



## **1. Агрессивті пациентті қалай тануға болады**

Агрессивті адам сөйлесіп тұрған жанға зиян тигізуді, сол арқылы шиеленіскен жағдайды тудыруға ұмтылады. Мұндай адам қастық ойды, қатынасты ашық көрсетеді.

Агрессивтілік әдеті адамдардың белгілі бір түріне қатысты болып келеді. Олар пациенттер арасында да, олардың туыстары арасында да бар. Әдетте мұндай адамдар өздерінің мүдделерін бәрінен биік қояды да, өзгелерді тыңдаудан бас тартады. Олар өз сөздері мен әрекеттеріне жауап бермейді, сондықтан өз дегендерін жүзеге асыру үшін барлық амалдарды қолданады. Көбіне мұндай жандардың іс-әрекеті олардың эмоционалды интеллект деңгейіне және әлеуметтік статусына байланысты болады.

**Назар аударыңыз! Ұрыстың себебі пациент денсаулығына қатысты шындыққа сай емес немесе жалған ақпарат болуы мүмкін.**

Агрессивті адамды оның ерекше сөйлеу мәнеріне қарап анықтауға болады. Ондай адамдар медициналық қызметкерлердің жеке басына тіл тигізіп, тіпті балағаттап, олардың жұмысына кедергі тудыруға тырысады. Пациентті оның іс-әрекеті бойынша шиеленісті жағдай туындайтынын мынадан болжауға болады:

- іс-әрекеті шапшаң және шұғыл, бетінде ашуды білдіретін қызғылт бояуы, қабақтың астынан қарайды, көзқарасы өткір және тік болады;
- дауыс көтереді;
- медициналық қызметкерді арандатып, сол арқылы «кімнің үстем екенін» көрсетуге тырысады;
- дәрігердің сөзін бөледі, еш негізсіз сөз жарыстырады, қарсыласады.

**Назар аударыңыз! Кейде пациент, керісінше, өте баяу, түсініксіз сөйлейді. Медициналық қызметкер өзін жайсыз сезініп, пациентті түсіне алмайды. Пациенттен қайта-қайта сұрай беру де қауіпті. Бұл жағдай да агрессия тудыруы мүмкін, себебі пациенттің психологиялық жай-күйі өте тұрақсыз.**



Өздерін агрессивті ұстайтын пациенттердің барлығы мұны әдейі істемейді. Көп жағдайда агрессия – жасырын өкпе, ашу, ыза және түсінбеушіліктің нәтижесі. Әдетте агрессияны медициналық қызметкердің өзі туындатады.

## **2. Медициналық қызметкерлер қандай қате жібереді**

Агрессияны қате реакция немесе байқаусыз қимылдың өзі дамытып жібереді. Пациенттің ыза-сына немесе оның тарапынан көрсетілген айбат, қорқыту әрекеттерін жауапсыз қалдыру да қауіпті.

### **Агрессияны күшейтпеу үшін пациент тарапынан болатын жала жабу немесе шағымдарға мынадай жауап қайтаруға болмайды**

<b>Жол берілмейді</b>	<b>Мысалы</b>	<b>Түсініктеме</b>
Ақталу	«Мен осылай болса екен деп едім, мен жәрдем бергім келді»	Ақталу – балалық позиция. Жауапсыз және шарасыз. Нәтижесінде, пациент өз агрессиясымен және оның себептерімен жекеқалады. Орын алған жағдай үшін ол жауапты. Пациент қарсыласады, оның ашуы одан ары үдей түседі.
Немқұрайлы болу	«Иә-иә... айта беріңіз»	Егер оны естімесе, эмоциясын түсінбесе, кезкелген адам ашуланады, оның агрессиясы күшейеді.
Пациентті және оның әлсіз тұстарын кекету, мысқылдау	«Әрине, сіз салауатты өмір салтының не екенін жақсы білесіз»	Кекету, бір қарағанда зиянсыз көрінгенімен, олагрессия нысаны болып табылады және де кекесінге агрессиямен жауап қайтаруы мүмкін. Адам қалжың түсінбейтін болып шығады. Пациент осы кезде өзін құрыққа не қақпанға түскендей сезінеді. Нәтижесінде – агрессия күшейе түседі.
Ақыл айту, кеңес беру, не істеу керектігіне қатысты насихат айту	«Режимді бұзбастан бұрын сізге жақсылап ойлану керек еді»	Тіпті ең жұмсақ және зиянсыз ақыл айту – ата-аналық, қорғаушылық позиция. Пациент оған жауап ретінде баланың позициясын ұстанады, яғни қарсылық көрсетеді.



