

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus

2023 m. balandžio 18 d. įsakymu Nr. V-112 (1.4.E)

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS MARIJAMPOLĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO DARBUOTOJŲ VEIKSMŲ REAGUOJANT Į AGRESYVŲ PACIENTO AR JO ARTIMŲJŲ ELGESĮ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Įstaiga) darbuotojų veiksmų, reaguojant į agresyvų paciento ar jo artimųjų elgesį tvarkos aprašas (toliau – Aprašas), reglamentuoja darbuotojų veiksmus, algoritmą ir atsakomybes prieš agresyvų paciento ar jo artimųjų elgesį Įstaigoje ir jos teritorijoje.

2. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai. Atskiriems darbo tvarkos klausimams detalizuoti gali būti rengiami specialūs Įstaigos Skyrių vidaus teisės aktai ir kiti dokumentai.

3. Aprašas galioja ir yra privalomas visiems Įstaigos darbuotojams.

4. Sąvokos:

4.1. **Agresyvus elgesys** – tai žmogaus veiksmai, nukreipti prieš kitą žmogų, gyvą būtybę arba negyvą objektą. Juo siekiama sukelti skausmą arba padaryti žalos (fizinės, materialinės, psichologinės);

4.2. **Bendrasis pagalbos centras** – Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos pavaldi ir atskaitinga įstaiga, kurios paskirtis – reaguoti į pagalbos prašymus;

4.3. **Smurtas** – grasinamai ar esamos fizinės jėgos prieš save, kitą asmenį ar žmonių grupę panaudojimas, kuris tikėtinais ar iš tiesų virsta sužalojimu, psichologine trauma arba mirtimi.

5. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžiamos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

II SKYRIUS DARBUOTOJŲ VEIKSMAI, NUKREIPTI PRIEŠ AGRESYVŲ PACIENTO AR JO ARTIMŲJŲ ELGESĮ IR SMURTĄ

6. Visi Įstaigos darbuotojai, kurie aptarnauja pacientus ar jų artimuosius, turi rodyti jiems ypatingą dėmesį, būti mandagiais, atidžiais, laikytis etikos principų, gerbti pacientų teises ir jų nepažeisti, nediskriminuoti pacientų dėl lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų bei aiškinti teikiamas paslaugas.

7. Darbuotojas turi atsisakyti teikti sveikatos priežiūros paslaugas, jei tai prieštarauja Įstaigos darbuotojų sveikatai ar gyvybei, išskyrus atvejus, kai teikiama būtinoji medicinos pagalba.

8. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas, pastebėjęs (patyręs) pacientų, jų artimų ar kitų asmenų agresyvaus elgesio ir (ar) smurto apraiškas, turi:

8.1. fiksuoti (daryti garso ir vaizdo įrašus, fotografuoti) pažeidimą (padeda atskleisti įstatymų pažeidimus ar nusikalstamas veikas). Fiksuota medžiaga negali būti viešinama (siekiant nepažeisti asmens teisių, apsaugoti jo garbę ir orumą);

8.2. elgtis ramiai ir informuoti pacientą, jo artimąjį (-uosius) ar kitą (-us) asmenį (-is) apie paslaugų teikimo atsisakymą (išskyrus būtinosios pagalbos atveju);

8.3. pagal galimybes pagalbai pasitelkti kitus Įstaigos darbuotojus;

8.4. nedelsiant informuoti savo tiesioginį vadovą ar Įstaigos personalo specialistą, direktorių ir (ar) direktoriaus pavaduotoją;

8.5. agresyviai nusiteikusių ir (ar) smurtaujančių pacientą, jo artimąjį (-uosius) ar kitą (-us) asmenį (-is) paprašyti išeiti iš Įstaigos patalpų;

8.6. informuoti Bendrąjį pagalbos centrą tel. Nr. 112 (negalint įgyvendinti 8.5. papunkčio reikalavimo).

