



Zdravniška Zbornica
Slovenije

RAZISKAVA O NASILJU NAD ZDRAVNIKI

Avtorja:

Brane Dobnikar (priprava vprašalnika)
Vesna Vidmar (analiza in interpretacija)

Ljubljana, marec 2008

KAZALO

1. UVOD	3
2. METODOLOGIJA RAZISKAVE	3
2.1 OBLIKOVANJE VPRAŠALNIKA	3
2.2 OPREDELITEV ENOT IN IZVEDBA RAZISKAVE	4
2.3 STATISTIČNA OBDELAVA PODATKOV	4
3. REZULTATI RAZISKAVE IN INTERPRETACIJA	5
3.1 OPIS POPULACIJE	5
3.2 OBLIKE NASILJA IN POGOSTNOST NASILNIH DEJANJ.....	7
3.3 RAZLIKE V IZPOSTAVLJENOSTI NASILNEMU VEDENJU GLEDE NA NARAVO DELA.....	9
3.4 RAZLIKE V IZPOSTAVLJENOSTI NASILNEMU VEDENJU GLEDE NA POKLIC	10
3.5 IZPOSTAVLJENOST NASILNEMU VEDENJU GLEDE NA SPOL	12
3.6 ANALIZA POSAMEZNIH OBLIK NASILJA	14
3.6.1 <i>Necivilizirano vedenje</i>	14
3.6.2 <i>Ogrožajoča vedenja</i>	15
3.6.3 <i>Ustne ali pisne grožnje</i>	16
3.6.4 <i>Nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje</i>	16
3.6.5 <i>Besedno zlorabljanje</i>	18
3.6.6 <i>Telesni napadi</i>	18
3.6 FIZIČNO NASILJE PACIENTOV NAD ZDRAVNIKI	19
3.6.1 <i>Poškodbe, ki so jih utrpeli zdravniki zaradi fizičnega nasilja pacientov</i>	20
3.7 REAKCIJE ZDRAVNIKOV NA NASILNO VEDENJE PACIENTA	21
3.8 TREND NARAŠČANJA NASILNEGA VEDENJA PACIENTOV	21
3.9 NOVE OBLIKE NASILNEGA VEDENJA	22
3.10 KDO SO NASILNI PACIENTI?	22
3.11 VZROKI NASILNEGA VEDENJA PACIENTOV.....	23
3.11.1 <i>S čim pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje?</i>	23
3.11.2 <i>Vzroki nasilnega vedenja pacientov po mnenju zdravnikov</i>	25

1. UVOD

Zaradi vse pogostejših različnih pojavov in, kot se zdi, vedno hujših oblik agresivnega vedenja in nasilja nad zdravniki n zobozdravniki (v nadaljevanju: zdravniki), smo v Zdravniški zbornici Slovenije izvedli raziskavo o nasilju nad zdravniki, ki opravljajo zdravniško službo na območju Slovenije. Osnovni cilj raziskave je bil pridobiti informacije o oblikah in pogostnosti nasilnih dejanj, ki jih izvajajo pacienti in njihovi svojci nad zdravniki. Vendar cilj raziskave ni samo pridobiti natančnejšo sliko dogajanja, temveč na podlagi rezultatov pripraviti nasvete in priporočila, kako se poskusiti izogibati nasilju oziroma kako ravnati, če do nasilja pride.

Anketa je bila vsebinsko zelo obsežna zato smo se osredotočili predvsem na naslednje raziskovalne cilje:

- ugotoviti, katerim oblikam nasilja so izpostavljeni zdravniki in v kolikšni meri;
- ugotoviti ali so določene kategorije zdravnikov bolj izpostavljene nasilju;
- ugotoviti, kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na nezadovoljstvo pacientov in posledično na njihovo nasilno vedenje.

V nadaljevanju predstavljam raziskavo, opravljeno v strokovni službi Zdravniške zbornice Slovenije.

2. METODOLOGIJA RAZISKAVE

Podlaga za izvedeno raziskavo je anketiranje članov Zbornice in sicer smo vprašalnik poslali vsem zdravnikom in zobozdravnikom, ki opravljajo zdravniško službo na območju Slovenije. V nadaljevanju podrobno opisujem metodologijo priprave raziskave.

2.1 Oblikovanje vprašalnika

Vprašalnik je sestavljen iz 20 vprašanj. Anketna vprašana so večinoma zaprtega tipa, kar pomeni, da so imeli anketirani možnost izbirati enega izmed več možnih, vnaprej pripravljenih odgovorov. Prvih 10 vprašanj je splošnih in se nanašajo na lastnosti vprašanih kot npr.: spol, starost, delovno dobo, zaposlitev, regijo itd..

V zvezi z vsebinsko tematiko nasilja so anketirani odgovarjali prav tako na 10 (po vsebini zelo obsežnih) vprašanj in sicer smo z njimi ugotavljali predvsem: oblike in pogostnost nasilnih dejanj ter razloge za nezadovoljstvo in posledično nasilno vedenje pacientov.

Na vprašanje o oblikah in pogostnosti nasilja so anketirani za vsako posamezno obliko nasilja odgovarjali na petstopenjski lestvici, pri čemer ima lestvica naslednji pomen: 1 – več kot 50 krat, 2 – od 10 do 50 krat, 3 – od 5 do 10 krat, 4 – do 5 krat in 5 – nikoli.

Na vprašanje o razlogih nezadovoljstva, ki privedejo do nasilnega vedenja pacientov so anketirani za vsak posamezen razlog odgovarjali na petstopenjski lestvici, pri čemer ima lestvica naslednji pomen: 1 - zelo pogosto, 2 – pogosto, 3 – povprečno, 4 – redko in 5 – zelo redko ali nikoli. Vprašanja o vzrokih nasilnega vedenja pacientov smo razdelili na dva dela. V prvem delu smo spraševali o razlogih nezadovoljstva, s katerimi pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje, medtem ko smo v drugem delu spraševali o razlogih nezadovoljstva pacientov, ki po mnenju anketiranih privedejo do nasilnega vedenja.

Pri vsebinskih vprašanjih smo med drugim ugotavljali če in kakšne poškodbe so utrpeli zdravniki, ki so bili žrtve nasilja, kako so odreagirali na nasilno vedenje pacienta, ali je opaziti trend naraščanja nasilnega vedenja ter nove oblike nasilnega vedenja. Na slednja vprašanja so anketirani odgovarjali z Da/Ne in pri nekaterih vprašanjih tudi opisno.

2.2 Opredelitev enot in izvedba raziskave

Podatki, na osnovi katerih je bila opravljena raziskava o nasilju nad zdravniki, so bili zbrani z anketnim vprašalnikom v decembru 2007.

Vprašalniki so bili posredovani vsem zdravnikom in zobozdravnikom, ki opravljajo zdravniško službo na območju Slovenije.

Anketne vprašalnike smo poslali po pošti. Namen vprašalnika je predstavljen tudi v spremnem dopisu, ki je sestavni del vprašalnika. Izpolnjene vprašalnike so anketirani vrnilo po pošti. S tem je bila zagotovljena anonimnost, kar v veliki meri vpliva na objektivnost rezultatov.

Med zdravnike in zobozdravnike je bilo razdeljenih skupno 5980 vprašalnikov, vrnjenih je bilo 2161, kar predstavlja 36.1 % odziv.

2.3 Statistična obdelava podatkov

Zbrane podatke smo analizirali z računalniškim programom za statistično obdelavo SPSS for Windows 12.0. Prikaz podatkov v obliki tabel in grafikonov smo naredili s pomočjo računalniškega programa Microsoft Office Excel. Nekatere tabele so zaradi večje preglednosti prikazane v statističnem programu SPSS.

3. REZULTATI RAZISKAVE IN INTERPRETACIJA

3.1 Opis populacije

Raziskavo smo izvedli na celotni populaciji zdravnikov in zobozdravnikov, ki opravljajo zdravniško službo.

Med vsemi sodelujočimi v raziskavi (2161) je 74.5 odstotkov zdravnikov in 25.1 odstotkov zobozdravnikov. Med vsemi je 12.8 odstotka specializantov. V anketi je sodelovalo 61.8 odstotkov žensk in 37.3 odstotkov moških. Zaposleni v javnih zavodih predstavljajo 68.6 odstotkov anketiranih, v primerjavi z 28.2 odstotka zasebnikov in njihovih zaposlenih. Analiza strukture anketiranih glede na regionalno pripadnost pa pokaže, da približno tretjina anketiranih prihaja iz osrednje Slovenije.

Povprečna starost anketiranih je 46,67 let medtem ko je povprečna delovna doba 20,43 let.

Tabela 3.1.1: Osnovne demografske značilnosti populacije

Osnovne demografske lastnosti populacije		V %
Poklic	zdravnik	74.5%
	zobozdravnik	25.1%
Spol	moški	37.6%
	ženska	62.4%
Starost	povpr.	46.67
Delovna doba	povpr.	20.43
Delovni staž	povpr.	14.27
Zaposlitev - ustanova	javni zavod	68.6%
	zasebnik s koncesijo	25.8%
	zasebnik brez koncesije	2.4%
	zaposlen pri zasebniku	2.5%
	drugo	0.7%
Zaposlitev - status	specializant	12.8%
	specialist, zdravnik spl.med., zobozdravnik	87.2%
Regija zaposlitve	ljubljska	34.4%
	mariborska	13.6%
	celjska	9.0%
	pomurska	4.8%
	gorenjska	8.1%
	velenjsko-koroška	5.5%
	primorska	7.7%
	obalno-kraška	4.9%
	posavska	2.0%
	zasavska	1.7%
	dolenjska	5.3%
ptujsko-ormoška	2.8%	

Vir: lastna raziskava

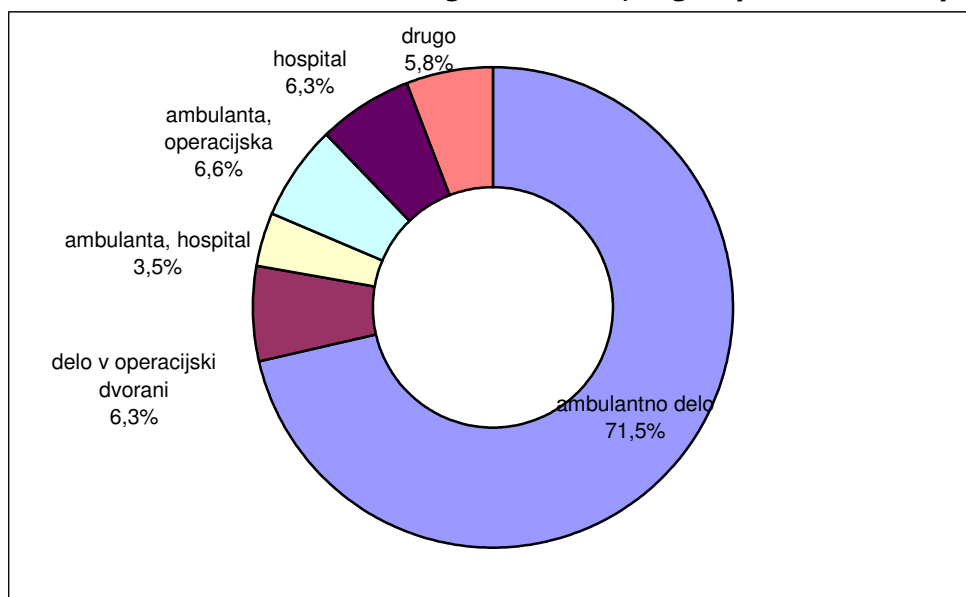
Če primerjamo demografske značilnosti sodelujočih v anketi z dejanskim stanjem v celotni populaciji zdravnikov, lahko ugotovimo, da je med sodelujočimi nekoliko manjši delež specializantov. Prav tako je nekoliko manjši delež moških, ki so sodelovali v anketi glede na spolno strukturo celotne populacije. Vse ostale demografske lastnosti sodelujočih v raziskavi odražajo dejansko stanje v celotni populaciji.

