

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по здравоохранению  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр  
специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

ПРИКАЗ

«02» 11.07.2021 2021 г.

№ 185

Об утверждении и введении в действие  
стандартной операционной процедуры в  
ГБУЗ «СПб КНЦСВМП(о)»

В целях обеспечения системы качества медицинской помощи в ГБУЗ «СПб КНЦСВМП(о)», приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с 02.07.2021 Стандартную операционную процедуру (далее - СОП):

1.1 СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика» (Приложение 1);

2. Заведующему сектором документационного обеспечения Григорьеву С.В.:

2.1 Организовать ознакомление с настоящим приказом заместителей директора по направлениям, руководителей подразделений, главного инженера, главную медицинскую сестру, общепольничный немедицинский персонал

2.2 Разместить скан-копию утвержденного СОПа в электронном виде в формате PDF на Файл-сервере - СОП - СОП АДМ.

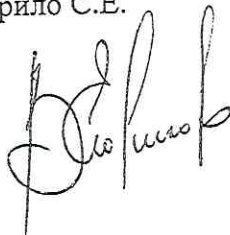
3. Руководителям подразделений обеспечить ознакомление с настоящим приказом сотрудников вверенных подразделений под роспись. Листы ознакомления передать в сектор документационного обеспечения в течение 5 рабочих дней со дня подписания настоящего приказа.

4. Главной медицинской сестре обеспечить ознакомление с настоящим приказом общепольничного медицинского персонала под роспись. Лист ознакомления передать в сектор документационного обеспечения в течение 5 рабочих дней со дня подписания настоящего приказа.

5. Разместить памятку (рекомендации) по алгоритму действий в случае нападения на работника на всех медицинских постах, в регистратуре, в кабинетах врачей АКО – ответственный документовед Яцюк В.П.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам Барило С.Е.

И.о. директора



В.В. Егоренков



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по здравоохранению  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр  
специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

Приложение 1

Утверждено  
Приказом Директора ГБУЗ  
«СПб КНпЦСВМП(о)»  
от 02.07.2021 № 185

Рег.№ \_\_\_\_\_

## СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»

СОП АДМ-008-2021  
Версия 1

### РАЗРАБОТАНО


Специалист по безопасности  
(должность)

  
(подпись)

В.П. Яцок 27.05.2021  
(инициалы, фамилия) (дата)


### СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по  
общим вопросам

  
(подпись)


С.Е. Барило  
(инициалы, фамилия) (дата)

Заместитель директора по медицинской  
части (хирургической помощи)

  
(подпись)

В.В. Егоренков  
(инициалы, фамилия) (дата)

Главная медицинская сестра

  
(подпись)

А.А. Тихонова  
(инициалы, фамилия) (дата)

Санкт-Петербург  
2021 г.

	ГБУЗ «СПб КНЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 2 из 13
--	--------------------------	---	--------------------------

## I Общие сведения

Целью настоящего «Алгоритма» является выработка общих рекомендаций по профилактике нападений на работников медицинской организации, представляющих угрозу для их здоровья и жизни, а также рекомендаций по порядку действий при состоявшихся событиях такого рода. Содержащиеся в «Алгоритме» рекомендации не являются директивными, их следует рассматривать как базовый инструмент противодействия насилию.

В «Алгоритме» рассматриваются следующие основные направления деятельности:

- предупреждение противоправных действий, представляющих угрозу для здоровья и жизни работников учреждения при выполнении ими своих профессиональных функций;
- рекомендации по противодействию насильственным действиям, направленным на работников учреждения;
- рекомендации по последовательности принимаемых в этой связи мер;
- рекомендации по уменьшению последствий возможных противоправных действий против работников учреждения;
- рекомендации по поддержке пострадавших от насильственных действий работников учреждения.

## II Терминология.

Наиболее частым видом противоправного действия против личности является насилие. Под насилием понимают случаи, когда работник учреждения в обстоятельствах, связанных с его трудовыми функциями, включая дорогу на работу и с работы, подвергается оскорблениям, угрозам, нападениям, которые представляют прямую или косвенную угрозу его безопасности, благополучию, здоровью и жизни.

**Физическое насилие.** Применение физической силы по отношению к другому лицу или группе лиц, ведущее к физическому, сексуальному или психологическому травмированию. Включает, среди прочего, удары, пинки, толчки, шлепки, щипки, укусы, натравливание животных, применение холодного, травматического и/или огнестрельного оружия, иных, представляющих опасность, предметов и действий.