Жауап ретінде шабуылдау	«Сіз не істеп тұрғаныңызды түсінесіз бе?!»	Бұл да ата-аналық, қорғаушылық позициядан жауап. Бұл жағдай да қактығысқа әкеледі, тіпті ақыл айтудағы ашудан да қатты қарсылық болады.
-------------------------	--	---

*Пациенттің сізге қастық ойлау әрекетінен өте сақ болыңыз. Бұл дәрігерлік өзара әрекеттестікке кедергі келтіреді.*

### **3. Қактығысты қалай болдырмайды**

Медициналық қызметкер қабылдау уақытының шектеулігіне қарамастан өнімді сұхбат құра алуы керек. Бұл қасиетке әрбір медициналық қызметкеріе болуықажет. Мынадай бірнеше ереже бар:

1. Өте байсалды және өз күшіңізге сенімді болыңыз. Пациент алдында тұрғандәрігердің өзіне сенімділігін сезеді және дәрігердің мысы басады.

2. Пациентпен сенімді түрде сөйлесіңіз, дауысыңызды қатты шығармаңыз. Көзжанарыңызды тіктеп, пациентке тура қараңыз. Сіз пациентті тыңдауға дайын екеніңізді және оны осы күйінде қабылдауға әзір екеніңізді ол түсінуі керек.

3. Пациенттің эмоционалды жағдайына өз тарапыңыздан жауап қайтарыңыз, бірақ салқынқандылық танытыңыз. Дәрігер эмоционалды тұрғыда тұрақты болуы керек. Алдыңыздағы адамның эмоционалды жағдайына қатысты өз ойыңызды жәнеболжамыңызды толықтай жеткізіңіз.

**Мысалы:** *пациент эмоциясына жауап ретінде мынадай фразаларды қолдануға болады: «Байқауымша, Сізді бір мәселе толғандырады және ол сіздің ашуыңызды тудырды, қаласаңыз ол жағдайды маған айтсаңыз болады»;*

*«Менің түсінгенім бойынша, осы жағдайды еске түсіргенде сіз өзіңізді жайсыз сезінесіз»; «Егер мен сізді дұрыс түсінген болсам, сізді менің әріптесімнің осы жағдайға қатысты әрекеті ашуландырды»; «Бұл жайсыздық тудырады, мен мұнымен толықтай келісемін» және т.б.*



Әңгімелесушіні не мазалайтыны жайлы сұрап, оның себептерін нақты айтып беруді өтінізіз. Сөйлеу кезінде ойын дұрыс жеткізу үшін оған көмек беріп отырыңыз, дұрыс түсініп отырғаныңызды нақтылап алыңыз. Егер сұрақтар болса, оларды нақтылай отырып байсалды күйде сұраңыз. Кейбір түсініксіз сөздерді қайта сұрауға ұялмаңыз. Пациент дәрігер тарапынан қолдау мен қызығушылықты сезеді, ал сіз одан да күрделі түсініспеушілікті болдырмайсыз.

**Назар аударыңыз!** Егер мүмкіндік болса, медициналық қызметкерлер штатына психологты қосыңыз, ол өз кезегінде медициналық қызметкерлерге психо-эмоционалды шиеленісті оң шешуге жәрдем береді.

#### **4. Қақтығысты қалай сөндіруге болады**

Дәрігер қақтығыс жағдайын конструктивті әңгімеге айналдыра алуы керек. Медициналық қызметкерлерге қақтығысты басып, оның болдырмауды үйретіңіз. Төменде осы мәселеге қатысты практикалық кеңестер берілген:

1. Егер сіз абыржып отырған тынышсыз пациентпен сөйлесіп отырсаңыз – оның көзінше дәптерге не қағазға қандай да бір жазба жүргізбеңіз.

2. Әңгімелесуші мен дәрігер арасында 100–70 см арақашықтықты сақтаңыз. Бұл пациент пен қызметкер арасындаға «қауіпсіз аймақ» болып саналады.

3. Пациентпен байланыс орнату үшін оған ***көңілін басқа арнаға бұратын бейтарап сұрақтар*** қойыңыз. Мысалы, қазір сіздің қан қысымыңызды өлшеуге бола ма?

4. Пациентпен салғыласпаңыз және оның пікірін өзгертуге тырыспаңыз. Оған өз ойын жеткізуге мүмкіндік беріңіз. Шыдамдылық танытыңыз және түсінуге тырысыңыз. Орын алған жағдайға қатысты сіз де өкініш білдіретінін айтыңыз.

