



NIOSH **FAKTY W SKRÓCIE**

Pracownicy opieki domowej

Jak zapobiegać przemocy w pracy

Pracownicy opieki domowej mogą być narażeni na niebezpieczeństwo, ponieważ za każdym razem, gdy wkraczają do domu klienta lub jego społeczności, stykają się z niezabezpieczonym i nieprzewidywalnym otoczeniem. Postaci przemocy jest wiele – począwszy od nadużyć słownych, przez prześladowanie i groźby, aż po zabójstwo.

Nadużycia słowne ze strony klienta, członków jego rodziny lub jego społeczności są formą przemocy w miejscu pracy. Nadużycia słowne mogą być subtelne, np. prośba o pomoc spoza zakresu obowiązków zawodowych (np. sprzątanie), lub oczywiste, takie jak narzekanie na efekty pracy lub wygląd pracownika, a nawet groźenie pracownikowi.

PRACODAWCY POWINNI

- Ustanowić zasadę „zero tolerancji” dla wszelkich przejawów przemocy.
- Przeszkolić pracowników w zakresie rozpoznawania i zapobiegania przemocy w miejscu pracy.
- Zbadać wszystkie doniesienia na temat przemocy.
- Współpracować z policją w celu identyfikacji niebezpiecznych stref, w których należy podjąć szczególne środki ostrożności, i przekazać tę informację pracownikom.

PRACOWNICY POWINNI

- Wziąć udział w szkoleniu na temat zapobiegania przemocy.
- Zgłaszać do pracodawcy wszystkie przypadki przemocy, bez względu na ich zasięg.

RADZENIE SOBIE W SYTUACJI PRZEMOCY

- Rozważyć współpracę z osobą towarzyszącą na terenach zagrożonych przestępczością, a jeśli to możliwe, umawiać wizyty w ciągu dnia.
- Upewnić się co do lokalizacji i uzyskać dokładne wskazówki dojazdowe do domu lub mieszkania.
- Zawsze powiadamiać pracodawcę o aktualnym miejscu pobytu i spodziewanym czasie zgłoszenia się z powrotem u pracodawcy.
- Podczas samotnej jazdy zamykać szyby i drzwi pojazdu.
- Parkować samochód w dobrze oświetlonym miejscu, z dala od dużych drzew lub krzewów, w których mógłby ukryć się człowiek.
- Trzymać sprzęt medyczny, materiały i rzeczy osobiste w zamknięciu, poza zasięgiem wzroku, w bagażniku pojazdu.
- Przed wysiadaniem z samochodu sprawdzić otoczenie i sytuację wokół. W razie obaw nie wysiadać z samochodu.



- Pozostać w samochodzie i skontaktować się z kierowcą, jeśli zauważy się coś, co może zagrozić bezpieczeństwu, np. silne zapachy z wytwórni narkotyków, strzały czy krzyki i odgłosy walki.
- Podczas wizyty stosować się do podstawowych zasad bezpieczeństwa przez (1) zachowanie czujności, (2) ocenę każdej sytuacji pod kątem możliwej przemocy oraz (3) czujność wobec sygnałów zbliżającego się gwałtownego ataku, np. słowne wyrażenie gniewu i frustracji, gesty wyrażające groźbę, nadużywanie alkoholu lub narkotyków, obecność broni.
- Zawiadomić pracodawcę w razie zauważenia niezabezpieczonej broni w domu klienta.
- Zachowywać się tak, aby wspomagać rozładowanie złości poprzez (1) wyrażanie spokojnej, troskliwej postawy, (2) niereagowanie na prowokacje w postaci groźby, (3) niewydawanie rozkazów i (4) uznanie uczuć danej osoby.
- Unikać zachowań, które mogą być interpretowane jako agresywne (na przykład nazbyt szybkie ruchy, nazbyt bliskie zbliżenie się, niepotrzebne dotykanie lub głośne mówienie).
- Jeśli to możliwe, zachować otwartą drogę odwrotu.
- Zaufać własnemu rozsądkowi.
- Unikać sytuacji, w których odczuwalny jest dyskomfort psychiczny.
- W razie nadużycia słownego należy poprosić sprawcę takiego zachowania, aby przestał. Jeśli tego nie zrobi, należy wyjść i powiadomić pracodawcę.
- Jeśli nie można przejąć kontroli nad sytuacją, należy skrócić wizytę i wycofać się z tej sytuacji. W razie uczucia zagrożenia natychmiast opuścić to miejsce.
- Aby uzyskać pomoc, należy skorzystać z telefonu komórkowego i połączyć się z pracodawcą lub numerem 911 – w zależności od powagi sytuacji.
- W razie zaobserwowania przestępstwa należy skontaktować się z policją.

Jest to jedna z sześciu kart zawierających fakty w skrócie opracowane w celu zapewnienia praktycznej porady dla pracowników opieki domowej, oparta na *Badaniu zagrożeń NIOSH: Zagrożenia zawodowe w opiece domowej*, Publ. NIOSH nr 2010-125.

Nr telefonu: 1-800-CDC-INFO | TTY: 1-888-232-6348

e-mail: cdcinfo@cdc.gov | www.cdc.gov/niosh/topics/healthcare

Publikacja DHHS (NIOSH) nr 2012-118

Luty 2012

SAFER - HEALTHIER - PEOPLE™

DEPARTMENT ZDROWIA I OPIEKI SPOŁECZNEJ (DHHS)
Centra Kontroli i Prewencji Chorób
Narodowy Instytut Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (NIOSH)

