



# Εργαλείο καθοδήγησης για νοσοκομεία (Δανία)

## Εισαγωγή

Εισαγωγή στην επιθεώρηση του ψυχολογικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Διεξάγοντας μία επιθεώρηση, είναι δυνατό τα άτομα να αντιληφθούν ότι ο ψυχολογικός εργασιακός χώρος είναι ένα από τα θέματα που πάντοτε θα συζητιούνται όταν κάποιος Επιθεωρητής Εργασίας επιθεωρεί τον εργασιακό περιβάλλον εργασίας ενός οργανισμού, λόγω της πιθανής εκδήλωσης ψυχολογικών προβλημάτων σε όλους τους τομείς.

Κατά την επιθεώρηση, το πρόβλημα θα ήταν ίσως να πείτε «Ένα από τα θέματα που πρέπει να συζητήσουμε είναι το ψυχολογικό εργασιακό σας περιβάλλον, καθώς αυτή ήταν μία από τις πτυχές που, κατά τη γνώμη των επιθεωρητών, αποτελούσε πρόβλημα κατά την επίσκεψη επιθεώρησης». Αν είναι απαραίτητο, δώστε συγκεκριμένες λεπτομέρειες για αυτό στο οποίο αναφέρονται.

## Προκαταρκτικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις ίσως να είναι χρήσιμες για την έναρξη μίας συζήτησης σχετικά με το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον.



Αρχίστε με γενικές ερωτήσεις σχετικά με τον οργανισμό. Για παράδειγμα:

Μπορείτε να μου πείτε πέντε πράγματα για τη δουλειά σας;

Με ποιες ομάδες ασθενών ασχολείστε;

Ποια είναι η δομή της πτέρυγας;

Ποιες επαγγελματικές ομάδες απασχολούνται;

Πώς είναι η συνεργασία σας;

Περιγράψτε μου μία συνηθισμένη ημέρα.

Πώς οργανώνεται η εργασία γύρω από κάθε ασθενή;

Κατόπιν, ενημερωθείτε εάν η εταιρεία έχει απαντήσει στις ερωτήσεις για το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην δική της Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας. Αν ναι, ο οδηγός συνέντευξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για μεγαλύτερη εμβάθυνση με τις ερωτήσεις του πώς η εταιρεία σχετίζεται με το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον κατά την Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας. Αν η εταιρεία δεν έχει απαντήσει στο ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας, ο οδηγός συνέντευξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχουν προβλήματα σε αυτό τον τομέα.

Ερωτήσεις: Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας:



Απαντήσατε στις ερωτήσεις για το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας;

Συναντήσατε προβλήματα; Αν ναι, ποια;

Τι κάνατε για να ξεπεράσετε αυτά τα προβλήματα; Ζητήστε μία περιγραφή.



Άλλες προκαταρκτικές ερωτήσεις:



Πώς τα πάτε εδώ; Τα πράγματα σάς πηγαίνουν καλά;

Είναι καλό μέρος για δουλειά; Περιγράψτε μας γιατί έχετε αυτή την εντύπωση.

Οι άνθρωποι εδώ είναι χαρούμενοι;

Τι είδους καθήκοντα έχετε τώρα;

## Παρουσίαση παραγόντων κινδύνου που πρέπει να συζητηθούν

Όσον αφορά το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον, θα ρωτήσουμε για τους παρακάτω παράγοντες κινδύνου:



Μεγάλος φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου.

Μεγάλες συναισθηματικές απαιτήσεις κατά την εργασία με ασθενείς και συγγενείς.

Βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά.

Εκτός από αυτά, θα ερευνήσουμε περιπτώσεις εκφοβισμού και σεξουαλικής παρενόχλησης, αν διαπιστώσουμε ότι αποτελούν πρόβλημα στην εταιρεία.

Οι επαγγελματικές σχέσεις σε αυτό τον τομέα μπορούν συχνά να γίνουν εξαιρετικά προβληματικές. Όλα αυτά (εκτός από τον εκφοβισμό και τη σεξουαλική παρενόχληση) περιγράφονται στον οδηγό του τομέα.