Splošna vprašanja o lastnostih sodelujočih v raziskavi so zajemala tudi vprašanje o opravljanju vodstvenega dela ter o področju dela, ki ga vprašani pretežno opravljajo. Med vprašanimi jih je 34.9 odstotkov odgovorilo, da so vodje oddelka, enote, službe ali zavoda.

Na vprašanje o delu, ki ga pretežno opravljajo so vprašani odgovarjali takole: 71.5 odstotka jih je odgovorilo, da pretežno opravljajo ambulantno delo, 6.3 odstotka jih pretežno opravlja delo v operacijski dvorani, medtem ko je 22.2 odstotka vprašanih obkrožilo tretjo možnost »drugo«. Med slednjimi jih je 75 oz. 3.5 odstotka odgovorilo, da opravljajo ambulantno in bolnišnično delo, 135 oz. 6.3 odstotka jih je odgovorilo, da opravljajo le bolnišnično delo in 141 oz. 6.6 odstotkov vprašanih je odgovorilo, da opravljajo ambulantno delo in delo v operacijski dvorani.

Delež manjkajočih odgovorov je bil zanemarljiv.

Graf 3.1.1: Struktura anketiranih glede na delo, ki ga v pretežni meri opravljajo



Vir: lastna raziskava

Iz grafa 3.1.1 lahko razberemo izrazito nesorazmerje med številom tistih, ki opravljajo pretežno ambulantno delo in tistimi, ki opravljajo pretežno bolnišnično delo in delo v operacijski dvorani v primerjavi z dejanskim razmerjem v celotni populaciji. Iz tega bi lahko sklepali, da so zaposleni v ambulantah mnogo bolj izpostavljeni nasilju kot njihovi bolnišnični kolegi in so se posledično v večji meri kot njihovi bolnišnični kolegi odzvali na anketo.

3.2 Oblike nasilja in pogostnost nasilnih dejanj

Tabela 3.2.1: Opisne statistike za posamezne oblike nasilja po rangju glede na srednjo vrednost

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
PREPIRANJE	2063	1	5	3,32	1,111	1,234
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN NESPOŠTLJIVO VEDENJE	2063	1	5	3,37	1,125	1,267
ŽALITVE,PREKLINJANJE,UPORABA PODCENJUJOČIH IZRAZOV	2037	1	5	4,00	1,041	1,083
USTNE IN PISNE GROŽNJE	2052	1	5	4,30	,844	,712
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	2042	1	5	4,37	,862	,743
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KREtenj	2019	1	5	4,60	,708	,501
ŽUGANJE S PESTMI	2025	1	5	4,67	,642	,412
METANJE PREDMETOV	2024	1	5	4,71	,578	,334
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	2021	1	5	4,80	,503	,253
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	2022	1	5	4,82	,480	,230
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	2018	1	5	4,90	,329	,108
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	2016	1	5	4,91	,335	,112
Valid N (listwise)	1888					

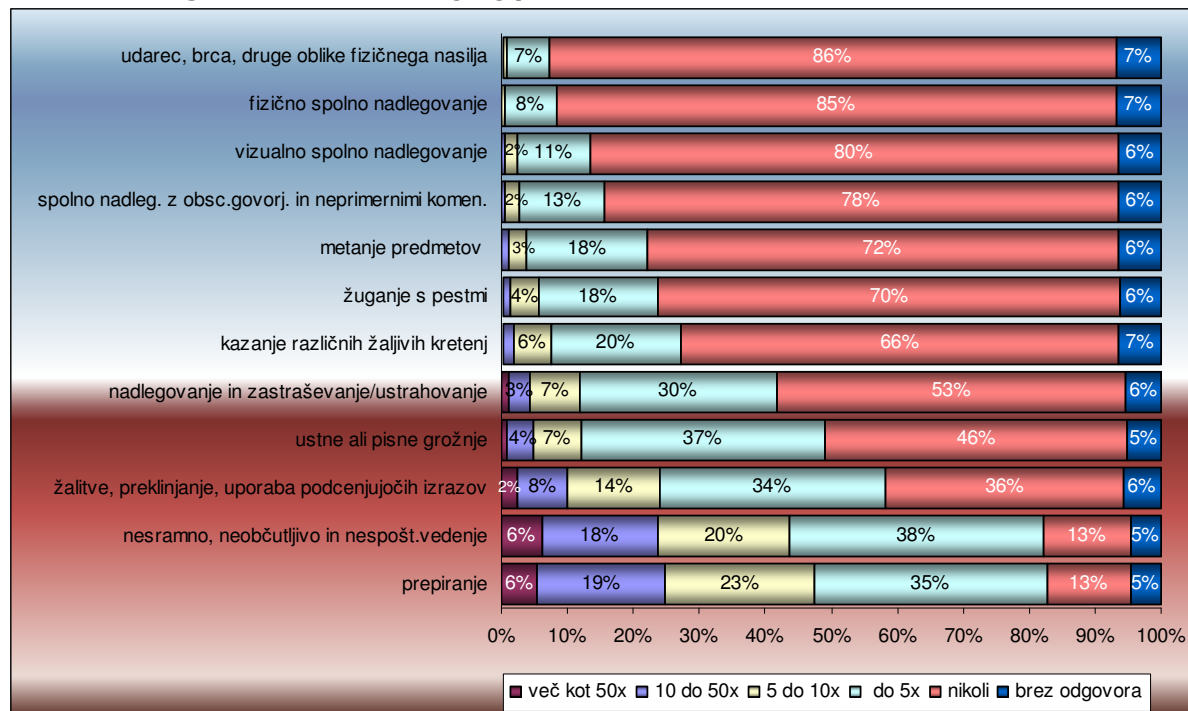
Vir: lastna raziskava

Iz tabele 3.2.1 je razvidno, da so sodelujoči v raziskavi izbirali prav med vsemi vrednostmi od 1 do 5. Glede na povprečno vrednost so v tabeli razvrščene posamezne oblike nasilja pacientov nad zdravniki po rangju od najmanj do najbolj pogoste oblike nasilja, ki so ji bili kdajkoli izpostavljeni anketirani. V tabeli 3.2.2 so prikazane frekvenčne porazdelitve za posamezne oblike nasilja.

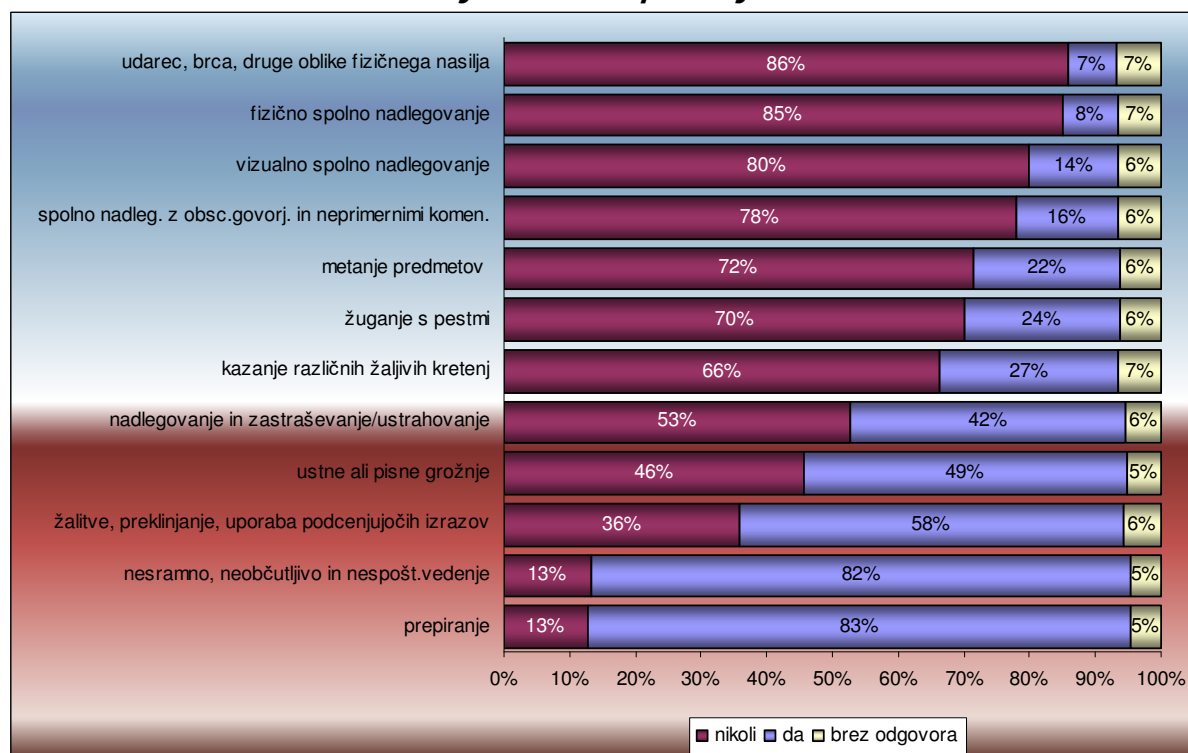
Tabela 3.2.2: Pogostnost nasilnih dejanj pacientov nad zdravniki

