

PATVIRTINTA
VšĮ Dainų pirminės sveikatos
priežiūros centro direktoriaus
2025 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. V-26
(VšĮ Dainų pirminės sveikatos
priežiūros centro direktoriaus
2025 m. spalio 8 d. įsakymo Nr. V-90
redakcija)

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DAINŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ NUTRAUKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau — Įstaiga) atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų nutraukimo tvarkos aprašas (toliau — Tvarkos aprašas) nustato asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau — Paslaugos) teikimo pacientui, besielgiančiam nederamai ir nepagarbiai arba kurio veiksmai kelia grėsmę Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto (-ės) ir (ar) kito (-ų) darbuotojo (-ų), ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei, nepradėjimo, atsisakymo teikti paslaugas, laikino paslaugų teikimo sustabdymo ir nutraukimo tvarką bei sąlygas (aplinkybes). Tvarkos aprašas taip pat reglamentuoja sveikatos priežiūros specialistų ir (ar) kitų Įstaigos darbuotojų veiksmus esant šioms aplinkybėms.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 str. 8 ir 9 d., Lietuvos Respublikos medicinos praktikos įstatymo 9 str., Lietuvos Respublikos slaugos ir akušerijos praktikos įstatymo 11 ir 12 str. ir Lietuvos Respublikos asmens sveikatos priežiūros praktikos įstatymo 11 str. nuostatomis.

3. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojais ir kitais pacientais.

4. Pacientui gali būti atsisakoma teikti paslaugas arba paslaugų teikimas gali būti nutraukiamas šiais atvejais:

4.1. jeigu paciento veiksmai kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei;

4.2. jeigu pacientas nederamu ir nepagarbiu elgesiu (toliau — nederamas elgesys) žemina sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas jam ir (ar) kitiems pacientams;

4.3. gydytojas gali atsisakyti gydyti pacientą, jei tai prieštarauja gydytojo profesinės etikos principams, jei pacientas nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Gydytojas negali atsisakyti gydyti paciento, kai turi būti teikiama būtinoji medicinos pagalba.

5. Kai teikiama būtinoji medicinos pagalba, nepradėti teikti paslaugų arba sustabdyti jų teikimą galima tik tuo atveju, kai pacientas savo veiksmais kelia grėsmę sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei ir kai yra išnaudotos visos galimybės grėsmei pašalinti arba kai tokių galimybių nėra. Pašalinus grėsmę arba jai išnykus, būtinoji medicinos pagalba pradedama teikti arba tęsiama nedelsiant.

II SKYRIUS ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR NUTRAUKIMO SĄLYGOS (APLINKYBĖS)

6. Paciento nederamo elgesio, žeminančio sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą, ir (arba) trukdančio teikti kokybiškas paslaugas jam pačiam ir kitiems pacientams, atpažinimo kriterijai (požymiai):

6.1. fizinį skausmą sukeltantys paciento veiksmai (sugriebimas už rankos, pastūmimas, sudavimas, įspyrimas ir t. t.);

6.2. nepriimtinas ar nepageidaujamas paciento fizinis kontaktas (prisilietimnas, glostymas, plekštelėjimas, grybštelėjimas ir kt.), siekimas prisiliesti (apkabinti, prisitraukti arčiau ir kt.) ar tokio fizinio kontakto reikalavimas;

6.3. paciento žeminančių žodžių ar gestų, nukreiptų prieš sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo savivertę ir savijautą, naudojimas;

6.4. tiesioginiai arba netiesioginiai grasinimai, gąsdinimai, nepagrįsti kaltinimai, kurie sukelia neigiamas emocijas ar prastą savijautą;

6.5. sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo žeminimas, siekiant sumenkinti pasitikėjimą savimi, išjuokti ar pašiepti išvaizdą, statusą ar elgesį, įžeisti garbę ir orumą, įskaudinti;

6.6. paciento veiksmai, kuriais siekiama paveikti sveikatos priežiūros specialistą atlikti darbus arba suteikti paslaugas, nesusijusias su sveikatos priežiūros specialisto kompetencijomis ir (arba) vykdomomis funkcijomis;

6.7. kiti nepriimtini, bauginantys, žeminantys ar įžeidžiantys paciento veiksmai, trukdantys jam pačiam ar kitiems pacientams gauti kokybiškas paslaugas.

7. Paciento elgesio, keliančio grėsmę asmens (sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo, paciento) sveikatai ir gyvybei, atpažinimo kriterijai:

7.1. pacientas nereaguoja į sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo nurodymus, yra įniršęs, įsitempęs, pasirengęs pulti;

7.2. pacientas grasina suduoti, susidoroti, užmušti ir pan.;

7.3. pacientas rankoje turi ginklą, peilį ar bet kokį daiktą, kuris gali būti panaudotas kaip ginklas;

7.4. pacientas blaškosi, mojuoja rankomis, bėgioja, šaukia, spardosi, mēto daiktus ar pan., tuo sukeldamas pavojų sau ir (ar) kitiems.

