

# OPINIE PERSONELU MEDYCZNEGO NA TEMAT AGRESYWNYCH ZACHOWAŃ PACJENTÓW

## OPINIONS MEDICAL PERSONNEL ABOUT AGGRESSIVE BEHAVIOR OF PATIENTS

Daniela Grudzień, Patrycja Zurzycka, Teresa Radzik

Zakład Pielęgniarstwa Klinicznego, Instytut Pielęgniarstwa i Położnictwa, Uniwersytet Jagielloński – Collegium Medicum w Krakowie

### STRESZCZENIE

**Wstęp.** Personel medyczny podczas swojej pracy obciążony jest nie tylko wieloma obowiązkami zawodowymi związanymi z ratowaniem ludzkiego życia i zdrowia, ale także agresją ze strony samych pacjentów. Zjawisko to jest coraz bardziej powszechne, o czym donoszą media. Wskazują na to także wyniki przeprowadzonych badań.

**Cel.** Celem pracy było poznanie opinii personelu medycznego na temat agresywnych zachowań pacjentów na oddziałach szpitalnych.

**Materiał i metody.** Badania przeprowadzono w grupie 115 respondentów, wśród których byli lekarze, pielęgniarki i ratownicy medyczni, metodą sondażu diagnostycznego, w ramach którego posłużono się autorskim kwestionariuszem ankiety zmodyfikowanym o pytania ze skali SOAS.

**Wyniki.** W badanej grupie 99,1% zetknęło się z agresją pacjentów w swojej pracy zawodowej, najczęściej kontakt z pacjentem agresywnym mieli ratownicy medyczni (66,7%), rzadziej lekarze (50,0%) i pielęgniarki oraz pielęgniarze (46,2%). Najczęstszą formą agresji była agresja słowna (58,3%): podniesiony głos (80,9%), wulgaryzmy (62,6%) i lekceważące wypowiedzianie się o personelu (55,7%).

**Wnioski.** Badani przedstawiciele personelu medycznego najczęściej spotykali się z agresją werbalną pacjentów, która przejawiała się: użyciem podniesionego głosu, wygłaszaniem wulgaryzmów i lekceważącym wypowiedzianiem się o personelu. Agresja fizyczna według większości badanego personelu stanowiła zjawisko sporadyczne. Grupę zawodową najbardziej narażoną na agresję ze strony pacjentów stanowili ratownicy medyczni. W opinii personelu najczęściej zachowania agresywne przejawiały osoby w stanie upojenia alkoholowego i chorujące psychicznie.

**Słowa kluczowe:** zachowania agresywne, personel medyczny, opinie.

### ABSTRACT

**Introduction.** Medical staff during their work is not only loaded with many professional obligations related to saving human life and health, as well as aggression of patients. This phenomenon is becoming more common, as reported by the media, as well as the results of the tests.

**Aim.** The aim of this study was to know the opinion of the medical staff about the aggressive behavior of patients in hospital wards.

**Material and methods.** The study was conducted in a group of 115 respondents, among whom were doctors, nurses and paramedics, diagnostic survey method, under which copyright was used a modified questionnaire survey of questions from the scale of SOAS.

**Results.** In the study group, 99.1% experienced aggression of patients in his professional career, the most aggressive contact with the patient had paramedics (66.7%), fewer physicians (50.0%) and nurses (46.2%). The most common form of aggression was verbal aggression (58.3%), this was a raised voice (80.9%), profanity (62.6%), and disrespectful speaking about the staff (55.7%).

**Conclusions.** In the opinion of the medical staff, they frequently experienced verbal aggression of patients in the form of raised voice, profanity and disrespectful speaking about the staff. Physical aggression was a sporadic phenomenon in staff's opinion. paramedics were the most exposed to aggression patients. In the opinion of the staff the most common cause of aggressive behavior were drunk people and mental illness.

