

FENOMENUL DE VIOLENȚĂ LA LOCUL DE MUNCĂ ÎN SERVICIUL DE URGENTĂ

Nelea Prodan^{1,2}

Conducător științific: Oleg Lozan¹

¹Școala de Management în Sănătate Publică, USMF „Nicolae Testemițanu”,

²AO „INIȚIATIVA POZITIVĂ”.

Scopul. Explorarea fenomenului de violență la locul de muncă al personalului medical din cadrul Serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească în vederea contracarării comportamentelor agresive și ameliorării eficacității actului medical. **Material și metode.** Studiul descriptiv, efectuat prin chestionarea a 501 personal medical (216 medici și 285 personal medical cu studii medii) din cadrul Serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească. Metodele studiului: istorică, analitică, observare, anchetare. **Rezultatele obținute.** Studiul reflectă cunoștințe corecte în 19,0% printre medici și în 15,1% printre asistenți medicali. 87,5% și 78,6% cel puțin o dată pe durata unui an de activitate, au fost abuzați fizic și/sau verbal, de către pacienți și/sau rude. Violența verbală (86,62% și 77,9%) prevalează față de cea fizică (40,3% și 41,4%). 81,6% și 73,7% au specificat sentiment de frică. În 51,7% și 54,0% cazuri au apelat la organele de forță. Motivele violenței: starea de ebrietate alcoolică, narcotică, patologia psihică, comportament social rezervat. 80,4% și 58,9% au avut repercusiuni ale sănătății urmare a violenței. 46,7% și 44,3% care au fost supuși violenței, au raportat cazurile, în 65,4% și 77,7% nu s-a întreprins nici o măsură. **Concluzii.** Persistă vulnerabilitatea siguranței la locul de muncă. Starea de ebrietate, patologia psihică a pacienților/rudelor, motive ale violenței. Violența are impact asupra sănătății personalului și induce la perturbarea activității. Prevalează sub-raportarea și apatia sistemului în gestionarea cazurilor. **Cuvinte-cheie:** violență fizică, verbală, asistență medicală urgentă, factori de risc.

WORKPLACE VIOLENCE IN THE EMERGENCY SERVICE

Nelea Prodan^{1,2}

Scientific adviser: Oleg Lozan¹

¹School of Public Health, *Nicolae Testemițanu* University,

²AO „INIȚIATIVA POZITIVĂ”.

Background. The phenomenon of workplace violence among the medical personnel is increasing, its study revealing the magnitude, the potential risk factors, and the optimal recommendations for risk reduction. **Objective of the study.** To study of workplace violence of the medical personnel within the Emergency Service with the aim of counteracting the aggressive behaviors and improve the effectiveness of the medical act. **Material and methods.** This is a descriptive study, carried out by questioning 501 medical personnel (216 doctors and 285 nurses) within the Emergency Service. Methods: historical, analytical, observational and interview. **Results.** The study reveals that the correct knowledge is known by 19.0% of doctors and 15.1% by nurses, although most medical personnel indicated that they were trained 69.1% of doctors and 69.5% of nurses in the field of violence. 87.5% and 78.6% mentioned that patients and/or their relatives physically and/or verbally abused them, at least once during a year of their activity. That the verbal violence 86.62% and 77.9% prevails over physical violence 40.3% and 41.4%. 81.6% and 73.7% indicated that they feel afraid of being exposed to violence at work. In 51.7% and 54.0% cases, the medical personnel called the police to mitigate the aggressions. The reasons of violence: alcohol consumption, mental illnesses, reserved social behavior. 80.4% and 58.9% indicated that health issues appear because of violence. The medical personnel who were subjected to violence reported the violence 46.7% and 44.3%, but in 65.4% and 77.7% no attitude was taken. **Conclusion.** The vulnerability of safety at work persists. Patients and/or their relatives that have alcohol intoxication, mental illnesses are the basic reasons that lead to violence. The effects of violence influence patients' health, medical personnel's health and lead to a disorganized activity of the medical system. **Keywords:** physical and verbal violence, urgent medical care, risk factors.