

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
SVEIKATOS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL REKOMENDACIJŲ VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
SVEIKATOS CENTRO DARBUOTOJAMS, SUSIDŪRUS SU AGRESYVIAIS
PACIENTAIS, PATVIRTINIMO**

2024 m. vasario 4 d. Nr. V-9
Kuršėnai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo 25 straipsnio 1 dalies 3 punktu:

1. Tvirtinu Rekomendacijas VŠĮ Šiaulių rajono savivaldybės sveikatos centro darbuotojams susidūrus su agresyviais pacientais.

2. Įpareigoju darbuotojus su įsakymu supažindinti pasirašytinai ar elektroninėmis priemonėmis:

2.1. Personalo specialistę Laimą Vaitkienę-supažindinti ligoninės darbuotojus, Kuršėnų socialinės globos padalinio darbuotojus;

2.2. Vyriausiąją dokumentų valdymo specialistę Jurgitą Šiurkuvienę-supažindinti šeimos medicinos skyriaus, ambulatorijų, šeimos gydytojų kabinetų, medicinos punktų, Meškuičių socialinės globos padalinio darbuotojus.


Direktorė



Zita Jablonskienė

Parengė
Darbų saugos specialistas

Evaldas Tarasevičius



PATVIRTINTA
VšĮ Šiaulių rajono savivaldybės sveikatos
centro direktoriaus
2025 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. V-9

REKOMENDACIJOS VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SVEIKATOS CENTRO DARBUOTOJAMS, SUSIDŪRUS SU AGRESYVIAIS PACIENTAIS

Rekomendacijos viešosios įstaigos Šiaulių rajono savivaldybės sveikatos centro darbuotojams, susidūrus su agresyviais pacientais, (toliau – Rekomendacijos) nustato rekomendacinius veiksmus Viešosios įstaigos Šiaulių rajono savivaldybės sveikatos centro (toliau – Centras) darbuotojams, darbo metu susidūrus su agresyviais pacientais ar jų artimaisiais (toliau – pacientai).

ĮVADAS

Agresyvūs pacientai gali sukelti iššūkių tiek medicinos personalui, tiek kitiems pacientams. Svarbu turėti aiškią strategiją ir protokolus, kaip elgtis su tokiais asmenimis, siekiant užtikrinti visų saugumą ir kuo geresnę priežiūrą. Šios rekomendacijos padės medicinos personalui imtis tinkamų veiksmų ir valdyti situacijas, kai pacientai tampa agresyvūs.

BENDROSIOS NUOSTATOS

Agresija – tai sąmoninga arba nesąmoninga reakcija į stresą, baimę ar kitas emocijas. Šia reakcija siekiama pakenkti kitam asmeniui. Agresija gali būti fizinė (smūgiai, spardymas, daiktų gadinimas), verbalinė (įžeidinėjimai, grasinimai) arba psichologinė (manipuliavimas, ignoravimas).

Smurtas – vieno ar kelių asmenų veikimu ar neveikimu kitam vienam ar daugiau asmenų padaromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis poveikis, susijęs su darbu, dėl kurio asmuo patiria arba gali patirti neturtinę ar turtinę žalą.

Grėsmė – gresianti padėtis, pavojus, įskaitant įvairius grėsmingus įvykius (pacientų žodiniai išpuoliai, kitas įvairius susirūpinimą keliantis elgesys).

Nepriimtinas elgesys – elgesys, kuris kenkia asmens emocinei, o sunkiais atvejais – ir psichinei bei fizinei sveikatai. Tai gali būti nepriimtinas ar nepageidaujamas fizinis kontaktas ar tokio fizinio kontakto reikalavimas; nepageidaujami komentarai dėl išvaizdos, kūno formos, aprangos; įžeidžiantys juokai, šmeižtas, užgaulūs gestai, poveikis asmeniui, siekiant tam tikrų su darbu nesusijusių funkcijų (paslaugų) atlikimo ir kt.

Smurtas, agresija, nepriimtinas elgesys ir grėsmė tai patirti darbe yra neigiamas reiškinys, kuris padidina medicinos darbuotojų jaučiamą spaudimą, atsiliepia darbo produktyvumui ir našumui, sveikatos priežiūros paslaugų kokybei, daro įtaką jų pasitenkinimui darbu, pacientų saugumui ir kt.

SMURTO, AGRESIJOS FORMOS BEI NEPRIIMTINO ELGESIO IŠRAIŠKOS

Žmogaus patekimas į gydymo, slaugos ar globos įstaigą, pasikeitusi gyvenimo situacija, kelia nerimą, įtampą, nesaugumo jausmus, kurie gali lemti agresijos, smurto, nepriimtino elgesio grėsmės apraiškas. Siekiant apsaugoti pacientą ir aplinkinius, medicinos darbuotojams, susiduriantiems su agresyviais pacientais, svarbu mokėti įvertinti jų agresyvaus elgesio tikimybę, neprovokuoti pykčio proveržių ir žinoti, kaip elgtis, jei pacientas elgiasi agresyviai. Būtina atminti, kad agresijos galima sulaukti ne tik iš pacientų bei jų artimųjų, bet ir iš kolegų.

Smurtas ir agresija apima situacijas, kai medicinos darbuotojams bei kitam Centro personalui yra grasinama, jie žeminami, įžeidinėjami, iš jų tyčiojamosi, prie jų priekabaujama seksualiai ar yra bet koks netinkamas fizinis kontaktas (stūmimas, mušimas, draskymas, kandimas, ginklų ar daiktų panaudojimas ir pan.). Galimos smurto ir agresijos formos:

- įžeidimai, užgauliojimai;

- įžeidimai, užgauliojimai;
- sistemingos į personalą nukreiptos pykčio išraiškos;
- atsisakymas vykdyti personalo nurodymus;
- pastūmimas, įspyrimas, trenkimas kumščiu darbuotojui, daiktų ir maisto svaidymas ir kt.;
- gydymo atsisakymas (pvz., intraveninės infuzijos adatos ištraukimas ir kt.).

