

# Sindrom sagorijevanja kao uzrok nasilja nad starijim osobama u institucionalnom okruženju

---

**Klešić, Nikolina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:364456>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-15**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**

**PRAVNI FAKULTET**

**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Nikolina Klešić**

**SINDROM SAGORIJEVANJA KAO UZROK NASILJA NAD  
STARIJIM OSOBAMA U INSTITUCIONALNOM OKRUŽENJU**

**ZAVRŠNI RAD**

Prof.dr.sc. Silvia Rusac

Zagreb, 2022.

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja</b> .....	4
2.1. <i>Suvremene teorije i modeli</i> .....	4
2.2. <i>Izvori profesionalnog stresa</i> .....	6
<b>3. Nasilje nad starijim osobama u ustanovama</b> .....	8
3.1. <i>Prava starijih osoba</i> .....	9
3.2. <i>Teorijska objašnjenja nasilja nad starijim osobama</i> .....	10
3.2.1. <i>Teorija društvene razmjene</i> .....	11
3.2.2. <i>Situacijski model</i> .....	11
3.2.3. <i>Simboličko interakcijska teorija</i> .....	12
3.2.4. <i>Ekološki model</i> .....	13
3.3. <i>Oblici nasilja nad starijim osobama</i> .....	13
3.3.1. <i>Psihičko nasilje</i> .....	14
3.3.2. <i>Fizičko nasilje</i> .....	14
3.3.3. <i>Materijalno nasilje</i> .....	14
3.3.4. <i>Seksualno nasilje</i> .....	15
3.3.5. <i>Zanemarivanje</i> .....	15
3.4. <i>Uzroci nasilja nad starijim osobama</i> .....	16
<b>4. Sindrom sagorijevanja kao uzrok nasilja nad korisnicima u domovima za starije</b> .....	17
<b>5. Prevencija nasilja nad korisnicima domova za starije od strane osoblja</b> .....	19
<b>6. Uloga socijalnog rada</b> .....	21
<b>7. Zaključak</b> .....	22
<b>8. Literatura</b> .....	23

## SINDROM SAGORIJEVANJA KAO UZROK NASILJA NAD STARIJIM OSOBAMA U INSTITUCIONALNOM OKRUŽENJU

Sažetak:

*Suvremene demografske promjene dovode do sve veće potrebe starije populacije za skrbi od strane drugih osoba. Institucionalna skrb u tom pogledu skida velik dio tereta s članova obitelji koji često nisu u mogućnosti pružiti adekvatnu skrb svojim starijim rođacima. No iako bi život u ustanovi starijim osobama trebao omogućiti dostojanstven život i odgovarajuću kvalitetu života, sve se češće progovara o zlostavljačkom okruženju koje vlada ustanovama za starije. Istraživanjima se pokušalo objasniti najčešće uzroke institucionalnog nasilja, a kao jedan od vodećih rizičnih čimbenika navodi se izloženost sindromu sagorijevanja. Sagorijevanje na radnom mjestu opisuje se kao stanje emocionalne, mentalne i tjelesne iscrpljenosti koja se javlja uslijed dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu. Često se javlja u situacijama u kojima ne postoji sklad između onoga što se od djelatnika očekuje i njegovih stvarnih mogućnosti da izvrši određeni zadatak. Istraživanja koja su ispitivala povezanost izloženosti sindromu sagorijevanja i nasilničkog ponašanja prema korisnicima domova za starije osobe utvrdila su kako su djelatnici domova za starije koji procjenjuju viši stupanj profesionalnog sagorijevanja istovremeno češći počinitelji nasilja nad korisnicima.*

Ključne riječi:

Institucionalno nasilje, starije osobe, sindrom sagorijevanja

## BURNOUT SYNDROME AS A CAUSE OF VIOLENCE AGAINST THE ELDERLY IN AN INSTITUTIONAL ENVIRONMENT

Abstract:

*Contemporary demographic changes lead to an increasing need for the elderly population to be cared for by other persons. In this sense, institutional care takes the burden off family members who are often unable to provide adequate care for their elderly relatives. But even though life in an institution for the elderly should enable a dignified life and an adequate quality of life, more and more people are talking about the abusive environment which appears in nursing homes. Research has attempted to explain the most common causes of institutional violence, and exposure to burnout syndrome is cited as one of the leading risk factors. Burnout syndrome is described as a state of emotional, mental and physical exhaustion that occurs as a result of long-term exposure to professional stress. It often occurs in situations where there is no harmony between what is expected of the employee and his actual capabilities to perform a certain task. Research examining the connection between burnout syndrome and violent behavior towards users of nursing homes found that employees who assess a higher degree of burnout are more frequently perpetrators of violence against users.*

Key words:

Institutional violence, elderly people, burnout syndrome

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Nikolina Klešić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima osim onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Nikolina Klešić

Datum: 11. srpnja 2022.

## 1. Uvod

Starije su osobe obično u strahu od gubitka samostalnosti i neovisnosti te stoga preseljenje u dom za starije može biti krizno razdoblje njihovog života, a njihova ranjivost povećava se prisustvom nasilja. Problematika zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba u institucionalnom okruženju kompleksno je područje kojem se u akademskim krugovima ne posvećuje dovoljno pažnje. Pa tako usprkos sve većem zanimanju stručnjaka, ovo područje i dalje ostaje nedovoljno istraženo.

Ako se uzme u obzir povećanje očekivanog trajanja života zajedno s povećanjem broja i učestalosti kroničnih oboljenja može se zaključiti kako će sve većem broju starijih osoba biti potrebna institucionalna skrb. U nedostatku neformalne skrbi domovi za starije su mjesto koje im omogućuje da kraj svog životnog vijeka provedu u miru i zadovoljstvu uz adekvatnu i kvalitetnu skrb profesionalnog osoblja. No unatoč tome što bi ustanove trebale biti mjesto poštovanja i sigurne zamjene za dom starijoj osobi, u mnogim zemljama postoje dokazi o neadekvatnoj skrbi, zlostavljanju i zanemarivanju korisnika domova za starije osobe od strane profesionalnog osoblja (Malmedal i sur., 2014.).

Nasilje nad starijim osobama tek je nedavno prepoznato kao globalni problem. Tek se početkom 1980-ih godina ovom problemu počinje poklanjati više pozornosti (Mysyuk i sur., 2013.). Međutim, iako se prepoznala problematika nasilja nad starijim osobama još neko vrijeme nije bilo nikakvih pokušaja konceptualizacije ovog fenomena (Mysyuk i sur., 2013.). U 1970-im godinama definicije zlostavljanja starijih osoba fokusirale su se na fizičko nasilje starijih žena te se rabio izraz „granny battering“ što bi u prijevodu označavalo zlostavljanje baka. U kasnijim definicijama zlostavljanja starijih osoba fokus je ponovo stavljen na fizičko nasilje te se zlostavljanje starijih definiralo kao namjerno nanošenje fizičke boli, ozljede ili fizičko iscrpljivanje, zatvaranje ili uskraćivanje skrbi koja je potrebna za održavanje mentalnog i fizičkog zdravlja osobe (O'Malleya i sur., 1979., prema Mysyuk i sur., 2013.). Prve definicije zlostavljanja starijih osoba naglasak su stavljale na ranjive i nezaštićene starije žene, a zlostavljanje se povezivalo isključivo s fizičkim nasiljem (Mysyuk i sur., 2013.). Nešto

kasnije definicije zlostavljanja starijih osoba uključile su različite čimbenike rizika te različite vrste zlostavljanja, a proširen je i krug žrtava i počinitelja nasilja nad starijim osobama (Mysyuk i sur., 2013.). Trenutno najrasprostranjenija definicija zlostavljanja starijih osoba je definicija Svjetske zdravstvene organizacije koja zlostavljanje starijih osoba opisuje kao jednokratni ili ponavljajući čin ili nedostatak odgovarajućeg postupanja koji se događa u bilo kojem odnosu u kojem postoji očekivanje i povjerenje, a koji starijoj osobi nanosi štetu ili nepriliku (Svjetska zdravstvena organizacija, 2002., prema Mysyuk i sur., 2013.). Uz to, posebnu pažnju treba pridati institucionalnom nasilju starijih osoba. Institucionalno nasilje osoba starije životne dobi veže se uz izostanak financijskih sredstava i socijalne sigurnosti koji osiguravaju zadovoljavajuću kvalitetu života starije osobe. Takvo nasilje podrazumijeva diskriminirajuće politike i prakse usmjerene starijim osobama, a uključuju uznemiravajuće i neodgovarajuće postupke javnih službi (Rusac i Čizmin, 2011.). Institucionalno nasilje odnosi se na nasilje usmjereno osobama smještenim u ustanovama poput domova za starije, bolnicama ili ustanovama za dugotrajnu skrb. Istraživanjima su se potvrdili brojni čimbenici koji utječu na pojavu nasilja nad starijim osobama u institucionalnom okruženju te oni obično uključuju neadekvatno obrazovanje profesionalnog osoblja, nedostatak vremena i zaposlenika te česta promjena zaposlenika, ali i profesionalni stres odnosno sindrom sagorijevanja na poslu (Rusac, 2021).

