

ISPOVIJESTI DJELATNIKA HITNE PLUS+

'Pljuju nas, gaze, prijete smrću, ali mi smo i dalje tu za sve njih'

Piše [Ivana Mihaljević](#), subota, 30.10.2021. u 22:00



Foto: Pixsell

Oni su medicinske sestre i tehničari. Neki od njih u bolnicama rade preko 40 godina, a kroz svoju karijeru svjedočili su brojnim nasilnim situacijama. Prošli tjedan su u KBC Zagreb na hitni prijem ušetali nasilnici koji su pretukli dvojicu mladića, te su bacili medicinsku sestru na pod. Nekoliko dana poslije u Zadru pijani dvojac ulazi u trijažni šator u gluho doba noći i previja pijanog prijatelja koristeći bolnički materijal. Osoblje je najčešće na meti napadača.

Prijetnje, psovanje i ponižavanje osjete svaki dan na svojoj koži, a nitko im ne pomaže da se to spriječi. Neki od njih zbog toga nose trajne posljedice. Svake godine je zabilježeno desetak slučajeva u kojima je došlo do velike eskalacije nasilja, ali taj broj je nažalost mnogo veći jer se puno njih nikada nije prijavilo. Ovo su njihove priče, priče ljudi koji su tu da nam pomognu.

PRIČA 1.

Napala me i slomila mi vrat. Dvije godine sam se liječila, a puno toga još nije zacijelilo

Prije dvije godine njih sedam ušetalo je na onkološki odjel. Bili su naoružani do zuba. Vikali su, tukli su nas. Željeli su nas ozlijediti. Bilo je prestrašno, prisjeća se **Andreja Šajnić** jednog od najdramatičnijih dana na onkološkom odjelu zagrebačke bolnice Jordanovac u kojoj radi već 18 godina. Razlog napada? Član obitelji napadača je umro od karcinoma u terminalnoj fazi, a oni su smatrali da su za to krivi djelatnici bolnice. Nasrtali su na svakoga tko se u tom trenutku našao na odjelu na kojemu se liječe najteži bolesnici. Ništa ih nije moglo zaustaviti. Najteže je stradala Andrejina kolegica, koja je od straha od napadača željela ostati anonimna.



Foto: Patrik Macek/PIXSELL

- Napadačica me gurnula, a onda mi se zabila glavom u trbuh i pribila me uz štok. Uхватила me za jaknicu i više puta otresla glavom o štok. U jednom trenutku sam pala u nesvijest, a ona me hrvačkim potezom bacila na pod. Slomila mi je križnu kost i vrat, završila sam na operaciji. Rehabilitacija je trajala dvije godine. Tijelo još možemo popraviti, ali psihu jako teško. Imam civilni PTSP, danima nakon toga nisam spavala, mjesecima nisam izlazila iz kuće - prepričala je sa suzama u očima.

Ovih dana se vraća na posao, ali priznaje da joj se teško vratiti u okolinu gdje je nasilje svakodnevno.

- Najtužnije je to što nas bude sram reći obitelji kako su nas vrijeđali na poslu, jer znamo koliko savjesno obavljamo ovaj težak posao, a onda za nagradu redovito dobijemo niz uvreda. Ljudi si svašta dopuštaju, psihički nas zlostavljaju bez posljedica. Jednom sam vidjela mlađu kolegicu kako istrčava iz sobe pacijenta u suzama - dodala je.

NAJTEŽE JE KAD STRADAJU DJECA

**Ispovijesti iz zagrebačke Hitne:
Dođemo na krivu adresu, a žena
kaže: 'Sam Bog vas je poslao'**



Razočarana je jer se danima prije napada upozoravalo na počinitelje, a nitko nije učinio ništa da im pomogne.

- Ljudi vam to ne mogu razumjeti, ljudi koji ne rade u zdravstvu, koji je to zapravo stres kad ti moraš ostati pribran. Najčešće vam se događaju takve neugodnosti kad ste sami u smjeni, noćnoj ili popodnevnoj. Tad ste najranjiviji, a imate jedan određen opseg posla koji vi morate odraditi - rekla je Andreja. Da zaštiti djelatnike, bolnica je uvela vrata koja se automatski zatvaraju, a samo djelatnici imaju karticu za otvaranje. To im daje sigurnost jer ističu da češće doživljavaju napade od članova obitelji nego od samog bolesnika.

- Ponekad nam se dogodi da nam se pacijent ispričava u ime svoje pratnje - zaključila je.

PRIČA 2.

**Polijevao je benzinom sebe i mene.
Život mi je ovisio o jednom potezu
njegovog prsta**

- Događaj koji mi se najviše urezao u pamćenje je bio prije četiri godine. Kroz vrata je ušetao mladić koji je u ruci imao nekoliko litara benzina i upaljač. Od šoka se nisam mogao pomaknuti. Počeo se polijevati benzinom, bio je spreman ubiti i sebe i mene. Čovjek je stajao s upaljačem u ruci, jedan njegov potez je bio dovoljan da me ubije. Samo sam gledao u taj upaljač, ne znam ni kako smo se snašli i pozvali pomoć. Kako sam ga razgovorom uspio urazumiti. Još uvijek se tresem kad se toga sjetim - priča nam **Granit Shabanaj** (25), medicinski tehničar iz KBC-a Zagreb. Imao je samo 21 godinu kad je doživio takvu strahotu na radnom mjestu. Pitamo ga može li to zaboraviti i normalno nastaviti dalje.