8. Atsisakymo teikti paslaugas ar paslaugų teikimo nutraukimo sąlygos:

8.1. pacientui neteikiama ir nėra reikalinga būtinoji medicinos pagalba;

8.2. paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės;

8.3. pacientas nekeičia savo elgesio po prašymo nutraukti nederamą elgesį ir elgtis deramai bei pagarbiai;

8.4. pacientas nenutraukia savo nederamo elgesio po įspėjimo dėl paslaugų teikimo nutraukimo.

III SKYRIUS

SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTO VEIKSMAI

9. Pagal Tvarkos aprašo 6 ir 7 punktus paslaugų teikimo metu identifikavus nederamą paciento elgesį ar paciento veiksmus, keliančius grėsmę sveikatai ar gyvybei, atliekami šie veiksmai:

9.1. jei paciento elgesys kelia grėsmę, sveikatos priežiūros specialistas ramia, aiškia kalba paaiškina pacientui kodėl jo elgesys yra netinkamas ir nesuderinamas su Paslaugų teikimu. Būtina laikytis pagarbos ir bendradarbiavimo principų. Jei paciento elgesys nesikeičia, jis ir toliau kelia grėsmę, sveikatos priežiūros specialistas nepradeda teikti arba sustabdo paslaugų teikimą ir šalina grėsmę. Specialistas kviečia į pagalbą kitus sveikatos priežiūros specialistus, darbuotojus ir (ar) policiją, atsižvelgiant į poreikį ir galimybes;

9.2. pašalinus grėsmę, tačiau išliekant paciento nederamam elgesiui, sveikatos priežiūros specialistas įvertina paciento atvykimo (siuntimo) aplinkybes bei sveikatos būklę ir priima sprendimą dėl paslaugų teikimo, vadovaudamasis toliau aprašyta veiksmų seka.

9.3. jei paciento nederamas elgesys nekelia grėsmės arba grėsmė pašalinta, atliekami šie veiksmai:

9.3.1. jei paciento nederamą elgesį lėmė jo sveikatos būklė ir (ar) pacientui reikalinga būtinoji medicinos pagalba, pacientui nedelsiant teikiamos arba tęsiamos reikiamos paslaugos;

9.3.2. jei paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės ir (ar) nėra būtinosios medicinos pagalbos poreikio:

9.3.2.1. paciento paprašoma nutraukti nederamą elgesį;

9.3.2.2. jei po prašymo pacientas nutraukia nederamą elgesį, jam teikiamos paslaugos;

9.3.2.2. jei po prašymo pacientas nenutraukia nederamo elgesio, jis įspėjamas, kad paslaugų teikimas dėl nederamo elgesio bus nutrauktas;

9.3.2.3. jei po įspėjimo pacientas nenutraukia nederamo elgesio, jis informuojamas, kad paslaugų teikimas yra nutraukiamas. Pacientas informuojamas, kad norėdamas gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, turi registruotis iš naujo teises aktų nustatyta tvarka, arba kreiptis į kitą gydymo įstaigą.

9.4. Nutraukus paslaugų teikimą dėl nederamo ar grėsmę keliančio paciento elgesio, sveikatos priežiūros specialistas atitinkamuose medicinos dokumentuose (forma E025 „Ambulatorinė asmens sveikatos istorija“, E027/a „Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas“, E003/a „Gydymo stacionare ligos istorija“, E003 „Stacionaro epikrizė“) užfiksuoja įvykį nurodant datą, laiką, vietą, kas buvo pasakyta ir atlikta, nurodant visus susijusius veiksmus bei informaciją, kad „Paslaugas atsisakyta teikti vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi“ arba „Paslaugų teikimas nutrauktas vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi“ ir registruoja nepageidaujamą įvykį, detaliai aprašydamas paciento nederamą elgesį.

9.5. Atsisakius teikti paslaugas arba nutraukus jų teikimą, sveikatos priežiūros specialistas ar kitas darbuotojas pacientui nurodo išvykti iš paslaugų teikimo vietos bei įstaigos teritorijos. Jei pacientas atsisako išvykti, kviečiama policija. Pacientas informuojamas apie policijos pareigūnų iškvietimą.

9.6. Registratūros darbuotojo veiksmai, atėjus agresyviai pacientui, pateikti 1 priede.

9.7. Medicinos darbuotojo veiksmai (kabinete), atėjus agresyviai pacientui, pateikti 2 priede.

9.8. Visais atvejais darbuotojas atvejį registruoja neatitikčių žurnale ir informuoja padalinio vadovą, kuris informuoja įstaigos vadovą.

SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Tvarkos aprašas taikomas visoje gydymo įstaigoje.

