

Как реагировать на оскорбления и физическую агрессию пациента: ПОШАГОВЫЙ АЛГОРИТМ

ЧТО ГОВОРIT СТАТИСТИКА?

С агрессией со стороны пациента сталкиваются 94 % медработников, в отношении 4 % применяется физическое насилие. Такие выводы сделаны в результате социологического исследования, проведенного БПРЗ совместно с Институтом социологии НАН Беларуси в 2017 году.

С тех пор проблема не утратила актуальности. По мировой статистике, от неадекватного поведения больных страдают до 90 % работников скорой помощи, для них риск стать жертвой нападения на выездах в 22 раза выше, чем для любого человека в повседневной жизни.

В США 75 % врачей приемных покоев признались, что в течение последнего года слышали угрозы в свой адрес, а 30 % — что пострадали физически от пациентов и их родственников. 12 % сталкивались с агрессией вне стен больницы. 3,5 % врачей вынуждены были спастись от преследований.

Около 40 % сотрудников приемных покоев больниц США для самозащиты носят с собой оружие.

Наиболее частые противоправные действия пациентов в Беларуси:

- физическая агрессия (нападение с целью причинения физических повреждений, взятие в заложники, натравливание собак);

- психологическая (высказывание угроз, оскорблений, требование ввести то или иное лекарственное средство (в т. ч. наркотическое), клевета, унижение чести и достоинства медицинского работника;

- ложные обвинения в недобросовестном оказании медпомощи.

Международные организации проводят ежегодный мониторинг, регулярно регистрируют и ведут статистику пострадавших.



Как защитить себя от оскорблений и угроз со стороны пациента или его родственников? Как реагировать на агрессию, чтобы не остаться виноватым? О защите прав медицинских работников, законных методах фиксации противоправных действий и многом другом рассказал **Алексей Кралько**, заместитель главврача Витебского областного клинического центра психиатрии и наркологии по медэкспертизе и реабилитации, кандидат мед. наук, доцент, юрист.

ОСКОРБЛЕНИЕ

Согласно ст. 10.2 КоАП, оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, влечет наложение штрафа в размере до 30 базовых величин.

Если же оскорбление нанесено:

- в публичном выступлении,
- в печатном или публично демонстрирующемся произведении,
- в СМИ,
- через интернет-источник,
- в иной сети электросвязи общего пользования или выделенной сети электросвязи, то это влечет наложение штрафа в размере от 10 до 200 базовых величин, или общественные работы, или административный арест. К юридическому лицу в этом случае применяется наказание в виде штрафа от 30 до 200 базовых величин.

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ВРАЧА ПРИ ОСКОРБЛЕНИИ

Как вести себя во время и после инцидента? Наш эксперт рекомендует действовать следующим образом.

1. Позвать в свой кабинет как можно больше свидетелей: сотрудников из среднего, младшего медицинского персонала, представителей вспомогательной службы (например, охранника). Постарайтесь привлечь в качестве свидетелей и пациентов, которые ждут своей очереди на прием, так как в суде более весомыми будут показания незаинтересованных лиц, т. е. пациентов.

2. Сделать диктофонную запись происходящего. Важно сделать это публично, открыто: достать диктофон, включить и затем заявить, что я, врач такой-то, веду запись беседы с пациентом таким-то (назвать ФИО) с целью защиты своих прав, поскольку в отношении меня совершается правонарушение в виде оскорбления (в связи с оскорблениями в мой адрес). Такая запись может служить доказательством в суде.

3. Позвонить в милицию и вызвать представителей правоохранительных органов. Позже нужно будет написать заявление.

4. Внести соответствующую запись в медицинскую амбулаторную карту (которая будет являться прямым источником доказательств в суде), подробно описав историю болезни, всю ситуацию.

5. Письменно проинформировать об инциденте своего руководителя.

При появлении негативной симптоматики (например, повышения уровня АД, тахикардии, головокружения, резкой слабости и т. п.) или временной утрате трудоспособности обратитесь за медицинской помощью к коллегам. Это важно, если вы собираетесь далее подавать иск о возмещении морального вреда.

