

**АКТУАЛНО
CURRENT**

**ПУБЛИЧНИ РЕАКЦИИ И МЕРКИ, ОТРАЗЕНИ В МЕДИИТЕ, В ОТГОВОР
НА ПРОЯВЕНА АГРЕСИЯ СРЕЩУ ЗДРАВНИТЕ РАБОТНИЦИ**

А. Статева, М. Сълева, К. Статев

Катедра „Управление на здравните грижи, медицинска етика и информационни технологии“,
Факултет „Обществено здраве“, Медицински университет – Плевен

**PUBLIC REACTIONS AND MEASURES REFLECTED IN THE MEDIA
IN RESPONSE TO AGGRESSION AGAINST HEALTHCARE WORKERS**

A. Stateva, M. Saleva, K. Statev

Department of Health Care Management, Medical Ethics and Information Technologies,
Faculty of Public Health, Medical University – Pleven

Резюме:

Актовете на агресия срещу здравни работници предизвикват чести обществени дискусии и дебати, търсещи ефективни действия и мерки за предотвратяване на този проблем и защита на отделните лица. **Целта** на доклада е да обобщи обществените реакции и предприетите мерки, публикувани в официалните медии при проявена агресия срещу здравни работници. **Материал и методи:** Прегледът обхваща публикувани доклади за обществени реакции на случаи на агресия срещу здравни работници в 5 официални сайта за 10-годишен период. **Резултати и обсъждане:** През периода се наблюдава тенденция към увеличаване броя на обществените реакции на случаи на насилие, които по време на пандемията значително намаляха. Обществени реакции са налични главно от професионалните организации, както и от Министерството на здравеопазването. Предприетите мерки за противодействие на проблема са нормативни, технически, организационни и информационни. Примери за такива мерки са увеличаването на строгостта на наказанията за агресивни хора, възможността лекарите да откажат да предоставят медицинска помощ при определени обстоятелства, въвеждане на паник-бутони в лечебните заведения, видеонаблюдение и др. **Заклучение:** Действията за справяне с проблема трябва да включват участието на различни институции и организации в здравеопазването. Необходимо е да се разработят по-ефективни мерки за предотвратяване на насилието срещу здравни работници както и за формиране на обществена култура на уважение към тях.

Ключови думи:

агресия, насилие, здравни работници, обществени медии, реакции

Адрес за кореспонденция:

Ас. Антония Статева, e-mail: astateva@mu-pleven.bg

Abstract:

Acts of aggression against healthcare workers cause frequent public discussions and debates searching for effective actions and measures to prevent this problem and protect individuals. **The purpose** of the report is to summarize the public reactions and measures taken against the acts of aggression towards healthcare

<p>Key words:</p> <p>Address for correspondence:</p>	<p>workers published in the official media. Materials and Methods: The review covered published reports of public reactions to cases of aggression against healthcare workers in 5 official websites over a 10-year period. Results and Discussion: During the period, there was a tendency to increase the number of public reactions to cases of violence, which during the pandemic significantly decreased. Public reactions are available mainly from the professional organizations, as well as from the Ministry of Health. The measures taken to counteract the problem are regulatory, technical, organizational and informational. Examples of such measures are increasing the severity of penalties for aggressive people, the possibility of refusing to provide medical care under certain circumstances, the introduction of panic buttons in medical facilities, video surveillance, etc. Conclusion: Actions to address the problem should involve the participation of various institutions and organizations in health care. It is necessary to develop more effective measures for the prevention of violence against healthcare workers and to form a public culture of respect.</p> <p>aggression, violence, healthcare workers, public media, reactions</p> <p>As. Antoniya Stateva, e-mail: astateva@mu-pleven.bg</p>
--	---

ВЪВЕДЕНИЕ

Насилието над медицински персонал и работещите в сферата на здравеопазването (помощен и административен персонал с медицинско образование) е проблем, който през последните две десетилетия нараства и достига критични нива не само в България, но и в световен мащаб. През 2017 г. Световната здравна организация стартира SSA (Surveillance System for Attacks on Health Care) – Система за наблюдение на атаки в здравеопазването [1]. На база тригодишен анализ на данните в тази система за периода 2018-2020 г. СЗО определя насилието срещу медицински персонал като: „извънредна международна ситуация, която подкопава основите на здравните системи и оказва критично въздействие върху здравето на пациентите“ [2]. Наред с атаките, свързани с употреба на оръжие, в системата се регистрира също психологическо и физическо насилие. Необходими са обединени усилия за сътрудничество и за докладване на данни за изследване на проблемите и разработване на стратегии за превенция, подкрепа и защита както на медицинските работници, така и на пациентите.