**Психологическое насилие.** Включает угрозу применения физической силы по отношению к работникам учреждения, которое может привести к причинению вреда их физическому, умственному, духовному, моральному или социальному состоянию. Представляет собой словесные оскорбления, запугивания, преследования, угрозы.

На практике физическое и психологическое насилие часто переплетаются, затрудняя попытки классифицировать различные их формы. Некоторые из наиболее часто используемых терминов, касающихся насилия:

**Экстремальные ситуации криминального характера.** Противоправные действия в отношении работников учреждения при выполнении ими своих функциональных обязанностей (сопряженные с фактами насилия и угрозами в их адрес, попытками завладения или порчи имущества, либо направленными на воспрепятствование их профессиональной деятельности).

**Нападки.** Преднамеренные действия, приносящие физический вред, включая сексуальные домогательства.

	ГБУЗ «СПб КНнЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 3 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

**Оскорбление.** Поведение, унижающее, позорящее или каким-либо иным образом показывающее отсутствие уважения к чести, достоинству и деловой репутации другого человека.

**Запугивание.** Повторяющееся время от времени оскорбительное поведение мстительного, жестокого или злонамеренного характера с целью унижить или подорвать репутацию другого лица или группы лиц.

**Преследование.** Любое нежелательное, не встречающее ответа поведение, которое унижает достоинство мужчины или женщины и базируется на возрасте, физических недостатках, сексуальной ориентации, расе, цвете кожи, национальности, языке, религии, политических или иных убеждениях, социальном статусе, материальном положении, происхождении или каком-либо другом признаке.

**Угроза.** Обещание применить физическую силу или психологическое воздействие, приводящие к опасению получить физическую, сексуальную или психологическую травму, или к другим негативным последствиям для лица, которых оно касается.

**Жертва.** Любое лицо, ставшее объектом насильственных действий или поведения, описанных выше.

**Правонарушитель.** Вменяемое физическое лицо, достигшее возраста уголовной или административной ответственности, совершившее виновное противоправное деяние, в отношении которого (или за которое) установлена его вина.

**Рабочее место.** Любое место оказания медицинских услуг работниками учреждения является их рабочим местом.

**Зона чрезвычайной ситуации.** Территория или акватория, где сложилась чрезвычайная ситуация. Последняя определяется в соответствии с критериями, утвержденными приказом МЧС России от 08.07.2004 № 329 «Об утверждении критериев информации о чрезвычайных ситуациях».

**Очаг поражения, очаг чрезвычайной ситуации.** Ограниченная территория, в пределах которой в результате воздействия средств поражения, природных или техногенных факторов произошла массовая гибель или поражение людей.

### III ОБЩИЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

**Работодатель.** Работодатель должен стремиться к недопущению насилия над медицинскими работниками на рабочих местах.

Это включает:

- признание общей ответственности за сохранение здоровья, обеспечение безопасности и благополучия персонала, в том числе исключение риска насилия на рабочих местах (в соответствии с нормами действующего законодательства и сложившейся практикой);
- создание атмосферы неприятия насилия в учреждении;
- принятие всех необходимых предупредительных мер по уменьшению и устранению риска насилия на рабочих местах;
- практика проведения инструктажей и тренингов по вопросам насилия на рабочих местах;
- предоставление психологической, правовой помощи жертвам насилия на рабочих местах;

	ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 4 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

- обеспечение гласности и открытости для своевременного информирования сотрудников учреждения об имевших место фактах насилия в отношении отдельных работников, информирование о принятых мерах.

**Сотрудники.** должны всеми доступными и разумными средствами содействовать снижению и устранению риска насилия на рабочих местах, в частности:

- следовать принятым в учреждении установленным процедурам по снижению и устранению риска насилия на рабочих местах (включая соблюдение этики и деонтологии, недопущение провоцирующего поведения);

- взаимодействовать с работодателем в вопросах снижения и устранения риска насилия на рабочих местах;

- принимать участие в реализации соответствующих учебных и тренинговых программ;

- сообщать работодателю о фактах насилия для учета, анализа и принятия соответствующих мер.

**Профсоюзная организация.** Профсоюзная организация должна инициировать, участвовать и содействовать проведению в жизнь программ и механизмов по снижению и устранению рисков на рабочем месте.