Πώς προσεγγίσατε αυτά τα θέματα, π.χ. στην Αξιολόγησή του δικού σας Χώρου Εργασίας;

(Ζητήστε να δείτε μία Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας.)

(Μελέτη, αξιολόγηση, σχέδιο δράσης, παρακολούθηση, αναρρωτική άδεια.)

## Παράγοντες που ίσως υποδηλώνουν κακό ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον

Έχετε την εντύπωση ότι κάποιοι υπάλληλοι εγκαταλείπουν τον οργανισμό λόγω άγχους στον ψυχολογικό εργασιακό χώρο; Υπάρχει υψηλό ποσοστό εναλλαγής του προσωπικού στις θέσεις εργασίας (staff turnover);

Νιώθετε ότι σημειώνονται απουσίες λόγω προβλημάτων στον χώρο εργασίας, π.χ. άγχος και κακό ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον;

Έχουν σημειωθεί αλλαγές στον αριθμό των ατόμων που λαμβάνουν αναρρωτικές άδειες τον τελευταίο χρόνο; (Αν ναι, ζητήστε στατιστικά στοιχεία.)

Έχετε την εντύπωση ότι υπάρχουν συγκρούσεις στην εταιρεία οι οποίες οφείλονται σε ένταση στην εργασία, δηλ. σε άγχος και μεγάλο φόρτο εργασίας;

Αν όντως σημειώνονται συγκρούσεις, προσπαθήστε να βρείτε αν αυτές οι συγκρούσεις αντιστοιχούν σε ενέργειες εκφοβισμού ή σεξουαλικής παρενόχλησης.

## Ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες κινδύνου

### Τελικές ερωτήσεις

Υπάρχει κάτι άλλο στο ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον, για το οποίο δεν μιλήσαμε;

Υπάρχει κάτι άλλο το οποίο πρέπει να γνωστοποιηθεί στον Επιθεωρητή Εργασίας;

## Παράγοντας κινδύνου: Μεγάλος φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου

### Συμβάν

Η εργασία σε νοσοκομειακές πτέρυγες χαρακτηρίζεται, εξ αρχής, από τους παρακάτω (βασικούς) όρους:

- Την απαίτηση της ανάληψης ευθύνης για τη φροντίδα και τη θεραπεία ασθενών, συμπεριλαμβανομένων ασθενών με θανατηφόρες νόσους

**Γενικά, μπορείτε να επιτύχετε αυτό που αναμένεται από εσάς σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους;**

**Αυτό ισχύει για όλο το προσωπικό ή υπάρχουν κάποιες ευάλωτες ομάδες/ υπάλληλοι;  
Προσπαθήστε να βρείτε ποιος, πού, πόσο συχνά και πότε**

**Επί πόσο χρονικό διάστημα υπάρχει αυτή η πίεση;  
Φαίνεται ότι θα συνεχιστεί;**

- Ναι

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Πολλά καθήκοντα όσον αφορά τη στελέχωση
- Την συσσώρευση πολλών απαιτητικών καθηκόντων μαζί
- Πολλά διοικητικά καθήκοντα

- Πολλές διακοπές κατά την επιτέλεση καθηκόντων που απαιτούν συγκέντρωση (δηλ. τηλεφωνικές κλήσεις, εκκλήσεις βοήθειας από συναδέλφους, θόρυβος στα γραφεία)
- Αντιφατικές προσδοκίες – διαφωνίες σχετικά με το τι προσφέρεται στους ασθενείς και τι αναμένεται από τους συγγενείς των ασθενών
- Μεγάλες απαιτήσεις για την καταγραφή της εργασίας
- Προβλήματα λόγω της εισαγωγής συστημάτων πληροφορικής (π.χ. ηλεκτρονικοί φάκελοι ασθενών)
- Εκτεταμένη συνεργασία με άλλες πτέρυγες
- Ασθενείς με πολλές διαφορετικές διαγνώσεις
- Υψηλή ροή ασθενών
- Υψηλό ποσοστό κατοχής κρεβατιών (πόσο συχνά;)
- Συνεχείς απαιτήσεις νοσηλείας
- Πολλά επείγοντα καθήκοντα
- Συχνές περιόδους έντονης εργασίας
- Απαιτήσεις για προσοχή και συγκέντρωση κατά τις λειτουργίες
- Άλλο

**Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι η αιτία αυτού του μεγάλου φόρτου εργασίας και της πίεσης του χρόνου;**

### Πρόληψη

**Πώς βεβαιώνετε ότι οι πιέσεις από το χρόνο και την εργασία δεν είναι πολύ μεγάλες για κάθε μεμονωμένο υπάλληλο; Δώστε ένα παράδειγμα. Λειτουργεί αυτό;**

**Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι λαμβάνουν βοήθεια και υποστήριξη κατά την εργασία τους από τα διοικητικά στελέχη και τους συναδέλφους τους;**

- Συνεχείς αναπροσαρμογές στη στελέχωση ανάλογα με τον αριθμό των ασθενών/ τις απαιτήσεις
- Κατάλληλος καταμερισμός καθηκόντων σε σχέση με τη φύση της εργασίας και το βαθμό δυσκολίας
- Προσωρινή κάλυψη/ προσωρινό προσωπικό
- Ιεράρχηση καθηκόντων γενικώς και με απρόβλεπτη έλλειψη προσωπικού
- Ιεράρχηση επειγόντων καθηκόντων
- Σαφείς εργασιακές προσδοκίες
- Περιγραφή των εργασιών
- Γενική πληροφόρηση για τη διεξαγωγή της εργασίας
- Συνείνση σχετικά με τη φροντίδα και την παρακολούθηση

- Διάλογος με τους ασθενείς και τους συγγενείς τους σχετικά με τις προσδοκίες τους από το προσωπικό/ τη θεραπεία/ τη φροντίδα
- Συγκέντρωση παρατηρήσεων και σχολίων (feedback) και αναγνώριση των προσπαθειών μετά την ολοκλήρωση της εργασίας
- Η εργασία που προϋποθέτει υψηλά επίπεδα συγκέντρωσης οργανώνεται έτσι ώστε να είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί χωρίς οχλήσεις
- Οδηγίες για την αντιμετώπιση παραπόνων σχετικά με τη φροντίδα/ τη θεραπεία/ το προσωπικό
- Κατάλληλο φυσικό πλαίσιο εργασίας (επαρκής χώρος και χαλαρή ατμόσφαιρα)
- Τεχνικά βοηθήματα (εξοπλισμός και λογισμικό πληροφορικής, εξοπλισμός για έρευνες και θεραπεία), κατάλληλα για την εργασία
- Αποτελεσματική υποστήριξη όταν το προσωπικό μπορεί να λάβει βοήθεια με πολλά ταυτόχρονα καθήκοντα (ιδίως οι ιατροί)
- Μεγάλες πιθανότητες υποστήριξης από συναδέλφους και καθημερινές φιλικές λογομαχίες

## Πρόληψη

**Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι επηρεάζουν το σχεδιασμό, την ιεράρχηση και την εφαρμογή της εργασίας τους;**

Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι ασκούν επιρροή:

- Στις βάρδιες του προσωπικού
- Στον φόρτο εργασίας
- Στα διαλείμματα
- Στην κατανομή των καθηκόντων
- Στο ποιες μεθόδους εργασίας χρησιμοποιούν
- Στην αλληλουχία των καθηκόντων
- Με ποιους εργάζονται
- Στους καθορισμένους στόχους

**Η επιρροή επιτυγχάνεται μέσω:**

- Συχνών συναντήσεων (π.χ. συνελεύσεων προσωπικού, συνελεύσεων ομάδας)
- Οργάνωσης της ομάδας
- Συχνών διαλόγων με το διοικητικό στέλεχος για την εργασία τους και τις συνθήκες εργασίας τους
- Άλλο

---

**Ποιοι τύποι οδηγιών, εκπαίδευσης και μαθημάτων σχετικών με την εργασία παρέχονται στους υπαλλήλους σε συνεχή βάση;**

- Συστηματική εκπαίδευση και κατάρτιση σχετικά με τα διαγνωστικά της ομάδας ασθενών, προβληματικοί τομείς και θεραπεία
- Αποτελεσματική κατάρτιση και εκπαίδευση στα συστήματα πληροφορικής

