

АГРЕССИВНЫЙ ПАЦИЕНТ — ДЕЙСТВИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Бакутина Ю. Ю., Лавлинская Т. А., Л. И., Черных Е. А.

Научные руководители: асс. Лавлинская Т.А., профессор, д.м.н. Лавлинская Л.И., асс.Черных Е.А.

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения

Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко

Контактная информация: Бакутина Юлия Юрьевна — студентка 5 курса лечебного факультета.

E-mail: yul.bakutina@yandex.ru

Ключевые слова: агрессивный пациент, медицинский работник, законодательство РФ.

Актуальность: агрессивное отношение со стороны пациентов является очень актуальной и нерешенной проблемой в практическом здравоохранении, проблемой, с которой сталкивался, как минимум, каждый третий медицинский работник в процессе осуществления своей деятельности [1].

Цель исследования: проанализировать возможные последствия агрессивного отношения пациентов по отношению к медицинским работникам, а также изучить правовую основу законодательства РФ, направленную на защиту при возникновении факта физического насилия [2].

Материалы и методы: проведена разработка анкетирования, отражающего вопросы об умении распознавания «клинической картины» агрессивных пациентов, о причинах развития у них агрессии к работе лечащего врача, о причинах нападения на медицинских работников вне стен лечебных учреждений, о защищенности докторов на их рабочих местах, о действиях со стороны медицинского работника и о возможности защиты при применении физической силы. Так, в опросе приняло участие более 215 студентов 1-6 курсов, ординаторов, аспирантов ВГМУ им.Н.Н.Бурденко. Обработка статистических данных проводилась в программе Microsoft Excel.

Результаты: опрашиваемым было предложено выбрать несколько вариантов ответов, отражающих признаки «клинической картины» потенциального агрессора: 65,6% — угроза словами, 60,85% — словесные оскорбления, 51,9% — применение грубой силы (удар), мягкое физическое насилие (толкание) — 67,5%, 37,7% — угроза оружием, 23,1% — сексуальные домогательства и 7,3% не слышали о подобных случаях.

На вопрос о том, каковы причины возникающей агрессии у пациентов при оказании медицинской услуги, был дан ответ: 46,9% — характерологические особенности пациента, 62,4% — дефекты организации медицинской помощи, 42,7% высказались о факте личной неприязни, 40,4% — ошибки при общении с пациентами, 3,8% затруднились ответить на данный вопрос. При предложении оценить по 10-бальной шкале уровень защищенности докторов на их рабочем месте были получены следующие результаты: 0–1 — 18,9%, 2–3 — 22,6%, 4–5 — 38,7%, 6–7 — 16,5%, 8–9 — 2,8%, 10 — 0,5%.

Выводы: прежде всего стоит отметить то, что при вопросе о безопасности медицинских работников на их рабочем месте мнение опрошенных разделилось, но большинство считает, что медицинские работники защищены от агрессивного нападения со стороны своих пациентов неудовлетворительно (4–5 — 38,7%). Несмотря на возможность возникновения агрессивного поведения, а в случае развития далеко зашедшего конфликта — применения физической силы по отношению к доктору, все же необходимо понимать эмоции своего пациента и быть внимательными к их проблемам, а самое главное — проявлять сочувствие.

Литература

1. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2010 г. №541н г. Москва «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»».
2. Приказ Министерства здравоохранения России от 29.11.2012 N 982н «Об утверждении условий и порядка выдачи сертификата специалиста медицинским и фармацевтическим работникам, формы и технических требований сертификата специалиста».