5. Өзіңізді, тіпті сіздің әріптестеріңіз кінәлі болса да, медициналық ұйымнан алшақтатпаңыз.

**Мысалы:** *пациентке оны түсінетінін айтуға болады: «Мен сіздің сезіміңізді түсінемін, бұл расында оңай емес. Бұл жағымсыз оқиғаның орын*



## «AQNIET» ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ САЛАЛЫҚ КӘСІПТІК ОДАҒЫ

*алғаны үшін мен де өкініш білдіремін». Алайда, пациенттің барлық шағымдары мен реніштеріне бас шұғып, олардың барлығымен келісе беруге болмайды.*

6. Егер пациенттің наразылығы негізсіз болмаса, онымен бірден келісу керек. Егер де керісінше болса, онда жағдайға қарай әрекет етіңіз, бірақ жеке бас қатынастарына көшіп кетпеңіздер. Жорамал келісу немесе болжалды растау қақтығысты болдырмайды. Осы жерде сіз мәселені шешуге кірісесіз.

7. Мәселеге өз көзқарасыңызды білдіріңіз, бірақ пациенттің де позициясын нақтылауды ұмытпаңыз. Екі жаққа да тиімді мақсаттар мен мүдделерге назар салып, қалыптасқан қиын жағдайдан екі жақ болып бірігіп шығуды ұсыныңыз.

**Мысалы:** *пациенттің мақсаттарын сіз де қолдай отырып, мынадай фраза айтыңыз: «Мен үшін де сіздің жағдайыңыздың түзеліп, өзіңізді жақсы сезінгеніңіз маңызды», «Мен де, сіз де бұл жағдайдың оң шешілуін қалаймыз». Екі ұшты ой қалыптаспайтындай етіп, өз ұсыныстарыңызды нақты жеткізіңіз. Сіздің жоспарыңыз іске асатынына сенімді болыңыз. Сөз соңын жабық сұрақпен аяқтаңыз: «Сіз осы нұсқамен келісесіз ғой?». Бұл таңдау елесін тудырады. Пациент сіздің жоспарыңызды қабылдап, онымен келіседі, оның басқа амалы қалмайды.*

**Назар аударыңыз! Пациентпен сөйлесу кезінде болымсыз мағынадағы сөздерді қолданбаңыз. Оның орнына, болымды әрі жағымды, оң мағынадағы сөздерді пайдаланыңыз. «Уайымдамаңыз», «қобалжымаңыз» деген сөздердің орнына «Сабыр сақтаңыз», «жақсы нәрсе ойлаңыз» деп айтыңыз.**

8. Қажет кезде нақты фактілерге сүйеніңіз және бұйрық, талап немесе нұсқаулық ережелерін алға тартыңыз. Оларды басып шығарып, қолыңызда болғаны жақсы.

9. Ойыңызды қарапайым әрі түсінікті түрде жеткізіңіз. Күйзелістегі пациент қиын, күрделі сөйлемдерді қабылдамайды.

10. Арандатушылыққа жол бермеңіз. Агрессивті пациент сізді арандатып, ашуыңызға тию арқылы ұрыс, жанжал тудыруға тырысады.



*Пациентпен сөз жарыстырып, онымен тайталаса отырып, сіз өзіңіздің дәрігерлік беделіңізді түсіресіз де, пациенттің деңгейіне түсіп, онымен теңесесіз.*

11. Кез келген агрессияны сіздің тарапыңызға қарай айтылды деп қабылдамаңыз. Себебі пациент көбіне жағдайды кінәлайды, бірақ шағымды сізге қарата айтуы мүмкін.

**Мысалы:** *Пациентшағымын қалай айтады. Фраза «Сендер бәрін шатастырдыңдар!» пациент тілімен айтқанда «Менің анализдерім уақытында келмеді. Оған кім жауапты екені мені қызықтырмайды, мен дәл қазір сізбен сөйлесіп тұрған соң, бұл шағымды сіз тыңдайсыз және жағдайды да қалтына келтіресіз».*

12. Егер пациент бір сөз айтуға мүмкіндік бермесе – оның аты-жөнін толық атаңыз, сол арқылы оның назары аударыңыз. Бұл көп пациенттерге әсер етеді. Оның назары сізге ауғанда өз жауабыңызды ұсыныңыз.