- Nikako, svako malo se toga sjetim. To su situacije koje vas trajno obilježe. Svaki put kad dolazim na posao se pribojavam da se tako nešto ne ponovi. Zato i jesam upisao fakultet dentalne medicine. Iako sam jako želio ići na medicinu, nakon svega što sam ovdje vidio i čuo odluka je bila jednostavna. Želim se maknuti iz bolnice - rekao je Granit koji je uz stresan posao i uspješan student. Nasilje je postala svakodnevica zdravstvenih djelatnika. Minimalno jednom tjedno dožive neki oblik fizičkog nasilja, najčešće je to naguravanje ili čupanje za kutu, a verbalno nasilje skoro svaki dan. On radi na hitnom psihijatrijskom odjelu, a tamo su ovakvi incidenti česti. No medicinsko osoblje su istrenirani profesionalci koji znaju prepoznati bolest ili kad je netko bezobrazan. Bolnica kao mjesto nulte tolerancije na bilo koji oblik nasilja bi njima trebala pružati sigurnost, a oni se tamo osjećaju, kažu, potpuno nezaštićeno. Tužno

osjećaju, kažu, potpuno nezaštićeno. Tužno je to što je njima nasilje postalo normalno.



Foto: Marko Lukunic/PIXSELL

- Osjetiti svaki grublji fizički kontakt kao namjeru da nas se povrijedi bi nas samo psihički uništavalo - kaže nam Granit. S obitelji rijetko dijeli ono što proživljava na poslu da ih ne bi uznemiravao, najčešće

nešto istakne što te dotakne -
prokomentirao je. Ipak mu je najviše žao
umirućih ljudi koji skupa s osobljem moraju
trpjeti nasilno ponašanje pojedinaca. Prije
nekoliko mjeseci njegov teško bolesni stric
ležao je u ambulanti na hitnom prijemu i
borio se za život zadnjim atomima snage, a u
krevetu do njega čovjek koji je psovao,
vrijeđao i njemu uništavao zadnje trenutke
života.

PRIČA 3.

Žalost je ta što se od nas očekuje da uvrede, guranje i pljuvanje prihvatimo kao dio našeg posla

Gordana Miškulin, medicinska sestra na
odjelu psihijatrije na KBC-u Zagreb, u više
od 40 godina svog radnog staža proživjela
je mnoge situacije u kojima je bila životno

- Ljudi nas ovdje doživljavaju kao sluškinje liječniku koje će oni povrijediti bez posljedica. Žalost ovog cijelog sustava je ta što se od nas očekuje da uvrede, guranje i pljuvanje prihvatimo kao dio našeg posla. Ljudi ne shvaćaju da smo i mi krvavi ispod kože. Zdravstveni sustav je nakaradan i neumrežen, mi smo toga svjesni. Ljudi se za jednu pretragu naruče u nekoliko različitih bolnica i zato se stvaraju bezobrazno dugačke liste čekanja, a svi osoblje bolnice smatraju glavnim krivcima za to - rekla je.

U vrijeme ratnih zbivanja u Hrvatskoj, Gordana je radila u vinkovačkoj bolnici gdje su zbrinjavali sve, i Hrvate i Srbe. Ističe da su ona i njene kolege profesionalci i da ne zaslužuju takav tretman.

Nismo plaćeni da se prema nama tako ponašaju, plaćeni smo da ljudima pomognemo, da ih utješimo, da im damo toplu riječ kad to trebaju. Nas nisu učili da se tučemo. Nažalost, poslodavac nam nije platio ni tečaj samoobrane pa da se bar znamo obraniti kada netko nasrne. Neke situacije su nam postale smiješne jer smo shvatili da na njih ne možemo utjecati. Nekada nas uhvate za stražnjicu, pa nas štipaju, ali što ćeš, riječi tu rijetko pomažu. Sad smo i mi postali puno oprezniji, pa kad su neke teške situacije odmah zovemo policiju. Nismo ni mi više budale da nas netko mlati jer su nas ovdje stvarno dosta namlatili. U dnevnoj smjeni se još donekle osjećamo sigurno, ali po noći se sestre imaju razloga bojati. Nema sestre koja dolazi u noćnu smjenu sigurna jer je baš sve otvoreno - ispričala je.

PRIČA 4.

Godinama nas maltretiraju bez posljedica, tražili smo pomoć više puta i nitko ništa nije napravio

- Neki dan nam je na hitnu uletio jako agresivan čovjek. Sve nas je redom vrijeđao. Psovao nam je sve po spisku. Bacao je stvari i pljuvao nas je. Zaštitar mu nije mogao ništa. Pozvali smo policiju, a on je uspio pobjeći prije nego što su oni došli. Što se treba dogoditi da nas zaštite, kad se obratimo upravi dobijemo pusta očitovanja, ali nitko ne poduzima ništa. Svi se samo pitaju kakva je bila sestra, a ne kakav je bio pacijent - ispričao je **Tomislav Grgić**, medicinski tehničar na hitnom prijemu KBC-a Zagreb.

- Mi smo ovdje obitelj. Više vremena provodimo ovdje nego doma. Teško nam je gledati kada netko od naših kolega pokunji glavu i sluša uvrede. Ljudi ne znaju što znači hitna, misle da ovdje dolazite liječniku po redu po kojem su stigli (i na to jako paze). Ne! Ako je netko teško stradao u prometnoj nesreći, ne možete doći na red prije njega jer vas boli trbuh ili imate povišenu temperaturu. Oni to ne shvaćaju i to im je razlog da nas najstrašnije vrijeđaju i psuju - objasnio je Tomislav.

On i kolegica Sandra Polić na odjelu rade od prvog dana osnivanja, već 14 godina. Oni su voditelji smjene i brinu o tome da takve situacije ne eskaliraju.