**Keywords:** aggression, medical personnel, opinions.

### Wstęp

Relacja personel medyczny–pacjent jest szczególnie wymagająca i obciążona możliwością pojawienia się zachowań agresywnych z wielu powodów. Środowisko szpitalne jest źródłem licznych obaw, a znalezienie się w nim, według potocznego rozumowania, oznacza poważne zagrożenie stanu zdrowia. Pacjent przybywa do nowego, obcego otoczenia, z dala od rodziny i własnego domu, nie ma w zasięgu swoich prywatnych przedmiotów, z którymi przebywał na co dzień. W obliczu tak złożonej sytuacji chory oczekuje pomocy oraz wsparcia ze strony osób trzecich – personelu medycznego. Konieczność korzystania z usług systemu opieki zdrowotnej, a także stan zdro-

wia mogą wywoływać u pacjentów agresję wobec osób niosących pomoc.

Według Światowej Organizacji Zdrowia przemoc jest utożsamiana z agresją i oznacza ona zamierzone użycie siły fizycznej, zagrażające lub rzeczywiste, przeciwko sobie, osobom trzecim lub przeciwko grupie osób. Działania te powodują (lub zwiększają prawdopodobieństwo, że do tego dojdzie) zranienie fizyczne lub psychiczne, a nawet śmierć [1]. Agresja jest zjawiskiem powszechnie uważanym za szkodliwe społecznie, wyrażanym przez wrogie zachowania, powoduje stratę czy szkodę drugiej osoby. Może przybierać formę słowną w postaci wyzwisk, krzyków, obelg, czy fizyczną poprzez zastosowanie siły w formie uderzenia,

kopnięcia, popchnięcia i innych ataków. Zachowania agresywne to czyny, które wywołują ból, szkodę lub utratę cennych wartości przez drugiego człowieka. Niektórzy badacze podkreślają intencjonalność takich działań, definiując agresję jako każde zachowanie podejmowane z zamiarem skrzywdzenia kogoś [2]. Natomiast za przemoc uważa się akt agresji, którego celem jest ekstremalna krzywda, np. fizyczne zadanie bólu, upodlenie [3]. Agresję podzielić można ze względu na jej charakter na agresję bierną, która realizowana jest poprzez różnego rodzaju zaniechania, oraz agresję czynną podejmowaną poprzez aktywne działania. Agresja czynna może przybrać postać skierowanej wobec atakowanej osoby agresji słownej w formie podniesionego głosu, krzyku, pogróżek, zastraszania, szantażu, wulgarnych wypowiedzi, obraźliwych uwag, przezywania i szydzenia. Drugą postać agresji czynnej stanowi agresja fizyczna w postaci ataku skierowanego na inną osobę, w którym atakujący posługuje się określonymi częściami ciała lub narzędziami w celu zadania bólu lub uszkodzenia ciała osoby atakowanej. Najczęściej przyjmuje ona formę uderzenia, potrącenia, kopnięcia, pobicia [4, 5].

## Cel

Celem pracy było poznanie opinii personelu medycznego na temat agresywnych zachowań pacjentów hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych.

## Materiał i metody

Badania zostały przeprowadzone metodą sondażu diagnostycznego, w ramach którego posłużono się autorskim kwestionariuszem ankiety zmodyfikowanym o pytania ze Skali Obserwacji Agresji przez Personel (SOAS) Palmstierna. W badanej grupie znalazło się 115 pracowników (pielęgniarek, lekarzy i ratowników medycznych) szpitala klinicznego. Weryfikacji różnic między zmiennymi dokonano przy użyciu testu niezależności  $\chi^2$ , przyjmując poziom istotności  $p < 0,05$ . Obliczeń dokonano przy użyciu programu IBM SPSS Statistics 20.

## Wyniki

Niemal połowa badanych (48,7%) miała kontakt z pacjentem agresywnym często – raz lub kilka razy w tygodniu, raz w miesiącu spotykało się z takim pacjentem 16,5% ankietowanych. Sporadyczny kontakt z pacjentem agresywnym w swojej pracy deklarowało 33,9% badanych, tylko 0,9% osób nigdy nie spotkało się w swojej pracy z pacjentem agresywnym. Najczęściej agresja pacjentów skierowana była wobec personelu i była to agresja słowna (58,3%). Sporadyczne występowanie agresji słownej wobec innych pacjentów wskazało 47,0% badanych, natomiast 45,2% osób wymieniło sporadyczne występowanie agresji nieukierunkowanej. Najczęściej wśród jednorazowych aktów agresji pacjentów badani wskazywali agresję fizyczną wobec personelu (25,2%). Częstość występowania agresji i jej ukierunkowanie przedstawia **tabela 1**.