Medicinos personalas turi pašalinti provokuojančius veiksnius (trigerius), atpažinti kylančią paciento įtampą ir mokėti elgtis su smurtaujančiu pacientu ir padėti šiam išgyventi kaltę, gėdą ir depresiją po smurto akto.

SMURTO APRAIŠKŲ PREVENCIJOS, INTERVENCIJOS IR POSTVENCIJOS ĮGYVENDINIMAS

Prevenciniai, Centre dirbančių asmenų, darbo etikos modeliai: bendravimas su pacientais turi būti grindžiamas mandagumu, sąžiningumu, pagarba, tolerancija, pasitikėjimu ir bendradarbiavimu;

Centre dirbantys asmenys negali diskriminuoti, priekabiauti, tyčiotis ar gąsdinti, pacientų bei kitų centro darbuotojų.

SMURTINIO ELGESIO INTERVENCIJOS

Bendraudant su agresyviu pacientu rekomenduojama nepriimtino elgesio situacijas priimti kaip neišvengiamas, paciento sveikatos būklės nulemtas reakcijas, su kuriomis tenka susidurti medicinos darbuotojams. Būtina, pastebėjus pirmąsias nepriimtino elgesio apraiškas užkirsti kelią smurtinio elgesio ir agresijos atsiradimui:

- pagarbiu bendravimu, parodyti norą padėti ir pašalinti pykčio priežastį;
- kalbėti ramiu tonu,
- išlaikyti distanciją,
- naudoti perfrazavimo ir pasitikslinimo technikas,
- pasidomėti apie fizinius negalavimus ir bazinius poreikius (alkį, troškulį),
- įvertinti agresyvaus elgesio riziką, atsižvelgiant į:
 - psichomotorinį aktyvumą;
 - dantų sukandimą;
 - plaštakų sugniaužimą į kumščius;
 - nugaros išsitiesimą; - vaikštinėjimą;
 - keikimąsi ir žodinius įžeidinėjimus.

Blogėjant paciento būsenai:

- vengti ilgų pokalbių ir išsiaiškinti tik esmines ir būtinas detales. Išsami apklausa turi vykti vėliau, nurimus ir tapus mažiau pavojingas.
- Pateikti informaciją, pacientui suprantamais žodžiais ir patikrinti, ar informacija buvo suprasta.
- Neliesti pacientų ne medicinos tikslais.
- Kalbėti tiesą.
- Informuoti, kad gali būti kviečiama apsaugos komanda.

Pastebėjus agresyvų, smurtauojantį pacientą, jei yra galimybė, rekomenduojama:

- įvertinti gyvybines funkcijas, sąmoningumą,
- kalbėti trumpais, aiškiais sakiniais,
- būti nuo paciento atsitraukus saugiu atstumu,

- pasikviesti kitus darbuotojus kurie, prireikus, galės iškviešti apsaugos komandos ir/ar greitosios pagalbos tarnybos darbuotojus,
- numatyti, per kurias duris, prireikus, galėtumėte išeiti.

Jeigu užpuolė:

- šaukite pagalbos;
- pasistenkite išvengti smūgių (spyrių ar pan.);
- jus suėmus (apkabinus ir pan.), stenkitės skubiai bet kokiais būdais, panaudojant fizinius veiksmus, išsilaisvinti, garsiai šaukite, nelieskite paciento bei nenaudokite fizinės jėgos prieš jį ir nebandykite jo tramdyti patys.
- bėkite, jei tai vienintelis būdas apsisaugoti nuo agresyvaus paciento.
- paspauskite pavojaus mygtuką (jei yra), arba kvieskite pagalbą telefonu Nr. 112, UAB „Apsaugos komanda“ telefonu +37065008490

PRANEŠIMŲ APIE SMURTĄ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

Asmuo, manantis, kad jo atžvilgiu yra/buvo naudojamas smurtas, turi teisę pateikti pranešimą/skundą Centro direktoriui. Pranešimas/ skundas teikiamas šiais būdais:

laisvos formos raštu, elektroniniu paštu direktorius@srsc.lt arba asmeniškai direktoriui ar darbų saugos specialistui. Pranešimą/skundą rekomenduojama pateikti per kiek įmanoma trumpiausią laiką nuo skundžiamų veiksmų padarymo dienos. Jame turi būti nurodyti paaiškinimai apie patirto smurto situaciją, smurto apraiškas ir aplinkybes, nurodyti galimi liudytojai, situacijos dalyviai ar pan. Visi pranešimai/skundai apie smurto atvejus turi būti registruojami ir nagrinėjami. Bet kuri informacija, susijusi su pranešimu/skundu, laikoma konfidencialia ir negali būti paviešinta asmenims, kurie nėra susiję su galimu pažeidimu.

Nustačius smurto apraiškas, būtina nedelsiant imtis prevencinių priemonių:

- suteikiami psichologinės pagalbos organizacijų, psichologinės pagalbos telefono linijų nuorodos ir kontaktai nukentėjusiam asmeniui,
- imamasi kitų būtinų priemonių, atsižvelgiant į konkretų atvejį ir esamą poveikį nukentėjusiam asmeniui.

Paruošė
Darbuotojų saugos ir sveikatos specialistas
Evaldas Tarasevičius