Проблемът с агресията и насилието на работното място в здравния сектор се изучава отдавна и международно проучване още от 2002 г. в няколко различни страни, сред които и България, показва увеличаване на случаите поради нарастващо работно натоварване, повишени изисквания към персонала, прекомерен стрес, социална несигурност и икономически

ограничения [3]. Според СЗО между 8% и 38% от здравните работници са жертва на физическо насилие в определен момент от кариерата си, но много повече са лицата, изложени или заплашвани с вербална агресия [4]. Проучване в спешните отделения на три болници към Министерството на здравеопазването в Джеда (Саудитска Арабия) съобщава, че почти половината от лекарите и медицинските сестри са преживели един или повече инциденти, свързани с насилие на работното място [5]. Като стратегия за подобряване на безопасността на работното място се предлага насърчаване на докладването на инциденти. Систематичен преглед на Lim и кол. обобщава рисковите фактори, ефектите, както и съвместните усилия, които са важни за мерките за контрол и превенция на насилието на работното място в здравните заведения [6]. Едновременно със засилване на методите на охрана и контрол в анализа са включени и административни практики чрез разработване на политики и процедури за реагиране при агресия и насилие, способност за разрешаване на конфликтна ситуация, задължителна система за отчитане, обучение по безопасност, както и дълъг списък с мерки след инцидент, съвместно провеждани със съсловни и неправителствени организации и други обществени групи.

Проявите на насилие срещу медицински персонал на работното място у нас Георгиев класифицира в пет степени според тежестта на акта на насилие. По-леките форми са спорове, викове, неприлични жестове, словесно насилие

с обидни думи и заплахи. Средната степен обхваща физическо нападение, причиняващо морално и психическо страдание и преминаване към тежките степени с причинени тежки наранявания с различни увреждания и най-тежката форма на насилие, която води до смърт или трайно функционално увреждане [7]. Психологическите обучения и физическата подготовка за самоотбрана, които се инициират еднократно на някои места не са ефективна мярка за справяне с проблема. Към рисковите фактори авторът добавя неудовлетворителна здравна политика и законодателство за справяне с агресорите, което създава у тях усещане за безнаказаност и апелира за създаване на регулации за предотвратяване на насилието срещу медицински персонал.

Основна ценност в кодексите за професионална етика на медицинските специалисти е грижата за пациента и неговите близки. Но когато се проявява насилие над тези специалисти по време на упражняване на професионалния им дълг, се поставя въпросът за границите на този дълг, както и на моралната отговорност в условия на уязвимост и на двете страни [8]. В опасни за здравето ситуации, свързани с насилие, които не винаги са предвидими, специалистът не може да се подготви или дори да реагира, а това от своя страна поставя сериозно предизвикателство към психическата устойчивост на работещите в среда с повишен риск от физическа и психическа агресия от страна на пациента и неговите близки.

Проучване за наличието на агресия в системата на ЦСМП в страната през 2021 г. показва, че 86% от анкетираните служители са били пряко засегнати от агресия на пациенти или техни близки, като при над 1/3 от тях, агресията е била физическа и вербална. Респондентите споделят, че са били накърнени достойнството и репутацията им, близо 1/5 са обмисляли смяна на работното място, а някои дори смяна на професията [9]. Тревожен е резултатът, който показва, че малко над 1/3 от служителите от спешна помощ, станали обект на агресия, не са уведомявали никого за инцидентите поради дългите процедури, които са ангажиращи и отнемат много време. Висок процент сред работещи в областните центрове за спешна помощ (област София и област Пазарджик) в друго проучване също съобщават, че са били обект на физическа или психическа

агресия на работното си място [10]. Установени са статистически значими връзки в отговорите на анкетираните в двете области, в зависимост от пола и длъжността, която заемат. На психическа агресия са били обект най-често лекарите и медицинските сестри, а на физическа – шофьорите на линейки.

В проведен от Шаповалова медиямониторинг на уеб сайта Zdrave.net, който обхваща голям брой медийни източници, за период от три месеца през 2023 г. публикациите в здравеопазването са над осем хиляди и обхващат различни теми. Първо място в телевизионния ефир заемат темите, свързани с инциденти и скандали. Към негативните новини са и тези, които отразяват агресия към медицинския персонал [11]. Това е тема, която обхваща 586 публикации в медиямониторинга и на която е отделено специално внимание в статията. Причините според авторката са, че „медийното отразяване и реакциите на институциите и съсловните организации не решават, а задълбочават проблема“. Предприетите от БЛС кампании не са достатъчни.