Profesionalni stres upućuje na nesklad između pojedinca i zahtjeva iz okoline te je zasigurno jedan od ključnih čimbenika koji vode prema sindromu sagorijevanja (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Stres na poslu ili profesionalni stres također se definira i kao niz štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na događaje u kojima zahtjevi posla nisu u skladu sa sposobnostima, mogućnostima i potrebama pojedinca (Arambašić, 2003.). Sličnu definiciju navode i Ajduković i Ajduković (1996.) kada profesionalnim stresom opisuje nesklad između zahtjeva radnog mjesta i okoline u odnosu na naše mogućnosti, želje i očekivanja da tim zahtjevima i udovoljimo. Jedna od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu je sindrom sagorijevanja na radnom mjestu. Sagorijevanje na radnom mjestu (eng. *burnout*) označava stanje emocionalne, mentalne i tjelesne

iscrpljenosti a koja se javlja kao posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu. Ono se najčešće javlja u situacijama kada ne postoji sklad između zahtjeva radnog mjesta na kojem pojedinac radi i njegovih mogućnosti, očekivanja i želja. Na razini Europske unije, stres na radnom mjestu smatra se drugim najčešćim problemom povezanim s poslom te on pogađa 28% radnika. Također je uzrok četvrtine svih odsutnosti s posla radi zdravstvenih tegoba povezanih s radom koje traju 2 ili više tjedana (CeZam Zaprešić, 2021.).

U istraživanjima koja su se bavila problematikom sindroma sagorijevanja i nasilja u ustanovama za starije dokazana je pozitivna povezanost između više razine izloženosti profesionalnom sagorijevanju s većom učestalošću nasilničkog ponašanja profesionalnog osoblja prema korisnicima. Sukladno tome, rezultati istraživanja Bužgova i Ivanova (2011.) potvrđuju kako su zaposlenici počinitelji psihičkog i fizičkog nasilja češće nezadovoljni svojim radnim uvjetima, slabije su motivirani za rad od strane nadređenih te procjenjuju visoku razinu profesionalnog stresa. S druge strane, isto istraživanje nije pokazalo značajnu povezanost između nasilja nad starijim osobama i osobnim karakteristikama zaposlenika poput obrazovanja, bračnog statusa, broja djece ili osobne motivacije. Georgen (2001.) je proveo anketu o zlostavljanju starijih osoba u ustanovama za starije u Njemačkoj. Anketom je obuhvaćeno 80 ispitanika, osoba zaposlenih u ustanovama za starije, a rezultati su pokazali kako osoblje najčešće počini različite vrste verbalnog nasilja i zanemarivanje dok neki oblici poput težeg fizičkog nasilja nisu uopće prijavljivani (Georgen, 2001.). U istom radu Georgen (2001.) uspoređuje korelaciju između mjera zlostavljanja i zanemarivanja i stresa na poslu. Rezultati pokazuju kako se zaposlenici koji češće čine nasilje nad korisnicima opisuju kao sagorjeli i emocionalno iscrpljeni. Bontgard i suradnici (2021.) u svojem su radu istražili čimbenike rizika na strani osoblja povezanih sa zlostavljanjem korisnika u norveškim domovima za starije i nemoćne osobe. Sukladno ekološkom modelu rezultati istraživanja potvrdili su kako različiti čimbenici povećavaju vjerojatnost da će osoblje zaposleno u domovima počinuti psihičko i fizičko zlostavljanje te zanemarivanje. Najčešći pokazatelji koji su bili povezani sa počinjenjem svih oblika nasilja bile su poteškoće psihičkog funkcioniranja, želja za napuštanjem profesije, loši stavovi osoblja prema korisnicima s demencijom kao i



doživljavanje sukoba u odnosu s korisnicima i agresija korisnika prema osoblju (Bontgard i sur., 2021.).

## **2. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja**

Pojam stresa može se definirati kao promjena u psihičkom ili fizičkom stanju pojedinca koja se javlja kao odgovor na različite životne situacije koje predstavljaju izazov, prijetnju ili ugrožavaju sigurnost pojedinca. Takve situacije nazivaju se stresorima. Stres na radnom mjestu, odnosno profesionalni stres, definira se kao promjena u psihičkom ili fizičkom stanju čovjeka, a koja se javlja kao odgovor na stresore na radnom mjestu (Colligan i sur., 2006.). Profesionalni stres javlja se najčešće među pomažućim profesijama radi specifičnosti rada s ljudima (Ajduković i Ajduković, 1996.). Pri pomažućim profesijama javlja se veća razina stresa zbog neposredne komunikacije s osobama u stanju ovisnosti o tuđoj pomoći. Takav odnos uključuje i neposredno uživanje u emocionalno stanje osobe u potrebi te se često javlja nesklad između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomagača da pomogne toj osobi (Ajduković i Ajduković, 1996.). Dugotrajna izloženost profesionalnom stresu vodi do sagorijevanja na poslu kojim se opisuje stanje kada stručnjaci s vremenom postaju depresivni, nemotivirani za posao, emocionalno prazni i obeshrabreni (Ajduković i Ajduković, 1996.). U procesu profesionalnog sagorijevanja stručnjaci obično pokazuju različite tjelesne simptome stresa, smanjenje obrambenih mehanizama organizma, veći broj ozljeda, a dotadašnju empatiju zamjenjuju cinizmom i ravnodušnosti. Pojavu takvih poteškoća djelomično se može objasniti osobinama ličnosti samih stručnjaka ali izvori se mogu pronaći i u nizu drugih okolnosti koje nisu vezane za samu osobu. Zbog toga bi prevencija profesionalnog stresa svih stručnjaka trebala biti glavni dugoročni interes poslodavaca, a kako bi se spriječile štetne posljedice profesionalnog stresa važno je razumjeti ključne suvremene teorije i modele profesionalnog stresa.

### *2.1. Suvremene teorije i modeli*

Hassard i Cox (2011.) u svom radu opisuju četiri glavne teorije profesionalnog stresa. Tri teorije strukturalnog su tipa i one opisuju odnos između varijabli ključnih za

nastanak stresa, a četvrta teorija procesnog je tipa i ona opisuje procese koji proizlaze iz tih odnosa.

Prva teorija koju opisuju Hassard i Cox (2011.) je teorija usklađenosti osobe i okoline. Navedenu teoriju razvili su Kahn, French, Caplan i Van Harrison (prema Hassard i Cox, 2011.). U svojoj teoriji autori tvrde da se stres pojavljuje s nedostatkom usklađenosti između sposobnosti, mogućnosti i resursa pojedinca i zahtjeva koje pred njega postavlja radno okruženje. Nedostatak usklađenosti obično se javlja u sljedeća tri oblika, da zahtjevi radnog okruženja nadilaze sposobnosti pojedinca, da radno okruženje ne zadovoljava potrebe pojedinca, dok je treći oblik kombinacija navedenih.

Druga teorija prema Hassard i Cox (2011.) je teorija zahtjeva posla i kontrole posla. Ona objašnjava da do prevelikog naprezanja na poslu dolazi kada se psihološki zahtjevi na poslu pojavljuju istodobno s nemogućnošću osobe da ih kontrolira. Psihološki zahtjevi na poslu odnose se na opseg i količinu posla, dok se nemogućnost osobe da ih kontrolira odnosi na autoritet pojedinca te njegovu sposobnost da donosi odluke kao i sposobnosti koje posjeduje a koje mu omogućuju obavljanje određenih poslova. Sukladno takvoj teoriji zaključuje se kako osobe koje su na radnom mjestu izložene velikim zahtjevima, a istovremeno imaju slabu mogućnost kontrole istih, pod većim su rizikom profesionalnog stresa. Teorija je naknadno proširena i trećom, socijalnom dimenzijom koja se odnosi na socijalnu podršku. Zaključno, pod rizikom profesionalnog stresa su osobe suočene s teškim zahtjevima radnog mjesta, koje nemaju dovoljno kontrole nad zahtjevima koji su im postavljeni, a uz to nedostaje im socijalna podrška suradnika u radnom okruženju.