13. Егер сіз де эмоцияға жол берсеңіз және өзіңізді ұстай алмасаңыз, онда ұрыс алаңынан кетіңіз және ойыңызды жинақтаңыз. Мұндай жағдайда бір сылтау айтып, сыртқа қысқа мерзімге шығып келу керек.

**Мысалы:** *Сауатты түрде әңгімені қалай үзуге болады: «Кешіріңіз, мен осы мәселеге қатысты ақпаратты тексеруім керек. Бірнеше минуттан соң ораламын».*

**Назар аударыңыз!** Кейбір жағдайларда әңгімені әріптестердің, яғни дәрігер, мейірбикелердің қатысуымен жүргізген дұрыс. Бұл пациенттің шабуылынан қорғайды немесе қызметкер тарапынан маған күш көрсетілді немесе сексуалды әлімжеттік жасалды деп жала жабуына жол бермейді. Медициналық жұмысшылар қабылдау кезінде пациентпен жеке қалғанда өз қауіпсіздігіне қатер төндіреді.

**Назар аударыңыз!** Психологиялық амалдар әрқашан нәтиже бермейді. Агрессивті пациент шабуыл жасауы мүмкін, сіздің қызметкерлеріңіз сондай жағдайға дайын болуы керек. Медициналық ұйымның қауіпсіздігін қамтамасыз ету – басшының міндеті.

## **5. Басшы өз жұмысшыларын қалай қорғай алады**

Дәрігерлер заң бойынша өз міндеттерін атқарып, қандай жағдайда



## «AQNIET» ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ САЛАЛЫҚ КӘСІПТІК ОДАҒЫ

болмасын пациентке жәрдем беруі керек. Медициналық жұмысшыларға пациент тарапынан қауіп төнгенде өзін-өзі қорғау бойынша нақты бір арнайы ереже немесе нұсқаулық жоқ. Мұндай кезде тек ҚР Қылмыстық кодексінің жалпы нормалары бойынша қажетті қорғану шараларын қолдана алады.

### Қызметкерлердің қауіпсіздігін сақтау үшін не істеу керек?

1. Күзет ұйымымен келісім шартқа отырыңыз. Мұндай күзет қызметі, әдетте, ішкі істер органдары қатарында құралады. Сонымен бірге, күзет қызметін жеке күзетшілер мен жеке күзетшілер де орындайды.

2. Қызметкерлер қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін медициналық ұйымды күзет жүйесінің дабылымен немесе қауіп дабылының жасырын құрылғыларымен жабдықтаңыз. Бұл механикалық түймелер, радиотүймелер, радиобрелоктар немесе тетіктер болуы мүмкін. Егерпациент қоғам қауіпсіздігіне қатер төндірсе, яғни төбелес шығарса, медициналық жұмысшылар құрылғыны қосады. Күзетшілер дабыл ескертпесін қабылдап, көмекке келеді.

Нақты қандай бөлмелер мен бөлімшелер дабыл қондырғыларымен жабдықталатынын медициналық ұйым басшылары шешеді.

3. Медициналық ұйымның кіре берісіне қол металлодетекторларын орнатыңыз. Бұл қауіпсіздік шарасы міндетті емес, бірақ өте тиімді.

### Денсаулық сақтау саласындағы «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» ҚР Кодексінің нормалары (80, 80-1, 81, 82-баптар)

**80-бап 1 б.:** медициналық көмек көрсетуді ұйымдастыру стандарттарын, медициналық көмек көрсету ережелерін өрескел бұзу, егер бұл әрекеттерде қылмыстық жазаланатын іс – әрекет белгілері болмаса, жеке тұлғаларға – **10 айлық есептік көрсеткіш (АЕК)** мөлшерінде, лауазымды тұлғаларға – **25 АЕК** мөлшерінде, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне және коммерциялық емес ұйымдарға – **35 АЕК** мөлшерінде, орта кәсіпкерлік субъектілеріне-**50 АЕК** мөлшерінде, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне-**70 АЕК** мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

**81-бап 1 б.:** медицина қызметкерінің еңбекке уақытша жарамсыздық



## «AQNIET» ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ САЛАЛЫҚ КӘСІПТІК ОДАҒЫ

туралы паракты немесе анықтаманы беру қағидаларын бұзуы ескерту жасауға немесе жеке тұлғаларға - **5 АЕК мөлшерінде**, лауазымды адамдарға 10 АЕК мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

**82-бап:** медицина қызметкерінің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген дәрілік заттарды өткізу қағидаларын және рецептер жазып беру жөніндегі талаптарды бұзуы жеке тұлғаларға - **5 АЕК мөлшерінде**, лауазымды адамдарға 10 АЕК мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады (1 б.).

Әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған дәл сол іс-әрекет Денсаулық сақтау саласындағы маман **сертификатынан айыра отырып не онсыз жеке тұлғаларға - 10 АЕК мөлшерінде**, лауазымды адамдарға 20 АЕК мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады (2-б.).

**Медицина және фармацевтика қызметкерлерінің заңды қызметін қорғау мақсатында Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодекске 2020 жылы мынадай редакциядағы жаңа 80-1-бап енгізілді:**

Медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлерінің кәсіптік қызметін жүзеге асыруға кедергі келтіру, сол сияқты олардың кәсіптік қызметіне:

1) қылмыстық жауаптылыққа алып келмейтін заңсыз әрекеттер жасауды талап етуден;

2) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлерін өздерінің кәсіптік міндеттерімен байланысты емес жұмыс түрлеріне тартудан;

3) медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлерінен Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген есептілікті не ақпаратты талап етіп алдырудан;

4) медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлеріне тауарларды (жұмыстарды) және көрсетілетін қызметтерді сатып алу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген міндеттерді жүктеуден көрінген заңсыз араласу - жеке тұлғаларға - отыз, лауазымды адамдарға - елу, заңды тұлғаларға бір жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға алып келеді.





## «AQNIET» ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ САЛАЛЫҚ КӘСІПТІК ОДАҒЫ

2. Медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлеріне өздерінің лауазымдық міндеттерін орындауы кезінде былапыт сөйлеуден, әбес қылықтар (белгілер) мен заттар көрсетуден, оның ішінде бұқаралық ақпарат құралдарын немесе телекоммуникация желілерін пайдалану арқылы, лайықсыз мінез-құлықтан, мазақ қырудан көрінген құрметтемеушілік таныту - жеке тұлғаларға отыз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға не он тәулікке дейінгі мерзімге әкімшілік қамаққа алуға алып келеді.

3. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекеттер - жеке тұлғаларға - елу, лауазымды адамдарға - жетпіс, заңды тұлғаларға бір жүз елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға алып келеді.

4. Осы баптың екінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекеттер - он бес тәулікке дейінгі мерзімге әкімшілік қамаққа алуға алып келеді.

**ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ  
ҚҰҚЫҚТЫҚ ҚОРҒАЛУЫ**

**ФУНКЦИОНАЛДЫҚ МІНДЕТТЕРДІ БАРЫСЫНДА**

- ➔ ҚЫЛМЫСТЫҚ
- ➔ ӘКІМШІЛІК
- ➔ АЗАМАТТЫҚ
- ➔ ЕҢБЕК ЖӘНЕ БАСҚА

**МӘСЕЛЕЛЕР ТУЫНДАҒАН ЖАҒДАЙДА  
КӘСІПОДАҚҚА ХАБАРЛАСЫҢЫЗ**

**«ЖЕДЕЛ ЖЕЛІ»: +7 (7172) 49-77-81;  
Жоба координаторы: +7(701)1991414  
e-mail: medadvocataqniyet@zdravunion.kz**

© Материал "ACTUALIS: Медицина" ЭС келісімімен дайындалды



## 1. Как распознать агрессивного пациента

Агрессивный человек стремится причинить вред собеседнику, умышленно создать напряженную ситуацию. Такой человек открыто демонстрирует враждебное отношение.

Агрессивное поведение присуще определенным типам людей. Они есть как среди пациентов, так и среди их родственников. Обычно эти люди отстаивают свои интересы и одновременно игнорируют права собеседника. Они не отвечают за последствия своих слов и действий и добиваются своего любой ценой. Во многом поведение таких людей зависит от уровня эмоционального интеллекта и социального статуса.

**Внимание:** непроверенная или искаженная информация о здоровье пациента может стать причиной скандала.

Агрессивного человека можно распознать по специфическому стилю общения. Скорее всего, он будет пытаться манипулировать медработниками, позволит себе персональные обвинения и даже оскорбления в их адрес.

Пациента можно предопределить по его поведению, когда назревает конфликт:

- движения импульсивные и резкие, на лице нервный румянец, взгляды злобы, острый и проницательный;
- повышает голос;
- провоцирует медработника или пытается показать, «кто здесь главный»;
- перебивает врача, спорит без аргументов.

**Внимание:** иногда пациент, наоборот, говорит очень тихо, невнятно. Медработник чувствует дискомфорт от того, что не может понять посетителя. Переспрашивать пациента в таких случаях опасно. Это может спровоцировать вспышку агрессии, поскольку пациент нестабилен.