---

**Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην καταπολέμηση του άγχους;**

## Συνέπειες σχετικές με την εργασία

**Μπορείτε να αναγνωρίσετε τις παρακάτω ως τυπικές συνέπειες του μεγάλου φόρτου εργασίας και της πίεσης του χρόνου;**

- Σφάλμα θεραπείας (π.χ. λάθος φάρμακο)
- Οι μέθοδοι θεραπείας και τα σχέδια φροντίδας δεν ακολουθούνται/ δεν μπορούν να ακολουθηθούν
- Αρκετά συχνά αντιμετωπίζονται συγκρουόμενες απαιτήσεις σε σχέση με την εργασία
- Εργασίες που πρέπει να γίνουν και δεν γίνονται (προετοιμασία, τεκμηρίωση, παρακολούθηση). Δώστε συγκεκριμένα παραδείγματα
- Υψηλός ρυθμός εργασίας σε όλη τη διάρκεια της ημέρας (μέγιστη ταχύτητα)
- Δεν είναι δυνατό να γίνουν διαλείμματα
- Πολλές υπερωρίες
- Οι υπερωρίες δεν μπορούν να αντικατασταθούν
- Παράπονα από ασθενείς/ συγγενείς κ.λπ.
- Συγκρούσεις με ασθενείς
- Βία και απειλές
- Εκφοβισμός
- Άλλο

# Παράγοντας κινδύνου: Μεγάλες συναισθηματικές απαιτήσεις κατά την εργασία με ασθενείς και συγγενείς.

## Συμβάν

Εξ αρχής, η εργασία στις πτέρυγες χαρακτηρίζεται από τις παρακάτω (βασικές) προϋποθέσεις:

- Ανάγκη να συμμερίζεσαι τον πόνο του ασθενούς
- Ανάγκη συγκεκριμένης συμπεριφοράς από το προσωπικό
- Ανάγκη διαχείρισης των δικών του συναισθημάτων και αντιδράσεων
- Ανάγκη να έχει σφαιρική αντίληψη για όλα
- Ανάγκη να επιβάλλεται στην εκάστοτε κατάσταση
- Ανάγκη να γνωρίζει κάθε ασθενή
- Ανάγκη διαχείρισης των συναισθημάτων και των αντιδράσεων άλλων
- Ανάγκη να εργάζεται δίπλα σε συναδέλφους
- Θάνατος ασθενών

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Ασθενείς μακράς νοσηλείας
- Ομάδες ασθενών με ειδικές ανάγκες για ψυχολογική ή κοινωνική βοήθεια από τους υπαλλήλους, π.χ. ασθενείς που υποφέρουν από διανοητικές νόσους ή άνοια

- Ασθενείς που χρειάζονται βοήθεια σε δύσκολες ψυχολογικά καταστάσεις, ή που χρειάζονται βοήθεια σε καταστάσεις κρίσης, π.χ. νέοι ασθενείς στους οποίους διαγνώστηκε μία σοβαρή νόσος
- Ασθενείς με προβλήματα ναρκωτικών
- Παρηγορητική θεραπεία (θεραπεία ασθενών με ανίατη νόσο σε τελικό στάδιο)
- Οι έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις από τους ασθενείς είναι καθημερινό μέρος της δουλειάς
- Πολλοί ασθενείς με πολλές διαφορετικές διαγνώσεις
- Εντατική συνεργασία με τους συγγενείς
- Ασθενείς και συγγενείς που δεν μιλούν ελληνικά
- Μεγάλη ροή ασθενών με σοβαρές νόσους
- Συχνή εργασία υπό πίεση χρόνου
- Άλλο

**Ποια νομίζετε ότι είναι η αιτία των υψηλών συναισθηματικών απαιτήσεων στην εργασία;**

## Πρόληψη

**Πώς αποτρέπετε τη μεγάλη φθορά των υπαλλήλων από την εργασία με ασθενείς; Λειτουργεί αυτό;**

**Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι λαμβάνουν βοήθεια και υποστήριξη κατά την εργασία τους από τα διοικητικά στελέχη και τους συναδέλφους τους;**