Treća teorija problematizira nesklad uloženog napora i dobivenih nagrada. Teoriju je razvio Johannes (1990., prema Hassard i Cox, 2011.). Teorija počiva na modelu društvene razmjene, odnosno polazi se od toga da zaposlenik za uloženi trud na radnom mjestu bude nagrađen adekvatnom nagradom u vidu novca, poštovanja i ugleda ili većih poslovnih mogućnosti. U slučaju nesklada uloženog truda i dobivene nagrade javlja se emocionalna uznemirenost koja se povezuje sa stresnom reakcijom organizma što povećava rizik od nastanka bolesti.

Kao posljednje objašnjenje profesionalnog stresa Hassard i Cox (2011.) navode transakcijski model. Sukladno transakcijskom modelu stres predstavlja rezultat dinamične interakcije između pojedinca i njegove okoline. Njegova posebnost u odnosu na prethodne teorije je što on tvrdi kako razina stresa pojedinca ovisi isključivo o njegovoj percepciji. Prema tome, razina stresa ovisit će o tome kako osoba percipira zahtjeve koje radno okruženje pred nju postavlja te kako procjenjuje svoje sposobnosti, mogućnosti i resurse da istima udovolji. Stres se javlja u situacijama kada osoba percipira kako radni zahtjevi nadilaze njezine sposobnosti.

## *2.2. Izvori profesionalnog stresa*

Specifični izvori stresa za stručnjake pomagače su mnogobrojni. Ajduković (1996.) izvore profesionalnog stresa pomagača svrstava u dvije osnovne skupine. Prvu skupinu čine osobine ličnosti pomagača, njihova prethodna iskustva, stil rada, sustav vrijednosti i druge osobine vezane uz samu osobu pomagača. Drugu skupinu čine izvori nevezani uz osobu pomagača te to mogu biti radni uvjeti i organizacija rada, odnosi unutar organizacije te vrsta korisnika.

Izvore koji ovise o samoj osobi pomagača Ajduković (1996.) naziva unutrašnjim izvorima. Autor tako zaključuje kako profesionalnom stresu pridonose nerealna očekivanja od posla kao i nerealna očekivanja od samoga sebe (Ajduković, 1996.). Takve će si osobe često postavljati vrlo visoke radne ciljeve koji neće biti u skladu sa stvarnim mogućnostima. Uz to, pretjerana identifikacija s osobom kojoj se pomaže i njezinom poteškoćom također pogoduje stresu pomagača. Osobe koje se odlučuju za pomažuće profesije obično karakterizira visoka razina empatičnosti te se upravo iz tog razloga nerijetko poistovjećuju s ljudima s kojima rade, a to ih dovodi do osjećaja krivnje jer se nalaze u povoljnijoj životnoj situaciji od osobe s kojom rade (Ajduković, 1996.). Također, ukoliko osoba ima stalnu potrebu za kontrolom, pretjerano je vezana za posao i pod pritiskom je jer smatra da snosi svu odgovornost svog posla izgledno je da će biti pod većim opterećenjem. Nastavno na to, izvor profesionalnog stresa leži i u činjenici da se osoba identificira s poslom u tolikoj mjeri da posao postaje glavni sadržaj njezine svakodnevice te ona ne prepušta drugima niti jedan dio svoga posla. Izvor su stresa također i osobine poput pretjerane upornosti, rigidnosti i tvrdoglavosti

u postizanju radnih ciljeva te nedjelotvorno korištenje radnog vremena. Pod većim pritiskom naći će se i osoba kojoj je sve podjednako važno te nema redoslijed radnih prioriteta kao i ona osoba koja ima osjećaj stručne nekompetentnosti (Ajduković, 1996.).

Skupina izvora profesionalnog stresa nevezanih za osobu pomagača autor naziva vanjskim izvorima, a njih dijeli na izvore vezane za radne uvjete, izvore vezane uz organizaciju rada, izvore vezane uz odnose unutar organizacije te izvore vezane uz vrstu pomažuće profesije i obilježja korisnika (Ajduković, 1996.). Izvori vezani za radne uvjete podrazumijevaju premalen, neprikladan i neopremljen prostor za rad, neodgovarajuće mikroklimatske uvjete, pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost korisnicima, prevelik broj korisnika i stiješnjenost te nedostatak mjesta za vođenje povjerljivih razgovora s korisnicima (Ajduković, 1996.). Izvori profesionalnog stresa vezani za organizaciju rada obuhvaćaju pretjeranu izloženost izravnom radu s korisnicima, vremenski pritisak zbog neprikladnih rokova, preveliku odgovornost u odnosu na mogućnosti rješavanja teškoće korisnika, premalo suradnika, nedovoljno odmora, nejasnu organizacijsku strukturu, nejasno određene uloge, zadatke i očekivanja od pomagača, nejasnu podjelu posla, odgovornosti, nejasna pravila napredovanja, nagrađivanja i profesionalnog osposobljavanja i sličnih organizacijskih uvjeta (Ajduković, 1996.). Profesionalni stres izvore može imati i u odnosima s drugima unutar organizacije te su prema Ajduković (1996.) upravo oni najčešće spominjani izvori profesionalnog stresa. Kao posljednji izvor stresa navodi se vrsta pomažuće profesije i obilježja korisnika, a pod njima se misli na prevelik broj osoba koje zahtijevaju stalnu i intenzivnu pomoć (Ajduković, 1996.). Također se misli i na osobe s višestrukim teškoćama koje ujedno imaju male izgleda za rješavanje, jednoličnost poteškoća osoba s kojima se radi, mogućnost da korisnik pomagača fizički napadne te moguća sličnost iskustva pomagača s traumatskim iskustvima korisnika (Ajduković, 1996.).

Kada govorimo o ustanovama za skrb o osobama starije dobi, najčešći izvori stresa za medicinske sestre i tehničare uz smjenski i prekovremeni rad bili bi manjak resursa te povećani broj korisnika. Također se navode i loši odnosi s nadređenima, sukobi s kolegama ali i pacijentima te prevelika očekivanja nadređenih (Nayomi, 2016.).

Medicinske sestre i tehničari za vrijeme radnog vremena često su izolirani unutar odjela uz velike vremenske pritiske i mnogobrojne zadatke. Takvo opterećenje vezano za okolnosti radnog mjesta predstavlja glavni izvor profesionalnog stresa medicinskih sestara i tehničara, a stres dodatno povećavaju čimbenici poput sukoba na radnom mjestu, neadekvatan stil vođenja i upravljanja ustanovom kao i emocionalni teret konstantne skrbi o drugima. Također, odgovornost za ljudski život, konflikti, nedostatak osoblja, loš timski rad, neadekvatna plaća, nemogućnost napredovanja glavni su izvori emocionalne iscrpljenosti i profesionalnog stresa medicinskih sestara unatoč adekvatnom obrazovanju i pripremljenosti (Badran Abdulrahman, 2003.). Uz navedeno, nedostatak medicinskog osoblja konstantno se povećava na globalnoj razini jednako kao i pojava kroničnih oboljenja i udio starije populacije u ukupnom stanovništvu. Iz toga se može zaključiti kako će u budućnosti medicinske sestre i tehničari pred sobom imati sve više zahtijeva te će se suočavati s brojnim već poznatim ali i novim stresorima koje nosi sestrinska profesija (Badran Abdulrahman, 2003.).

### **3. Nasilje nad starijim osobama u ustanovama**

Nasilje nad starijim osobama određuje se kao skup ponašanja čiji je cilj kontroliranje osobe uporabom sile, zastrašivanjem i manipuliranjem te ono predstavlja kompleksan javnozdravstveni problem kojim se zadire u sve razine ljudskog postojanja kao i u područje ljudskih prava (Rusac, 2006.). Institucionalno nasilje odnosi se na zlostavljanje starijih osoba u ustanovama, a podrazumijeva različite oblike zanemarivanja i uskraćivanje skrbi, uznemiravanja i maltretiranja koje starije osobe doživljavaju od strane njegovatelja i drugih osoba tijekom smještaja u ustanovi (Udruga žena Vukovar, 2022.). Osobe starije životne dobi koje su smještene u ustanovama u većem su riziku zlostavljanja zbog svoje ovisnosti o tuđoj pomoći. No unatoč tome, tema nasilja nad osobama starije životne dobi nedovoljno je istražena. Razlog tome leži u činjenici da su podaci o ovoj vrsti nasilja ograničeni budući da su ustanove koje skrbe o osobama starije dobi obično u strahu od objavljivanja podataka koji im mogu izrazito narušiti sliku u javnosti. S druge strane, kod osoba starije životne dobi javlja se problem neupućenosti, starije osobe često krive sebe za nasilje koje doživljavaju te smatraju svoju situaciju sramotnom i boje se posljedica prijavljivanja nasilja (Udruga žena Vukovar, 2022.).