Oblike nasilja	Pogostnost nasilnih dejanj							skupaj
	1 več kot 50x	2 10 do 50x	3 5 do 10x	4 do 5x	5 nikoli	brez odgovora		
prepiranje	n	119	418	490	762	274	98	2161
	%	5.5	19.3	22.7	35.3	12.7	4.5	100
nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje	n	133	380	432	831	287	98	2161
	%	6.2	17.6	20.0	38.5	13.3	4.5	100
žuganje s pestmi	n	6	22	92	391	1514	136	2161
	%	0.3	1.0	4.3	18.1	70.1	6.3	100
kazanje različnih žaljivih kretenj	n	6	35	123	425	1430	142	2161
	%	0.3	1.6	5.7	19.7	66.2	6.6	100
žalitve, preklinjanje, uporaba podcenjujočih izrazov	n	53	163	300	744	777	124	2161
	%	2.5	7.5	13.9	34.4	36.0	6.6	100
metanje predmetov (papirji, telefoni, torbice, denarnice,...)	n	2	19	61	396	1546	137	2161
	%	0.1	0.9	2.8	18.3	71.5	6.3	100
nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje	n	24	72	160	649	1137	119	2161
	%	1.1	3.3	7.4	30.0	52.6	5.5	100
ustne ali pisne grožnje	n	17	85	159	802	989	109	2161
	%	0.8	3.9	7.4	37.1	45.8	5.0	100
vizualno spolno nadlegovanje	n	1	13	39	241	1728	139	2161
	%	0.0	0.6	1.8	11.2	80.0	6.4	100
fizično spolno nadlegovanje	n	1	1	12	164	1840	143	2161
	%	0.0	0.0	0.6	7.6	85.1	6.6	100
spolno nadlegovanje z obscenim govorjenjem in neprimernimi komentarji	n	1	13	46	278	1683	140	2161
	%	0.0	0.6	2.1	12.9	77.9	6.5	100
udarec, brca, druge oblike fizičnega nasilja	n	2	3	10	143	1858	145	2161
	%	0.1	0.1	0.5	6.6	86.0	6.7	100

Vir: lastna raziskava

Graf 3.2.1: Pogostnost nasilnih dejanj pacientov nad zdravniki

Vir: lastna raziskava

Graf 3.2.2: Delež nasilnemu vedenju bolnikov izpostavljenih zdravnikov

Analiza odgovorov kaže, da so zdravniki dokaj pogosto izpostavljeni nasilnemu vedenju bolnikov. Iz grafa 3.2.2 je razvidno, da so zdravniki najpogosteje izpostavljeni :

- prepirom;
- nesramnemu, neobčutljivemu ali nespoštljivemu vedenju;

- žalitvam, preklinjanju, podcenjujočim izrazom;
- nadlegovanju, zastraševanju in ustrahovanju

3.3 Razlike v izpostavljenosti nasilnemu vedenju glede na naravo dela

Že v poglavju 3.1 smo navedli, da so se je bil odziv zaposlenih, ki v pretežni meri opravljajo ambulantno delo bistveno večji od njihovih bolnišničnih kolegov. Na podlagi tega lahko ugotovljamo, da so zaposleni v ambulantah mnogo bolj izpostavljeni nasilju kot njihovi bolnišnični kolegi. Vendar pa samo ocena ni dovolj, zato je potrebno narediti objektivno primerjavo na podatkih, ki smo jih pridobili v anketi. Med zdravnike, ki opravljajo bolnišnično delo smo vključili vse anketirane, ki so v odgovoru navedli, da opravljajo pretežno delo v operacijski dvorani in tudi vse tiste, ki so obkrožili »drugo« in hkrati navedli, da opravljajo bolnišnično delo.

Tabela 3.3.1: Izpostavljenost nasilnemu vedenju glede na naravo dela

Group Statistics					
	Oblika dela	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PREPIRANJE	ambulantno delo	1459	3,29	1,116	,029
	bolnišnično delo	263	3,49	1,094	,067
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	ambulantno delo	1463	3,35	1,119	,029
	bolnišnično delo	259	3,57	1,095	,068
ŽUGANJE S PESTMI	ambulantno delo	1438	4,70	,609	,016
	bolnišnično delo	261	4,64	,729	,045
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KRETENJ	ambulantno delo	1434	4,61	,692	,018
	bolnišnično delo	259	4,66	,710	,044
ŽALITVE,PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	ambulantno delo	1449	4,00	1,032	,027
	bolnišnično delo	259	4,15	1,021	,063
METANJE PREDMETOV	ambulantno delo	1436	4,71	,571	,015
	bolnišnično delo	261	4,72	,597	,037
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	ambulantno delo	1452	4,36	,878	,023
	bolnišnično delo	261	4,50	,742	,046
USTNE IN PISNE GROŽNJE	ambulantno delo	1456	4,31	,824	,022
	bolnišnično delo	263	4,36	,866	,053
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	ambulantno delo	1436	4,82	,466	,012
	bolnišnično delo	262	4,82	,455	,028
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	ambulantno delo	1434	4,90	,322	,009
	bolnišnično delo	262	4,91	,297	,018
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	ambulantno delo	1435	4,81	,464	,012
	bolnišnično delo	262	4,76	,575	,036
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	ambulantno delo	1436	4,92	,296	,008
	bolnišnično delo	261	4,87	,424	,026

Vir: lastna raziskava

Iz tabele 3.3.1 so razvidne primerjave povprečnih vrednosti za posamezne oblike nasilja glede na to kakšno delo v pretežni meri anketirani opravlja. Podatki kažejo, da je povprečna vrednost odgovorov pri večini oblik nasilja manjša pri zdravnikih, ki opravljajo ambulantno delo, kar pomeni večjo izpostavljenost nasilju. Glede na to, da so razlike zelo majhne, je potrebno preveriti ali so razlike statistično značilne.

Ali so razlike statistično značilne, smo preverili s pomočjo T-testa. S pomočjo T-testa preverjamo domneve o enakosti dveh povprečij. Hkrati določimo tudi stopnjo značilnosti (α), na podlagi katere določimo kritično območje. Ponavadi določimo stopnjo značilnosti 0,05, kar pomeni, da si dovolimo 5% tveganje.

Tabela 3.3.2: "Independent Samples Test (s katerim ugotavljamo statistično značilne razlike med spremenljivkami)

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
PREPIRANJE	Equal variances assumed	,357	,551	-2,769	1720	,006	-,206	,075	-,353	-,060	
	Equal variances not assumed			-2,807	367,205	,005	-,206	,074	-,351	-,062	
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	Equal variances assumed	1,849	,174	-2,982	1720	,003	-,224	,075	-,372	-,077	
	Equal variances not assumed			-3,027	359,954	,003	-,224	,074	-,370	-,079	
ŽUGANJE S PESTMI	Equal variances assumed	8,211	,004	1,330	1697	,184	,056	,042	-,027	,139	
	Equal variances not assumed			1,175	328,995	,241	,056	,048	-,038	,150	
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KRETENJ	Equal variances assumed	1,766	,184	-1,022	1691	,307	-,048	,047	-,140	,044	
	Equal variances not assumed			-1,004	352,257	,316	-,048	,048	-,142	,046	
ŽALITVE,PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	Equal variances assumed	1,388	,239	-2,127	1706	,034	-,148	,070	-,284	-,011	
	Equal variances not assumed			-2,142	358,621	,033	-,148	,069	-,284	-,012	
METANJE PREDMETOV	Equal variances assumed	,002	,967	-,241	1695	,810	-,009	,039	-,085	,067	
	Equal variances not assumed			-,233	351,806	,816	-,009	,040	-,088	,069	
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	Equal variances assumed	5,864	,016	-2,423	1711	,015	-,140	,058	-,253	-,027	
	Equal variances not assumed			-2,723	402,831	,007	-,140	,051	-,241	-,039	
USTNE IN PISNE GROŽNJE	Equal variances assumed	,573	,449	-,998	1717	,318	-,056	,056	-,165	,054	
	Equal variances not assumed			-,965	353,009	,335	-,056	,058	-,169	,058	
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	,097	,755	-,153	1696	,878	-,005	,031	-,066	,056	
	Equal variances not assumed			-,156	368,482	,876	-,005	,031	-,065	,056	
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	1,268	,260	-,558	1694	,577	-,012	,021	-,054	,030	
	Equal variances not assumed			-,591	382,306	,555	-,012	,020	-,052	,028	
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	Equal variances assumed	13,094	,000	1,793	1695	,073	,058	,032	-,005	,122	
	Equal variances not assumed			1,548	325,983	,122	,058	,038	-,016	,132	
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	Equal variances assumed	21,444	,000	2,385	1695	,017	,051	,021	-,009	,093	
	Equal variances not assumed			1,869	307,632	,063	,051	,027	-,003	,105	

Vir: lastna raziskava

Podatki v tabeli 3.3.2 kažejo na statistično značilne razlike (Sig.<0,05) pri izpostavljenosti nasilnemu vedenju pacientov in sicer lahko zanesljivo ugotovimo, da so zdravniki, ki delajo v ambulantah bolj kot njihovi bolnišnični kolegi izpostavljeni naslednjim oblikam nasilja:

- prepiranje;
- nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje;
- žalitve, preklinjanje, uporaba podcenjujočih izrazov;
- nadlegovanje,zastraševanje/ustrahovanje.

Pri ostalih oblikah nasilja ni statistično značilne razlike glede na naravo dela v izpostavljenosti nasilnemu vedenju pacientov.

3.4 Razlike v izpostavljenosti nasilnemu vedenju glede na poklic (zdravnik/zobozdravnik)

Iz tabele 3.3.1 so razvidne primerjave povprečnih vrednosti za poklic zdravnik/zobozdravnik za posamezne oblike nasilja. Podatki v tabeli 3.3.2 kažejo, da je povprečna vrednost pri vseh oblikah nasilja manjša za poklic zdravnik, kar pomeni večjo izpostavljenost nasilju. Ali so razlike statistično značilne, smo preverili s pomočjo T-testa.

Tabela 3.4.1: Izpostavljenost nasilnemu vedenju glede na poklic

Group Statistics					
	Poklic	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PREPIRANJE	zdravnik	1550	3,31	1,107	,028
	zobozdravnik	505	3,33	1,125	,050
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	zdravnik	1549	3,34	1,123	,029
	zobozdravnik	506	3,46	1,129	,050
ŽUGANJE S PESTMI	zdravnik	1536	4,64	,664	,017
	zobozdravnik	481	4,76	,561	,026
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KREtenj	zdravnik	1533	4,59	,720	,018
	zobozdravnik	478	4,65	,667	,031
ŽALITVE,PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	zdravnik	1544	3,96	1,049	,027
	zobozdravnik	485	4,11	1,008	,046
METANJE PREDMETOV	zdravnik	1539	4,68	,598	,015
	zobozdravnik	477	4,80	,501	,023
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	zdravnik	1548	4,33	,882	,022
	zobozdravnik	486	4,50	,781	,035
USTNE IN PISNE GROŽNJE	zdravnik	1555	4,25	,869	,022
	zobozdravnik	489	4,45	,740	,033
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	zdravnik	1537	4,81	,496	,013
	zobozdravnik	477	4,84	,425	,019
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	zdravnik	1537	4,90	,339	,009
	zobozdravnik	473	4,91	,296	,014
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	zdravnik	1537	4,78	,529	,014
	zobozdravnik	476	4,86	,399	,018
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	zdravnik	1529	4,90	,354	,009
	zobozdravnik	479	4,96	,259	,012

Vir: lastna raziskava

Tabela 3.4.2: "Independent Samples Test (s katerim ugotavljamo statistično značilne razlike med spremenljivkami)