- Συστηματική και τακτική εξωτερική επιθεώρηση
- Συγκέντρωση παρατηρήσεων και σχολίων, παροχή υποστήριξης και αναγνώρισης από συναδέλφους και τα διοικητικά στελέχη
- Συγκεκριμένοι στόχοι για την εργασία (πότε είναι αρκετά καλό το αποτέλεσμα της εργασίας/ κριτήρια επιτυχίας;)
- Γραπτά σχέδια φροντίδας και θεραπείας για κάθε ασθενή
- Συναινεση και πρακτική σχετικά με τη φροντίδα και τη θεραπεία
- Αλληλεπικάλυψη/ μεταφορά για αλλαγές βάρδιας
- Διερμηνείες κατά την εργασία με ασθενείς που δεν μιλούν ελληνικά
- Δυνατότητα απόσυρσης (ιδιωτικός χώρος)

**Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι επηρεάζουν το σχεδιασμό, την ιεράρχηση και την εφαρμογή της εργασίας τους;**

Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι ασκούν επιρροή:

- Στον φόρτο εργασίας
- Στα διαλείμματα
- Στον επιμερισμό των καθηκόντων
- Στις μεθόδους εργασίας που χρησιμοποιούν
- Στην αλληλουχία των καθηκόντων
- Με ποιους εργάζονται
- Στους καθορισμένους στόχους

Η επιρροή επιτυγχάνεται μέσω:

- Συχνών συναντήσεων (π.χ. συνελεύσεων προσωπικού, συνελεύσεων ομάδας)
- Οργάνωσης της ομάδας
- Συχνούς διαλόγους με το διοικητικό στέλεχος για την εργασία τους και τις συνθήκες εργασίας τους
- Άλλο

## Πρόληψη

Ποιοι τύποι οδηγιών, εκπαίδευσης και μαθημάτων σχετικών με την εργασία παρέχονται στους υπαλλήλους;

- Συστηματική εκπαίδευση/ περαιτέρω εκπαίδευση κατάλληλη για όλους τους ασθενείς με ειδικές ανάγκες (π.χ. τους ασθενείς με διανοητικές νόσους και άνοια)
- Γνώση του στόχου της πτέρυγας
- Γνώση της συναίνεσης και της πρακτικής με φροντίδα

**Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην καταπολέμηση του άγχους;**

---

## Συνέπειες σχετικές με την εργασία

**Μπορείτε να αναγνωρίσετε τα παρακάτω ως συνέπειες της εργασίας με ασθενείς και συγγενείς;**

- Παράπονα από ασθενείς/ συγγενείς κ.λπ.
- Συγκρούσεις με ασθενείς
- Απώλεια αφοσίωσης στην πτέρυγα
- Αδυναμία πλεονάσματος στην πτέρυγα για συμπόνια με την κατάσταση του ασθενούς
- Τάση αποφυγής επαφής με τους ασθενείς στις πτέρυγες, εκτός από τη βασική νοσηλευτική φροντίδα
- Διακοπή προγραμματισμένης εργασίας
- Τα σχέδια θεραπείας και νοσηλείας δεν ακολουθούνται
- Εκφοβισμός
- Άλλο

# Παράγοντας κινδύνου: Βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά

## Συμβάν

**Υπάρχουν υπάλληλοι στους οποίους ασκείται βία, δέχονται απειλές και έχουν τραυματικά περιστατικά;**

(Ζητήστε τα αρχεία και τις εκθέσεις της πτέρυγας σχετικά με επεισόδια βίας, απειλών και τραυματικών περιστατικών.)

Πόσα επεισόδια με βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά σημειώθηκαν τον τελευταίο χρόνο;

Προσπαθήστε να βρείτε ποιος, πού και πόσο συχνά.

