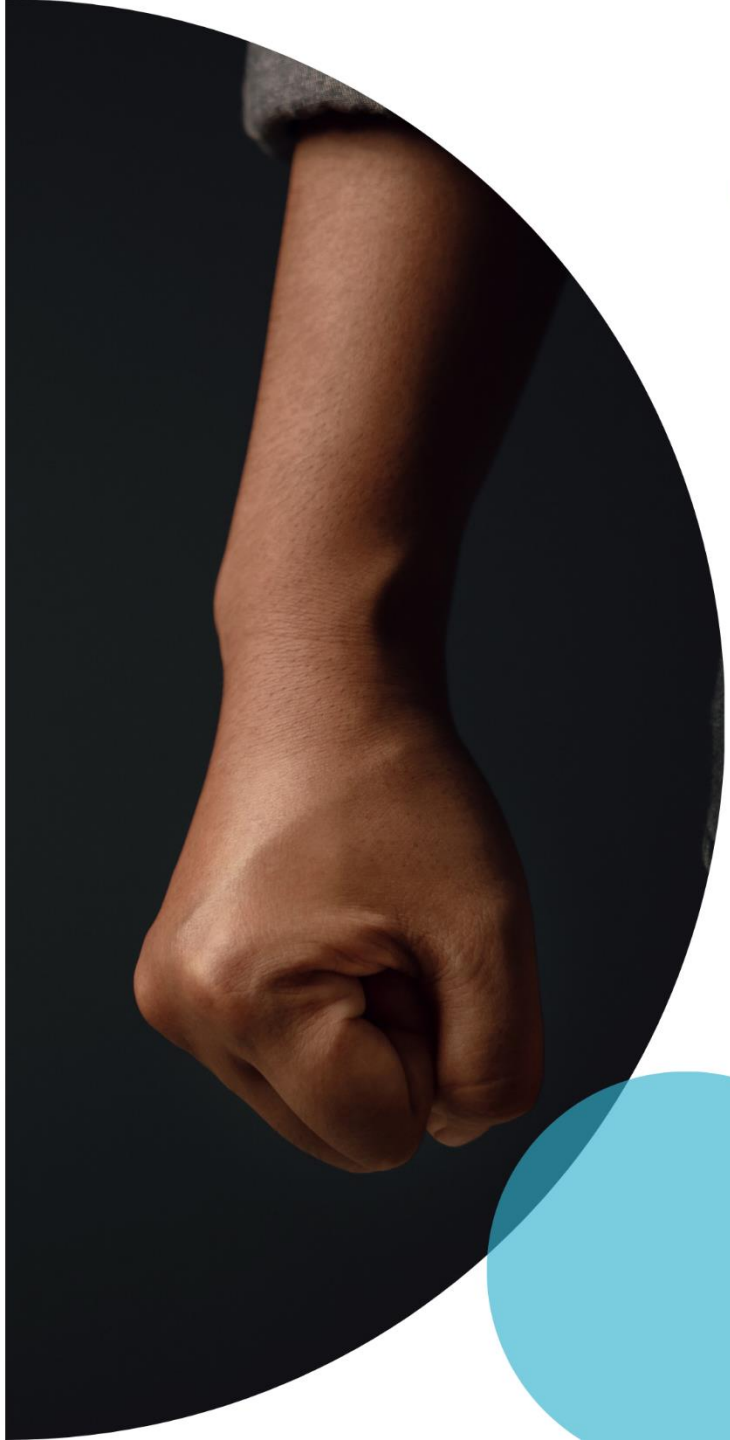


ПРИЈАВИ НАСИЉЕ

Славица Милутиновић, дипл. фарм.
Директорка Фармацеутске коморе Србије

март 2023.





Пројекат Фармацеутске коморе Србије

ПРИЈАВА НАСИЉА НАД ФАРМАЦЕУТИМА

Период сакупљања пријава: август 2017 – децембар 2022.

Попуњавање пријаве од стране фармацеута. Пријаве сакупљане преко линка на сајту Коморе

Сви унети лични подаци у онлајн пријаву су заштићени и нису коришћени нити објављивани.

Циљ: Да на основу добијених статистичких података о учесталости насиља над дипломираним фармацеутима/магистрима фармације у апотекарским установама/апотекама приватна пракса, Фармацеутска комора Србије предложи превентивне мере и инсистира на њиховом увођењу.