Не все пациенты, которые ведут себя агрессивно, делают это намеренно. Чаще всего агрессия – результат скрытой обиды, непонимания, растерянности. Обычно агрессию провоцируют сами медработники.



## 2. Какие ошибки допускают медработники

Агрессию легко спровоцировать неправильной реакцией или неосторожным действием. Не реагировать в ответ на недовольство или угрозы пациента тоже опасно.

### Как нельзя реагировать на обвинения и претензии пациента, чтобы не усилить агрессию

Недопустимо	Пример	Пояснение
Оправдываться	«Да я не хотела, чтобы так получилось, я хотела помочь»	Оправдание – детская позиция. Безответственная и беспомощная. Значит, пациент остается один на один со своей агрессией и ее причинами. Ответственность за всю ситуацию тоже несет он. Пациент сопротивляется этому, его агрессия усилится
Быть равнодушным	«Да-да... Продолжайте»	У любого человека ощущение, что его не услышали, а эмоции не поняли, усиливает либо вызывает агрессию.
Иронизировать по поводу пациента и особенно его слабостей	«Вам, конечно, виднее, что такое здоровый образ жизни»	Ирония кажется безобидной, но на самом деле это форма агрессии. Причем, она не дает возможности ответить, как на агрессию. Получается, что человек шуток не понимает. Пациент оказывается в ловушке. Результат – усиление агрессии.
Поучать, советовать, как поступать, читать нравоучения	«Вам следовало бы хорошо подумать, прежде чем нарушать режим»	Даже самые мягкие и доброжелательные нравоучения – родительская, опекающая позиция. Пациент в ответ выдаст детскую позицию – начнет сопротивляться
Нападать в ответ	«Да вы воображаете, что делаете?!»	Это также ответ с родительской позиции, он тоже приводит к конфликту, причем более сильному, чем когда вы поучаете

***Отнеситесь серьезно к враждебности пациента. Она мешает врачебному взаимодействию.***



### 3. Как не довести до конфликта

Навык вести продуктивный диалог, когда время приема ограничено, необходим всем сотрудникам медорганизации. Обучите этому медработников. Вот несколько правил.

1. Будьте спокойны и уверены в своих силах. Пациент почувствует, что докторне испытывает страха и беспомощности перед его состоянием.

2. Говорите с пациентом уверенно, не повышайте тон. Не теряйте зрительный контакт. Пациент должен понять, что вы готовы его выслушать, принять таким, какой он есть.

3. Реагируйте на эмоциональное состояние пациента, но держите себя в руках. Не подавляйте в себе чувство злости, а проживайте эмоции пациента. Врач должен быть эмоционально устойчивым. Озвучивайте ваши предположения относительно эмоционального состояния собеседника.

**Пример:** *допустимые фразы, когда врач реагирует на эмоцию пациента: «Похоже, Вас что-то разозлило, и Вы хотите обсудить это со мной»; «То есть Вы чувствуете негодование, когда вспоминаете об этом»; «Если я Вас правильно понял, Вас расстроило поведение моего коллеги в этой ситуации»; «Я согласен, что это вызывает дискомфорт» и др.*

Предложите сформулировать конкретную причину, которая беспокоит собеседника. Помогите ему подобрать слова, каждый раз уточняйте, правильно ли вы его понимаете.

Вопросы задавайте в доброжелательной манере. Не стесняйтесь переспросить непонятное слово.

Пациент почувствует заинтересованность и поддержку врача, а вы избежите более серьезных недоразумений.

**Внимание:** если есть возможность, включите в штат медорганизации психолога, чтобы он помогал медперсоналу снять психоэмоциональное напряжение.



#### 4. Как погасить конфликт

Врач должен уметь превратить конфликт в конструктивную беседу. Научите медработников гасить агрессию пациентов. Вот практические советы, как это сделать.

1. Если беседуете с возбужденным пациентом – не делайте в его присутствии какие-либо записи.

2. Соблюдайте дистанцию не ближе 100–70 см – расстояние вытянутой руки. Это «безопасная зона» между персоналом и пациентом.

3. Чтобы установить контакт, задавайте пациенту **нейтральные отвлекающие вопросы**. Например, можно ли ему сейчас измерить давление.

4. Не спорьте с пациентом и не разубеждайте его. Дайте ему высказаться. Проявите терпимость и понимание. Скажите, что вы сожалеете по поводу сложившейся ситуации, но без частных деталей.