ПРИЧИНЫ ФИЗИЧЕСКОЙ АГРЕССИИ

Причиной нападения может стать что угодно: некоторые требуют вылечить неизлечимо больного родственника, оживить умершего, настаивают на госпитализации без показаний, назначении препаратов по желанию пациента.

Отказ вызывает агрессию. При этом пациенты и их родственники могут находиться под воздействием алкоголя или наркотиков. Чаще всего со скандальными и неадекватными пациентами сталкиваются психиатры-наркологи, реаниматологи, работники скорой помощи, приемных отделений.

В группе риска — участковая служба. Самые незащищенные — терапевты и педиатры, а это в основном женщины, которые на домашние визиты ходят в одиночку.

ПРОФИЛАКТИКА ФИЗИЧЕСКОЙ И ПСИХИЧЕСКОЙ

АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА

Общие рекомендации:

- правильная организация лечебного процесса;
- умение разговаривать с пациентом (знание основ конфликтологии);
- знание и соблюдение прав пациента;
- использование технических средств (например, установка тревожных кнопок);
- система видеонаблюдения в учреждении;
- наличие поста охраны;
- применение средств собственной защиты;
- борьба с потребительским отношением к медицине.

Чаще всего конфликт вызывают действия, которые привели к диагностической ошибке, выбору неверной тактики лечения, повлекшей ухудшение состояния пациента, осложнение течения заболевания или удлинение сроков лечения. А также использование лечебных технологий, не предусмотренных отраслевыми стандартами, клиническими протоколами.

Иногда к конфликтным ситуациям приводят несоблюдение деонтологических принципов, отсутствие доверительных взаимоотношений с пациентом.

Недостатки в ведении первичной документации также могут спровоцировать конфликт. Пациенты заявляют, что в карте либо неправильно отражен анамнез заболевания, либо запись не соответствует действительности.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ТЕЛЕСНЫХ ПОВРЕЖДЕНИЯХ

Незамедлительно **обратитесь в травмпункт**, чтобы зафиксировать факт причинения вреда здоровью.

Предварительно необходимо:

- написать на имя руководителя заявление, где указать, что вы временно не можете работать, так как получили телесные повреждения и вынуждены незамедлительно обратиться за медицинской помощью;
- сфотографировать причиненные вам повреждения.

В травмпункте попросите максимально подробно отразить в медицинских документах все повреждения, а также предположение о том, как они могли возникнуть. После чего сделайте копию этого документа, если есть такая возможность.

Затем обратитесь с заявлением в милицию. В заявлении необходимо указать:

- дату, время и место инцидента;
- обстоятельства происшествия (обязательно укажите, что в отношении вас были совершены насильственные действия, причинившие физическую боль);
- просьбу о проведении проверки и возбуждении уголовного дела по ст. 153 УК РБ «Умышленное причинение легкого телесного повреждения».

К заявлению также необходимо приложить копии соответствующих медицинских документов.

После проведения проверки милицией будет вынесено постановление либо о возбуждении уголовного дела, либо об отказе за отсутствием состава преступления.

В последнем случае можно обратиться в прокуратуру с просьбой отменить постановление об отказе в возбуждении уголовного дела и подробно изложить ситуацию.

Напишите на имя своего руководителя заявление с просьбой о проведении расследования по факту несчастного случая на производстве, а именно — причинения вам телесных повреждений при исполнении служебных обязанностей.

Если вы застрахованы — обратитесь в страховую организацию.

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ УГРОЗЕ НАСИЛИЯ?

Если пациент ведет себя буйно и угрожает насилием, **можно ли вызывать милицию, психиатра?** Милицию — нужно, уверен наш эксперт.

В соответствии с Законом «Об оказании психиатрической помощи», если пациент представляет угрозу для себя и окружающих, то это является показанием для принудительной госпитализации. При наличии таких признаков нужно срочно вызвать бригаду скорой помощи (которая приезжает, как правило, с милицией). Психиатр же быстро проблему не решит.

Можно ли закрывать пациента в кабинете? Непростой вопрос. Конечно, все зависит от ситуации, но лучше этого не делать, а действовать по предложенному выше алгоритму. Если ваши действия будут квалифицированы как незаконное лишение свободы, то за это придется нести ответственность.

