

## **REKOMENDACIJOS VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DAINŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO DARBUOTOJAMS, SUSIDŪRUS SU AGRESYVIAIS PACIENTAIS**

Rekomendacijos viešosios įstaigos Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro darbuotojams, susidūrus su agresyviais pacientais, (toliau – Rekomendacijos) nustato rekomendacinius veiksmus Viešosios įstaigos Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centra) darbuotojams, darbo metu susidūrus su agresyviais pacientais ar jų artimaisiais (toliau – pacientai).

### **SMURTO IR AGRESIJOS SAMPRATA**

**Agresija** (lot. *aggresio* – užpuolimas) – tai priešiškas elgesys, kurio tikslas fiziškai sužaloti ar psichiškai traumuoti kitą žmogų arba save. Tai – priešiška emocinė reakcija dėl asmenybės poreikių tenkinimo, tikslų įgyvendinimo kliūčių. Ji gali pasireikšti:

- tiesioginiu (fizinio) smurtu;
- netiesioginiu (psichologiniu) smurtu.

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO) smurtą apibrėžia kaip tyčinį fizinės jėgos ar galios panaudojimą prieš save, kitą asmenį, asmenų grupę ar visuomenę, kas gali sukelti sužalojimus, mirtį, psichologinę žalą ar bet kokio pobūdžio žalą asmeniui.

Smurtui, kuris patiriamas darbo vietoje, yra priskiriami įvairūs veiksniai (grasinimai, prievarta, užgauliojimas ir t. t.), kurie sukelia pavojų darbuotojų sveikatai ir saugumui. Smurtas taip pat gali būti nukreiptas ir į save.

Smurtas ir agresija darbe yra neigiamas reiškinys, kuris pasireiškia įvairiose srityse ir darbuose. Pastebėta, kad sveikatos priežiūros specialistai dažnai tampa smurto ir agresijos darbe aukomis. Neigiamas smurto darbo aplinkoje poveikis darbuotojams, teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas, yra akivaizdus. Patiriamas smurtas ir agresija darbo metu padidina medicinos darbuotojų jaučiamą spaudimą, atsiliepia darbo produktyvumui ir našumui, teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybei, daro įtaką jų pasitenkinimui darbu, pacientų saugumui ir kt.

### **PACIENTŲ AGRESIJOS PROTRŪKIO TIKIMYBĖ IR KAIP JOS IŠVENGTI**

Žmogaus patekimas į ligoninę, pasikeitusi gyvenimo situacija kelia nerimą ir įtampą. Tai yra gana stiprus psichologinis stresas kiekvienam žmogui, o sergančiam psichikos sveikatos sutrikimu – tuo labiau. Norint apsaugoti pacientą, aplinkinius ir save, 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 priekabiaujama seksualiai ar yra bet koks netinkamas fizinis kontaktas ((stūmimas, mušimas, draskymas, kandimas, ginklų ar daiktų panaudojimas ir pan.). Agresija dažnai pasireiškia:

- įžeidžiama žodine kalba (užgauliojimai)
- nuolatinis į personalą nukreiptas pykčius
- atsisakymu klausyti personalo prašymų
- pastūmimu, įspyrimu, trenkimu kumščiu darbuotojui, daiktų ir maisto svaidymu ir kt.
- gydymo priemonių atsisakymu (pvz., ištraukia intraveninės infuzijos adatą ir kt.).

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

Pastebėjus agresyvų, destruktivų pacientą, jei yra galimybė, rekomenduojama pirmiausia:  
įvertinti jo gyvybines funkcijas, jei yra sutrikimų, išsiaiškinti jų priežastis, įvertinti sąmonės lygį;

su pacientu bendrauti pagarbiai, leisti jam suprasti, kad jūs norite jam padėti išsiaiškinti pykčio priežastį;

jei pacientas yra priešiškas ar paranojos būsenos, jo ilgai neklausinėti, kad būklė dar labiau nepablogėtų;

būti nuo paciento atsitraukus saugiu atstumu, šalia turėtų būti kitų asmenų (apsaugos darbuotojas ar kt.), kuris, prireikus, apsaugotų nuo agresyvaus elgesio jus ir kitus žmones;

numatyti, per kurias duris, prireikus, galėtumėte išeiti.