Это подразумевает:

- содействие обучению сотрудников учреждения вопросам предотвращения, выявления и преодоления последствий насилия над ними в процессе их профессиональной деятельности;

- разработку механизмов сбора и мониторинга информации о фактах противоправных действий (насилия) над работниками, всяческое содействие достоверности и объективности предоставляемой информации;

- рекомендации по включению в локальные нормативные акты учреждения норм, касающихся недопустимости проявления любых случаев насилия на рабочих местах;

- активное содействие повышению осведомленности и информированности сотрудников учреждения о состоянии дел по противодействию насилию на рабочих местах в масштабе субъекта, города, муниципалитета;

- предоставление правовой, психологической и материальной помощи жертвам насилия на рабочих местах.

#### IV ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ

4.1 Существует ряд факторов, способствующих появлению агрессивных наклонностей в отношении медицинского работника, оказывающего помощь пациенту. Их знание может способствовать предотвращению насилия, особенно физического.

4.2 Можно определить следующие факторы и характерные черты, наличие которых у конкретных лиц может привести к насилию в отношении работника учреждения:

- наличие фактов агрессии и насильственного поведения в прошлом;

- происхождение из неблагополучной семьи, наличие проблем в семье;

- злоупотребление алкоголем, употребление психотропных средств;

- тяжелые психические заболевания со склонностью к агрессии;

- доступ к оружию или иным средствам нанесения повреждений.

Целесообразно обратить внимание на ряд поведенческих признаков, обычно предшествующих актам агрессии.

	ГБУЗ «СПб КНПЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 5 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

Среди них выделяют следующие:

- агрессивные и недружелюбные словесные выражения и действия с постепенным нарастанием их выраженности;
- повторяемые проявления несогласия, раздражения и злобы;
- изменение тональности разговора, гиперемия лица, наличие агрессивных поз и жестов;
- эскалация вышеперечисленных признаков.

## V ОЦЕНКА РИСКА ВОЗНИКНОВЕНИЯ СИТУАЦИЙ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИХ УГРОЗУ ДЛЯ ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ

5.1 Одним из основных моментов в предупреждении противоправных действий или иных ситуаций, представляющих угрозу для жизни и здоровья работников учреждения, является выявление и оценка опасностей или высоко рискованных ситуаций. Таковыми являются:

- работа с людьми, находящимися в стрессовой ситуации; срывы и гнев, вызванные болезнью, болью, психическими расстройствами, злоупотреблением алкоголем и психотропными веществами, которые могут повлиять на поведение людей и сделать их агрессивными;
- работа с материальными ценностями: повсюду, где ценности кажутся «легкодоступными» (деньги, наркотики, оборудование, автотранспорт и др.), существует риск преступления, в том числе с применением насилия;
- жизнь и здоровье работников учреждения могут быть в опасности при ликвидации медицинских последствий техногенных или природных чрезвычайных ситуаций, а также при террористических актах и микросоциальных конфликтах.

## VI ДЕЙСТВИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ, НОСЯЩИЕ ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР

6.1 В связи с возможными проявлениями насилия и агрессии со стороны посетителей учреждения, особенно в помещениях со свободным доступом (кабинеты амбулаторного приема, приемное отделение), обустройство рабочего места требует особого внимания и подразумевает следующие дополнительные факторы:

- зоны свободного доступа людей в учреждение должно быть ограничено в пределах разумной достаточности;
- размещение постов охраны должно быть тщательно продумано в соответствии с принятой в учреждении логистической схемой передвижения посетителей;
- все посты охраны должны быть оснащены коротковолновыми радиопередатчиками для оперативной связи между постами и со старшим смены;
- сотрудники охраны должны взаимодействовать с правоохранительными органами, которые могут осуществлять все виды действий, включая досмотр, задержание и т. д. (строго в

	ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 6 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

соответствии с действующим законодательством и требованиями основанных на нем локальных актов учреждения);

- «проблемные зоны», в которых противоправные действия возможны или имели место ранее, должны быть под круглосуточным видеонаблюдением с сохранением записи в течение установленного времени;

- входы в здания должны быть доступны и обозначены указателями и вывесками, снабжены звонками для вызова персонала при необходимости;

- служебные помещения должны иметь ограниченный доступ для посторонних (кодовые или магнитные замки, др.);

- в структурном подразделении учреждения, предназначенном для приема посетителей и пациентов, должно быть достаточно места, чтобы обеспечить продуктивную работу медицинского персонала и снизить вероятность возможных проявлений напряженности и недовольства со стороны посетителей;