**Σε τι είδους βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά υπόκεινται οι υπάλληλοι;**

- Επιθέσεις και άλλου είδους σωματική βία (επιθέσεις, ξυλοδαρμοί, πτυσμοί κ.λπ.)
- Απειλές βίας ή άλλη απειλητική συμπεριφορά, π.χ. παραβίαση προσωπικών σωματικών ορίων
- Απειλές κατά της ασφάλειας υπαλλήλων
- Εξύβριση, παρενόχληση, ρατσιστικά σχόλια
- Συγκρούσεις και καυγάδες μεταξύ ασθενών

- Βανδαλισμός των περιουσιακών στοιχείων του υπαλλήλου
- Θάνατοι, συμπεριλαμβανομένων θανάτων παιδιών
- Αυτοκτονίες ασθενών
- Άλλο

**Η βία και οι απειλές βίας σημειώνονται σε καταστάσεις κατά τις οποίες τα άτομα εργάζονται μόνο τους;**

- Ναι

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Ασθενείς που τελούν υπό την επήρεια αλκοόλ ή ναρκωτικών
- Ασθενείς με διανοητικές νόσους (ψυχωτικούς)
- Συχνή εργασία υπό πίεση χρόνου

## Πρόληψη

**Πώς φροντίζετε να διατηρείται στο ελάχιστο τη βία και τις απειλές; Δώστε ένα παράδειγμα. Λειτουργεί αυτό;**

**Έχετε σχέδιο για τη διαχείριση της βίας, των απειλών και των τραυματικών περιστατικών; Από τι αποτελείται αυτό το σχέδιο;**

**Πώς βεβαιώνεστε ότι οι υπάλληλοι γνωρίζουν και τηρούν το σχέδιο;**

**Πώς αντιμετωπίζετε τη βία, τις απειλές και τα τραυματικά περιστατικά πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το επεισόδιο;**

Πριν

- Ορισμός σωματικής βίας και εξύβρισης
- Εκπαίδευση – διαχείριση συγκρούσεων και επικοινωνία
- Οδηγίες για τον τρόπο αντίδρασης των υπαλλήλων σε επεισόδια βίας, απειλές και άλλες τραυματικών περιστατικών
- Οδηγίες για την αντίδραση σε συγκρούσεις και καυγάδες μεταξύ ασθενών
- Κατάλληλες οδηγίες για την εργασία όταν οι υπάλληλοι είναι μόνοι
- Συναίνεση σχετικά με το ποια είναι η αποδεκτή συμπεριφορά

από τους ασθενείς και τον τρόπο ανάληψης δράσης για τον περιορισμό της απαράδεκτης συμπεριφοράς

- Σχεδιασμός εργασίας σε σχέση με τον κίνδυνο βίας
- Ενημέρωση ασθενών για τους χρόνους αναμονής
- Συστηματική επιθεώρηση

Κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά

- Αποτελεσματικές διαδικασίες συναγερμού
- Υποστήριξη από τη διοίκηση (συναφής συντονισμός καθηκόντων, σαφώς καθορισμένοι ρόλοι και καθήκοντα)
- Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες (γνώση και εφαρμογή)
- Ανασκόπηση (ομάδα προσωπικού από κοινού)

Μακροχρόνια παρακολούθηση

- Συμβουλευτική κρίσης - επαγγελματική
- Έρευνες και ανάλυση με στόχο την πρόληψη
- Επίβλεψη
- Καταγραφή περιστατικών

- Υποστήριξη από τη διοίκηση (π.χ. τηλεφωνική επικοινωνία, επιστροφή στην εργασία)
- Αναφορά στην Επιθεώρηση Εργασίας

#### **Τεχνικά μέτρα ασφαλείας και διάταξη**

- Συναγερμοί
- Φυσική διάταξη (οδοί διαφυγής, περιοχές βάδισης, μεγέθη δωματίων σε σχέση με τον αριθμό των ατόμων)
- Αίθουσες, αίθουσες αναμονής και περιοχές βάδισης με χαλαρωτική και ζεστή ατμόσφαιρα

**Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην μείωση του άγχους λόγω βίας και απειλών βίας;**

---

## **Συνέπειες σχετικές με την εργασία**

**Μπορείτε να αναγνωρίσετε τα παρακάτω ως συνέπειες της βίας και των τραυματικών περιστατικών;**

- «Άγχος» στον οργανισμό
- Το σύνδρομο του Ταρζάν - η συμπεριφορά ότι ο κίνδυνος βίας είναι ένας κίνδυνος τον οποίο πρέπει κανείς να συνηθίσει
- Πολλές επείγουσες κλήσεις στην αστυνομία
- Απώλεια αφοσίωσης στην πτέρυγα
- Παραμόρφωση του περιβάλλοντος από γκράφιτι
- Άλλο