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PREPIRANJE	Equal variances assumed	,426	,514	-,359	2053	,720	-,020	,057	-,132	,091
	Equal variances not assumed			-,356	844,409	,722	-,020	,057	-,133	,092
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	Equal variances assumed	,018	,895	-2,031	2053	,042	-,117	,058	-,230	-,004
	Equal variances not assumed			-2,026	855,344	,043	-,117	,058	-,230	-,004
ŽUGANJE S PESTMI	Equal variances assumed	40,375	,000	-3,615	2015	,000	-,121	,033	-,187	-,055
	Equal variances not assumed			-3,946	937,586	,000	-,121	,031	-,181	-,061
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KREtenj	Equal variances assumed	7,123	,008	-1,717	2009	,086	-,064	,037	-,136	,009
	Equal variances not assumed			-1,787	851,769	,074	-,064	,036	-,134	,006
ŽALITVE,PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	Equal variances assumed	,121	,728	-2,674	2027	,008	-,145	,054	-,251	-,039
	Equal variances not assumed			-2,730	839,115	,006	-,145	,053	-,249	-,041
METANJE PREDMETOV	Equal variances assumed	49,961	,000	-3,975	2014	,000	-,120	,030	-,179	-,061
	Equal variances not assumed			-4,359	932,279	,000	-,120	,028	-,174	-,066
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	Equal variances assumed	12,866	,000	-3,656	2032	,000	-,163	,045	-,251	-,076
	Equal variances not assumed			-3,897	906,553	,000	-,163	,042	-,246	-,081
USTNE IN PISNE GROŽNJE	Equal variances assumed	6,769	,009	-4,568	2042	,000	-,199	,044	-,284	-,114
	Equal variances not assumed			-4,967	948,104	,000	-,199	,040	-,278	-,120
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	4,598	,032	-1,037	2012	,300	-,026	,025	-,075	,023
	Equal variances not assumed			-1,125	913,682	,261	-,026	,023	-,072	,019
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	2,522	,112	-,780	2008	,435	-,014	,017	-,047	,020
	Equal variances not assumed			-,837	884,794	,403	-,014	,016	-,045	,018
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	Equal variances assumed	38,553	,000	-3,132	2011	,002	-,082	,026	-,134	-,031
	Equal variances not assumed			-3,626	1038,993	,000	-,082	,023	-,127	-,038
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	Equal variances assumed	47,106	,000	-3,402	2006	,001	-,059	,017	-,094	-,025
	Equal variances not assumed			-3,992	1085,278	,000	-,059	,015	-,089	-,030

Vir: lastna raziskava

Podatki v tabeli 3.4.2 kažejo na statistično značilne razlike (Sig.<0,05) pri izpostavljenosti nasilnemu vedenju pacientov in sicer lahko ugotovimo, da so zdravniki bolj kot zobozdravniki izpostavljeni naslednjim oblikam nasilja:

- nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje;
- žuganje s pestmi;
- žalitve, preklinjanje, uporaba podcenjujočih izrazov;
- metanje predmetov;
- nadlegovanje, zastraševanje/ustrahovanje;
- ustne in pisne grožnje;
- spolno nadlegovanje z obscenim govorjenjem;
- udarec, brca in druge oblike fizičnega nasilja;

Pri ostalih oblikah nasilja ni statistično značilne razlike glede na poklic v pogostosti nasilnih dejanj s strani pacientov.

3.5 Izpostavljenost nasilnemu vedenju glede na spol

Iz tabele 3.5.1 so razvidne primerjave povprečnih vrednosti za spol za posamezne oblike nasilja in sicer je pri ženskah povprečna vrednost skoraj pri vseh oblikah nasilja manjša, kar pomeni večjo izpostavljenost nasilnemu vedenju. Ali so razlike statistično značilne, smo preverili s pomočjo T-testa.

Tabela 3.5.1: Izpostavljenost nasilnemu vedenju glede na spol

Group Statistics						
	Spol	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
PREPIRANJE	moški	771	3,42	1,107	,040	
	ženski	1274	3,25	1,108	,031	
NESRAMNO,NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	moški	764	3,48	1,135	,041	
	ženski	1281	3,30	1,113	,031	
ŽUGANJE S PESTMI	moški	751	4,68	,646	,024	
	ženski	1258	4,67	,632	,018	
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KRETENJ	moški	748	4,60	,715	,026	
	ženski	1255	4,61	,694	,020	
ŽALITVE,PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	moški	755	4,02	1,045	,038	
	ženski	1265	3,98	1,036	,029	
METANJE PREDMETOV	moški	752	4,76	,542	,020	
	ženski	1256	4,68	,598	,017	
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	moški	756	4,46	,815	,030	
	ženski	1268	4,32	,886	,025	
USTNE IN PISNE GROŽNJE	moški	758	4,30	,862	,031	
	ženski	1277	4,29	,833	,023	
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	moški	742	4,92	,323	,012	
	ženski	1264	4,76	,543	,015	
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	moški	742	4,94	,290	,011	
	ženski	1260	4,88	,344	,010	
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	moški	741	4,89	,404	,015	
	ženski	1264	4,74	,547	,015	
UDAREC,BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	moški	739	4,91	,318	,012	
	ženski	1261	4,91	,347	,010	

Vir: lastna raziskava

Podatki v tabeli 3.5.1 kažejo na statistično značilne razlike (Sig.<0,05) pri izpostavljenosti nasilnemu vedenju pacientov in sicer lahko ugotovimo, da so ženske bolj, kot njihovi kolegi, izpostavljene naslednjim oblikam nasilja:

- prepiranje;
- metanje predmetov;
- nadlegovanje, zastraševanje/ustrahovanje;
- vizualno spolno nadlegovanje;
- fizično spolno nadlegovanje;
- spolno nadlegovanje z obscenim govorjenjem.

Pri ostalih oblikah nasilja ni statistično značilne razlike glede na spol v izpostavljenosti nasilnemu vedenju pacientov. Iz tabele 3.5.2 je torej razvidno, da obstajajo statistično značilne razlike glede na spol pri večini od oblik nasilja. Lahko torej sklepamo, da so ženske bolj pogosto žrtve nasilja s strani pacientov kot njihovi moški kolegi.

Tabela 3.5.2: "Independent Samples Test (s katerim ugotavljamo statistično značilne razlike med spremenljivkami)

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
PREPIRANJE	Equal variances assumed	,012	,913	3,273	2043	,001	,165	,051	,066	,265
	Equal variances not assumed			3,273	1625,389	,001	,165	,051	,066	,265
NESRAMNO, NEOBČUTLJIVO IN SPOŠTLJIVO VEDENJE	Equal variances assumed	,002	,963	3,483	2043	,001	,179	,051	,078	,279
	Equal variances not assumed			3,466	1579,493	,001	,179	,052	,077	,280
ŽUGANJE S PESTMI	Equal variances assumed	,292	,589	,405	2007	,686	,012	,029	-,046	,070
	Equal variances not assumed			,403	1550,238	,687	,012	,030	-,046	,070
KAZANJE RAZLIČNIH ŽALJIVIH KRETENJ	Equal variances assumed	,566	,452	-,443	2001	,658	-,014	,032	-,078	,049
	Equal variances not assumed			-,440	1533,492	,660	-,014	,033	-,078	,050
ŽALITVE, PREKLINJANJE, UPORABAPODCENJUJOČIH IZRAZOV	Equal variances assumed	,161	,688	,962	2018	,336	,046	,048	-,048	,140
	Equal variances not assumed			,960	1574,999	,337	,046	,048	-,048	,140
METANJE PREDMETOV	Equal variances assumed	21,644	,000	2,729	2006	,006	,073	,027	,020	,125
	Equal variances not assumed			2,798	1704,639	,005	,073	,026	,022	,124
NADLEGOVANJE IN ZASTRAŠEVANJE/USTRAHOVANJE	Equal variances assumed	3,384	,066	3,485	2022	,001	,138	,040	,060	,215
	Equal variances not assumed			3,559	1692,861	,000	,138	,039	,062	,214
USTNE IN PISNE GROŽNJE	Equal variances assumed	1,116	,291	,293	2033	,770	,011	,039	-,065	,087
	Equal variances not assumed			,291	1547,617	,771	,011	,039	-,065	,088
VIZUALNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	205,759	,000	7,109	2004	,000	,156	,022	,113	,199
	Equal variances not assumed			8,056	2003,700	,000	,156	,019	,118	,194
FIZIČNO SPOLNO NADLEGOVANJE	Equal variances assumed	63,396	,000	4,004	2000	,000	,060	,015	,031	,090
	Equal variances not assumed			4,183	1764,435	,000	,060	,014	,032	,089
SPOLNO NADLEGOVANJE Z OBSCENIM GOVORJENJEM	Equal variances assumed	172,982	,000	6,830	2003	,000	,158	,023	,112	,203
	Equal variances not assumed			7,377	1900,239	,000	,158	,021	,116	,200
UDAREC, BRCA IN DRUGE OBLIKE FIZIČNEGA NASILJA	Equal variances assumed	,481	,488	,346	1998	,729	,005	,016	-,025	,036
	Equal variances not assumed			,354	1655,087	,723	,005	,015	-,024	,035

Vir: lastna raziskava

3.6 Analiza posameznih oblik nasilja

V nadaljevanju so prikazane frekvenčne porazdelitve v odstotkih za posamezne oblike nasilja, ki so jim izpostavljeni zdravniki po vsej Sloveniji. Vseh 12 oblik nasilnega vedenja iz vprašalnika smo zaradi preglednosti združili v le v 6 skupin:

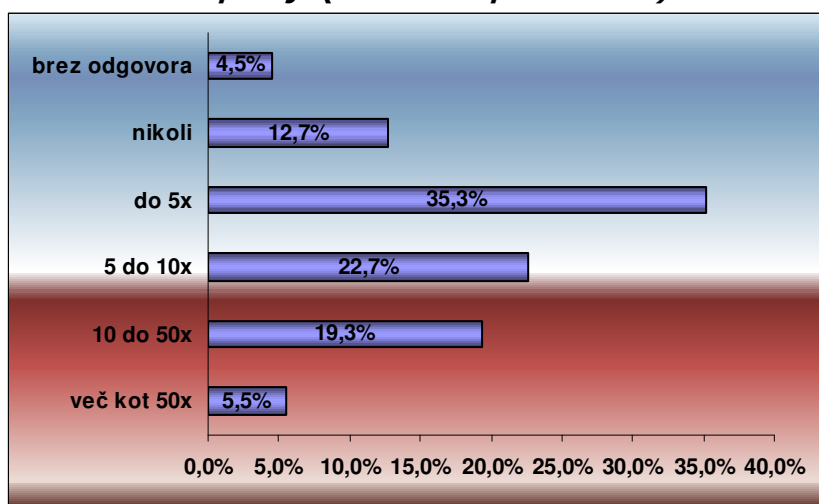
- necivilizirano vedenje
- ogrožajoča vedenja
- ustne ali pisne grožnje
- nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje
- besedno zlorabljanje
- telesni napadi

3.6.1 Necivilizirano vedenje

Med necivilizirano vedenje lahko uvrstimo naslednje oblike nasilja, ki so bile navedene v anketnem vprašalniku:

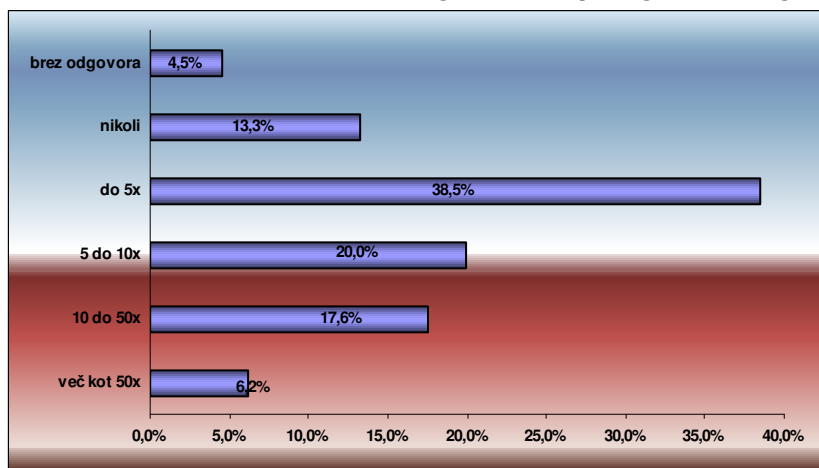
- prepiranje,
- nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje.