Większość badanych (66,1%) stwierdziła, że kontakt z pacjentem agresywnym następuje częściej podczas dyżuru nocnego, natomiast w opinii 33,9% osób przypadki agresji ze strony pacjentów częściej występowały w trakcie dyżurów dziennych. Zdaniem niemal połowy badanych (48,7%) częściej zachowania agresywne przejawiali mężczyźni, tylko 1,7% badanych uznało, że zachowania te częściej przejawiały kobiety. W opinii 49,6% badanych płeć nie miała znaczenia w częstości przejawiania zachowań agresywnych przez pacjentów. Według 43,5% badanych wiek pacjentów nie ma znaczenia w przejawianiu zachowań agresywnych. Natomiast w opinii 13,0% badanych zachowania agresywne częściej przejawiali pacjenci młodsi, a zdaniem 27,8% osób zachowania agresywne częściej przejawiały osoby w średnim wieku. Nieco mniej badanych (26,1%) uznało, że częściej zachowania takie przejawiały osoby w podeszłym wieku.

Ankietowani proszeni byli o wyrażenie własnej opinii na temat przyczyn zachowań agresywnych przejawianych przez pacjentów. W odpowiedzi na to pytanie możliwe było wskazanie kilku przyczyn. Jako możliwą przyczynę zachowań agresywnych pacjentów ankietowani identyfikowali

**Tabela 1.** Częstość występowania agresji pacjentów i jej ukierunkowanie w opinii badanych

| Obiekt agresji                  | Częstotliwość występowania agresji |              |             |       |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------|-------------|-------|
|                                 | często                             | sporadycznie | jednorazowo | nigdy |
| Przedmiot                       | 21,7%                              | 44,3%        | 13,9%       | 20,0% |
| Personel – atak słowny          | 58,3%                              | 39,1%        | 2,6%        | 0     |
| Personel – atak fizyczny        | 20,9%                              | 40,9%        | 25,2%       | 13,0% |
| Inny pacjent – atak słowny      | 20,9%                              | 47,0%        | 20,9%       | 11,3% |
| Inny pacjent – atak fizyczny    | 2,6%                               | 21,7%        | 20,9%       | 54,8% |
| Członek rodziny – atak słowny   | 20,0%                              | 52,2%        | 13,9%       | 13,9% |
| Członek rodziny – atak fizyczny | 4,3%                               | 17,4%        | 19,1%       | 59,1% |
| Agresja nieukierunkowana        | 22,3%                              | 45,2%        | 8,7%        | 23,5% |

najczęściej upojenie alkoholowe (93,0%), często wskazywali także na choroby psychiczne jako przyczynę agresji (79,1%). W opinii 46,1% osób zachowania agresywne pacjentów wynikały w wpływu substancji psychoaktywnych, a 36,5% badanych wiązało je z urazami czaszkowo-mózgowymi. Zdaniem 29,6% osób zachowania agresywne pacjentów wynikały z zaburzeń oddychania, niedotlenienia lub pojawiały się po przebytych zabiegu operacyjnym (26,1%). W mniejszym stopniu badani agresywne zachowania pacjentów tłumaczyli upośledzeniem umysłowym (19,1%) lub szokiem pourazowym (15,7%). Nieliczne osoby twierdziły, że zachowania agresywne pacjentów najczęściej wiązały się z zaburzeniami endokrynologicznymi lub metabolicznymi (5,2%) lub innymi stanami zdrowia (5,2%). Wśród innych stanów zdrowia wymieniane były demencja, krwotok śródmózgowy, udar mózgu, zaburzenia osobowości i zespół Tourette'a. Według 4,3% badanych zachowania agresywne pacjentów wynikały z chorób układu krążenia. Grupa 23,5% badanych uznała, że stan zdrowia nie ma znaczenia w występowaniu zachowań agresywnych, lecz są one uzależnione od cech osobowościowych człowieka.