Въпреки че липсва официална статистика за агресивно поведение и случаи на саморазправа, данни от представителни проучвания показват нарастване на броя на случаите и според Investor.bg за периода 2013-2017 г. те са над 400 [12]. Общи постановки в националното законодателство и в медицинските стандарти по отношение на съдържанието на понятието „качество на медицинска помощ“ с общи или неясни критерии и измерители, също оказва влияние върху нарастване на броя на образувани съдебни дела и проявите на агресия спрямо лекари и медицински специалисти [13]. Актовете на агресия срещу работещите в здравеопазването предизвикват чести обществени дискусии и публични обсъждания с цел търсене на ефективни действия и мерки за превенция на този проблем и защита на лицата. Медиите не могат да си позволят да не отразяват подобни случаи, тъй като това е проблем от обществена значимост [8].

Цел

Да се обобщят публичните реакции и предприетите мерки срещу проявите на агресия спрямо здравните работници, отразени в официални медии, както и да се проследи тяхната ефективност, като се отчете динамиката в броя на случаите на насилие.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Използван е контент-анализ на съдържанието на медийни съобщения. Прегледани са публикувани съобщения за случаи на агресия и насилие срещу здравни работници в 5 популярни официални сайта за новини (medicalnews.bg, nova.bg, dariknews.bg, vesti.bg, dnes.bg) за 10-годишен период (май 2013 г. – май 2023 г.). Сайтовете са селектирани след първоначален преглед според това кои от новинарските медии отразяват най-много на брой от търсените от нас случаи. В останалите прегледани сайтове са открити предимно единични съобщения.

Анализирани са видовете агресия, публични реакции по повод на случаите на насилие, направени предложения и предприети мерки за превенция и контрол на насилието, както и започнали съдебни процеси или наложени наказания. Търсенето е извършвано по ключови думи, свързани с конкретната тема.

РЕЗУЛТАТИ

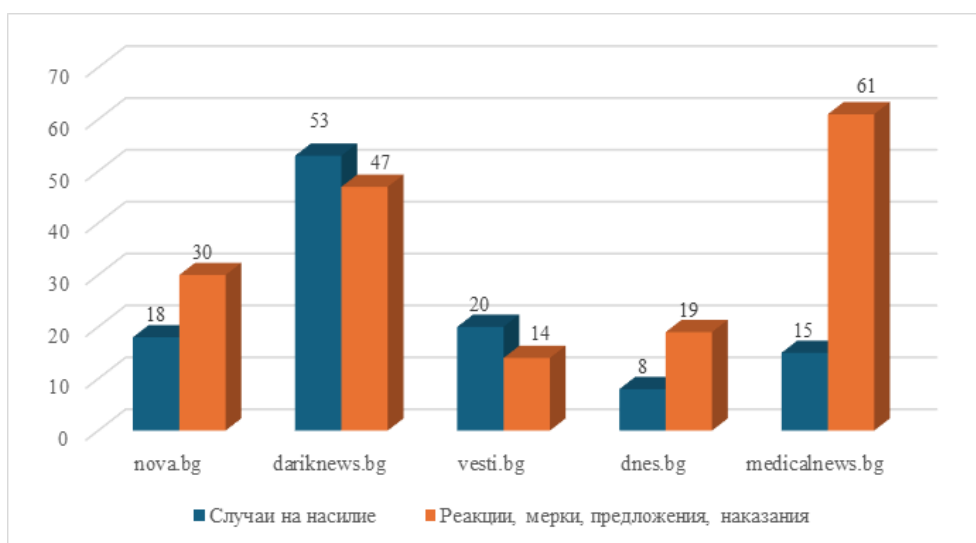
Първоначално са идентифицирани 114 медийни съобщения, които отразяват случаи на агресия или насилие към здравни работници през изследвания период. В 75,6% от случаите агресията е физическа, в 22,0% е вербална, а при 2,4% от случаите са нанесени материални щети. При разширеното търсене на публични реакции, предприети мерки, направени предложения и реализирани съдебни процеси или наказания в тези съобщения са идентифицирани общо 171 медийни съобщения. Разпределението на медийните съобщения (общо като брой) в изследваните

сайтове е показано на фиг. 1. Прави впечатление, че сред медиите, които най-често отразяват случаи по поставения проблем, само един от тях е за новини в здравеопазването (medicalnews.bg) и публикациите са ориентирани предимно в отразяване на реакции, предприети мерки и наказания.