РЕЗУЛТАТИ

- Број пријављених и обрађених случајева насиља

40

- Пол фармацеута

- Женски 36
- Мушки 4

- Установа/апотека – организација

- Апотека приватна пракса 9
- Апотека у оквиру АУ (приватна аптека) 23
- Апотека у оквиру АУ (државна аптека) 8

Време када је извршено насиље



Број инцидената	Време инцидента	%
1	00-01h	2.50%
1	07-08h	2.50%
2	08-09h	5.00%
3	09-10h	7.50%
7	10-11h	17.50%
6	11-12h	15.00%
3	12-13h	7.50%
4	13-14h	10.00%
2	14-15h	5.00%
3	15-16h	7.50%
3	16-17h	7.50%
1	17-18h	2.50%
2	18-19h	5.00%
2	20-21h	5.00%

Највећи број инцидената се дешава од 10-11 часова, али и у времену међусмене у апотеци 13-14 часова када постоје и очевици случаја.

Врста насиља

Врста насиља	Број насиља	%
Вербално насиље (викање, вређање)	23	57.50%
Вербално насиље (викање, вређање) и Претња физичким насиљем или застрашивање	6	15.00%
Претња физичким насиљем или застрашивање и Крађа	3	7.50%
Вербално насиље (викање, вређање) и Оштећивање имовине	1	2.50%
Вербално насиље (викање, вређање) и Физичко насиље без повреде	1	2.50%
Вербално насиље (викање, вређање) и Физичко насиље без повреде и Оштећивање имовине	1	2.50%
Вербално насиље (викање, вређање) и Физичко насиље са повредом	1	2.50%
Крађа	1	2.50%
Претња физичким насиљем или застрашивање	1	2.50%
Физичко насиље са повредом	1	2.50%
Физичко насиље са повредом и Оштећивање имовине и Крађа	1	2.50%





Ко је био починилац насилног дела?

Ко је био починилац насилног дела	Број починилаца насиља	%	Напомена
Пацијент	31	77.50%	У 9 случајева познат пацијент (зна се име), остало непознат
Неко други	5	12.50%	У 1 случају наркоман познат полицији, остало НН пљачкаш
Колега	4	10.00%	У свим случајевима познат починилац (управник апотеке, други фармацеут)
Пратња пацијента	0	0.00%	

КРАТАК ОПИС ДОГАЂАЈА

— Процедура

Пријем корисника услуге/пацијента

- Пацијент видно узнемирен виче, јер му није дозвољен улазак без маске.

- Вређање и претња физичким насиљем и одбијање да стави маску, револтиран ситуацијом да је маска обавезна да се носи у апотеци.

Издавања лекова на рецепт

- Вређање и претња због неразумевања да је потребно да се плати учешће за одређене лекове, без обзира када постоји шифра ослобађања 001.

- Узнемиравање и вређање због неиздавања одређених лекова који се по закону морају издавати уз рецепт.

- Неподношљиво викање и вређање јер терапија још није била доступна на е-платформи, а пацијент је дошао по терапију.

- Повреда на раду – ударац у главу од стране пацијента коме сам одбио да издам антибиотик без рецепта.

- Омаловажавање, несарадња због неиздавања антибиотика без рецепта.

- Претња да ће звати власнике јер сам нељубазна и несусретљива, јер лек Ривотрил не издајем без рецепта.

- Напад пацијента који је незадовољан што мора да плати партиципацију за лекове који су прописани на лекарски рецепт.



КРАТАК ОПИС ДОГАЂАЈА

— Процедура

Продаја робе

- Купац је након обављене куповине, откинуо оловку са рецептуре и одједном је штаком обарао полице са робом и рекламни материјал у апотеци.
- Приликом продаје лека указано је пацијенту да је лек кратког рока (6 месеци до истека), вербално ме је напао вређао и претио инспекцијом.
- Вређање због цене и погрешно схваћеног механизма акције која се спроводи у апотеци.

Услуга према пацијенту

- Вређање и претња, позивање на инспекцију и излив беса на комплетно особље, јер пацијент није одмах обавештен кад је стигла роба у апотеку у којој је била резервација. Није разумео да се најпре ради пријем робе пре него што се приступи обавештавању купаца/пацијената да може да дође по поручени производ.

Поврат робе

- Вређање и претња, позивање на инспекцију приликом поврата већ отворене кутије суплемента, због предомишљања да је цена превисока, а ефекат неодговарајући. Притом нема рачун да је производ купљен у датој апотеци.
- Викање, вређање, блокирање рада са другим пацијентима приликом поврата клонпи без икаквог доказа да су купљене у мојој апотеци. Нагли пролазак иза рецептуре замном у други део апотеке.



КРАТАК ОПИС ДОГАЂАЈА

— Процедура

Набавка робе

Вређање и псовање зашто немамо лек који је повучен са тржишта.