W opinii badanych najczęściej do zachowań agresywnych ze strony pacjentów dochodzi w momencie, gdy personel udziela pacjentowi pomocy przy samoobsłudze (60,9%) lub odmawia żądaniom pacjenta (50,4%), czy też działa wbrew jego woli (47,8%), a także podaje leki (40,9%). W mniejszym stopniu do zachowań takich dochodziło w wyniku prowokacji innego pacjenta lub braku natychmiastowego reagowania na nieuzasadnione wezwanie pacjenta (28,7%). Zaś grupa 27,0% badanych uznała, że pacjenci przejawiali agresywne zachowania w przypadku długiego okresu oczekiwania na udzielenie świadczenia. Nieliczne osoby uznały, że agresywne zachowania pacjentów występowały podczas odwiedzin gości (9,6%), w przypadku prowokacji (3,5%) lub w innych sytuacjach (0,9%).

Najczęściej zachowania agresywne pacjentów przejawiały się podniesionym głosem (80,9%), wulgaryzmami (62,6%) oraz lekceważącym wypowiedaniem się na temat personelu (55,7%). Ze średnią częstością

występowały obrażanie (35,7%) i próby zaatakowania lub uderzenia (30,4%). Aż 34,8% ogółu ankietowanych stwierdziło, że w swej pracy zawodowej zostało uderzonych przez pacjenta więcej niż raz (najczęściej zgłaszali takie zdarzenia ratownicy – 41,7% spośród tej grupy zawodowej), a 26,1% badanych zostało uderzonych jednokrotnie. Zdaniem większości ankietowanych (61,7%) zjawisko agresji pacjentów stanowi narastający problem.

Najczęstszy kontakt z pacjentem agresywnym w codziennej pracy mieli ankietowani pracujący w szpitalnym oddziale ratunkowym – SOR (76,5%), a następnie w oddziałach zachowawczych (52,4%) (**Tabela 2**).

W wyniku badań własnych stwierdzono, że często z agresją pacjentów skierowaną wobec przedmiotów stykali się pracownicy SOR (41,2%), sporadycznie tego typu ataki agresji występowały w oddziale psychiatrycznym (68,2%) i w oddziałach zachowawczych (54,8%). Badania własne wykazały, że w oddziale psychiatrycznym istotnie częściej dochodziło do fizycznych ataków agresywnych pacjentów wobec innych pacjentów (45,5%). Nieznaczące różnice sugerowały również, że pracownicy SOR częściej w swojej pracy spotykali się z atakami agresji (zarówno słownej, jak i fizycznej) pacjentów wobec personelu, jak również z agresją nieukierunkowaną.

Szczegółowe wyniki dotyczące ukierunkowania agresji pacjentów hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych przedstawia **tabela 3**.

## Dyskusja

Analiza pozyskanych wyników wskazuje, iż personel medyczny narażony jest na zachowania agresywne ze strony pacjentów. Niemalże wszyscy badani wskazali, iż w trakcie swojego stażu zawodowego mieli kontakt z pacjentem agresywnym. Jest to wyższy wynik w porównaniu do badań innych autorów, gdzie styczność personelu z agresją pacjentów kształtowała się na poziomie 51–67% w przypadku lekarzy [6, 7] i 70–84% w przypadku pielęgniarek [8, 9]; według Kowalczyk [10] 95% ratowników zetknęło się z jakąś formą agresji pacjentów.

**Tabela 2.** Częstość kontaktu z pacjentem agresywnym a profil oddziału

| Częstość kontaktu z pacjentem agresywnym | Profil oddziału |           |       |                |
|--|-----------------|-----------|-------|----------------|
|  | zachowawczy     | zabiegowy | SOR   | psychiatryczny |
| Często – raz, kilka razy w tygodniu      | 52,4%           | 44,1%     | 76,5% | 27,3%          |
| Raz w miesiącu                           | 11,9%           | 20,6%     | 0     | 31,8%          |
| Sporadycznie                             | 33,3%           | 35,3%     | 23,5% | 40,9%          |
| Nigdy                                    | 2,4%            | 0         | 0     | 0              |
| p  | 0,1070          |           |       |                |