Фигурата показва, че dariknews.bg е медията, която е отразила най-голям брой случаи на агресия или насилие (46,5%), а medicalnews.bg осезаемо набляга на реакции и предприети мерки от страна на различни институции и органи (35,7%). Двете медии са отразили общо 63,2% от предприетите мерки спрямо проявите на насилие срещу здравните работници.

При по-задълбочен анализ на случаите на насилие или агресия над медицински работници се откриха 82 отделни случая. Броят на съобщенията е по-голям от броя на случаите поради отразяването на един и същ случай в няколко сайта или наличие на няколко публикации по темата в един и същи сайт. От сходните съобщения са подбрани тези, съдържащи най-подробна информация за случаите, и тяхното разпределение през годините е представено на табл. 1. Отразените мерки, реакции, предложения и наказания също са представени по години в табл.1, които след групиране и обединяване на идентичните случаи се оказаха 94 на брой.

По време на контент-анализа на медийните съобщения решихме да представим разнообразието от предприети мерки от различни институции или организации, насочени към справяне с проблема. Разпределението на отразените в медиите специфични предприети мерки по години е показано на табл. 2.



Фиг. 1. Разпределение на медийните публикации в изследваните интернет сайтове (в бр.)

Таблица 1. Разпределение на случаи, мерки, реакции, предложения, процеси и наказания в брой и по години

Година	Случаи	Мерки	Реакции	Предложения	Наказания
2013	3	-	3	-	1
2014	3	1	4	1	-
2015	4	1	-	-	-
2016	10	1	5	-	-
2017	14	8	17	5	1
2018	7	-	1	1	1
2019	12	6	5	2	2
2020	10	2	1	2	-
2021	4	-	-	-	1
2022	12	4	8	1	3
2023	3	2	2	1	1
Общо	82	25	46	13	10

Таблица 2. Специфични предприети мерки по години

Година	Публикации, описващи предприети мерки
2013	-
2014	Паникбутони
2015	Засилване на охраната
2016	Юридическа защита
2017	Обучение за комуникация с пациенти
	Старт на Национална кампания „Не на насилието“
	Видеонаблюдение
	БЛС, МЗ и прокуратурата се обединяват в сформиранието на мерки
	Задържане на нападатели
	Координирац прокурор ще приема сигнали срещу нападатели над медици
	МВР влиза в големите болници да проверява мерките за сигурност
Радиовръзка с прокуратурата	
2018	-
2019	Паникбутони
	Телевизионна кампания на БЛС срещу насилието
	Създаване на организация за незабавна реакция
	Създаване на алгоритъм на поведение
	БЛС формира работна група с прокуратурата
Включване на актьора Владо Карамазов в кампанията на БЛС	
2020	Увеличаване на наказанията
	Горещ телефон за подаване на сигнали
2021	-
2022	Обучение за поведение при рискови ситуации
	Практическо обучение за справяне с рискови пациенти
	Прокуратурата разследва насилието
	Случаите на насилие ще се докладват директно на главния прокурор
2023	Застраховка срещу насилието
	Уведомяване на прокуратурата

ОБСЪЖДАНЕ

През разглеждания период се наблюдава тенденция на цикличност в нарастването на броя на случаите на насилие, водещо до увеличаване на броя на публичните реакции спрямо тях и предприетите мерки. Това от своя страна води до последващо неубедително намаляване на броя на случаите на насилие. Пиковете в така описаната динамиката са през 2017 г., 2019 г. и 2022 г.

Голям брой публични реакции и изявления се правят от съсловните организации (БЛС и БАПЗГ), както и от здравното министерство. Към тях се добавят и самостоятелните изявления на отделни лекари.

Предприетите мерки за противодействие на проблема могат да се класифицират като:

- Нормативни (увеличаване тежестта на наказанията за проявилите насилие);
- Технически (въвеждане на паникбутони в лечебните заведения, видеонаблюдение, горещ телефон за сигнали);
- Организационни (засилване на охраната, изграждане на алгоритъм за поведение при контакт с агресивни пациенти или придружители);
- Информационни (телевизионни и радиокампании).

Някои от разгледаните съобщения отразяват предложения за превенция и борба с насилието, които могат да се превърнат в ефикасни мерки, ако бъдат приети, дори на общинско ниво. Сред тях са:

- Полагане на обществено полезен труд;
- По-бързо досъдебно производство;
- „Черен списък“ за проявили насилие срещу медицински лица и др.