Graf 3.6.1.1: Prepiranje (frekvenčna porazdelitev)



Vir: lastna raziskava

Graf 3.6.1.2: Nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje (frekvenčna porazdelitev)



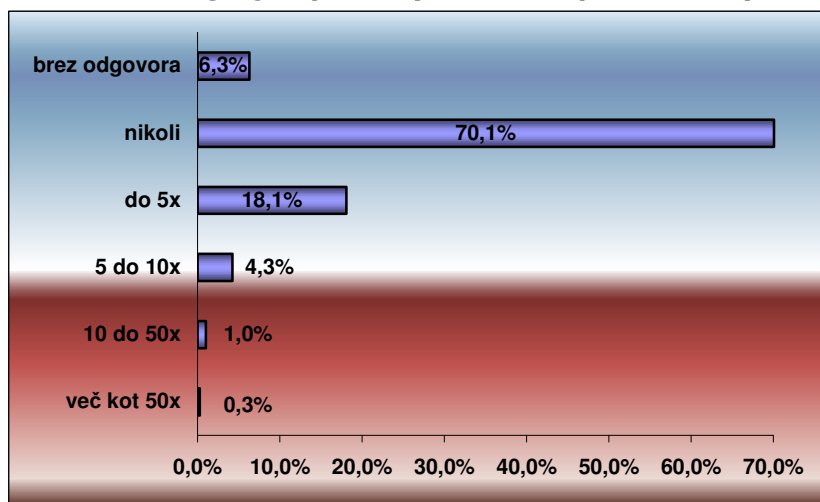
Vir: lastna raziskava

3.6.2 Ogrožajoča vedenja

Med ogrožajoča vedenja lahko uvrstimo naslednje oblike nasilja, ki so bile navedene v anketnem vprašalniku:

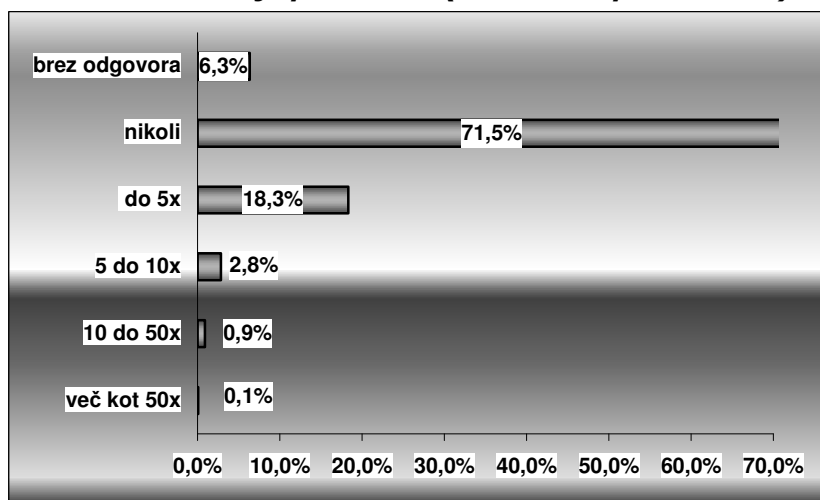
- žuganje s pestmi,
- metanje predmetov.

Graf 3.6.2.2: Žuganje s pestmi (frekvenčna porazdelitev)



Vir: lastna raziskava

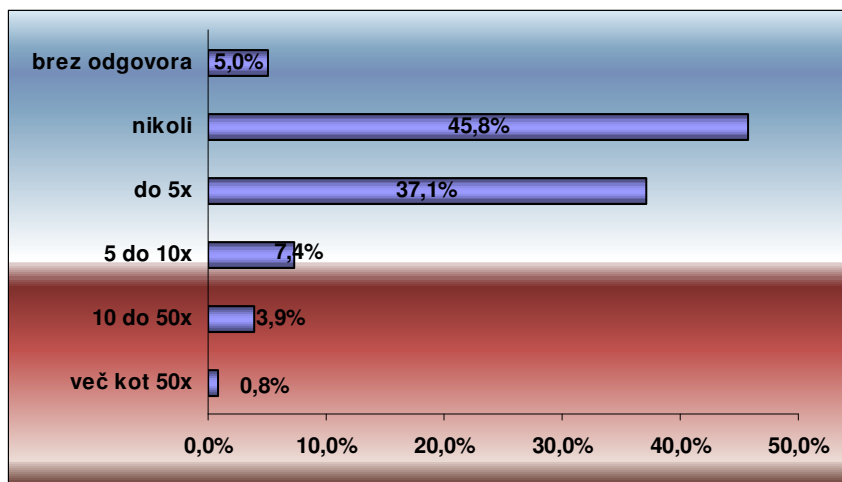
Graf 3.6.2.3: Metanje predmetov (frekvenčna porazdelitev)



Vir: lastna raziskava

3.6.3 Ustne ali pisne grožnje

Graf 3.6.3.1: Ustne ali pisne grožnje (frekvenčna porazdelitev)



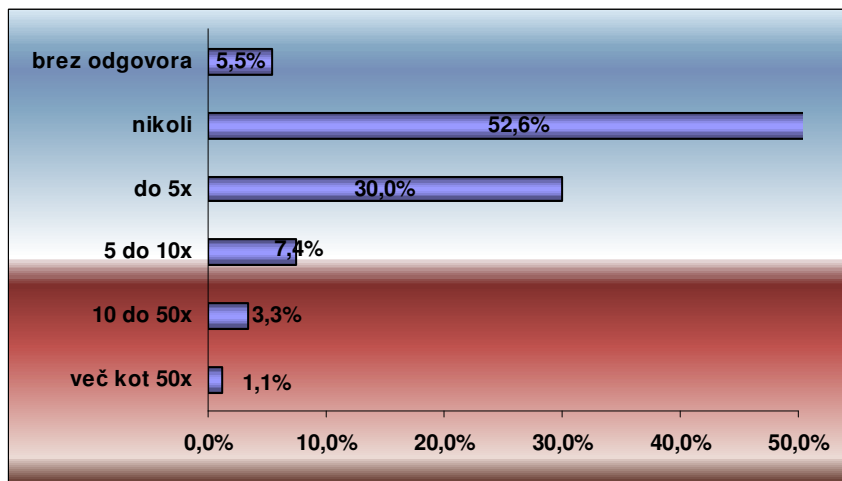
Vir: lastna raziskava

3.6.4 Nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje

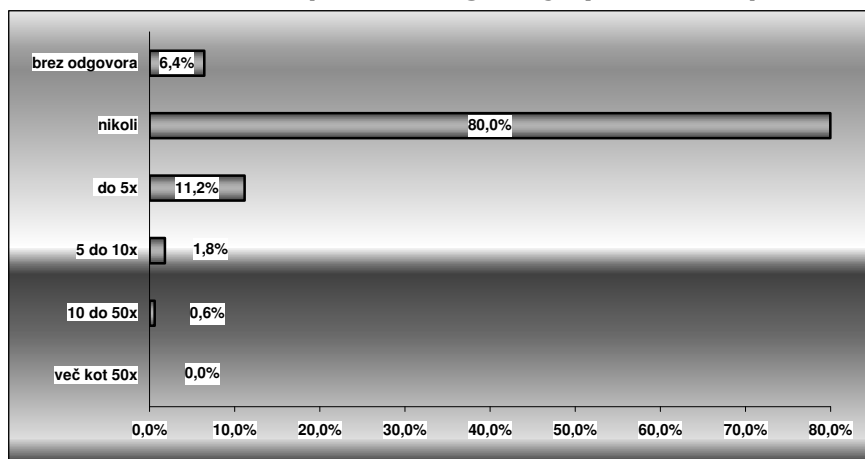
Med nadlegovanje in zastraševanje oz. ustrahovanje lahko uvrstimo naslednje oblike nasilja, ki so bile navedene v anketnem vprašalniku:

- nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje;
- vizualno spolno nadlegovanje;
- spolno nadlegovanje z obscenim govorjenjem in neprimernimi komentarji;
- kazanje različnih žaljivih kretenj.

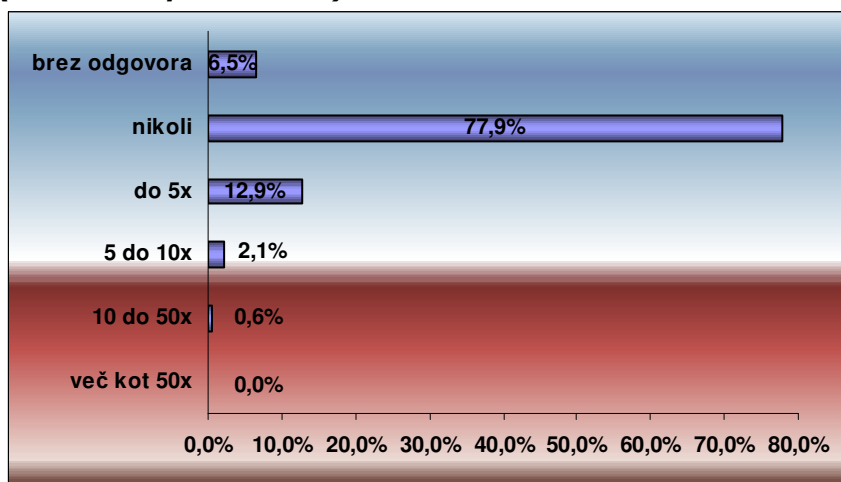
Graf 3.6.4.1: Nadlegovanje in zastraševanje/ustrahovanje (frekvenčna porazdelitev)