**Tabela 3.** Ukierunkowanie agresji pacjentów a profil oddziału

| Ukierunkowanie              | Częstotliwość | Oddziały zachowawcze | Oddziały zabiegowe | SOR   | Oddział psychiatryczny | P             |
|-----------------------------|---------------|----------------------|--------------------|-------|------------------------|---------------|
| Przedmiot                   | często        | 9,5%                 | 35,3%              | 41,2% | 9,1%                   | <b>0,0001</b> |
|                             | sporadycznie  | 54,8%                | 23,5%              | 29,4% | 68,2%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 2,4%                 | 20,6%              | 17,6% | 22,7%                  |               |
|                             | nigdy         | 33,3%                | 20,6%              | 11,8% | 0                      |               |
| Personel – słownie          | często        | 66,7%                | 50,0%              | 82,4% | 36,4%                  | 0,0980        |
|                             | sporadycznie  | 31,0%                | 47,1%              | 17,6% | 59,1%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 2,4%                 | 2,9%               | 0     | 4,5%                   |               |
|                             | nigdy         | 0                    | 0                  | 0     | 0                      |               |
| Personel – fizycznie        | często        | 21,4%                | 26,5%              | 35,3% | 0                      | 0,2163        |
|                             | sporadycznie  | 40,5%                | 38,2%              | 35,3% | 50%                    |               |
|                             | jednorazowo   | 23,8%                | 17,6%              | 23,5% | 40,9%                  |               |
|                             | nigdy         | 14,3%                | 17,6%              | 5,9%  | 9,1%                   |               |
| Inny pacjent – słownie      | często        | 23,8%                | 11,8%              | 17,6% | 31,8%                  | 0,3795        |
|                             | sporadycznie  | 42,9%                | 47,1%              | 47,1% | 54,5%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 16,7%                | 26,5%              | 29,4% | 13,6%                  |               |
|                             | nigdy         | 16,7%                | 14,7%              | 5,9%  | 0                      |               |
| Inny pacjent – fizycznie    | często        | 0                    | 5,9%               | 0     | 4,5%                   | <b>0,0008</b> |
|                             | sporadycznie  | 19,0%                | 11,8%              | 17,6% | 45,5%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 19,0%                | 8,8%               | 23,5% | 40,9%                  |               |
|                             | nigdy         | 61,9%                | 73,5%              | 58,8% | 9,1%                   |               |
| Członek rodziny – słownie   | często        | 19,0%                | 23,5%              | 17,6% | 18,2%                  | 0,8157        |
|                             | sporadycznie  | 47,6%                | 58,8%              | 47,1% | 54,5%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 14,3%                | 5,9%               | 23,5% | 18,2%                  |               |
|                             | nigdy         | 19%                  | 11,8%              | 11,8% | 9,1%                   |               |
| Członek rodziny – fizycznie | często        | 4,8%                 | 2,9%               | 5,9%  | 4,5%                   | 0,7592        |
|                             | sporadycznie  | 16,7%                | 11,8%              | 11,8% | 31,8%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 14,3%                | 23,5%              | 23,5% | 18,2%                  |               |
|                             | nigdy         | 64,3%                | 61,8%              | 58,8% | 45,5%                  |               |
| Agresja nieukierunkowana    | często        | 16,7%                | 17,6%              | 47,1% | 22,7%                  | 0,2760        |
|                             | sporadycznie  | 47,6%                | 44,1%              | 29,4% | 54,5%                  |               |
|                             | jednorazowo   | 7,1%                 | 8,8%               | 5,9%  | 13,6%                  |               |
|                             | nigdy         | 28,6%                | 29,4%              | 17,6% | 9,1%                   |               |

Najczęstszą formą agresji, z jaką stykali się badani, była agresja słowna. Najbardziej narażeni na nią byli ratownicy medyczni (75%), później pielęgniarki (57,1%) i lekarze (50%). Najczęściej przejawiała się ona użyciem podniesionego głosu, wygłaszaniem wulgaryzmów i lekceważącym wypowiedaniem się na temat personelu. Podobne wyniki wskazujące na przeważające zjawisko agresji słownej (obelg, zastraszania) prezentuje w swych badaniach Suwała [11]. Również badania Kowalczuk i wsp. wykazały, że najczęstszą formą agresji ze strony pacjentów była agresja werbalna, m.in. pogróżki wobec pielęgniarek i położnych (75–80%), a prawie wszyscy lekarze (80%) spotkali się z szantażem ze strony pacjentów w miejscu pracy oraz używaniem przez nich podniesionego głosu (75%) [12].