Bendraujant su agresyviu pacientu rekomenduojama:

konfliktą priimti kaip normalią, suprantamą ir neišvengiamą situaciją, su kuria dažnai susiduria medicinos darbuotojai. **Svarbu, kad situacija nebūtų priimta kaip asmeninė.** Geriausia konfliktui neleisti išsiplėsti, suvaldyti jį pačioje pradžioje, nes vėliau jis gali tapti nevaldomu, destruktiviu, o tada jau bus sunku produktyviai bendrauti su pacientu ir suteikti jam reikiamą pagalbą;

prisistatyti ir įtikinti pacientą, jog jūs išsiaiškinsite ir išspręsite jo negalavimo priežastį ar kitą jam rūpimą klausimą;

pasistengti išlikti ramiam, kalbėti nepakeltu tonu, išlaikant distanciją;

išsiaiškinti: kas atsitiko, ko nori pacientas, kokia pagalba jam reikalinga, kokių pageidavimų turi, taip mažinant paciento agresyvumą;

perpasakoti pacientui, kaip jūs supratote jam iškilusias problemas, ir supratingu, neteisiančiu tonu užduoti tikslinančių klausimų;

paklausti apie fizinius negalavimus, alkį, troškulį, pavalgydinti, pagirdyti – taip pelnysite paciento pasitikėjimą ir pagerinsite bendradarbiavimą;

Per pirmąsias pokalbio minutes įvertinti agresyvaus elgesio riziką, atsižvelgiant į:

- psichomotorinį aktyvumą;
- dantų sukandimą;
- plaštakų sugniaužimą į kumščius;
- nugaros išsitiesimą;
- vaikštinėjimą;
- keikimąsi ir žodinius įžeidinėjimus.

blogėjant paciento būsenai, jis gali trenkti į baldus ar kt. daiktus, trankyti durimis, gali priartėti prie darbuotojo ir jam suduoti, įspirti arba užpulti kitais būdais (įkąsti, pastumti ar pradėti smaugti ir pa.), todėl rekomenduojama būti atsargiam ir pasikliauti nuojauta;

jei įtariama, kad pacientas gali tapti agresyvus, reikėtų vengti ilgų pokalbių su juo;

per pirmąjį pokalbį reikėtų išsiaiškinti tik esmines ir būtinas detales, o išsamiau tokį pacientą reikėtų apklausti vėliau, kai jis nurims ar taps mažiau pavojingas.

Bendraujant su agresyviu pacientu reikalinga pasirinkti optimalų informacijos perdavimo būdą, t. y.:

pateikti šią informaciją pacientui suprantamais žodžiais ir patikrinti, ar informacija buvo suprasta;

Nesusipratimai gali sustiprinti paciento dirglumą ir išprovokuoti agresiją;

niekada nieko nemeluoti ir nežadėti;

pasiūlyti pacientui savo pastabas ir pageidavimus išdėstyti raštu ir pateikti Centrui apsvarstyti;

stengtis pacientą nuraminti, nurodant, kad pačiam nenurimus bus kviečiama apsauga ar policija;

nepavykus nuraminti paciento, jei pacientas atvyksta pas gydančią gydytoją, kviesti pacientą gydančią gydytoją ar tiesioginį vadovą, kuris sprendžia dėl tolimesnio paciento gydymo ar kt. klausimo sprendimo, pasiūlant rinktis kitą gydytoją ar gydymo įstaigą;

bendraujant su sunkaus būdo, suirzusiais pacientais, ne medicinos tikslais niekuomet jų neliesti.

## **KAIP ELGTIS PUOLANT AGRESYVIAM PACIENTUI**

šaukitės pagalbos;

jei jus puola agresyvus pacientas, pasistenkite išvengti smūgių (spyrių ar pan.);

agresyviam pacientui jus suėmus (apkabinus ir pan.), stenkitės skubiai bet kokiais būdais, panaudojant fizinius veiksmus, išsilaisvinti, garsiai šaukite, kad pacientas išsigąstų ir, kad jus išgirstų kiti asmenys;

jeigu kyla pavojus gyvybei, darykite viską, kad tik išvengtumėte mirtino sužeidimo;

nelieskite agresyvaus paciento bei nenaudokite fizinės jėgos prieš jį ir nbandykite jo tramdyti patys.

bėkite, jei tai vienintelis būdas apsisaugoti nuo agresyvaus paciento;

paspauskite pavojaus mygtuką (jei yra), arba kvieskite policiją pagalbos telefonu Nr. 112.

Darbuotojų saugos ir sveikatos specialistė  
Danguolė Gustaitienė  
2023-04-14