



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ТОМСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

П Р И К А З

« 23 01 2020г.

г. Томск

№ 12

Об утверждении Перечня действий работников Областного государственного автономного учреждения здравоохранения «Томская областная клиническая больница» при проявлении агрессии со стороны пациентов и посетителей и иных случаях нарушения порядка

В целях повышения эффективности мер реагирования на нештатные ситуации в Областном государственном автономном учреждении здравоохранения «Томская областная клиническая больница», приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие Перечень действий работников Областного государственного автономного учреждения здравоохранения «Томская областная клиническая больница» при проявлении агрессии со стороны пациентов и посетителей и иных случаях нарушения порядка (приложению № 1 к приказу).

2. Руководителям структурных подразделений ОГАУЗ «ТОКБ» ознакомить подчиненных сотрудников с Перечнем действий работников Областного государственного учреждения здравоохранения «Томская областная клиническая больница» при проявлении агрессии со стороны пациентов и посетителей и иных случаях нарушения порядка под роспись.

3. Заведующей канцелярией Сазановой Т.Г. ознакомить с настоящим приказом под роспись руководителей всех структурных подразделений ОГАУЗ «ТОКБ».

4. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела безопасности ОГАУЗ «ТОКБ» Р.Ш. Баязитова.

Главный врач

М.А. Лукашов

Р.Ш. Баязитов  
630-070

№ 12 от «23» 01 2020г.

## ПЕРЕЧЕНЬ

### действий работников Областного государственного автономного учреждения здравоохранения «Томская областная клиническая больница» при проявлении агрессии со стороны пациентов и посетителей и иных случаях нарушения порядка

Настоящий Перечень устанавливает алгоритм необходимых действий персонала Областного государственного учреждения здравоохранения «Томская областная клиническая больница» (далее – Учреждение) и сотрудников охранного предприятия при проявлении пациентами и посетителями агрессии и иных случаях нарушения порядка:

1. Если пациент (посетитель) хамит, оскорбляет, матерится, либо иным подобным образом развивает конфликтную ситуацию, не применяя физической силы, работник Учреждения немедленно вызывает сотрудников охраны **по внутренним телефонам 891, 892, 750**. Сотрудники охраны принимают все необходимые действия в пределах, установленных действующим законодательством, для прекращения дальнейшего развития конфликта.

2. Если пациент (посетитель) начинает кусаться, щипаться, пинаться, разбрасывать вещи и другими подобными способами нарушать порядок, то работник Учреждения немедленно вызывает сотрудников охраны **по внутренним телефонам 891, 892, 750**. Сотрудники охраны принимают все необходимые действия в пределах, установленных действующим законодательством, для прекращения хулиганского поведения пациента (посетителя), в том числе «фиксируют» пациента (то есть обездвиживают его) самостоятельно или вызывают ГБР (группу быстрого реагирования).

В данной ситуации работникам Учреждения, даже при наличии сотрудников охраны, необходимо параллельно вызывать сотрудников полиции по номерам **02 (со стационарного телефона), 112, 102 (с сотового телефона)**.

3. При нападении пациента (посетителя) на работника Учреждения применение физической силы в отношении нападающего возможно только в том случае, если существует реальная угроза жизни и здоровью, как самого работника Учреждения, так и его коллег, так как в руках у нападающего может находиться оружие (нож, осколок бутылки или другие предметы, способные причинить вред). Кроме непосредственно обороны, работникам Учреждения необходимо немедленно вызвать сотрудников охраны **по внутренним телефонам 891, 892, 750 и сотрудников полиции по номерам 02 (со стационарного телефона), 112, 102 (с сотового телефона)**.

Сотрудники охраны самостоятельно, либо вызвав ГБР, принимают все необходимые действия в пределах, установленных действующим законодательством, для прекращения нападения пациента (посетителя) на работника Учреждения.

Настоящий Перечень также устанавливает Правила поведения работников Учреждения для предотвращения эскалации агрессии со стороны посетителей или пациентов, так как агрессивное поведение, которое может демонстрировать человек, возможно минимизировать:

1. При беседе с возбужденным агрессивным посетителем или пациентом не следует делать в его присутствии какие-либо записи. При этом желательно присутствие, как минимум, еще



одного работника Учреждения. При общении соблюдать дистанцию не менее 50-70см (расстояние вытянутой руки), это создает относительно «безопасную зону».

2. Следует вести себя уверенно, спокойно и доброжелательно. Не допустимы угрозы, грубость, насмешки и фамильярность, как в адрес посетителя (пациента), так и его родственников. Подобное поведение со стороны персонала может спровоцировать или усилить агрессивную реакцию со стороны.

3. В начале беседы с возбужденным посетителем или пациентом для установления контакта лучше задать нейтральные вопросы отвлекающего от конфликтной ситуации характера, например, «можно ли ему сейчас измерить давление».

4. Не следует спорить и разубеждать пациента и вместе с тем нельзя безоговорочно соглашаться со всеми его претензиями и обидами.

5. Беседа должна вестись в присутствии еще как минимум одного работника Учреждения. Данная мера предосторожности рекомендуется во избежание, как нападения на персонал, так и возможного обвинения персонала в агрессивных действиях или сексуальных домогательствах.

6. Нельзя терять профессиональной бдительности, так как поведение пациента может носить импульсивный характер. На столе у персонала не должно быть предметов, пригодных для нападения или самоповреждения пациента, нельзя позволять ему подходить к окну. Нельзя допускать, чтобы пациент блокировал собой выход из комнаты, тем самым создавая угрозу для персонала.

7. Прежде чем подойти к пациенту, необходимо успокоиться самому, быть уверенному в своих собственных силах. Имеет смысл использовать беседу успокаивающего характера. Потом объяснить пациенту, к чему в дальнейшем может привести его поведение и какой ответной реакции ждать от персонала. Пациент должен видеть, что персонал не испытывает страха и беспомощности перед состоянием пациента. Вместе с тем, поведение персонала не должно носить ответный агрессивный характер, так как пациенты в состоянии психоза или каких-либо личностных расстройств, могут усилить агрессивные тенденции в своем поведении.

8. Речь персонала должна быть уверенной, спокойной и хорошо модулированной. Необходим зрительный контакт. Пациент должен понять, что его согласны выслушать. Вся беседа направлена на то, чтобы пациент проникся чувством, что он будет понят и принят таким, каким он есть. В некоторых случаях, когда нет эскалации напряжения и агрессивного поведения, возможен и мануальный контакт (например, медсестра после получения разрешения со стороны пациента, может положить свою кисть поверх кисти пациента. Это действие направлено на дополнительное успокаивание пациента).

Обо всех без исключения ситуациях проявления агрессии со стороны пациентов и посетителей и иных случаях нарушения порядка в Учреждении, сотрудники охраны в лице старшего смены обязательно докладывают начальнику отдела безопасности Учреждения по телефону, а также в письменном рапорте. Кроме этого, указанную информацию старший смены докладывает дежурным сотрудникам оперативного отдела Учреждения.

Начальник отдела безопасности доводит полученную от старшего смены информацию до главного врача и руководителей структурных подразделений, которые в свою очередь информируют подчиненных работников. Цель данных мероприятий – это максимально информировать работников Учреждения о произошедших нештатных ситуациях для их максимального исключения в будущем.