú problematiku výskytu agresie pacientov voči nim. Podporovať ich v hlásení agresívnych incidentov ako mimoriadnych udalostí, ktoré poskytujú validné informácie o skutočnom stave výskytu agresívnych incidentov na pracoviskách. Cieľom zdravotnej politiky štátu je poskytovanie kvalitnej a bezpečnej zdravotnej starostlivosti. Stav zdravia obyvateľov poukazuje na výsledok úrovne zdravotnej starostlivosti a aktivít zameraných na jeho ochranu, podporu a rozvoj (Raková, 2013) nevynímajúc zdravie tých, ktorí sa o chorých starajú. K efektívnejšiemu riešeniu prípadov násilia na pracovisku je potrebné spoločnosť informovať o jeho výskyte, formách a priebehu. Jedným z riešení je implementácia preventívnych opatrení priamo v zdravotníckych zariadeniach. Na základe našich zistení môžeme navrhnúť realizáciu hlbšej a dôkladnejšej analýzy prediktorov vzniku agresie pacientov hospitalizovaných na psychiatrických pracoviskách voči sestram.

## Zoznam bibliografických odkazov

- BÉDIOVÁ, S. – SUNEGOVÁ, R. 2011. Faktory determinujúce starostlivosť o agresívneho pacienta. In *Zborník z XIII. Celoslovenskej konferencie sestier pracujúcich v psychiatrii s medzinárodnou účasťou*. [CD-ROM]. Bratislava: Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek, 2011, s. 92-101.
- BODNÁROVÁ, M. – HRINDOVÁ, T. 2010. Ošetrovateľská starostlivosť o pacienta s agresívnymi prejavmi. In *Zborník z XII. celoslovenskej konferencie sestier pracujúcich v psychiatrii: Ošetrovateľská starostlivosť v psychiatrii* [CD-ROM]. Bratislava: Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek, 2010, s. 62-71.
- ČERŇANOVÁ, A. 2010. Agresívny pacient z aspektu psychiatrického ošetrovateľstva. In *Psychiatria-Psychoterapia-Psycho somatika*, 2010, roč. 17, č. 2, s. 107-111.
- FARRELL, G. A. – SHAFIEI, T. – CHAN, S. P. 2014. Patient and visitor assault on nurses and midwives: An exploratory study of employer 'protective' factors In *International Journal of Mental Health Nursing*, 2014, vol. 23, no. 1, pp. 88-96.
- FRANZ, S. et al. 2010. Aggression and violence against health care workers in Germany – A cross sectional retrospective survey In *BMC Health Service Research*, 2010, vol. 10, no. 51, pp. 1-8.
- GURKOVÁ, E. et al. 2015. Patient aggression and job satisfaction among Austrian nurses in selected health institution. In *Ošetrovateľstvo: teória, výskum, vzdelávanie* [online], 2015, vol. 5, no. 1, pp. 6-12. Available on: <http://www.osetrovateľstvo.eu/archiv/2015-rocnik-5/cislo-1/agresia-pacientov-a-pracovna-spokojnost-sestier-vo-vybranom-zdravotnickom-zariadeni-v-rakusku>.
- HÖSCHL, C. – LIBIGER, J. – ŠVESTKA, J. 2002. *Psychiatrie*. Praha: Tigis, spol. s r.o., 2002. 895 s.
- KAČMÁROVÁ, M. et al. 2014. Predictors of attitudes of nurses towards patient aggression. In *Ošetrovateľstvo: teória, výskum, vzdelávanie* [online], 2014, vol. 4, no. 1, pp. 16-23. Available on: <http://www.osetrovateľstvo.eu/archiv/2014-rocnik-4/cislo-1/prediktory-postojov-sestier-k-agresii-pacientov>.
- LEPIEŠOVÁ, M. et al. 2015. Experience of nurses with in-patient aggression in the Slovak Republic. In *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, 2015, vol. 6, no. 3, pp. 306-312.
- LEPIEŠOVÁ, M. – NEMČEKOVÁ, M. 2013. Násilie a agresivita voči sestram pri výkone povolania. In *Sociológia*, 2013, roč. 45, č. 2, s. 172-194.
- LEPIEŠOVÁ, M. – NEMČEKOVÁ, M. 2009. Metodologické problémy výskumu násilia voči sestram. In J. Čáp – K. Žiaková (Eds.) *Teória, výskum a vzdelávanie v ošetrovateľstve a v pôrodnej asistencii*. Martin: Univerzita Komenského v Bratislave, Jesseniova lekárska fakulta v Martine, 2009, s. 175-185.
- National Institute for Health and Care Excellence (NICE) *Violence and Aggression: Short-Term Management in Mental Health, Health and Community Settings*. [online], 2015, NICE Guideline, NG10. [cit. 2019-03-03]. Available on: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng10>.
- PAI, H. C. – LEE, S. 2011. Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. In *Journal of clinical nursing*, 2011, vol. 20, no. 9-10, pp. 1405-1412.
- PEKURINEN, V. et al. 2017. Patient Aggression and the Wellbeing of Nurses: A cross-sectional survey study in psychiatric and non-psychiatric setting In *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2017, vol. 14, no. 10, pp. 1245-1259.

PETR, T. – MARKOVÁ, E. a kol. 2014. *Ošetrovateľstvá v psychiatrii*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 296 s.

RAKOVÁ, J. 2013. Výchova k zdraviu ako významná súčasť kooperácie v pomáhajúcich profesiách. In M. Kilíková – P. Laca (eds.) *Supplement vybraných kapitol vo vedných odboroch sociálna práca a ošetrovateľstvo I.* Příbram: Ústav sv. J. Nepomuka Neumanna, 2013. s. 149-166.

Riziká týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci v sektore zdravotníctva. 2013. In *Príručka prevencie a správnej praxe* [online]. Luxemburg: Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, 2013, s. 275. [citované 2018-11-21]. Dostupná na internete: <http://www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7167&langId=sk>.

SCHABLON, A. et al. 2018. Prevalence and Consequences of Aggression and Violence towards Nursing and Care Staff in Germany – A Survey In *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2018, vol. 15, no. 6, pii: E1274.

SPECTOR, P. E. – ZHOU, Z. E. – CHE, X. X. 2014. Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: A quantitative review In *International Journal of Nursing Studies*, 2014, vol. 51, no. 1, pp. 72–84.

STEVENSON, K. N. et al. 2015. Registered nurses' experiences of patient violence on acute care psychiatric inpatient units: an interpretive descriptive study In *BMC Nursing*, 2015, vol. 14, no. 35, pp. 1-13.

TOMAGOVÁ, M. et al. 2016. Nurses' experience and attitudes towards inpatient aggression on psychiatric wards. In *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, 2016, vol. 7, no. 3, pp. 462-469.

ZENG, J. Y. et al. 2013. Frequency and risk factors of workplace violence on psychiatric nurses and its impact on their quality of life in China In *Psychiatry Research*, 2013, vol. 210, no. 2, pp. 510-514.

ZRUBCOVÁ, D. 2011. Agresívny pacient na psychiatrických oddeleniach. In *Sborník z mezinárodní konference. Jihlavské zdravotnícké dny*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická, 2011, s. 728-732.

---

## Kontakt

**doc. PhDr. Lucia Dimunová, PhD.**

UPJŠ V Košiciach, Lekárska fakulta, Ústav ošetrovateľstva

Tr. SNP č. 1

040 11 Košice

Slovenská republika

E-mail: [lucia.dimunova@upjs.sk](mailto:lucia.dimunova@upjs.sk)

**Prijaté:** 28. 3. 2019

**Akceptované:** 16. 5. 2019