- залы ожидания для пациентов, сопровождающих их родственников и близких в приемном отделении, в стационарных отделениях должны быть оборудованы таким образом, чтобы занять свободное время ожидающих. Залы должны иметь достаточное количество удобных кресел, должны быть оборудованы телевизионными панелями, стойками для периодических изданий, кулерами с водой, кофе- и снэк-автоматами, автоматами продажи прохладительных напитков, пунктами для зарядки электронных устройств, бесплатным доступом к сети wi-fi, детскими уголками с игрушками, достаточным количеством туалетных комнат;

- служебные и вспомогательные помещения должны иметь (при наличии технической возможности) основной и запасной выходы для быстрой эвакуации персонала и посетителей; иметь легко читаемую маркировку и указатели;

- необходимо предусмотреть оборудование специальных изолированных помещений для лиц, находящихся в неустойчивом психоэмоциональном состоянии, в состоянии алкогольной, наркотической или иной интоксикации, присутствие которых в общих помещениях может вызвать дезорганизацию работы медицинского персонала и представлять опасность для окружающих;

- в учреждении должна быть предусмотрена система общего оповещения об опасности, разработан, утвержден и доведен до персонала алгоритм действий в случаях общей опасности.

6.2 Действия на уровне работников могут включать следующие позиции:

- инструктивные занятия и тренинги в учреждении, предусматривающие информирование сотрудников о возможных направленных против них противоправных действиях, мерах профилактики и реагирования, повышение способности идентифицировать потенциально опасные ситуации;

- поддержание хорошей физической формы и эмоционально стабильного психологического состояния.

	ГБУЗ «СПб КНлЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 7 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

## **VII РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АЛГОРИТМУ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ НАПАДЕНИЯ НА РАБОТНИКА**

7.1 Линию поведения с пациентами, их родственниками и близкими следует выстраивать таким образом, чтобы не спровоцировать их ответные агрессивные действия. Сам больной и его близкие при этом могут находиться в возбужденном состоянии, и не способны объективно и адекватно оценивать действия окружающих. Соответственно слова и действия работника учреждения должны быть строго выверены, сдержанны и высокопрофессиональны. Необходимо вежливо, но настойчиво попросить выйти из помещения присутствующих посторонних лиц, за исключением 1–2 самых близких (родители, взрослые дети и др.). В случаях, если в помещении вместе с больным находятся лица с неадекватным поведением, с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения, допускающие неуместные шутки и комментарии, вмешивающиеся в действия медицинского работника, следует связаться с дежурным врачом и попросить помощь. Полицию следует информировать также обо всех фактах противоправных действий в отношении работника учреждения – шантаже, угрозах, вымогательстве или применении физической силы. Следует использовать любую возможность для фиксации (документирования) факта противоправных действий, в том числе использовать запись на диктофон или фото (видео) камеру мобильного телефона. Однако делать это следует с осторожностью, так как само по себе применение подобных методов может спровоцировать вспышку агрессии и нападение.

7.2 Следует помнить, что нельзя провоцировать агрессивно настроенного человека на действия, связанные с физическим насилием против работника учреждения. Не теряя самообладания и не поддаваясь панике, необходимо попытаться погасить агрессию в поведении нападающего уравновешенным тоном разговора. Напротив, грубая брань, перепалка, неконтролируемые действия работника могут усугубить ситуацию. В случаях нападения с целью завладения имуществом, медикаментами, в том числе с применением оружия, следует всеми силами попытаться не допустить его применение. Лучше отдать нападающему требуемое и постараться при этом максимально подробно и полно запомнить его приметы, характерные детали внешности и одежды для последующей передачи этой информации сотрудникам правоохранительных органов. Если ситуация принимает явно критический характер, необходимо использовать все возможности для самообороны и привлечения внимания – кричать, звать на помощь, попытаться довести информацию о происходящем до других сотрудников учреждения («тревожная кнопка», телефон), решительно сопротивляться всеми доступными средствами, используя попавшие под руку предметы, по возможности нанося удары в незащищенные места нападающего – в пах, в глаза и тому подобное.

## **VIII НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ СОВЕРШЕННОГО НАСИЛИЯ ПО ОТНОШЕНИЮ К РАБОТНИКУ**

8.1 Меры, которые необходимо предпринять после состоявшегося насилия по отношению к работнику учреждения, прежде всего должны быть направлены на минимизацию последствий и гарантирование того, что подобное больше не случится. Каждый подобный случай должен быть тщательно проанализирован с точки зрения предотвращения подобных



	ГБУЗ «СПб КНПЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 8 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

ситуаций в будущем, при необходимости – во взаимодействии с представителями правоохранительных органов. Основной задачей администрации и коллектива является всемерная поддержка пострадавшего коллеги с целью полного выполнения реабилитационной программы и скорейшего возвращения к полноценной жизни.