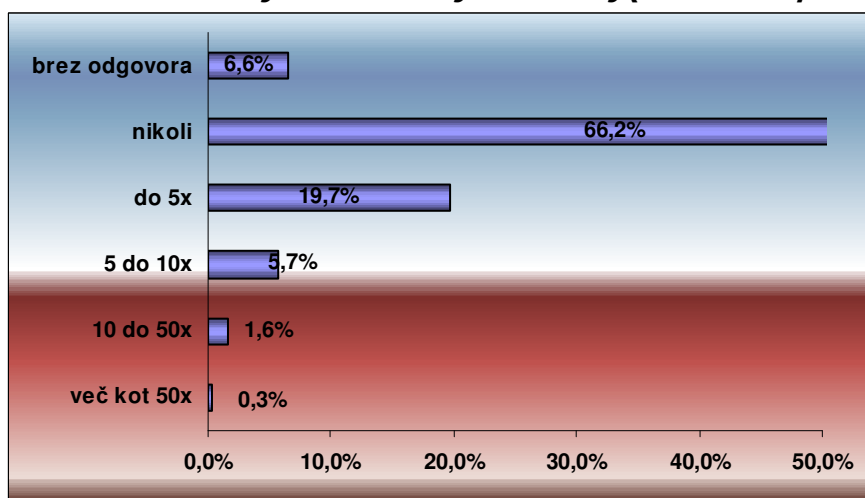
Vir: lastna raziskava

Graf 3.6.4.2: Vizualno spolno nadlegovanje (frekvenčna porazdelitev)

Vir: lastna raziskava

Graf 3.6.4.3: Spolno nadlegovanje z obscenim govorjenjem in neprimernimi komentarji (frekvenčna porazdelitev)

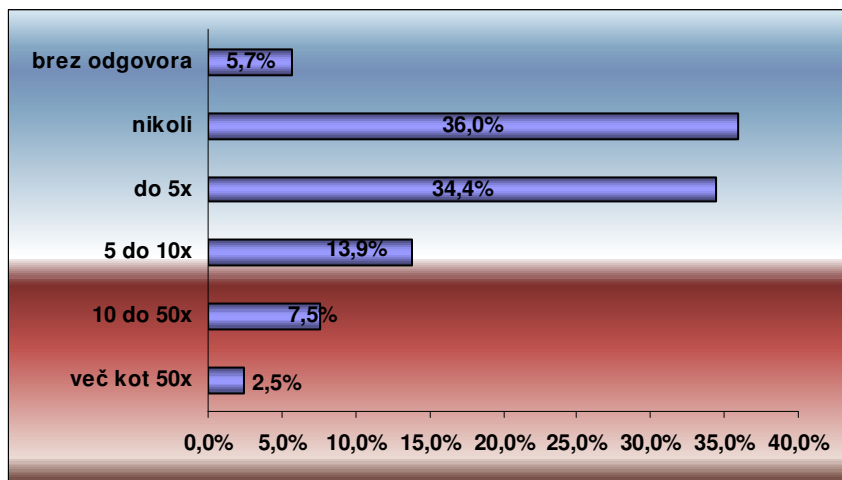
Vir: lastna raziskava

Graf 3.6.4.4.: Kazanje različnih žaljivih kretenj (frekvenčna porazdelitev)

Vir: lastna raziskava

3.6.5 Besedno zlorabljanje

Graf 3.6.5.1: Žalitve, preklinjanje in uporaba podcenjujočih izrazov (frekvenčna porazdelitev)



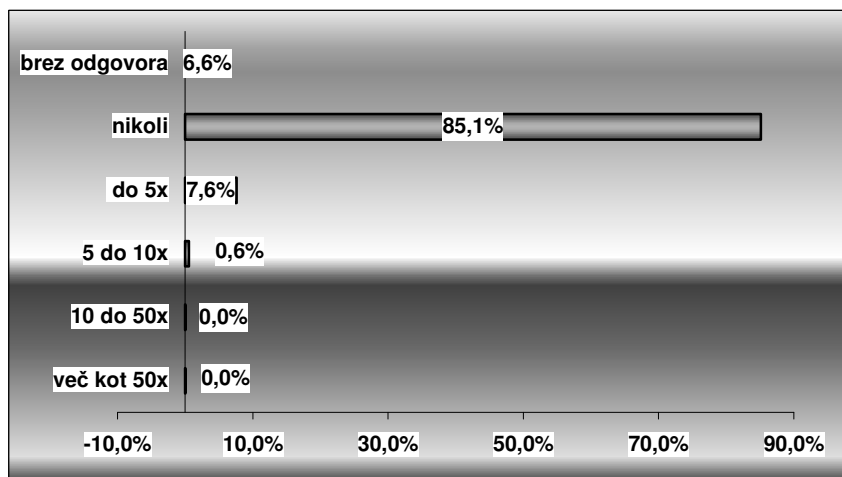
Vir: lastna raziskava

3.6.6 Telesni napadi

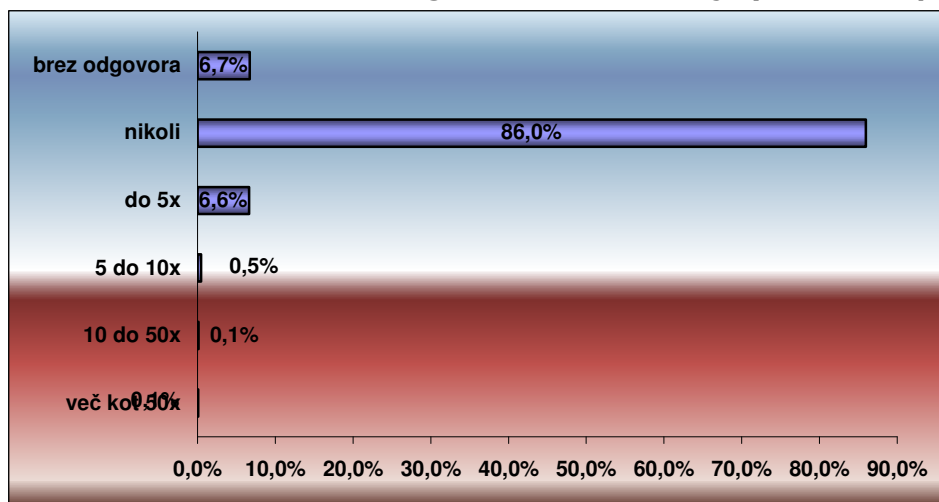
Med telesne napade lahko uvrstimo naslednje oblike nasilja, ki so bile navedene v anketnem vprašalniku:

- fizično spolno nadlegovanje,
- udarec, brca in druge oblike fizičnega nasilja.

Graf 3.6.6.1: Fizično spolno nadlegovanje (frekvenčna porazdelitev)



Vir: lastna raziskava

Graf 3.6.6.2: Udarec, brca in druge fizične oblike nasilja (frekvenčna porazdelitev)

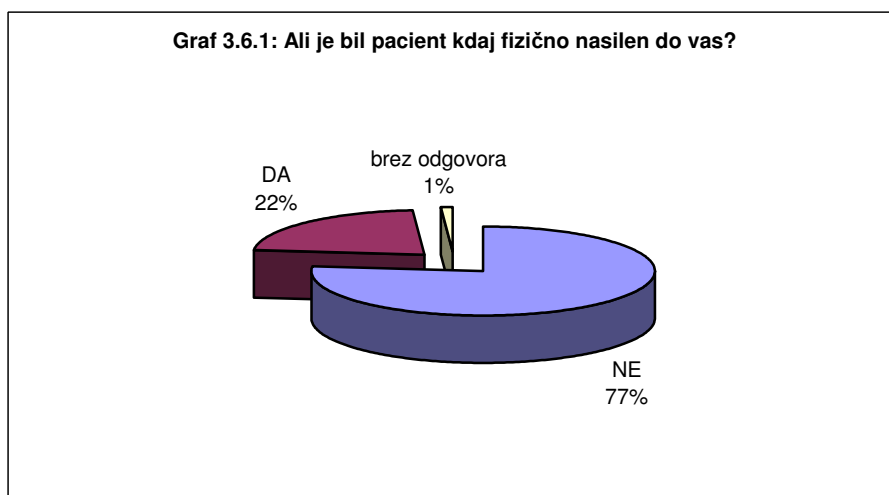
Vir: lastna raziskava

3.6 Fizično nasilje pacientov nad zdravniki

Dobra petina zdravnikov je že bila žrtev fizičnega nasilja s strani pacienta, kar smo ugotovili na podlagi odgovorov pri vprašanju:

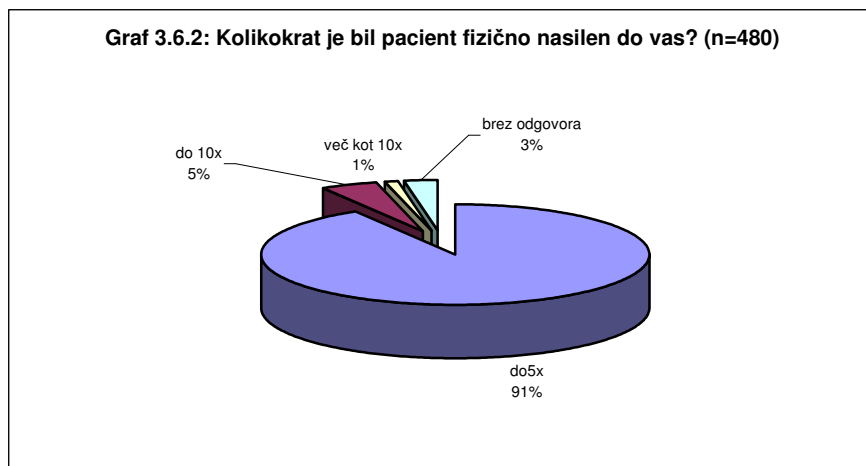
„Ali je bil kdaj, v času vaše celotne strokovne kariere, pacient fizično nasilen do vas?“

Od vseh sodelujočih v anketi je 480 oz. 22.2 odstotka anketiranih odgovorilo z „Da“, 1654 oz. 76.5 odstotka jih je odgovorilo z „Ne“, medtem, ko 27 oz. 1.2 odstotka anketiranih ni odgovorilo na navedeno vprašanje.



Vir: lastna raziskava

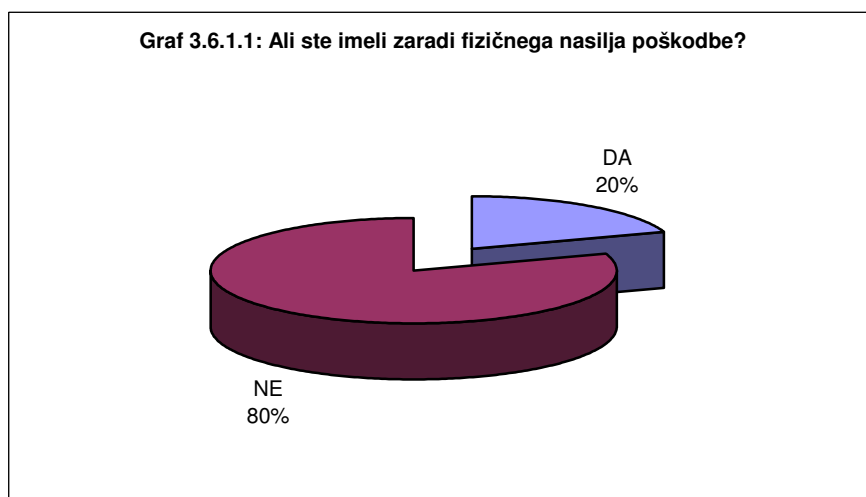
Anketirani, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili z »Da«, teh je bilo 480, so odgovarjali tudi na podvprašanje *»Kolikokrat so bili pacienti fizično nasilni do vas?«*



Vir: lastna raziskava

3.6.1 Poškodbe, ki so jih utrpeli zdravniki zaradi fizičnega nasilja pacientov

Pri vprašanju "Ali ste imeli zaradi fizičnega nasilja kakšne poškodbe?" je med 480 vprašanimi, ki so že doživeli fizično nasilje s strani pacienta 94 oz. 19.6 odstotka anketiranih odgovorilo z "Da".