W badaniach Instytutu Medycyny Pracy wykazano, iż pielęgniarki najczęściej stykały się z formami agresji

słownej – tj. z krzykiem (91,4%), pogróżkami (69,4%) oraz obrażaniem przy pacjentach (65,4%) i przy pracownikach (63,1%) – ze strony pacjentów [6], co pokrywa się z badaniami autorskimi. Badany personel medyczny agresję fizyczną wskazywał jako zjawisko sporadyczne – raz w miesiącu (40,9%) – i rzadkie (25,2%), niemniej jednak 20,9% badanych wskazało, iż często spotyka się z agresją fizyczną ze strony pacjentów. W całym stażu zawodowym aż 60,9% badanych zostało uderzonych przez pacjenta. Z kolei według IMP narażonych na próbę ataku było 47% pielęgniarek, a ataku fizycznego doświadczyło 32% [6]. Natomiast Kowalczuk i wsp., badając ratowników medycznych, wskazali, że byli oni narażeni na próbę ataku w 44%, a uderzenia doznało 18% [10], co wskazuje na niższy niż stwierdzony w badaniach autorskich poziom agresji wśród pacjentów.

W opinii badanego personelu kontakt z pacjentem agresywnym najczęściej miały osoby pracujące w SOR (76,5%). Drugim miejscem pod względem częstości występowania agresywnych zachowań pacjentów okazały się oddziały zachowawcze (52,4%), a trzecim – oddziały zabiegowe (44,1%), w oddziale psychiatrycznym do takich sytuacji dochodziło sporadycznie (31,8%). Podobne wnioski wynikają z badań Piątek i Lickiewicza, którzy stwierdzili, że najczęściej narażony na agresję ze strony pacjentów jest personel medyczny zatrudniony w szpitalnym oddziale ratunkowym, w oddziale kardiologicznym (oddział zachowawczy) i ortopedii (oddział zabiegowy) [8].

W piśmiennictwie brak szczegółowych badań nad zachowaniem agresywnym przeprowadzonych w oddziałach zachowawczych czy zabiegowych. W badaniach autorskich oddziały te odznaczyły się wyższym wskaźnikiem agresji pacjentów niżeli oddział psychiatryczny. Jest to o tyle interesujący wynik, że literatura i przeprowadzone dotychczas badania innych autorów wskazywały oddział psychiatryczny, ze względu na swoją specyfikę, jako typowy dla występowania zachowań agresywnych. W psychiatrii zachowania agresywne pacjentów traktowane są jako powszechna i zrozumiała, choć niepożądana część pracy, a konfrontowanie się personelu z tymi zachowaniami uważane jest za naturalny jej koszt [8]. Z badań przeprowadzonych wśród pielęgniarek psychiatrycznych wynika, że aż 78% z nich doznało agresji fizycznej, a 35% doznaje agresji słownej „dość często” [13]. W badaniach Berent i wsp. aż połowa badanych pielęgniarek odpowiedziała, że ma styczność z agresją każdego dnia pracy [14]. Natomiast badania autorskie wykazały, iż większość personelu z oddziału psychiatrycznego ma tylko sporadyczny kontakt z agresywnymi pacjentami (40,9%), natomiast 27,3% badanych wskazywało na częste narażenie na zachowania agresywne.

## Wnioski

1. Personel medyczny najczęściej styka się z agresją werbalną pacjentów, która przejawia się użyciem podniesionego tonu głosu, wygłaszaniem wulgaryzmów i lekceważącym wypowiedaniem się o personelu. Agresja fizyczna według większości badanego personelu stanowiła zjawisko rzadsze. Grupę zawodową najbardziej narażoną na agresję ze strony pacjentów stanowili ratownicy medyczni.
2. Najczęstszy kontakt z pacjentem agresywnym miały osoby pracujące w SOR, drugim miejscem pod względem częstości występowania agresywnych zachowań pacjentów okazały się oddziały zachowawcze, a trze-

cim – oddziały zabiegowe. W oddziale psychiatrycznym do takich sytuacji dochodziło sporadycznie, najczęściej raz w miesiącu.