Также рекомендуется обратиться за помощью к психологу для помощи в проживании травмирующего события. Одна из задач работы психолога диагностировать и предотвратить развитие таких синдромов как:

- Посттравматический синдром или посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) – представляет собой целостный комплекс симптомов нарушения психической деятельности, возникший в результате единоразового или повторяющегося внешнего сверхсильного травмирующего воздействия на психику человека (физическое и/или сексуальное насилие, постоянное нервное перенапряжение, связанное со страхом, унижением, сопереживанием страданиям окружающих, военным действиям, природным катаклизмам и т.п.)
- Депрессия - психическое расстройство, основными признаками которого являются сниженное — угнетённое, подавленное, тоскливое, тревожное, боязливое или безразличное — настроение и снижение или утрата способности получать удовольствие (ангедония). Обычно также присутствуют некоторые из следующих симптомов: сниженная самооценка, неадекватное чувство вины, пессимизм, нарушение концентрации внимания, усталость или отсутствие энергии, расстройства сна и аппетита, суицидальные тенденции. Тяжёлые формы депрессии характеризуются так называемой «депрессивной триадой»: снижением настроения, заторможенностью мышления и двигательной заторможенностью.
- Синдром эмоционального выгорания - представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Может характеризоваться нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ, суицидальному поведению.

Развитие данного синдрома характерно, в первую очередь, для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные). Также предрасполагает к выгоранию работа с «тяжелыми» клиентами (геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные, суицидальные больные, пациенты с зависимостями).

8.2 Моббинг – такое поведение коллег, руководства или подчиненных по отношению к кому-либо из работников, когда они периодически, на протяжении недель, месяцев и даже лет, осуществляют целенаправленное преследование, нападки, ущемляющие его/ее чувство собственного достоинства, подрывающие репутацию и профессиональную компетентность. Человек прямо или косвенно подвергается эмоциональному насилию, его постоянно унижают и часто предъявляют несправедливые обвинения. Результатом всегда является психологическая травма и увольнение.

Люди, подвергшиеся моббингу, испытывают тяжелые страдания. Моббинг — это серьезная проблема на рабочих местах, которая в большинстве случаев приводит к увольнению по собственному желанию работника или против него. Моббинг может продолжать свое существование ровно столько, сколько ему позволяет. Руководство организации играет

	ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 9 из 13
--	---------------------------	---	--------------------------

важнейшую роль в предотвращении этого явления. Если настаивать на соблюдении правил хорошего тона, вежливом обращении, высоких нравственных нормах на рабочих местах и создавать атмосферу заботы о сотрудниках, то появление моббинга и буллинга можно предотвратить.

8.3 Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Может характеризоваться нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ, суицидальному поведению.

Развитие данного синдрома характерно, в первую очередь, для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные). Также предрасполагает к выгоранию работа с «тяжелыми» клиентами (геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные, суицидальные больные, пациенты с зависимостями).

СЭВ рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте.

Признаки выгорания: Изменение поведения: скука, сопротивление при выходе на работу, опоздания, употребление психоактивных веществ, подверженность несчастным случаям, снижение креативности.

Изменение в чувствах: депрессия, юмор висельника, чувство неудачи, вины, горечи, раздражительность, чувство придираков.

Изменения в мышлении: снижение концентрации внимания, ригидность, подозрительность, недоверчивость, менталитет жертвы, черствость.

Изменение здоровья: нарушение сна, утомляемость, снижение иммунитета.

Профилактикой является работа с психологом, Баллинтовские группы, спорт, хобби.


## IX КАК ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ И НЕ ПРЕСТУПИТЬ УГОЛОВНЫЙ КОДЕКС

Основная норма, которую необходимо знать, – статья 37 УК РФ. Необходимая оборона.

1. Не является преступлением причинение вреда посягающему лицу в состоянии необходимой обороны, то есть при защите личности и прав обороняющегося или других лиц, охраняемых законом интересов общества или государства от общественно опасного посягательства, если это посягательство было сопряжено с насилием, опасным для жизни обороняющегося или другого лица, либо с непосредственной угрозой применения такого насилия.