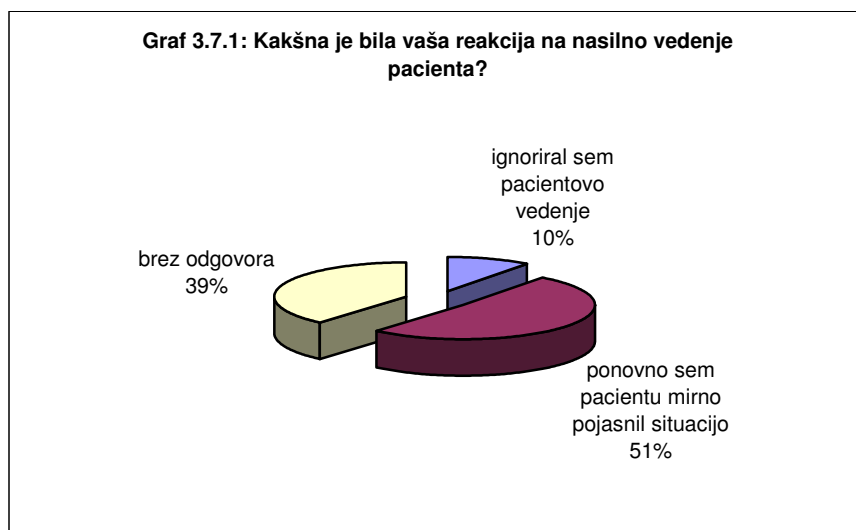


Vir: lastna raziskava

Sodelujoči v raziskavi so v odgovorih tudi zapisali, kakšne poškodbe so jim prizadejali nasilni pacienti. Velika večina anketiranih, ki so bili žrtev fizičnega nasilja, je med poškodbami navedla opraskanine, odrgnine in podplutbe. Med ostalimi poškodbami poleg psihičnih anketirani navajajo tudi: ugriz, hematoma, zlom, zvin, vbodne rane, okvaro sluha in poškodbo kolkov.

3.7 Reakcije zdravnikov na nasilno vedenje pacienta

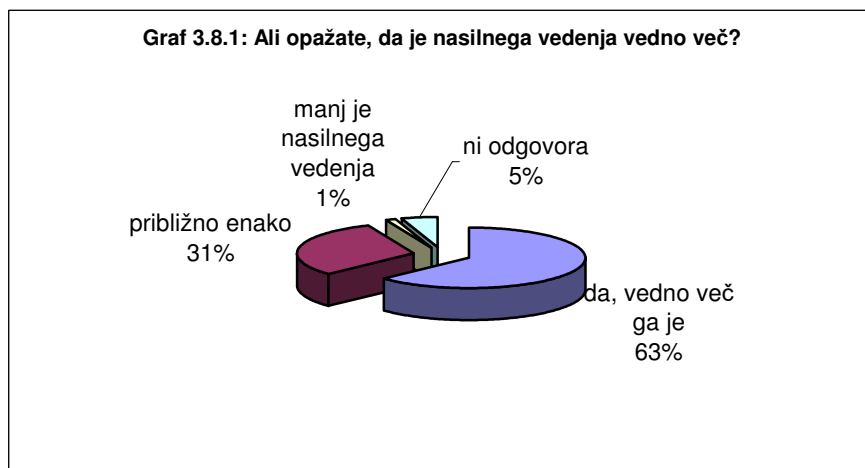
Pri vprašanju "Kakšna je bila vaša reakcija na nasilno vedenje pacienta?" je 223 oz. 10.3 odstotka anketiranih odgovorilo, da so ignorirali pacientovo vedenje, 1105 oz. 51.1 odstotka anketiranih je odgovorilo, da so ponovno pacientu na miren način pojasnili situacijo, medtem ko ostali niso odgovorili na vprašanje. Del tega vprašanja je bilo tudi vprašanje o reakciji na verbalno nasilje pacienta. Med 687 anketiranimi, ki so odgovorili na to podvprašanje je 405 oz. 59 odstotkov odgovorilo da so odreagirali z manjšo ostrino, 192 oz. 27.9 odstotkov jih je odgovorilo da so reagirali z enako ostrino in 90 oz. 13.1 odstotka vprašanih je reagiralo z večjo ostrino.



Vir: lastna raziskava

3.8 Trend naraščanja nasilnega vedenja pacientov

Pri vprašanju "Ali opazate, da je nasilnega vedenja vedno več?" je kar 1364 oz. 63.1 odstotka anketiranih odgovorilo z »Da«, 661 oz. 30.6 odstotka vprašanih meni, da je nasilnega vedenja približno enako kot v preteklosti ter le 30 oz. 1.4 odstotka vprašanih meni, da je nasilnega vedenj danes manj. 106 oz. 4.9 odstotka vprašanih na to vprašnje ni odgovorilo.



Vir: lastna raziskava

3.9 Nove oblike nasilnega vedenja

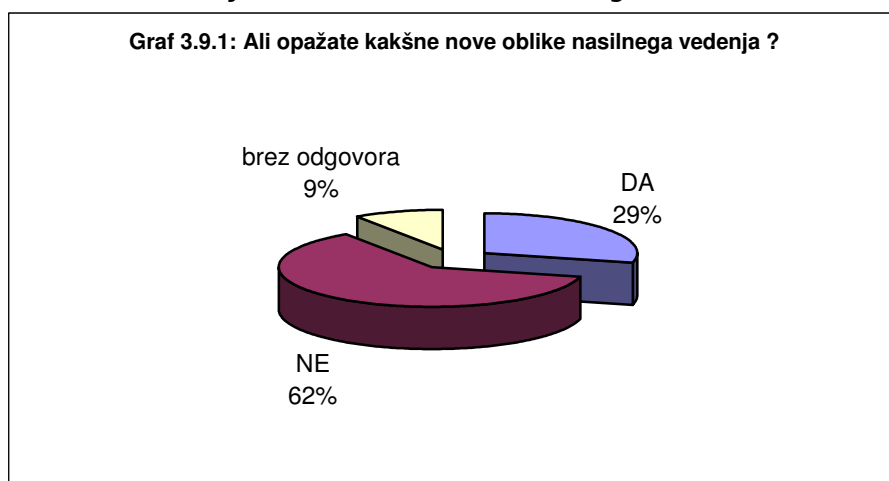
Pri vprašanju "Ali opazate kakšne nove oblike nasilnega vedenja?" je 1334 oz. 61.7 odstotka anketiranih odgovorilo, da ne opazajo novih oblik nasilnega vedenja, 623 oz. 28.8 odstotka vprašanih meni, da nove oblike nasilnega vedenja obstajajo medtem ko jih 204 oz. 9.4 odstotkov na vprašanje ni odgovorilo.

Med novimi oblikami nasilnega vedenja pacientov anketirani navajajo:

- nesramno, neobčutljivo in nespoštljivo vedenje;
- verbalno nasilje s strani pacientov in svojcev (več in bolj drzno);
- grožnje z mediji in tožbami;
- grožnje preko telefona, e-pošte, interneta;
- izsiljevanje in grožnje v zvezi z zdravljenjem;
- grožnje s pritožbami in nadzorom inštitucij;
- fizično nasilje in
- grožnje z orožjem.

Med odgovori je bilo omenjeno tudi nasilje med sodelavci, kar pa ni predmet omenjene raziskave.

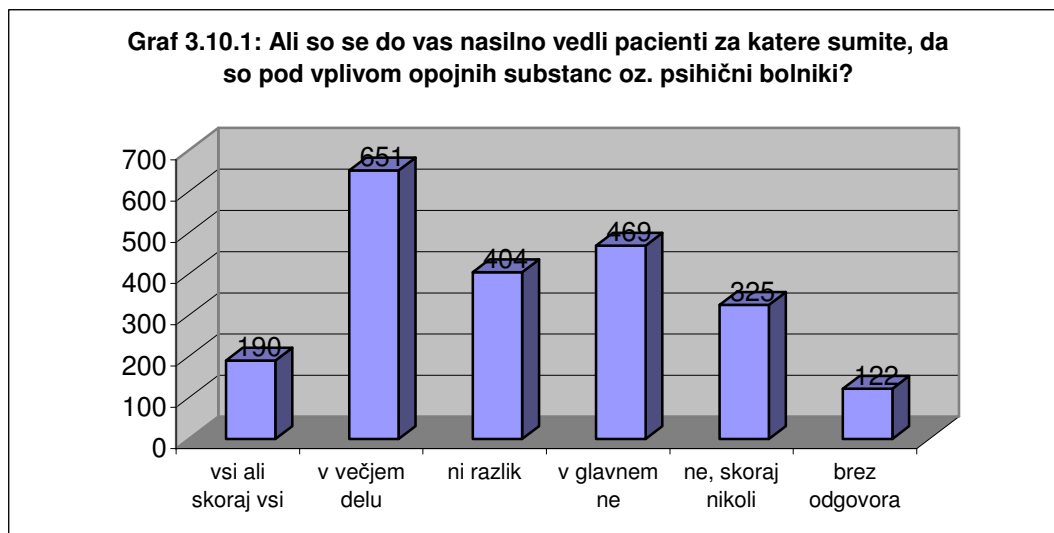
Med anketiranimi jih 204 oz. 9.4 odstotka ni odgovorilo.



Vir: lastna raziskava

3.10 Kdo so nasilni pacienti?

Pri vprašanju "Ali ocenjujete, da so se do vas nasilno vedli pacienti za katere sumite da so alkoholiki, odvisniki, imajo duševno motnjo ali bolezen in podobno?" jih 841 oz. 38.9 odstotka anketiranih meni, da so takšni vsi, skoraj vsi oz. večina nasilnih pacientov medtem ko 1198 oz. 58.7 odstotka vprašanih ni takšnega mnenja. Med anketiranimi jih 122 oz. 5.6 odstotka ni odgovorilo na vprašanje.



Vir: lastna raziskava

Sodelujoči v raziskavi so odgovarjali tudi na vprašanje glede pogostnosti nasilnih dejanj glede na starost pacientov. Odgovore na ta vprašanja smo morali žal izločiti, saj ne vemo s katerimi starostnimi skupinami pacientov ima posamezni zdravnik(anketirani) opravka in bi s posploševanjem lahko dobili zavajajoče rezultate.