### *3.1. Prava starijih osoba*

Kako bi se naglasila važnost osiguravanja životne sredine prilagodljive potrebama i sposobnostima osoba starije životne dobi, Glavna Skupština Ujedinjenih naroda 14. prosinca 1990. proglasila je rezoluciju 45/106. Trudeći se stvoriti društvo za sve generacije, Ujedinjeni narodi promiču međunarodnu obvezu primjene načela o skrbi za starije osobe koja su nastala radi potrebe za društvom koje naglašava društveno sudjelovanje, samoispunjenje, neovisnost, skrb i dostojanstvo svih članova društva. Na drugoj Svjetskoj skupštini posvećenoj starenju usvojen je Madridski akcijski međunarodni plan o starenju kojim bi se trebalo odgovoriti izazovima starenja stanovništva u 21. stoljeću te bi se također promovirao razvoj društva za sve generacije (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Ujedinjeni narodi (prema Vukovarsko-srijemska županije, 2022.) navode 5 načela o skrbi za starije osobe, a to su načela neovisnosti, društvenog sudjelovanja, skrbi, samoispunjenja i dostojanstva.

Načelom neovisnosti starijim osobama treba se omogućiti dostupnost odgovarajuće hrane, vode, stanovanja, odjeće te zdravstvene skrbi kroz osiguranje dohotka, podrške i potpore zajednice i kroz samopomoć. Starijim osobama treba se osigurati mogućnost rada ili obavljanja drugih aktivnosti kojima će se osigurati dohodak kao i mogućnost sudjelovanja u odlučivanju kada će starije osobe ići u mirovinu. Načelo neovisnosti također jamči osiguranje pristupa odgovarajućim obrazovnim programima i programima za stjecanje vještina kao i mogućnost življenja u sigurnoj sredini koja se može prilagoditi potrebama i sposobnostima generacije treće dobi što ujedno obuhvaća i mogućnost življenja u vlastitom domu što je duže moguće (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Načelo društvenog sudjelovanja određuje kako bi stariji ljudi trebali ostati sastavan dio društva, aktivno sudjelovati u politici koja izravno utječe na njihovo blagostanje te dijeliti svoja znanja i vještine s mlađim generacijama. Starije osobe trebale bi tražiti i stvoriti mogućnosti za rad u korist vlastite društvene zajednice te uključivanje u aktivnosti primjerene svojim interesima i sposobnostima. Osobe starije životne dobi

trebale bi organizirati i pokretati udruge za starije (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Načelo skrbi starijim osobama jamči korist od obitelji te zaštitu i skrb koju im pruža zajednica u skladu sa stavovima i vrijednostima društva u kojem žive. Osobe starije životne dobi trebale bi imati neometan pristup zdravstvenoj skrbi koja će im omogućiti održavanje i postizanje najbolje moguće razine fizičkog, socijalnog i emocionalnog blagostanja te će spriječiti ili usporiti početak bolesti. Načelom skrbi jamči se pristup socijalnim i zakonodavnim službama radi zaštite, skrbi i unapređenja samostalnosti starijih osoba. Ispunjenjem načela skrbi starije osobe moći će koristiti odgovarajuće razine institucionalne skrbi te će moći ostvariti svoja ljudska prava i temeljne slobode koje su im zajamčene Ustavom Republike Hrvatske i drugim zakonima (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Načelom samoispunjenja starijim osobama jamči se mogućnost ostvarenja cjelovita razvitka vlastitih potencijala te pristup obrazovnim, kulturnim, duhovnim i rekreacijskim sredstvima društva u kojem žive (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Načelom dostojanstva osobama starije životne dobi jamči se dostojanstven i siguran život uz zaštitu od izrabljivanja i tjelesnog i psihičkog zlostavljanja kao i sigurnost da će se s njima postupati pošteno te da će biti cijenjeni bez obzira na svoju dob, rasnu ili etničku pripadnost, invaliditet ili drugi status ili gospodarski doprinos (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

Nepoštivanje navedenih načela skrbi o osobama starije životne dobi u ustanovama ujedno se smatra i zlostavljanjem starijih osoba. Ujedinjeni narodi su međunarodnim danom starijih osoba proglasili 1. listopada (Vukovarsko-srijemska županija, 2022.).

### *3.2. Teorijska objašnjenja nasilja nad starijim osobama*

Zlostavljanje starijih osoba sve je češća pojava diljem svijeta. Iako se ne smatra novom pojavom, interes za nasilje nad osobama treće dobi javlja se relativno nedavno. Starenjem stanovništva sve se više pažnje posvećuje globalnim problemima koji

zahvaćaju stariju populaciju kao što su kvaliteta života i psihološka dobrobit (Momtaz i sur., 2013.). Postoje različite teorije različitih disciplina, poput psihologije, sociologije, biologije, koje objašnjavaju uzroke i posljedice nasilja nad osobama starije životne dobi.

### *3.2.1. Teorija društvene razmjene*

Među teorijama koje objašnjavaju nasilje nad osobama starije životne dobi prva će biti objašnjena teorija društvene razmjene. Teorija društvene razmjene djeluje po principu Epikurovog hedonističkog računa, a prema kojem ljudi računaju koliko im neki postupak donosi boli a koliko užitka (Aleggia i Vine, 2006.). Teorija društvene razmjene podrazumijeva postojanje dvije strane među kojima obje primaju ili pružaju određenu uslugu pri čemu će interakcija između te dvije strane biti pozitivno procijenjena ako obje strane imaju podjednaku korist u odnosu. Sukladno teoriji društvene razmjene, nasilje nad osobama starije životne dobi javlja se radi ovisnosti starije osobe o pružatelju usluge ili radi ovisnosti pružatelja usluge o starijoj osobi (Momtaz i sur., 2013.).

Za početak, pretpostavlja se kako je nasilje nad osobama starije životne dobi rezultat povećane ovisnosti starijih ljudi o osobi koja o njima skrbi. Starenjem ljudi postaju osjetljiviji, ranjiviji i ovisniji o skrbi i pomoći drugih ljudi što ih stavlja u rizičniji položaj kada je o nasilju riječ. Kada osoba koja pruža skrb starijoj osobi procijeni kako je starija osoba u potpunosti ovisna o njezinoj pomoći stvara se ljutnja i njegovateljski stres koji vodi do nasilnog ponašanja njegovatelja (Momtaz i sur., 2013.).

S druge strane, nasilje se može javiti i u situaciji u kojoj je osoba njegovatelj ovisna o starijoj osobi financijski ili na neki drugi način. Tada se nasilje smatra pokušajem uspostavljanja kontrole nad starijom osobom (Momtaz i sur., 2013.).

### *3.2.2. Situacijski model*

Situacijski model jedna je od prvih teorija koja je objašnjavala nasilje nad starijim osobama. Fokus ovog modela jesu stres i sagorijevanje pružatelja skrbi koji su poznati



kao uzroci zlostavljanja starijih osoba. Prema situacijskom modelu, osoba koja skrbi o starijoj osobi u situaciji stresa i nemogućnosti nošenja sa teretom kojeg skrbi o starijoj osobi sa sobom nosi stvara nasilničko okruženje. Starija osoba se radi svoje nemoći i potrebe za skrbi u takvoj situaciji promatra kao izvor stresa. Ukratko, negovatelji koji se suočavaju s negovateljskim stresom u većem su riziku da postanu počinitelji nasilja prema svojim ranjivim i nemoćnim korisnicima. Gledano iz takve perspektive, nasilničko postupanje predstavlja iracionalan odgovor na stresnu situaciju u kojoj se nalazi negovatelj (Alaggia i Vine, 2006.).

Nedostatak ove teorije je činjenica kako neki negovatelji unatoč jednako stresnim situacijama ipak neće postati zlostavljači. Drugi nedostatak predstavlja identifikacija starije osobe kao uzrok stresne situacije. Nastavno na to, istraživenem McDonald i Collins (prema Alaggia i Vine, 2006.) potvrdilo se kako ukupno sedam od deset ispitanih medicinskih sestara smatra pacijenta uzrokom stresa i mogućeg zlostavljanja.