През последните две десетилетия електронните медии се превръщат в основен източник на информация. По данни на НСИ през периода 2013-2023 г. в България лицата, използващи регулярно интернет всеки ден или поне веднъж седмично, са се увеличили с 28,6%, броят на домакинствата с достъп до интернет е нараснал с 34,8%, а използването на интернет мрежата за „четене на новинарски сайтове, вестници, списания онлайн“ се е увеличило с 21,2%. Информацията, получена от индивида, оказва влияние върху неговите ценности, морал и цялостната му представа за различните събития, случващи се в обществото. Това от своя страна показва колко е голяма отговорността на медиите, защото чрез новините те отправят послания към обществото, които могат да влияят както положително, така

и отрицателно. В някои от разглежданите публикации се отразява мнението на Централната комисия по професионална етика при БЛС, че медиите не трябва да избързват с отразяването на медицински казуси, свързани със загуба на живот или настъпили усложнения след извършено лечение, преди да са приключили проверките от оторизираните органи. Според комисията това поражда негативна нагласа на обществото към медицинското съсловие и е предпоставка за прояви на насилие към него.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Доверието между здравните работници и пациентите в България е сериозно разклатено и може да бъде възстановено с помощта на широката общественост. Действията за справяне с проблема с насилието и агресията срещу медицинците следва да обхващат участието на различни институции и организации в здравеопазването, в това число медицински университети, пациентски организации, съсловни организации и лечебни заведения. Необходимо е разработване на по-ефективни мерки за превенция на насилието над здравните работници и формиране на обществена култура на уважение и респект към тях.

Библиография

1. International Committee of the Red Cross. New global system to monitor attacks on health care. 2018. Avail. at: <https://www.icrc.org/en/document/new-global-system-monitor-attacks-health-care>. Last accessed 15.01.2026.
2. World Health Organization. Attacks on health care: three-year analysis of SSA data (2018-2020). 2021. Avail. at: [https://www.who.int/data/stories/attacks-on-health-care-three-year-analysis-of-ssa-data-\(2018-2020\)](https://www.who.int/data/stories/attacks-on-health-care-three-year-analysis-of-ssa-data-(2018-2020)). Last accessed 15.01.2026.
3. Di Martino V. Workplace violence in the health sector, Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, and an additional Australian study. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2002. 3-42.
4. World Health Organization (WHO) 2022. Preventing Violence Against Health Workers. <https://www.who.int/activities/preventing-violence-against-health-workers>.
5. Algaidi AT, RN Al Osaimi. Prevalence and determinants of workplace violence among physicians and nurses at Emergency department in Ministry of Health hospitals, Jeddah 2019. American Journal of Medical Sciences and Medicine. 2020; 8(6):196-207. doi: 10.12691/ajmsm-8-6-1.
6. Lim MC, Jeffree MS, Saupin SS, et al. Workplace violence in healthcare settings: The risk factors, implications and collaborative preventive measures. Ann Med Surg (Lond). 2022 May 13;78:103727. doi: 10.1016/j.amsu.2022.103727.
7. Георгиев Н. Насилие срещу медицински персонал на работното място. Интердисциплината в действие, Контакт, TEMTO, София 2023, 171-176.

8. Статева А, Анов А, Сълева М и сътр. Проблемът за насилието над медицински лица и служители в медицинската практика. Етически изследвания. 2024;9(1):31-42. Дост. на адрес: <https://jesbg.com/astateva-aanov-msaleva-kstatev-salexandrovayankulovska-problemat-za-nasilieto-nad-meditsinski-litsa-i-sluzhiteli-v-meditsinskata-praktika/>.
9. Оганесян И, Дянкова И. Мнение на служителите в централите за спешна медицинска помощ за наличието на агресия от страна на пациенти, техните близки или граждани, свидетели на инцидент. Management and Education. 2021;17(5):79-84.
10. Samuneva-Zhelyabova M, Markova R, Luybomirova K. Psychosocial factors and aggression among emergency health-care staff. Proceedings from Fourth International Conference Nursing care – a contribution to the quality of life. June 9-10. MU-Varna, 2023, 376-385.
11. Шаповалова Ю. Здравеопазването в медиите – кои теми най-много вълнуват журналистите. X международна конференция. Език, наука, комуникации и спорт – 60 години академично образование. Сборник с доклади. МУ-Варна, 2023, 184-192.
12. Маринова Е, Попова Д. Всеки втори медик в България е бил обект на агресия. INVESTOR.BG. 2017. Avail. at: <https://www.investor.bg/ikonomika-i-politika/332/a/vseki-vtori-medik-v-bylgariia-e-bil-obekt-na-agresia-247244/>.
13. Valkov A, Stancheva S. Health care quality measures: Integrated approach. Knowledge: International Journal. 2021;46(5):823-834.

Постъпила за печат на 27 януари 2026.