3.11 Vzroki nasilnega vedenja pacientov

Pri ugotavljanju vzrokov za nasilno vedenje pacientov smo izhajali iz nezadovoljstva, ki posledično privede do nasilnega vedenja. Vprašanja o vzrokih za nasilno vedenje pacientov smo razdelili na dva dela. V prvem delu smo spraševali o razlogih nezadovoljstva, s katerimi pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje, medtem ko smo v drugem delu spraševali o razlogih nezadovoljstva pacientov, ki po mnenju anketiranih privedejo do nasilnega vedenja.

3.11.1 S čim pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje?

V zvezi z vzroki nasilnega vedenja pacientov smo anketirane spraševali, s čim pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje. Raziskava je pokazala, da so pacienti najbolj nezadovoljni:

- z zdravstvenim sistemom kot celoto,
- z obliko in obsegom pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter
- zaradi dolgih čakalnih dob.

Manj pomembni dejavniki, ki vplivajo na nezadovoljstvo in posledično na nasilno vedenje pacientov so:

- nezadovoljstvo z zdravnikovim odnosom dopacienta,
- nezadovoljstvo z infrastrukturo in ordinacijskimi prostori ter
- nezadovoljstvo skoličino časa, ki jo zdravnik nameni pacietu.

Tabela 3.11.1.1: Opisne statistike za posamezne vzroke nasilnega vedenja pacientov po rangju glede na srednjo vrednost

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Nezadovoljstvo z zdravstvenim sistemom kot eloto	2015	1	5	2,26	1,169	1,366
Nezadovoljstvo z vrsto in obsegom pravic OZZ	2022	1	5	2,28	1,256	1,577
Nezadovoljstvo zaradi dolgih čakalnih dob	2020	1	5	2,50	1,316	1,732
Nezadovoljstvo zaradi plačila samoplačniških storitev ali doplačila storitev do polne cene	1984	1	5	3,40	1,381	1,906
Nezadovoljstvo s kakovostjo medicinske obravnave	1928	1	5	3,71	1,329	1,766
Nezadovoljstvo s količino časa, ki jo vinamenite pacientu	1917	1	5	3,92	1,182	1,397
Nezadovoljstvo z infrastrukturo in ordinacijskimi prostori, kjer se opravlja zdravniška služba	1906	1	5	4,08	1,224	1,499
Nezadovoljstvo z vašim odnosom do pacienta	1911	1	5	4,28	,955	,913
Valid N (listwise)	1825					

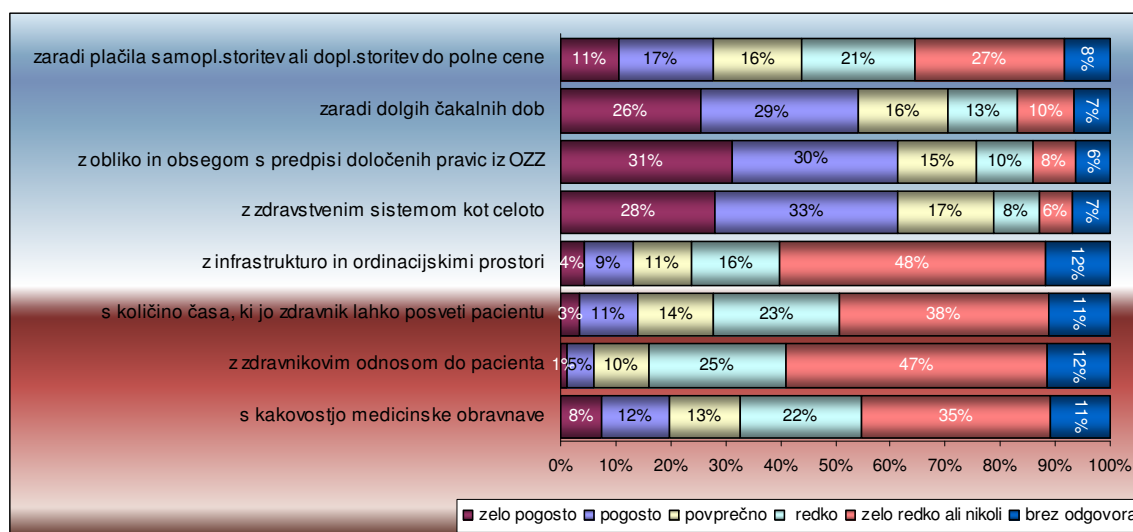
Vir: lastna raziskava

Iz tabele 3.11.1.1 je razvidno, da so sodelujoči v raziskavi izbirali prav med vsemi vrednostmi od 1 do 5. Glede na povprečno vrednost so v tabeli razvrščeni vzroki nasilnega vedenja pacientov pojasnjeni v obliki nezadovoljstva. S čim pacienti najbolj pogosto opravičujejo svoje nasilno vedenje je razvidno iz tabele 3.11.1, saj so posamezne oblike nezadovoljstva razvrščene po rangju; najbolj pogosti razlogi nezadovoljstva, s katerim pacienti opravičujejo svoje nasilno vedenje so na vrhu preglednice.

Tabela 3.11.1.2: Frekvenčne porazdelitve razlogov nezadovoljstva pacientov

Nezadovoljstvo		1	2	3	4	5	brez odgovora	skupaj
		zelo pogosto	pogosto	povprečno	redko	zelo redko ali nikoli		
s kakovostjo medicinske obravnave	n	164	265	278	473	748	233	2161
	%	7.6	12.3	12.9	21.9	34.6	10.8	100
z zdravnikovim odnosom do pacienta	n	27	101	216	541	1026	250	2161
	%	1.2	4.7	10.0	25.0	47.5	11.6	100
s količino časa, ki jo zdravnik lahko posveti pacientu	n	73	228	299	496	821	244	2161
	%	3.4	10.6	13.8	23.0	38.0	11.3	100
z infrastrukturo in ordinacijskimi prostori, v katerih se opravlja zdravniška služba	n	91	194	228	348	1045	255	2161
	%	4.2	9.0	10.6	16.1	48.4	11.6	100
nezadovoljstvo z zdravstvenim sistemom kot celoto	n	609	716	377	183	130	146	2161
	%	28.2	33.1	17.4	8.5	6.0	6.8	100
nezadovoljstvo z obliko in obsegom s predpisi določenih pravic iz obveznega zdrav.zavar.	n	674	648	314	222	164	139	2161
	%	31.2	30.0	14.5	10.3	7.6	6.4	100
nezadovoljstvo zaradi dolgih čakalnih dob	n	552	619	353	271	224	141	2161
	%	25.5	28.6	16.3	12.6	10.4	6.5	100
nezadovoljstvo zaradi plačila samoplačniških storitev ali doplačila storitev do polne cene	n	231	371	345	449	588	177	2161
	%	10.7	17.2	16.0	20.8	27.2	91.8	100

Vir: lastna raziskava

Graf 3.11.1.1: Razlogi nezadovoljstva pacientov - vzroki nasilnega vedenja pacientov**3.11.2 Vzroki nasilnega vedenja pacientov po mnenju zdravnikov**

Anketirane smo tudi vprašali, kaj oni sami menijo, da je vzrok nezadovoljstva pacientov in posledično njihovega nasilnega vedenja. Iz odgovorov je razbrati, da se ocene zdravnikov bistveno ne razlikujejo od navedb pacientov.

Tabela 3.11.2.1: Opisne statistike za posamezne vzroke nasilnega vedenja pacientov po rangju glede na srednjo vrednost

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Nezadovoljstvo z zdravstvenim sistemom kot celoto	2015	1	5	2,18	1,123	1,261
Nezadovoljstvo z vrsto in obsegom pravic OZZ	2013	1	5	2,25	1,213	1,472
Nezadovoljstvo zaradi dolgih čakalnih dob	2007	1	5	2,33	1,236	1,528
Nezadovoljstvo zaradi plačila samoplačniških storitev ali doplačila storitev do polne cene	1966	1	5	3,25	1,356	1,840
Nezadovoljstvo s količino časa, ki jo vnašate pacientu	1954	1	5	3,73	1,156	1,337
Nezadovoljstvo z infrastrukturo in ordinacijskimi prostori, kjer se opravlja zdravniška služba	1948	1	5	3,95	1,197	1,432
Nezadovoljstvo s kakovostjo medicinske obravnave	1950	1	5	4,08	,991	,983
Nezadovoljstvo z vašim odnosom do pacienta	1954	1	5	4,30	,880	,774
Valid N (listwise)	1859					

Vir: lastna raziskava

Iz tabele 3.11.2.1 je razvidno, da so sodelujoči v raziskavi izbirali prav med vsemi vrednostmi od 1 do 5. Glede na povprečno vrednost so v tabeli razvrščeni razlogi za nezadovoljstvo pacientov, ki pomenu anketiranih posledično povzročajo nasilno vedenje pri pacientu. Kako ocenjujejo zdravniki razloge za nezadovoljstvo pacientov je razvidno iz tabele, saj so posamezne oblike nezadovoljstva razvrščene po rangju; najbolj pogosti razlogi za nezadovoljstvo in posledično nasilno vedenje pacientov so na vrhu preglednice.

Tabela 3.11.2.2: Nezadovoljstvo kot posledica nasilnega vedenja pacientov

Nezadovoljstvo		1 zelo pogosto	2 pogosto	3 povprečno	4 redko	5 zelo redko ali nikoli	brez odgovora	skupaj
s kakovostjo medicinske obravnave	n	42	120	273	718	797	211	2161
	%	1.9	5.6	12.6	33.2	36.9	9.8	100
z zdravnikovim odnosom do pacienta	n	20	77	201	663	993	207	2161
	%	0.9	3.6	9.3	30.7	46.0	9.6	100
s količino časa, ki jo zdravnik lahko posveti pacientu	n	73	267	401	586	627	207	2161
	%	3.4	12.4	18.6	27.1	29.0	9.6	100
z infrastrukturo in ordinacijskimi prostori, v katerih se opravlja zdravniška služba	n	93	197	292	491	875	213	2161
	%	4.3	9.1	13.5	22.7	40.5	9.9	100
nezadovoljstvo z zdravstvenim sistemom kot celoto	n	646	728	373	165	103	146	2161
	%	29.9	33.7	17.3	7.6	4.8	6.8	100
nezadovoljstvo z obliko in obsegom s predpisi določenih pravic iz obveznega zdrav.zavar.	n	666	656	341	213	137	148	2161
	%	30.8	30.4	15.8	9.9	6.3	6.8	100
nezadovoljstvo zaradi dolgih čakalnih dob	n	608	664	366	202	167	154	2161
	%	28.1	30.7	16.9	9.3	7.7	7.1	100
nezadovoljstvo zaradi plačila samoplačniških storitev ali doplačila storitev do polne cene	n	252	396	397	450	471	195	2161
	%	11.7	18.3	18.4	20.8	21.8	9.0	100

Vir: lastna raziskava