### *3.2.3. Simboličko interakcijska teorija*

Termin simbolička interakcija odnosi se na svojstvo specifično za ljudsku interakciju, a to je sposobnost ljudi da interpretiraju uzajamne interakcije. Ljudi neće reagirati direktno u međusobnoj interakciji već će njihova reakcija ovisiti o značenju koje oni sami pridaju određenoj interakciji. Simboličko interakcijska teorija koristi se pri definiranju nasilja nad starijim osobama, a fokus teorije predstavlja interakcija između starije osobe i negovatelja. No stvarni fokus nije samo na ponašanju subjekata već i na njihovim subjektivnim interpretacijama takvog ponašanja. Istraživanja pokazuju kako je subjektivna interpretacija određene situacije, teškoće ili stresa katkada bolji pokazatelj opterećenja u usporedbi sa stvarnom razinom opterećenja (McDonald i Collins, 2000., prema Rusac i Čizmin, 2011.).

Socijalno učenje smatra se dijelom simboličko interakcijske teorije. Zlostavljači zlostavljačko ponašanje najčešće nauče jer su i sami bili žrtve ili svjedoci nasilja. Kao nedostatak ovakvog promatranja smatra se činjenica da zlostavljačima ne postaju svi negovatelji koji su bili žrtve nasilja ranije u djetinjstvu (Health Canada, 2022.).

### *3.2.4. Ekološki model*

S obzirom na to da nasilje nad osobama starije životne dobi predstavlja kompleksno područje, istraživači sve češće primjenjuju ekološki model objašnjenja nasilja nad starijim osobama koji fokus stavlja na veći broj čimbenika rizika na tri različite razine (Health Canada, 2022.). Prva je razina individualna te ona uključuje osobine ličnosti starije osobe, razvojni put pojedinca, njegove vrijednosti i uvjerenja. Također se odnosi i na osobine ličnosti nasilnika kao i obilježja članova obitelji koji trpe nasilje. Druga razina je obiteljska, a ona uključuje obiteljsku dinamiku, uloge i obrasce ponašanja članova obitelji. Posljednja razina je sociokulturna i ona uključuje gospodarske odnose, obilježja i vrijednosti lokalne zajednice, zakonodavni okvir te društvene stavove o nasilju (Health Canada, 2022.). Osoba stupa u kontakte na svim navedenim razinama te ako se želi razumjeti razvoj pojedinca važno je razumjeti interakcije pojedinca i njegove sadašnje i prošle okoline. Ekološki model proučava starenje u kontekstu okoline u kojoj pojedinac živi, u međusobnoj povezanosti s osobnim i povijesnim obilježjima te sposobnostima prilagodbe pojedinca (Health Canada, 2022.).

### *3.3. Oblici nasilja nad starijim osobama*

Nasilje nad osobama starije životne dobi može se odvijati unutar obitelji koja za nju skrbi ili unutar ustanove u koju je osoba smještena. Nasilje unutar ustanova često se dijeli na psihičko, fizičko, materijalno i seksualno zlostavljanje te zanemarivanje (Udruga žena Vukovar, 2022.). Jednako tako, osobe starije životne dobi mogu doživjeti više različitih oblika zlostavljanja istovremeno. Kada govorimo o takvom višestrukom nasilju, važno je da zaposlenici ustanova za skrb o starijim osobama, članovi obitelji starije osobe, ali i kompletna javnost budu upoznati s vrstama zlostavljanja i znakovima koji ukazuju na moguće zlostavljanje kako bi se ono na vrijeme uočilo.

### *3.3.1. Psihičko nasilje*

Psihičko ili emocionalno nasilje odnosi se na namjernu uporabu sile koja starijoj osobi nanosi psihičku bol, strah, tugu ili nevolju. Psihičko nasilje može se pojaviti u različitim oblicima, pa tako njegovatelji u ustanovama mogu omalovažavati stariju osobu, nazivati ih ružnim imenima, zastrašivati ih ili im braniti kontakte s bliskim osobama (Nursing home abuse center, 2022.a). Znakovi koji ukazuju da starija osoba trpi psihičko nasilje mogu biti različiti. Prema Neno i Neno (2005.) starija osoba će djelovati depresivno, anksiozno, zastrašeno, povučeno, ravnodušno ili čak agresivno. Starije osobe koje trpe psihičko nasilje često će se truditi zadovoljiti zahtjeve drugih. Također, pokazivat će strah ili će odbijati njegu određenog člana osoblja koji je vjerojatni počinitelj nasilja. Starije osobe pokazivat će strah ili strepnju neposredno prije dolaska i nakon odlaska osobe koja je počinitelj nasilja. Osoba koja trpi psihičko nasilje često će pokazivati iznenadne promjene ponašanja ili raspoloženja (Neno i Neno, 2005.).

### *3.3.2. Fizičko nasilje*

Fizičko ili tjelesno nasilje označava namjernu uporabu sile na starijoj osobi te ono podrazumijeva udaranje, guranje, mlaćenje, šamaranje, fizičko sputavanje starije osobe i druge oblike grubog ophođenja prema starijoj osobi (Nursing home abuse center, 2022.a). Znakovi koji pokazuju da starija osoba trpi tjelesno nasilje jesu višestruke modrice, često na skrivenim mjestima kao što je unutrašnjost bedara, kao i modrice različitog stupnja zacjeljenja. Uz to, znakovi mogu biti opekline, neobjašnjive ozlijede ili stanja, dekubitus i ne liječene rane, gubitak tjelesne težine, neodgovarajuća upotreba lijekova i drugi tjelesni znakovi koji upućuju na grubo ophođenje prema starijoj osobi (Neno i Neno, 2005.).

### *3.3.3. Materijalno nasilje*

Materijalno ili financijsko nasilje je pojava koja obuhvaća nezakonito i neodgovarajuće korištenje resursa starije osobe od strane osobe u koju ona ima povjerenja. Počinitelji financijskog nasilja jednako mogu biti zaposlenici ustanova,

članovi obitelji ili stranci (Nursing home abuse center, 2022.a). Znakovi upozorenja za financijsko nasilje su neobjašnjive transakcije na bankovnim računima starije osobe, nedostatak novca unatoč odgovarajućim prihodima, neočekivan prijenos imovine članu obitelji ili drugoj osobi, neobjašnjivi gubitak dragocjenih stvari uključujući nakit, umjetnine, novac, odjeću i druge osobne stvari. Uz sve navedene znakove, starija osoba obično nije sposobna objasniti svoju promijenjenu financijsku situaciju (Neno i Neno, 2005.).

#### *3.3.4. Seksualno nasilje*

Seksualno zlostavljanje starijih osoba pokriva svaki nasilni i neželjeni spolni kontakt sa starijom osobom, a za koji starija osoba nije dala svoj pristanak. Često se odnosi na spolni kontakt sa starijim osobama oboljelim od demencije, Alzheimerove demencije ili druge kognitivne bolesti koja stariju osobu sprječava u davanju pristanka (Nursing home abuse center, 2022.a). Znakovi seksualnog nasilja su bol, svrab ili ozljeda genitalnog područja, poteškoće pri hodanju ili sjedenju zbog nelagode u genitalnom području, modrice i krvarenje genitalnog područja, poderano ili krvavo donje rublje, pojava spolnih bolesti, neobjašnjivi problemi s urinarnim kateterima te iznenadna promjena stavova starije osobe prema spolnim odnosima (Neno i Neno, 2005.).

#### *3.3.5. Zanemarivanje*

Zanemarivanje starije osobe poseban je oblik nasilja do kojeg dolazi kada njegovatelj ne uspijeva zaštititi stariju osobu od ozljede ili ne zadovoljava njezine osnovne životne potrebe zbog čega dolazi do ozbiljnih ozljeda ili bolesti starije osobe (Nursing home abuse center, 2022.a). Prema tome se zaključuje kako i nedostatak odgovarajućeg postupanja predstavlja nasilje (Neno i Neno, 2005.). Znakovi zanemarivanja starije osobe su dehidracija i malnutricija, neprikladna i prljava odjeća, nedostatak hrane, tekućine ili medikamentata, loša higijena, neliječene rane i ozljede kao i gubitak tjelesne težine (Neno i Neno, 2005.).