Вређање зашто наша апотека нема слабију дозу лека већ само јачу дозу.

ПОЧИНИЛАЦ НАСИЉА

КОЛЕГА СА ПОСЛА

Мобинг од стране колеге
фармацеута (3 случаја)

– Вређање, омаловажавање,
а у једном случају гађање
производом са рецептуре јер
је запослена дошла у
погрешну смену – Опасна
појава без повреде на раду

У два од три случаја је дат
отказ.

ПЉАЧКАШ

Оружана пљачка претња ножем (3),
претња пиштољем (1). Сви случајеви
су пријављени полицији.

Расправа јер је примећено да купац
краде производе и скида зујалице са
производа. Купац је пљунуо
фармацеута. Случај није пријављен
полицији.

РЕЗУЛТАТИ

Да ли постоје сведоци догађаја?

Да ли имате сведоке догађаја	Број случајева	%	Број сведока
Да	27	67.50%	1 до 4
Не	13	32.50%	

Да ли сте догађај пријавили надлежној здравственој установи у којој радите?

Да ли сте догађај пријавили надлежним у здравственој установи у којој радите	Број одговора	%
Да	29	72.50%
Не	11	27.50%

Да ли сте догађај пријавили полицији?

Да ли сте догађај пријавили полицији	Број одговора	%
Да	11	27.50%
Не	29	72.50%

РЕЗУЛТАТИ



Да ли би сте о догађају говорили у јавности?

Да ли бисте о догађају говорили у јавности	Број одговора	%
Не	23	57.50%
Да	15	37.50%
Без одговора	2	5.00%

РЕЗУЛТАТИ

Које мере препознајете као превентивне у спречавању насиља над здравственим радницима? (Могуће више одговора)

Које мере препознајете као превентивне у спречавању насиља над здравственим радницима? (Могуће више одговора)	Број одговора
Увођења строжијих мера санкционисања насилника	35
Подизање свести друштва о проблему насиља	31
Побољшање статуса здравствених радника у друштву	30
Обуке за одбрану и управљање стресним ситуацијама	24
Увођење мера обезбеђења (аларми, камере)	23
Информисање здравствених радника о поступању у случају напада	21
Увођење статуса службеног лица	20
Увођење службеника обезбеђења	18
Информисање пацијената	15
Повећање ефикасности кроз повећање броја особља	12
Скраћење времена чекања на услугу	6
Не само званичне пријаве, него сакупљање и свакодневних мини инцидентата	2
Лекарски прегледи при заснивању радног односа и доступност увида послодаваца у здравствени картон	1
Редовно извештавање из апотека при домовима здравља о непријатним дешавањима	1

БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

1. ШТА ЈЕ БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ?

Безбедност и здравље на раду јесте обезбеђивање таквих услова на раду којима се, у највећој могућој мери, смањују повреде на раду, професионална обољења и обољења у вези са радом и који претежно стварају претпоставку за пуно физичко, психичко и социјално благостање запослених.



2. СВАКО ПРАВНО ЛИЦЕ ЈЕ ДУЖНО ДА У СКЛАДУ СА ЗАКОНОМ О БЗР ИМПЛЕМЕНТИРА СИСТЕМ БЕЗБЕДНОСТИ И ЗДРАВЉА НА РАДУ КРОЗ СЛЕДЕЋЕ АКТИВНОСТИ:

- Израду Акта о процени ризика
- Израду општег акта – Правилника о БЗР
- Оспособљавање запослених за БЗР
- Израду упутстава и процедура са којима се упознају запослени
- Послове Лица за БЗР (свакодневна контрола и праћење примене мера за БЗР)
- Спровођење претходних и периодичних лекарских прегледа
- Спровођење испитивања услова радне околине и опреме за рад (Испитивање електричних инсталација, микроклиме и осветљења и др, испитивање специфичних машина)
- Организовање пружања прве помоћи

БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

3. ОБАВЕЗЕ ИЗ ЗАКОНА О БЗР СУ ПОДЕЉЕНЕ НА СВЕ УЧЕСНИКЕ У СИТЕМУ И ТО НА:

- Послодавца
- Непосредне руководиоце (процеса рада)
- Лице за БЗР
- Запослене

4. ПРАВА, ОБАВЕЗЕ И ОДГОВОРНОСТИ У ОБЛАСТИ БЗР У АПОТЕКАМА СЕ ДЕФИНИШУ ОПШТИМ АКТОМ (ПРАВИЛНИКОМ) ИЛИ УГОВОРОМ О РАДУ АКО ПОСЛОДАВАЦ ИМА ДО 10 ЗАПОСЛЕНИХ.