11. Pacientas, manydamas, kad dėl atsisakymo teikti jam paslaugas, paslaugų teikimo sustabdymo ar nutraukimo buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

12. Pasikeitus Tvarkos apraše nurodytų teisės aktų nuostatomis, teisės aktams netekus galios ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, kurie kitaip reguliuoja Tvarkos apraše aptariamus aspektus, Tvarkos aprašu vadovaujamosi tiek, kiek jis neprieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktams, kartu atsižvelgus į pasikeitusį teisės aktuose įtvirtintą teisinį reguliavimą.

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų nutraukimo tvarkos aprašo
1 priedas

**REGISTRATŪROS DARBUOTOJO VEIKSMAI,
ATĖJUS AGRESYVIAM PACIENTUI:**

I. Jei pacientas medicinos darbuotojams (registratūroje) išsako **mintis apie savižudybę / savižalą**, tai:

1. Medicinos darbuotojas pacientui pasiūlo psichologinę pagalbą Įstaigos Psichikos sveikatos centre (toliau – PSC). Pacientui **sutikus** – jį palydi į PSC registratūrą, kur pacientui bus suteikta informacija apie psichikos sveikatos paslaugų teikimo tvarką ir pacientas bus nukreiptas pas atitinkamus specialistus;

2. Jei pacientas **nesutinka** gauti psichologinę pagalbą, paciento paprašyti palaukti registratūroje ir situaciją aptarti su tuo metu PSC dirbančia medicinos psichologe, gydytoju psichiatru arba socialine darbuotoja.

II. Jei registratūroje pacientas yra **psichomotoriškai sujaudintas** (t. y., pacientas blaškosi, stebimi staigūs judesiai) ir / arba stebimos **agresyvaus elgesio tendencijos** (pacientas kelia balso toną, grasina medicinos personalui, imasi agresyvių veiksmų), tai:

1. Medicinos darbuotojas ramiu balso tonu **informuoja** pacientą, kad išliekant minėtam elgesiui, **bus kviečiama apsauga arba policijos pareigūnai**;

- lygiagrečiai vertinama rizika paciento / medicinos personalo sveikatai ir gyvybei (vertinimas subjektyvus);

2. **Elgesiui nesikoreguojant, kviečiami apsaugos darbuotojai** (jei numanoma pavojaus rizika minimali) **arba policijos pareigūnai** (jei numanoma pavojaus rizika vidutinė / ženkli).

III. Jei registracijos metu pacientas **grasina savižalos veiksmais arba jų imasi**, nedelsiant kviečiama Greitoji medicinos pagalba. Jei tuo metu stebimas ir psichomotorinis sujaudinimas ir / arba agresyvus elgesys, taip pat kviečiami policijos pareigūnai.

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros
centro atsisakymo teikti asmens
sveikatos priežiūros paslaugas ir jų
nutraukimo tvarkos aprašo
2 priedas

**MEDICINOS DARBUOTOJO VEIKSMAI (KABINETE),
ATĖJUS AGRESYVIAM PACIENTUI:**

I. Jei pacientas medicinos darbuotojams išsako **mintis apie savižudybę / savižalą**, tai:

1. Medicinos darbuotojas *pacientui pasiūlo psichologinę pagalbą PSC*. Pacientui **sutikus** - jį palydi į PSC registratūrą, kur pacientui bus suteikta informacija apie psichikos sveikatos paslaugų teikimo tvarką ir pacientas bus nukreiptas pas atitinkamus specialistus;
2. Jei pacientas **nesutinka** gauti psichologinę pagalbą, paciento paprašyti palaukti registratūroje ir situaciją aptarti su tuo metu PSC dirbančia medicinos psichologe, gydytoju psichiatru arba socialine darbuotoja.

II. Jei kabinete pacientas yra **psichomotoriškai sujaudintas** (t.y., pacientas blaškosi, stebimi staigūs judesiai) ir / arba stebimos **agresyvaus elgesio tendencijos** (pacientas kelia balso toną, grasina med. personalui, imasi agresyvių veiksmų), tai:

1. Medicinos darbuotojas ramiu balso tonu **informuoja** pacientą, kad išliekant minėtam elgesiui, bus kviečiama apsauga arba policijos pareigūnai;
- lygiagrečiai vertinama rizika paciento / med. personalo sveikatai ir gyvybei (vertinimas subjektyvus);
2. **Elgesiui nesikoreguojant, kviečiami apsaugos darbuotojai** (jei numanoma pavojaus rizika minimali) arba **policijos pareigūnai** (jei numanoma pavojaus rizika vidutinė / ženkli).
Apsaugos darbuotojų ar policijos darbuotojų ir/ar GMP kvietimas: skambinant į registratūrą pasakydamas, frazė: „reikalinga pagalba, spausti mygtuką“. Medicinos darbuotojas registratūroje spaudžia mygtuką pagalbai iškviešti.

III. Jei kabinete pacientas **grasina savižalos veiksmais arba jų imasi**, *nedelsiant kviečiama Greitoji medicinos pagalba*. Jei tuo metu stebimas ir psichomotorinis sujaudinimas ir / arba agresyvus elgesys, *taip pat kviečiami policijos pareigūnai*. Kodinė frazė – ta pati.