### *3.4. Uzroci nasilja nad starijim osobama*

Njegovateljski stres često se navodi kao uzrok nasilja nad osobama starije životne dobi. Također se zaključuje kako takav stres čini nasilje nad starijima razumljivije za mlađe generacije koje se ne mogu poistovjetiti s teškoćama starije dobi kao što su nemoćnost i ranjivost (Neno i Neno, 2005.). No jedan od glavnih razloga zlostavljanja starijih osoba u ustanovama je nedostatak odgovarajućeg osoblja radi kojeg korisnici ne dobivaju potrebnu pažnju i njegu, a zaposlenici trpe preveliko opterećenje radi velikog broja korisnika (Nursing home abuse center, 2022.b). Nedostatak osoblja u ustanovama za starije osobe kontroverzna je tema, a posljednjih godina privukla je pozornost medija upravo radi povećane stope zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba u ustanovama. Sve češće se o nedostatku osoblja govori kao o zločinu, posebno u situacijama kada rukovoditelji ustanova namjerno zapošljavaju manji broj osoblja kako bi što manje sredstava potrošili na isplaćivanje zaposlenika i time povećali vlastitu zaradu (Nursing home abuse center, 2022.b).

Posljedica nedostatka osoblja u ustanovama je najčešće zanemarivanje korisnika, pri čemu korisnici najčešće neće dobiti potrebnu njegu koja im je potrebna za osiguranje njihove dobrobiti i zdravlja. Uz to, kada ustanova nema odgovarajući broj zaposlenika, postojeći zaposlenici bit će prisiljeni raditi prekovremeno i obavljati veći broj zadataka nego je to predviđeno. Takvo opterećenje osoblja radnim zadacima uzrokuje pretjerani stres koji smanjuje radnu učinkovitost kao i kvalitetu rada. Kao rezultat toga, izglednije je da će u ustanovi s nedostatkom osoblja rizik od zlostavljanja starijih osoba biti veći (Nursing home abuse center, 2022.b).

Osobni problemi zaposlenika ustanove također mogu biti čest uzrok nasilja u domovima za starije i nemoćne. Njegovatelj koji ima psihičke, fizičke ili financijske teškoće može te teškoće prenijeti na korisnike ustanove što će istovremeno utjecati na količinu vremena i skrbi koje će korisnici primiti. Takav primjer bi bio sa slučajem njegovatelja ovisnika o drogama. Takav njegovatelj može početi krasti lijekove svog korisnika čime će sam korisnik trpjeti više boli ili nelagode radi neodgovarajućeg liječenja (Nursing home abuse center, 2022.b). Drugi primjer može biti situacija u kojoj njegovatelj ima određene financijske teškoće radi kojih će krasti ili iskorištavati

osobnu imovinu korisnika na neodgovarajući i nezakonit način (Nursing home abuse center, 2022.b). Najčešći osobni problemi njegovatelja koji dovode do zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba u ustanovama su prekomjerni profesionalni stres, prevelika količina radnih zadataka, različiti oblici ovisnosti, psihološki problemi i bolesti ili financijske teškoće njegovatelja (Nursing home abuse center, 2022.b).

#### **4. Sindrom sagorijevanja kao uzrok nasilja nad korisnicima u domovima za starije**

Sagorijevanje na radnom mjestu smatra se glavnim uzrokom zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba u ustanovama, posebice u onima s nedostatkom osoblja (Neuberg i sur., 2017.). Nastavno na to, sva istraživanja koja su proučavala problematiku izloženosti osoblja profesionalnom stresu i sagorijevanju te nasilja nad korisnicima domova za starije osobe potvrđuju pozitivnu povezanost između više razine izloženosti sindromu sagorijevanja i većom učestalosti nasilja nad korisnicima domova.

Georgen (2001.) navodi kako se osoblje domova za starije osobe na radnom mjestu može ponašati nasilno, može trpjeti nasilje ili može svjedočiti nasilju na radnom mjestu. Dakle, osoblje ustanova za skrb o osobama starije životne dobi se može naći u ulozi počinitelja, žrtve ili svjedoka nasilja. Istraživanje koje je proveo Georgen (2001.) kombinira sve tri navedene perspektive.

Rezultati istraživanja pokazuju kako je 40% osoblja u ustanovama za starije doživjelo nasilje od strane korisnika. Ispitanici navode kako su ih korisnici domova udarali, gurali, grizli, pljuvali i slično (Georgen, 2001.). Iz perspektive nasilja nad korisnicima domova za starije, najčešće su prijavljivani različiti oblici verbalne agresije odnosno psihičkog nasilja te zanemarivanja. Ukupno jedan od tri zaposlenika priznao je kako je namjerno ignorirao korisnike, odbio njihove zahtjeve ili im nije pomogao da primijene položaj u krevetu (Georgen, 2001.). Također je otprilike 66% ispitanika izjavilo kako je svjedočilo najmanje jednom slučaju zlostavljanja i zanemarivanja korisnika domova od strane svojih kolega u posljednjih 12 mjeseci (Georgen, 2001.).

Istim istraživanjem Georgen (2001.) predstavio je korelaciju između mjera nasilja i profesionalnog stresa. Rezultati pokazuju kako osobe koje su u većoj mjeri prijavile počinjenje nasilja, istovremeno iskazuju viši stupanj profesionalnog sagorijevanja.

Bontgard i suradnici (2021.) proveli su istraživanje čimbenika rizika povezanih s nasiljem nad korisnicima norveških domova za starije od strane osoblja. Istraživanjem se pokazalo kako sukladno ekološkom modelu postoje različiti čimbenici koji povećavaju vjerojatnost psihološkog, fizičkog zlostavljanja i zanemarivanja korisnika od strane osoblja. Najčešći prediktori potvrđeni ovim istraživanjem, a koji su vezani za sva tri navedena oblika nasilja su pripadnost jednoj od pomažućih profesija poput medicinskog osoblja, praktičara ili socijalnog radnika, zatim iskazivanje psihičkih poteškoća osoblja kao i želje za napuštanjem profesije, iskazivanje loših stavova prema osobama oboljelim od demencije te prisutnost agresivnih odnosa s korisnicima domova. Među ostalim rizičnim čimbenicima navode se loša iskustva ili iskustva zlostavljanja iz djetinjstva te nedostatak podrške od strane rukovoditelja ustanove (Bontgard i sur., 2021.).

Rezultati istraživanja Bužgova i Ivanova (2011.) pokazuju kako su korisnici domova za starije zadovoljni uslugom koju dobivaju, ali istovremeno je utvrđeno kako se osoblje domova prilikom skrbi o starijim osobama ponaša nasilno čime se krše temeljni etički standardi. Istraživanje pokazuje kako je najčešći oblik nasilja nad osobama starije životne dobi psihološko ili emocionalno nasilje, a sami ispitanici priznali su kako ne ispunjavaju uvijek potrebe korisnika, katkada im ograničavaju kretanje ili koriste druge restriktivne mjere (Bužgova i Ivanova, 2011.). Osoblje domova za starije često nije svjesno kako odlučivanje umjesto starije osobe također predstavlja kršenje temeljnih prava korisnika te čak i kada njegovatelj smatra da je donio odluku koja je najbolja za korisnika, korisnik može imati drugačije mišljenje (Bužgova i Ivanova, 2011.). Fizičko ili tjelesno nasilje također je prisutno u području institucionalne skrbi za starije osobe, no kako navode Bužgova i Ivanova (2011.) ono često ne mora biti namjerno, već je posljedica visoke razine stresa na radnom mjestu, nedostatka osoblja, neodgovarajućih vremenskih okvira za obavljanje poslova, sukoba na radnom mjestu ali se nasilje može javiti i kao odgovor na nasilno ponašanje samih korisnika i članova njihove obitelji. Rezultati istraživanja pokazuju kako osoblje

nasilno ponašanje najčešće iskazuje prema korisnicima koji su konfrontirajući, agresivni ili konstantno nezadovoljni njegovom, smještajem i aktivnostima koje im se pružaju. Pod najvećim rizikom od zlostavljanja i zanemarivanja su starije osobe koje članovi obitelji ne posjećuju često, osobe koje su u strahu, zbunjene, povučene, osobe koje su i same agresivne, te općenito osobe starije od 80 godina pri čemu su starije žene češće žrtve nasilja od muškaraca (Bužgova i Ivanova, 2011.). Na strani osoblja domova za starije, rezultatima istraživanja pokazalo se kako su rizični čimbenici za nasilno ponašanje prema korisnicima neodgovarajuće obrazovanje i zaposlenost u ustanovi koja je duža od pet godina (Bužgova i Ivanova, 2011.). Uz to, Jones i suradnici (1997., prema Bužgova i Ivanova, 2011.) navode kako mlađi zaposlenici češće čine nasilje nad korisnicima domova za starije.