5. Не отделяйте себя от медорганизации и от коллег, даже если они виноваты.

**Пример:** *можете сказать пациенту, что вы его понимаете: «Я понимаю ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Однако безоговорочно соглашаться со всеми претензиями и обидами пациента нельзя.*

6. Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу согласитесь с ним. Если нет, то согласитесь с оговоркой сути ситуации, но не переходите на личности. Мнимое согласие и мнимое признание вины погасит конфликт. Вы перейдете к решению вопроса.

7. Высказывайте, как видите проблему вы, но не забывайте уточнять позицию пациента. Делайте акцент на общих целях и интересах, предлагайте вместе найти выход из сложной ситуации.

**Пример:** *подчеркните, что вы разделяете цели пациента, используя фразы: «Для меня так же, как и для Вас, важно, чтобы Вы почувствовали себя лучше», «Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации».*

*Изложите свои предложения четко и недвусмысленно. Будьте уверены, что ваш план сработает. Заканчивайте закрытым вопросом: «Вас устраивает*



*такой вариант?». Это создаст иллюзию выбора. Пациенту ничего не останется, как подтвердить ваш план.*

**Внимание:** в разговоре с пациентом заменяйте частицы «не» на положительные утверждения. Любое негативное утверждение меняйте на позитивное. Вместо «**Не волнуйтесь**» говорите: «Сохраняйте оптимизм» или «Оставайтесь спокойным».

8. Четко оперируйте фактами, при необходимости опирайтесь на инструкции, приказы и распоряжения. Лучше распечатать их и иметь под рукой.

9. Формулируйте мысли однозначно, просто и доступно. Пациент, у которого стресс, не воспринимает сложные предложения.

10. Не поддавайтесь на провокации. Агрессивный пациент ждет, что вы ответите на провокацию, вступите в словесную перепалку. ***Как только вы вступите в спор, потеряете ваш врачебный авторитет и станете равным с пациентом.***

11. Не принимайте агрессию на свой счет. Пациент обычно винит ситуацию, хотя и высказывает претензии именно вам.

**Внимание:** *как пациент высказывает претензии. Фраза «Вы все перепутали!» в устах пациента означает «Мои анализы не пришли вовремя. Кто в этом виноват, меня не интересует. Но раз я говорю с вами, то вам меня слушать и исправлять ситуацию».*

12. Если пациент и слова не дает вставить – назовите его по имени и отчеству. Это действует на многих пациентов. После того как привлечете его внимание, озвучьте свой ответ.

13. Если вас переполняют эмоции, покиньте поле боя, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго.

**Пример:** *как грамотно прервать беседу: «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к вам через минуту».*



**Внимание:** в ряде случаев лучше вести беседу в присутствии коллег – врача, медсестры. Это удержит пациента от нападения или обвинения сотрудников в агрессивных действиях или сексуальных домогательствах. Медработники, которые во время приема остаются наедине с пациентом, рискуют своей безопасностью.

**Внимание:** психологические приемы срабатывают не всегда. Ваши сотрудники должны быть готовы к тому, что агрессивный пациент может напасть на Вас. Обеспечить защиту в медорганизации – задача руководителя.

## **5. Как руководителю защитить сотрудников**

Врачи по закону обязаны исполнять свой долг и оказывать помощь пациенту при любых обстоятельствах. При этом каких-либо специальных правил, инструкций по самообороне для медперсонала нет. Действуют лишь общие нормы Уголовного кодекса РК о пределах необходимой обороны.

### **Что можно сделать, чтобы обеспечить безопасность сотрудников?**

1. Заключите договор с охранной организацией. Службы вневедомственной охраны создаются, как правило, при органах внутренних дел. Услуги по охране оказывают также частные охранные организации и частные охранники.

2. Оснастите медорганизацию системами охранной сигнализации и скрытыми устройствами тревожной сигнализации. Это могут быть механические кнопки, радиокнопки, радиобрелоки, педали. Если пациент нарушает общественный порядок, лезет в драку, медработник использует устройство. Охранники получают сигнал и придут на помощь. Какие именно кабинеты и подразделения снабдить сигнальными устройствами, решать руководителю медорганизации.

3. Оборудуйте входы в медорганизацию ручными металлодетекторами. Меране обязательная, но эффективная.

4. Организуйте видео- и аудиозапись в местах открытого доступа и кабинетах. Не забудьте открыто проинформировать об этом пациентов. Запись



слов и действий пациента и врача вы сможете использовать в суде как доказательство. Чтобы видеозапись была законной, разработайте положение о внедрении видеонаблюдения, его целях и задачах, порядке хранения записей.

