

ПАМЯТКА
о порядке действий персонала ГБУЗ РССМП и ЦМК при
возникновении нештатных ситуаций

1. Правила поведения работников ГБУЗ РССМП и ЦМК при проявлении агрессии со стороны пациента, его окружения или иных лиц.

Агрессивное поведение, которое может демонстрировать пациент или родственник больного в состоянии аффекта может быть минимизировано. Как показывает практика, агрессия провоцируется определенными действиями, не правильной реакцией или отсутствием таковой в ответ на первичную демонстрацию к насильственным действиям или угрозы со стороны больного.

1. Прежде чем подойти к пациенту, необходимо успокоиться самому, быть уверенному в своих собственных силах, это должно выражаться прежде всего в том, что пациент видит, что персонал не испытывает страха и беспомощности перед состоянием пациента. Речь медицинского работника должна быть уверенной, спокойной и хорошо модулированной.

2. Следует вести себя уверенно, спокойно и доброжелательно по отношению к больному. Не допустимы угрозы, грубость, насмешки и фамильярность, как в адрес больного, так и его родственников. Подобное поведение со стороны персонала может спровоцировать или усилить агрессивную реакцию со стороны пациента (особенно в отношении определенных категорий больных).

3. Если родственники раздражены длительным ожиданием бригады СМП, то следует предложить им отложить разговор на время после оказания помощи пациенту. В любом случае со встречающим врач должен поздороваться первым.

4. При беседе с возбужденным пациентом не следует делать в его присутствии какие-либо записи.

5. В начале беседы с возбужденным пациентом для установления контакта лучше задать нейтральные вопросы отвлекающего характера от конфликтной ситуации, например, «можно ли Вам сейчас измерить давление». Необходим зрительный контакт. Пациент должен понять, что его