Problematika profesionalnog sagorijevanja osoblja i nasilničkog ponašanja prema korisnicima domova za starije u Republici Hrvatskoj ostala je gotovo neistražena. Neuberg i suradnici (2017.) proveli su istraživanje čiji je cilj bilo utvrditi razinu sagorijevanja osoblja domova za starije i zaključiti kako je ona povezana sa zlostavljanjem i zanemarivanjem korisnika ustanova za osobe starije životne dobi. Profesionalno sagorijevanje mjereno je pomoću tri dimenzije, emocionalna iscrpljenost, depresivnost i osobna postignuća. Rezultati upućuju kako se 43,9% ispitanika ocijenilo emocionalno iscrpljeno, 22,2% ispitanika iskazuje depresivnost, a 39,8% ispitanika iskazuje niska osobna postignuća (Neuberg i sur., 2017.). Istim istraživanjem utvrđeno je kako je zlostavljanje i zanemarivanje starijih osoba u hrvatskim domovima za starije osobe prisutno češće nego bi se to očekivalo. Otprilike 55% ispitanika svjedočilo je agresivnom vikanju na korisnike domova, 43% ispitanika svjedočilo je psovanju prema korisnicima, 42% ih je svjedočilo nasilnom hranjenju korisnika domova, 39% njih svjedočilo je ignoriranju potreba korisnika te je 38% ispitanika svjedočilo zanemarivanju i odbijanju promjene položaja korisnika koji dugotrajno leže (Neuberg i sur., 2017.).

## **5. Prevencija nasilja nad korisnicima domova za starije od strane osoblja**

Nasilje nad osobama starije životne dobi u ustanovama sve se češće ističe kao javno zdravstveni problem koji narušava kvalitetu života starijih osoba koje su mu izložene.



Kako bi omogućili dostojanstvenu starost i odgovarajuću kvalitetu života ovoj ranjivoj skupini važna je prevencija nasilja. Pojam prevencije može se promatrati u dva smjera. Najprije je važno razumjeti kako prevencija nasilja označava sprječavanje njegove pojave unaprijed. No s druge strane, prevencija se može odvijati i nakon što se nasilje dogodilo u smislu sprječavanja njegovog ponovnog javljanja (Penhale, 2010.). Pri tome, važnu ulogu u prevenciji nasilja nad starijim osobama u ustanovama imaju prije svega socijalni radnici i zdravstveno osoblje, a promjene se trebaju odvijati na razini ustanove i na razini osoblja.

Na razini ustanova potrebno je poboljšati cjelokupne uvjete rada. Prema istraživanju Wangmo (2017.) gotovo svi ispitanici naveli su kako bi zapošljavanje većeg broja zaposlenika u ustanovama skrbi za starije osobe dovelo do pružanja kvalitetnije skrbi. Također, zapošljavanje većeg broja njegovatelja smanjilo bi vremenski pritisak čime bi njegovateljima na raspolaganju ostalo više vremena za ispunjenje svojih radnih zadataka i dužnosti. Ispitanici također smatraju kako je važno unaprijediti sliku institucionalne skrbi u javnosti (Wangmo, 2017.). Uz navedeno, učinkovito upravljanje ustanovom omogućilo bi i učinkovit grupni rad, podržavajuću organizacijsku kulturu i otvorenost što daje mogućnost brzog reagiranja na pojavu nasilja nad korisnicima (Wangmo, 2017.).

Kada govorimo o promjenama na razini osoblja, ispitanici navode kako je važno kontinuirano obrazovanje i usavršavanje. Kao drugu mogućnost navode postojanje timske organizacijske kulture u kojoj će članovi osoblja učiti jedni od drugih (Wangmo, 2017.).

Rezultati istraživanja pokazuju kako zaposlenici koji su nezadovoljni svojim radnim mjestom te izloženi sindromu sagorijevanja češće počinu nasilje nad korisnicima u domovima za starije osobe (Bužgova i Ivanova, 2011.). Prevencija nasilja nad osobama starije životne dobi u institucionalnom okruženju radi toga bi se trebala bazirati na unaprjeđenju zadovoljstva osoblja u ustanovama kao i na promicanju prijateljske i sigurne organizacijske kulture ustanove i odgovarajućih uvjeta rada (Bužgova i Ivanova, 2011.).

## 6. Uloga socijalnog rada

Područje socijalnog rada sa starijim osobama je specijalizirano područje koje zahtjeva temeljno poznavanje socijalnog rada ali i drugih disciplina koje se bave ljudima starije životne dobi. Ovo područje obuhvaća rad s osobama oboljelim od demencije, rad s obiteljskim negovateljima, dugoročnu skrb starijih osoba, palijativnu skrb te problematiku zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba (Rusac, 2021.b). Socijalni rad sa starijim osobama uključuje učinkovitu procjenu potreba, planiranje i procjenu podrške ranjivih starijih osoba kao i podršku njihovim negovateljima i poduzimanje preventivnih intervencija. Područje socijalnog rada s osobama starije životne dobi usmjereno je na očuvanje i poboljšanje funkcioniranja i kvalitete života starijih osoba te jačanje njihovog položaja u društvu (Rusac, 2021.b).

U području zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba, socijalni radnici su stručnjaci koji su zajedno sa zdravstvenim djelatnicima odgovorni za otkrivanje prvih znakova zlostavljanja i zanemarivanja te su dužni poduzimati preventivne usluge i pružati intervencije. Nasilje nad starijim osobama u kojem su nužne intervencije često se odnosi na nasilje među intimnim partnerima kao i slučajeve u kojima odrasla djeca zlostavljaju svoje nemoćne roditelje ali i na slučajeve formalnih negovatelja koji zlostavljaju starije osobe (Goldblatt i sur., 2016). Intervencije vezane uz zlostavljanje starijih osoba su krizne te su uglavnom usmjerene na prevenciju daljnje štete koja može nastati starijoj osobi kao i na sprječavanje ponovnog zlostavljanja starije osobe (Chokkanathan, 2017.).

Izbor intervencije socijalnih radnika u slučajevima zlostavljanja starijih osoba ovisi o situaciji i vrsti nasilja, o prirodi zlostavljanja te o osobinama starijih osoba i njihovoj obiteljskoj situaciji (Rusac, 2021.). Neke od mogućih intervencija koje se mogu poduzeti su praktične intervencije poput podrške negovatelja i smanjenja nastalog negovateljskog stresa, pravne intervencije, terapijske intervencije, osnaživanje, zagovaranje prava, grupna podrška i slično. Intervencije mogu biti usmjerene prema žrtvi ili prema počinitelju nasilja, no još uvijek se ne zna koje su intervencije najbolje i najučinkovitije za određenu vrstu zlostavljanja te je potrebno poduzeti daljnje korake

kako bi se problematika zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba detaljnije istražila (Penhale, 2010.).

Bontgard (2021.) svojim istraživanjem naglašava važnost multidimenzionalnog pristupa pri sagledavanju rizičnih čimbenika nasilja nad korisnicima domova za starije i nemoćne. Istraživanjem su utvrđeni različiti čimbenici rizika za počinjenje nasilja nad korisnicima domova za starije od strane osoblja i to na različitim razinama ekološkog modela. Nastavno na to, buduća bi istraživanja trebala detaljnije istražiti čimbenike rizika i temeljne mehanizme prevencije te strategije intervencije (Bontgard, 2021.).