Алексей Кралько:

К одному известному российскому врачу, жившему в 19-м веке, принесли двухлетнюю девочку с симптомами ложного крупа. Доктор сразу же командовал взять ребенка в операционную. Родители были категорически против хирургического вмешательства. И тогда врач, понимая неотложность ситуации, приказал фельдшеру изолировать родителей, а девочку стал оперировать и спас. Инцидент рассматривался на заседании врачебного общества, врачу высказывались обвинения в незаконном лишении свободы родителей ребенка и в проведении операции без получения согласия. Впоследствии родители не стали предъявлять претензий к доктору, но здесь вопрос на стыке морали и права...

Можно ли защищаться в случае прямого нападения, будет ли это самозащитой? Можно, но в случае серьезных последствий компетентные органы будут тщательно разбираться, не было ли превышения допустимых пределов самообороны. Соотнесут средства причинения вреда: если у пациента не было в руках никаких предметов, которыми он мог нанести побои, а медработник применил, к примеру, электрошокер, то это тоже вызовет вопросы со стороны милиции.

Впрочем, каждый случай индивидуален, отмечает эксперт.

РАЗРЕШЕНЫ ЛИ ФОТО- И ВИДЕОСЪЕМКА?

Видео- и аудиозапись медицинских работников является обработкой их биометрических персональных данных, которая возможна исключительно с согласия медицинских работников.

Биометрические персональные данные — это информация, характеризующая физиологические и биологические особенности человека, которая используется для его уникальной идентификации (отпечатки пальцев рук, ладоней, радужная оболочка глаза, характеристики лица, его изображение и другое), согласно Закону «О защите персональных данных», абз. 2 ст. 1.

Под обработкой персональных данных понимают любое действие или совокупность действий, совершаемых с персональными данными, включая сбор, систематизацию, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных (абз. 6 ст. 1).

Обработка специальных персональных данных (биометрических) без согласия субъекта персональных данных запрещается (п. 1 ст. 8).

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ СЪЕМКЕ

Скажите снимающему вас пациенту, что вы не даете согласия на обработку своих биометрических персональных данных. Если съемка продолжится, сообщите пациенту, что он совершает правонарушение, предусмотренное п. 1 ст. 23.7 КоАП «Нарушение законодательства о защите персональных данных».

Умышленные незаконные сбор, обработка, хранение или предоставление персональных данных физического лица либо нарушение его прав, связанных с обработкой персональных данных, влекут наложение штрафа в размере до 50 базовых величин.

Если вас сфотографировали или сняли на видео без вашего согласия и выложили в интернете, то вы вправе требовать удаления этого изображения, а также запрещения его распространения в дальнейшем.

Необходимо предпринять следующие шаги:

- написать в техподдержку интернет-ресурса просьбу удалить изображение, так как оно было получено без вашего согласия;
- обратиться в правоохранительные органы с заявлением о возбуждении уголовного дела в отношении нарушителя;
- если вам неизвестно, кто это сделал, можете попросить правоохранительные органы идентифицировать этого человека (например, через запрос в администрацию сайта, где размещено изображение);
- если личность нарушителя известна, вы вправе обратиться с иском в суд для компенсации морального вреда (рекомендуется сделать скриншоты и приложить их к исковому заявлению).

ЧТО ВРАЧУ МОЖНО ВЫКЛАДЫВАТЬ В ИНТЕРНЕТ?

Можно ли выкладывать фото историй болезни, медицинских манипуляций, фото и видео операций на частной странице медработника в соцсети? Требуется ли разрешение пациента, если на изображении не видно лица, нет ФИО на фото анализов, медкарты?

Алексей Кралько:

Не запрещено выкладывание фото из операционных, если при этом не видно лица пациента и его нельзя идентифицировать. Незыблемо правило: выкладывание фото в открытый доступ не должно идти вразрез с морально-этическими нормами и не должно нарушать законодательство Республики Беларусь в сфере охраны персональных данных.

Внешний облик человека относится к числу нематериальных благ, охраняемых Конституцией (ст. 151 ГК «Нематериальные блага»). При незаконном использовании его образа гражданин может обратиться в суд.

Жанна Гавриченко,
«МВ».