5. Разработайте алгоритмы для медработников: как вести себя, чтобы предотвратить агрессию, как вести себя при агрессии, как взаимодействовать с охраной. Подготовьте памятки для эффективного общения с пациентом.

6. Организуйте обучение сотрудников. Обязайте заместителя главврача по лечебной работе контролировать и развивать навыки общения сотрудников с пациентами. Премируйте сотрудников, которые хорошо ладят с пациентами.

### **Нормы Кодекса РК «Об административных правонарушениях» в области здравоохранения (ст. 80, 80-1, 81, 82)**

**Статья 80 ч. 1:** грубые нарушения стандартов организации оказания медицинской помощи, правил оказания медицинской помощи, если эти действия не содержат признаков уголовно наказуемого деяния, **влекут штраф на физических лиц в размере 10 месячных расчетных показателей (МРП)**, на должностных лиц – в размере 25 МРП, на субъектов малого предпринимательства и некоммерческие организации – в размере 35 МРП, на субъектов среднего предпринимательства – в размере 50 МРП, на субъектов крупного предпринимательства – в размере 70 МРП.

**Статья 81 ч. 1:** нарушение медицинским работником правил выдачи листа или справки о временной нетрудоспособности влечет предупреждение или штраф на физических лиц **в размере 5 МРП**, на должностных лиц – в размере 10 МРП.

**Статья 82:** нарушение медицинским работником правил реализации лекарственных средств и требований по выписыванию рецептов, установленных законодательством РК, **влечет штраф на физических лиц в размере 5 МРП**, на должностных лиц – в размере 10 МРП (ч. 1).

То же деяние, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, **влечет штраф на физических лиц в размере 10 МРП** с лишением сертификата специалиста в области





здравоохранения либо без такового, на должностных лиц – в размере 20 МРП (ч. 2).

**В целях защиты законной деятельности медицинских и фармацевтических работников в Кодекс об административных правонарушениях в 2020 году введена новая статья 80-1 следующей редакции:**

1. Воспрепятствование осуществлению профессиональной деятельности медицинских и (или) фармацевтических работников, а равно незаконное вмешательство в их профессиональную деятельность, выразившиеся в:

1) требовании совершения незаконных действий, не влекущих за собой уголовную ответственность;

2) привлечении медицинских и (или) фармацевтических работников к видам работ, не связанных с их профессиональными обязанностями, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан;

7. истребовании от медицинских и (или) фармацевтических работников отчетности либо информации, не предусмотренной законодательством Республики Казахстан;

3) возложении на медицинских и (или) фармацевтических работников обязанности по приобретению товаров (работ) и услуг, не предусмотренных законодательством Республики Казахстан, – **влекут штраф на физических лиц в размере 30 МРП**, на должностных лиц – в размере 50 МРП, на юридических лиц – в размере 100 МРП.

2. Проявление неуважения к медицинским и/или фармацевтическим работникам при исполнении ими своих должностных обязанностей, выраженное в нецензурной брани, демонстрации неприличных жестов (знаков) и предметов, в том числе с использованием средств массовой информации или сетей телекоммуникаций, непристойном поведении, оскорбительном приставании, – **влечет штраф на физических лиц в размере 30 МРП** либо административный арест на срок до 10 суток.

3. Действия, совершенные повторно в течение года после наложения административного взыскания, – влекут штраф на физических лиц в размере



## КАЗАХСТАНСКИЙ ОТРАСЛЕВОЙ ПРОФСОЮЗ РАБОТНИКОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «AQNIET»

50 МРП, на должностных лиц – в размере 70 МРП, на юридических лиц – в размере 150 МРП.

4. Действия, совершенные повторно в течении года после наложения административного взыскания, – влекут административный арест на срок до 15 суток.

**ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА  
РАБОТНИКОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ  
СТОЛКНУЛИСЬ С ПРОБЛЕМАМИ**

- ➔ УГОЛОВНОГО,
- ➔ АДМИНИСТРАТИВНОГО,
- ➔ ГРАЖДАНСКОГО,
- ➔ ТРУДОВОГО ИЛИ ИНОГО ХАРАКТЕРА

**ОБРАЩАЙТЕСЬ В ПРОФСОЮЗ**

**«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»: +7 (7172) 49-77-81;  
Координатор проекта: +7(701)1991414.  
e-mail: medadvocataqniyet@zdravunion.kz**

© Материал подготовлен с согласия ЭС «ACTUALIS: Медицина».