3. Najczęściej zachowania agresywne przejawiały osoby w stanie upojenia alkoholowego i chorujące psychicznie; płeć i wiek nie mają istotnego znaczenia. Do ataków agresji dochodzi najczęściej w sytuacjach udzielania pomocy pacjentowi w czynnościach samoobsługowych, odmowy jego żądaniom czy podjęciu działań wbrew jego woli.

## Oświadczenia

### Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów

Autorzy deklarują brak konfliktu interesów w autorstwie oraz publikacji pracy.

### Źródła finansowania

Autorzy deklarują brak źródeł finansowania.

## Piśmiennictwo

1. [www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_en.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf), data dostępu: 23.07.2015.
2. Anderson C, Bushman B. Human aggression. *Ann Rev Psychol.* 2002;53:28–29.
3. Portmann R. Przemoc wśród dzieci. Uchwycić sedno. Wydawnictwo Jedność. Kielce 2006.
4. Grochowska D, Błaszczowska L. Agresja i zachowania gwałtowne. W: Kowalczyk J (red.). Program edukacyjny dla pielęgniarek w zakresie stosowania przymusu bezpośredniego. Centrum Edukacji Medycznej. Warszawa 1997.
5. Procedura postępowania pielęgniarki/położnej objętej ochroną przewidzianą dla funkcjonariusza publicznego w przypadku agresywnego zachowania pacjenta/rodziny. W: Załącznik nr 1 do Uchwały nr 206/VI/2014 Naczelnej Rady Pielęgniarek i Położnych z dnia 6 czerwca 2014 r. w sprawie przyjęcia procedury postępowania pielęgniarki/położnej objętej ochroną przewidzianą dla funkcjonariusza publicznego w przypadku agresywnego zachowania pacjenta/rodziny.
6. Merez D, Mościcka A. Przemoc w placówkach służby zdrowia i sposoby jej przeciwdziałania. Instytut Medycyny Pracy. Łódź 2003.
7. Krajewski R, Perendyk T, Wojtaszczyk K. Warunki pracy lekarzy i lekarzy dentyistów. *Gazeta Lekarska.* 2013;9.
8. Lickiewicz J, Piątek J. Doświadczanie agresji w pracy pielęgniarskiej. *Sztuka Leczenia.* 2014;3–4:11–22.
9. Bińkowska A. Problem agresji wobec pielęgniarek – analiza zjawiska. W: Kober L, Zrubcová D, Bratová A (red.). On etrovateľstvo bez hranic. Zborník plných textov zo IV. Celoslovenskej konferencie s medzinárodnou účasťou Belianske dni oňetrovateľstva; 16–17. 10. 2014. Tatranská Kotlina 2014; 29–42.
10. Kowalczuk K, Jankowiak B, Krajewska-Kuřak E, Sierakowska M, Lewko J, Krajewska K, Ostapowicz-Van Damme K. Ocena stopnia narażenia ratowników medycznych na agresję w miejscu pracy. *Roczniki Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie.* 2009;55(3):76–80.
11. Suwała A. Zjawisko przemocy w zakładach opieki zdrowotnej. *Problemy Pielęgniarstwa.* 2008;16(1, 2):157–162.
12. Kowalczuk K, Krajewska-Kuřak K, Jankowiak B, Klimaszewska K, Rolka H, Kondzior D, Kowalewska B. Zagrożenia zawodowe pielęgniarek, położnych i lekarzy w środowisku pracy. *Probl Hig Epidemiol.* 2008;89(2):211–215.

13. Markiewicz R. Zachowania agresywne pacjentów wobec personelu pielęgniarskiego zatrudnionego w oddziałach psychiatrycznych. *Curr Problem Psychiatrii*. 2012;13(2):93–97.
14. Berent D, Pierchała O, Florkowski A, Gałęcki P. Agresja pacjentów wobec personelu medycznego izby przyjęć szpitala psychiatrycznego. *Psychiatria i Psychoterapia*. 2009;5(1–2):13–28.

**Adres do korespondencji:**

Patrycja Zurzycka  
ul. Mikołaja Kopernika 25, 31-501 Kraków  
tel.: 12 421 41 60  
fax: 12 429 48 72  
e-mail: patrycja.zurzycka@uj.edu.pl

---

Zaakceptowano do edycji: 2015-12-10  
Zaakceptowano do publikacji: 2015-12-23