Посебна права и обавезе прописана су за послодаваца, генералног директора, координатора за послове безбедности и здравља на раду, управника апотеке, лице за безбедност и здравље на раду и запослене у апотекама.

Запослени у установи неопходно је да знају своја права, дужности и обавезе која су прописана у оквиру Закона о безбедности и здравља на раду за дато радно место у датом окружењу.



БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

5. ПРОЦЕНА РИЗИКА ЗА РАДНА МЕСТА И У РАДНОЈ ОКОЛИНИ У АПОТЕКАМА

- Из праксе, радна места у апотекама, са аспекта безбедности и здравља на раду се не сматрају радним местима са повећаним ризиком. Постоје ређи случајеви где радно место може бити са повећаним ризиком, уколико запослени обавља ноћни рад (ноћним радом се подразумева рад од 22 часа до 06.00 часова). Уобичајено, ризик радних места у апотеци је мали.
- Највеће опасности и штетности су: физичка нестабилност радног места – рад на мердевинама, биолошке штетности - изложеност биолошким штетностима (вирусима, бактеријама и гљивицама) – приликом рада са пацијентима, нефизиолошки положај тела – дуготрајно стајање, честа пословна комуникација/рад са људима, интензитет у раду, одговорност за финансијска и материјална средства, рад са готовим новцем, штетности везане за организацију рада – рад у сменама, штетности које проузрокују друга лица – насилно понашање других лица.

6. ШТЕТНОСТИ КОЈЕ ПРОУЗРОКУЈУ ДРУГА ЛИЦА – НАСИЛНО ПОНАШАЊЕ ДРУГИХ ЛИЦА ЈЕ ШТЕТНОСТ

која је препозната у апотекама у оквиру Акта о процене ризика, али процењивачи немају основ да је прогласе узроком повећаног ризика радног места јер је њена учесталост мала (није свакодневна) а формула за прорачунавање ризика третира учесталост појаве као битан фактор у укупном износу – нивоу ризика.



БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

7. ПРЕДЛОГ МЕРА ЗА БЕЗБЕДАН И ЗДРАВ РАД

Послодавац је дужан да пропише безбедносне процедуре којима ће се јасно указати запосленима на који начин да реагују у ситуацијама напада других лица.

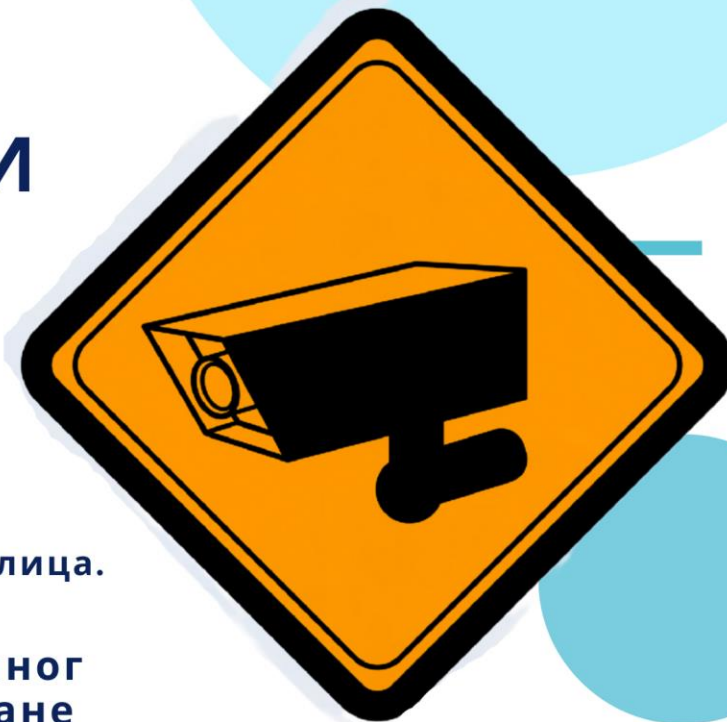
Препоруке за примену мера у спречавању ризика односно насилног понашања других лица, а које ће примењивати све заинтересоване стране у третирању овог ризика су следеће:

1. Мере за спречавање појаве насиља или њено свођење на најмању меру

- Увођење мера обезбеђења (аларми, камере, физичко обезбеђење у ноћној смени)
- Специјализоване обуке запослених за одбрану и управљање стресним ситуацијама
- Повећање ефикасности кроз повећање броја особља
- Подизање свести друштва о проблему насиља

2. Мере након претрпљеног насиља/стреса:

- Отварање СОС линије за здравствене раднике који су претрпели стрес – психолошка помоћ
- Предлог за увођење обавезног лекарског прегледа (о трошку послодавца) којим би се утврдило здравствено стање запосленог након претрпљеног стреса (претходно утврдити догађаје који доводе до стреса).



БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

8. ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ ЗА ПОНАШАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ ПРИЛИКОМ НАПАДА ИЛИ НЕПРИЈАТНОСТИ ОД СТРАНЕ ДРУГИХ ЛИЦА



Са пацијентима одржавати увек висок ниво љубазности у комуникацији, а нарочито са личностима које провоцирају конфликт. Добро саслушати другу страну, како не би дошло до несугласица. Уколико странке одбијају сарадњу и понашају се насилно **обавестити о томе полицију, као и непосредног руководиоца.**

У случају разбојништва и/или разбојничке крађе најважније је остати миран и присебан. Остале мере:

- Укључите техничке уређаје заштите (видео надзор, алармне уређаје и сл.)
- Организујте сигуран транспорт новца из вашег пословног простора
- Обратите пажњу на сумњиве особе у простору
- Не држите веће количине новчаница великих апоена у благајни, већ их склоните на сигурно место.

У случају разбојништва или разбојничке крађе најважније је да не пружате отпор, поготово ако Вам разбојник прети оружјем – не излажите се опасности и поступајте по његовим захтевима.

Покушајте запамтити што више детаља који би касније могли помоћи полицији у откривању починитеља: изглед, понашање, говор и боја гласа, одећа, превозно средство и остало.

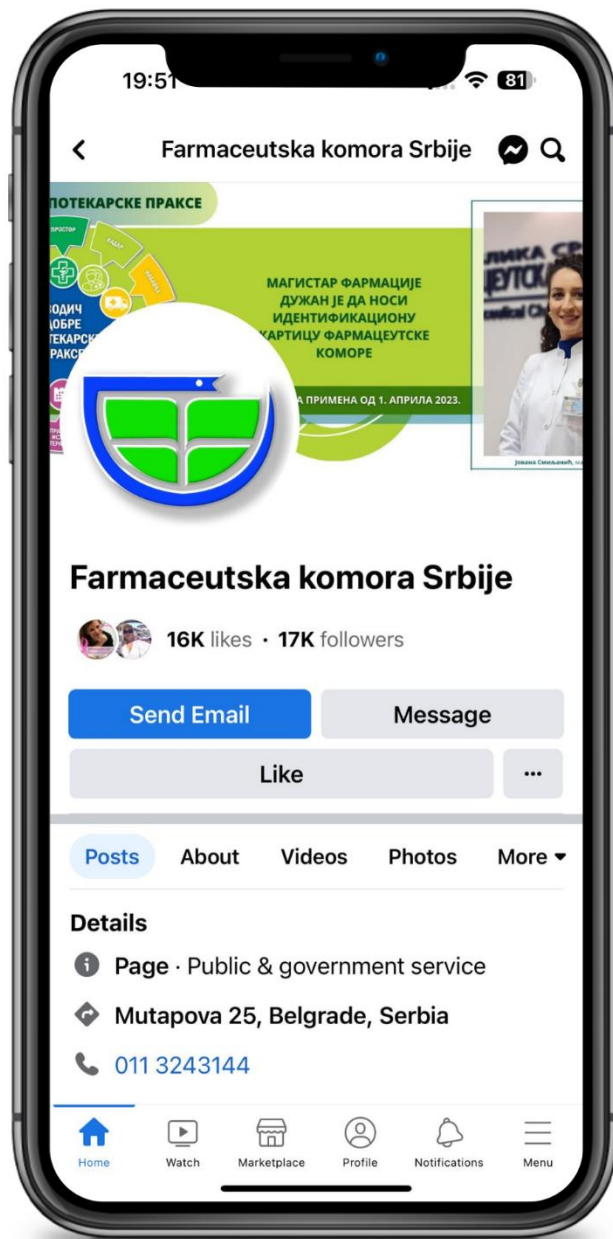
Чим то околности допусте, назовите полицију. Ради заштите трагова, пре доласка полиције, немојте ништа дирати нити се кретати по просторији у којој се догодио напад.



БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА У АПОТЕЦИ

Да би смо били успешни и ефикасни на послу,
најпре је потребно да будемо безбедни у свом радном окружењу.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ФАРМАЦЕУТСКА КОМОРА
The Pharmaceutical Chamber of Serbia



ЗАПРАТИТЕ НАС

<https://www.farmkom.rs/>

ПРОВЕРЕНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ НА ЈЕДНОМ МЕСТУ