9. Įstaigos darbuotojas, kuris patyrė ar pastebėjo agresyvaus elgesio ir (ar) smurto apraiškas, turi ne vėliau, kaip per 1 darbo dieną pateikti Pranešimą Įstaigos direktoriui raštu arba elektroninėmis priemonėmis (dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“). Pranešime būtina nurodyti kuo išsamesnes įvykio aplinkybes:

9.1. paciento, jo artimojo (-ųjų) ar kito (-ų) asmens (-ų) vardą ir pavardę (jeigu žinoma);

9.2. įvykio datą, laiką, vietą;

9.3. smulkiai aprašyti visą įvykio eigą;

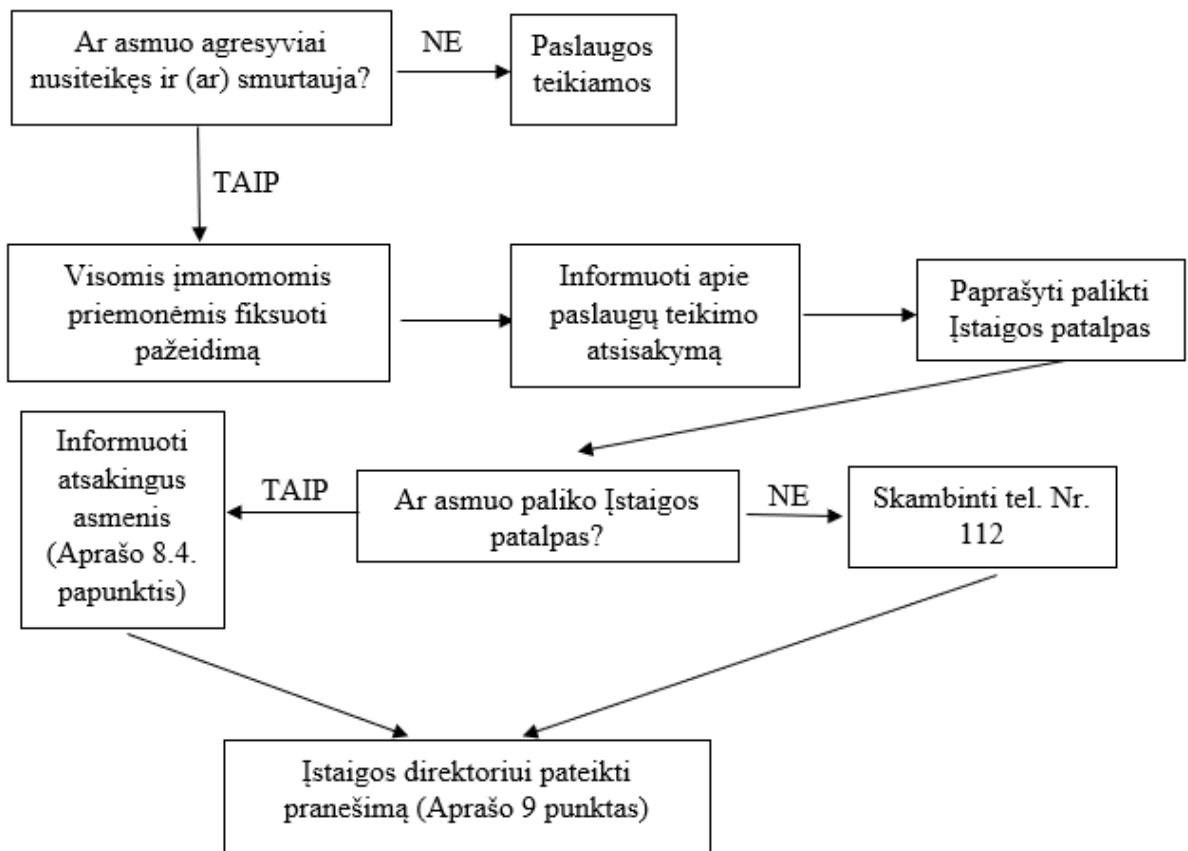
9.4. nurodyti liudininkus (jiems esant): vardas (-ai) pavardė (-ės), pareigos, kontaktinė informacija;

9.5. pridėti filmuotą, fotografuotą, darytą garso ir vaizdo įrašą (jeigu yra);

9.6. kitus duomenis, kurie gali būti svarbūs atitinkamų tarnybų vykdomiems tyrimams.

III SKYRIUS ELGESIO ALGORITMAS

10. Rekomenduojama vadovautis šiuo algoritmu:



IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą. Asmens duomenys trečiosioms šalims gali būti teikiami tik įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka bei laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimų.

12. Tai, kas neregamentuota Aprašo nuostatuose, sprendžiama taip, kaip numatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

13. Aprašo nuostatai gali būti keičiami, papildomi ar pripažįstami netekusiais galios Įstaigos direktoriaus įsakymu.