## **7. Zaključak**

Suvremene demografske promjene dovode do sve veće potrebe starije populacije za skrbi i njegom od strane drugih osoba. Institucionalna skrb u tom pogledu skida velik dio tereta s članova obitelji koji često nisu u mogućnosti pružiti adekvatnu skrb svojim starijim rođacima. No iako bi život u ustanovi starijim osobama trebao omogućiti dostojanstven život i odgovarajuću kvalitetu života, sve se češće progovara o zlostavljačkom okruženju koje vlada ustanovama za starije. Zlostavljanje i zanemarivanje osoba starije životne dobi nije nova pojava iako joj se više pažnje posvećuje tek zadnjih nekoliko desetljeća. Različitim istraživanjima potvrđeni su brojni slučajevi zlostavljanja i zanemarivanja korisnika od strane osoblja u domovima za starije osobe. Pojam institucionalnog nasilja odnosi se na nasilno ponašanje osoblja usmjereno prema osobama smještenim u ustanovama. Istraživanjima se pokušalo objasniti najčešće uzroke institucionalnog nasilja, a kao jedan od vodećih rizičnih čimbenika navodi se izloženost sindromu sagorijevanja. Sagorijevanje na radnom mjestu opisuje se kao stanje emocionalne, mentalne i tjelesne iscrpljenosti koja se javlja uslijed dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu. Često se javlja u situacijama u kojima ne postoji sklad između onoga što se od djelatnika očekuje i njegovih stvarnih mogućnosti da izvrši određeni zadatak. Istraživanja koja su ispitivala povezanost izloženosti sindromu sagorijevanja i nasilničkog ponašanja prema korisnicima domova za starije osobe, utvrdila su pozitivnu povezanost. Osoblje domova za starije koje procjenjuje viši stupanj profesionalnog sagorijevanja navodi

češće nasilničko ponašanje prema korisnicima. Time se sindrom sagorijevanja potvrdio kao rizični čimbenik za počinjenje nasilja nad korisnicima koji zahtjeva pravovremenu reakciju i prevenciju. Prevencija se odnosi na sprječavanje pojave nasilja ili sprječavanje njegovog ponavljanja, a važnu ulogu u prevenciji zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba u ustanovama imaju socijalni radnici i zdravstveni djelatnici. Prevencija zlostavljanja i zanemarivanja starijih osoba važna je na tri razine. Na razini društvene zajednice koja poduzima akcije koje otklanjaju štetu, zatim akcije za otklanjanje štete na individualnoj razini te prevencija na tercijarnoj razini koja se odnosi na akcije za sprječavanje ponovnog javljanja zlostavljanja onda kada se ono već pojavilo. Iako je prevencija na tercijarnoj razini važna, potrebno je jačati strategije primarne prevencije kojima će se povećati sposobnosti zajednice da zaštiti svoje starije članove.

## 8. Literatura

- 1) Ajduković, D. i Ajduković M. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- 2) Alaggia, R. i Vine, C. (2006). *Cruel but not unusual: Violence in Canadian families*. Waterloo: Wilfrid Laurier University Press.
- 3) Arambašić, L. (2003). Stres i suočavanje – teorijski modeli i njihove implikacije za problem nezaposlenosti. *Suvremena psihologija*, 6(11), 103-127.
- 4) Badran Abdulrahman, A. (2003). Source of work stress among hospital – a staff at the Savdi MoH. *J KAU: Economic & Administration*, 17(1), 3-16.
- 5) Bužgova, R. i Ivanova, K. (2011). Violation of ethical principles in institutional care for older people. *Nursing ethics*, 18(1), 64-78.
- 6) CeZam Zaprešić (2021). Što je stres? I kako se nositi s njime? Posjećeno 14.7.2022. na mrežnoj stranici CeZam Zaprešić: [https://czmz.hr/wp-content/uploads/2021/06/Prirucnik\\_Sto-je-stres-i-kako-se-nositi-s-njime.pdf](https://czmz.hr/wp-content/uploads/2021/06/Prirucnik_Sto-je-stres-i-kako-se-nositi-s-njime.pdf).
- 7) Chokkanathan, S. (2017). Stressors social support and elder mistreatment. *Aging & Mental Health*, 21(2), 125-132.
- 8) Colligan, T.W., Colligan M.S.W. i Higgins M. (2006). Workplace stress, Etiology and consequences. *Journal of workplace behavioral health*, 21(2), 89-97.

- 9) Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32.
- 10) Goldblatt, H., Band-Winterstein, T. i Alon, S. (2016). Social workers reflections on the therapeutic encounter with elder abuse and neglect. *Journal of interpersonal violence*, 33(20), 1-23.
- 11) Hassard, J. i Cox, T. (2011). *Work-related stress: Nature and management*. Posjećeno 15.7.2022. na mrežnoj stranici OSH WIKI: [https://oshwiki.eu/wiki/Work-related\\_stress:\\_Nature\\_and\\_management](https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management).
- 12) Health Canada (2022). Abuse and neglect of older adults. Posjećeno 18.7.2022. na mrežnoj stranici Health Canada: [https://publications.gc.ca/collections/Collection/H88-3-30-2001/pdfs/violence/abuse\\_e.pdf](https://publications.gc.ca/collections/Collection/H88-3-30-2001/pdfs/violence/abuse_e.pdf).
- 13) Malmedal, W., Hammervold, R. i Saverman, B. (2014). The dark side of Norwegian nursing homes: Factors influencing inadequate care. *The journal of adult protection*, 16(3), 133-151.
- 14) Meral Inelmen, E., Sergi, G. i Manzato, E. (2019). Elder abuse: are we turning a blind eye to a crucial issue? *Internal and emergency medicine*, 14(4), 503-505.
- 15) Mysyuk, Y., Westendorp, R.G.J i Lindenberg, J. (2013). Added value of elder abuse definitions: A review. *Agein research reviews*, 12(1), 50-57.
- 16) Nayomi, W.V.P.N. (2016). Workplace stress in nursing: a literature review. *Journal of Social Statistics*, 3(1), 47-53.
- 17) Neno, R. i Neno, M. (2005). Identifying abuse in older people. *Nursing Standard*, 20(3), 43-47.
- 18) Neuberg, M., Železnik, D., Meštrović, T., Ribić, R. i Kozina, G. (2017.) Is the burnout syndrome associated with elder mistreatment in nursing homes: results of a cross-sectional study among nurses. *Arh Hig Rada Toksikol*, 68(2017), 190-197.
- 19) Nursing home abuse center. (2022.a). Types of elder abuse. Posjećeno 18.7.2022. na mrežnoj stranici Nursing home abuse center: <https://www.nursinghomeabusecenter.com/elder-abuse/types/>.

- 20) Nursing home abuse center. (2022.b). Elder abuse causes. Posjećeno 20.7.2022. na mrežnoj stranici Nursing home abuse center: <https://www.nursinghomeabusecenter.com/elder-abuse/causes/>.
- 21) Penhale, B. (2010). Responding and intervening in elder abuse and neglect. *Ageing int*, 35(3), 235-252.
- 22) Rusac, S. (2021.a). *Određenje i pojavnici oblici nasilja u obiteljskom i institucionalnom okruženju, Teorijska objašnjenja*. (Power Point prezentacija). Posjećeno 8.7.2022. na mrežnoj stranici Merlin 2021./2022.: <https://moodle.srce.hr/2021-2022/course/view.php?id=98571>.
- 23) Rusac, S. (2021.b) Socijalni rad i zlostavljanje starijih osoba. (Power point prezentacija). Posjećeno 25. srpnja 2022. na mrežnoj stranici Merlin 2021/2022.: <https://moodle.srce.hr/2021-2022/course/view.php?id=98571>.
- 24) Rusac, S. i Čizmin, A. (2011). Nasilje nas starijim osobama u ustanovama. *Med Jad*, 41(1-2), 51-58.
- 25) Singh, C., Cross, W., Munro, I. i Jackson, D. (2019). Occupational stress facing nurse academics – A mixed methods systematic review. *Journal of clinical nursing*, 25(5-6), 720-735.
- 26) Udruga žena Vukovar. Institucionalno nasilje nad osobama starije životne dobi. Posjećeno 19.7.2022. na mrežnoj stranici Udruga žena Vukovar: <https://udzvu.org/institucionalno-nasilje-nad-osobama-starije-zivotne-dobi/>.
- 27) Vukovarsko-srijemska županija (2022). Međunarodni dan starijih osoba. Posjećeno 17.7.2022. na mrežnoj stranici Vukovarsko-srijemske županije: [https://www.vusz.hr/Cms\\_Data/Contents/VSZ/Folders/dokumenti/upravni5/socijalna\\_skrb/~contents/E3U2QRH3EFHU9KG5/me-unarodni-dan-starijih-osoba.pdf](https://www.vusz.hr/Cms_Data/Contents/VSZ/Folders/dokumenti/upravni5/socijalna_skrb/~contents/E3U2QRH3EFHU9KG5/me-unarodni-dan-starijih-osoba.pdf).
- 28) Wangmo, T., Nordstorm, K. i Kressig, R.W. (2017). Preventing elder abuse and neglect in geriatric institutions: Solutions from nursing care providers. *Geriatric nursing*, 1(2017), 1-8.
- 29) Wisniewski, L. i Gargiulo, R.M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *The Journal of Special Education*, 31(3), 325-346.