2. Защита от посягательства, не сопряженного с насилием, опасным для жизни обороняющегося или другого лица, либо с непосредственной угрозой применения такого насилия, является правомерной, если при этом не было допущено превышения пределов необходимой обороны, то есть умышленных действий, явно несоответствующих характеру и опасности посягательства. Не являются превышением пределов необходимой обороны действия обороняющегося лица, если это лицо, вследствие неожиданности посягательства, не могло объективно оценить степень и характер опасности нападения.

3. Положения настоящей статьи в равной мере распространяются на всех лиц независимо от их профессиональной или иной специальной подготовки и служебного

	<p style="text-align: center;">СОП АДМ-008-2021</p> <p style="text-align: center;">«Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»</p> <p style="text-align: right;">Версия 1 Стр. 10 из 13</p>
---	--

положения, а также независимо от возможности избежать общественно опасного посягательства или обратиться за помощью к другим лицам или органам власти.

Кроме статьи 37 УК РФ, следует ознакомиться и с другими положениями Уголовного кодекса. Согласно статье 5 УК РФ, лицо подлежит уголовной ответственности только за те общественно опасные действия (бездействие) и наступившие общественно опасные последствия, в отношении которых установлена его вина, то есть учитывается «психическое отношение лица к совершаемому и последствиям (выражающееся в форме умысла или неосторожности)».

	ГБУЗ «СПб КНПЦСВМП(о)»	СОП АДМ-008-2021 «Алгоритм действий в ситуациях, представляющих угрозу для жизни и здоровья при исполнении служебных обязанностей, и их профилактика»	Версия 1 Стр. 11 из 13
--	---------------------------	---	------------------------------

## ПАМЯТКА (РЕКОМЕНДАЦИИ) ПО АЛГОРИТМУ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ НАПАДЕНИЯ НА РАБОТНИКА

**Несколько простых практических советов, которые помогут персоналу избежать эскалации агрессии:**

1. При беседе с возбужденным психотическим пациентом (особенно с параноидным бредом) не следует делать в его присутствии какие-либо записи. Присутствие, как минимум, еще одного сотрудника — обязательно. В случае агрессивного поведения у пациента необходимо присутствие и опытной медсестры. Данная мера предосторожности рекомендуется во избежание, как нападения пациента на персонал, так и возможного обвинения сотрудников в агрессивных действиях или сексуальных домогательствах к больному.
2. Следует вести себя уверенно, спокойно и доброжелательно по отношению к больному. Не допустимы угрозы, грубость, насмешки и фамильярность, как в адрес больного, так и его родственников. Подобное поведение со стороны персонала может спровоцировать или усилить агрессивную реакцию со стороны пациента (особенно в отношении определенных категорий больных).
3. В начале беседы с возбужденным пациентом для установления контакта лучше задавать нейтральные вопросы отвлекающего характера от конфликтной ситуации, например, «можно ли ему сейчас измерить давление» и т.д.
4. Не следует спорить и разубеждать пациента, нужно проявлять достаточно эмпатии к его состоянию, вместе с тем нельзя безоговорочно соглашаться со всеми его претензиями и обидами.
5. Нельзя терять профессиональной бдительности, так как поведение больного может носить импульсивный характер. На столе у персонала не должно быть предметов, пригодных для нападения или самоповреждения больного, нельзя позволять ему подходить к не зарешеченному окну. Нельзя допускать, чтобы пациент блокировал собой выход из комнаты, тем самым создавая угрозу для персонала.

**В случае оскорблений со стороны пациентов рекомендуется использовать следующий алгоритм действий:**

1. Пригласить в свой кабинет как можно большее число свидетелей — представителей охраны, коллег, вспомогательный персонал, других пациентов. Также очень важно, чтобы среди свидетелей были и другие пациенты.
2. Сделать диктофонную запись происходящего. Когда в отношении врача совершается правонарушение, использовать диктофон вполне легитимно. Далее возможны различные варианты развития событий, но в любом случае такая запись может возыметь действие в суде, потом она будет являться вещественным доказательством.
3. Вызвать правоохранительные органы.
4. Внести запись в медицинскую документацию (прямой источник доказательств в суде) и письменно проинформировать об инциденте своего руководителя.
5. Подать заявление в прокуратуру.
6. По показаниям допустимо мягкое фиксирование пациента медицинским персоналом с последующим вызовом лечащего врача и отметкой в медицинской документации.



