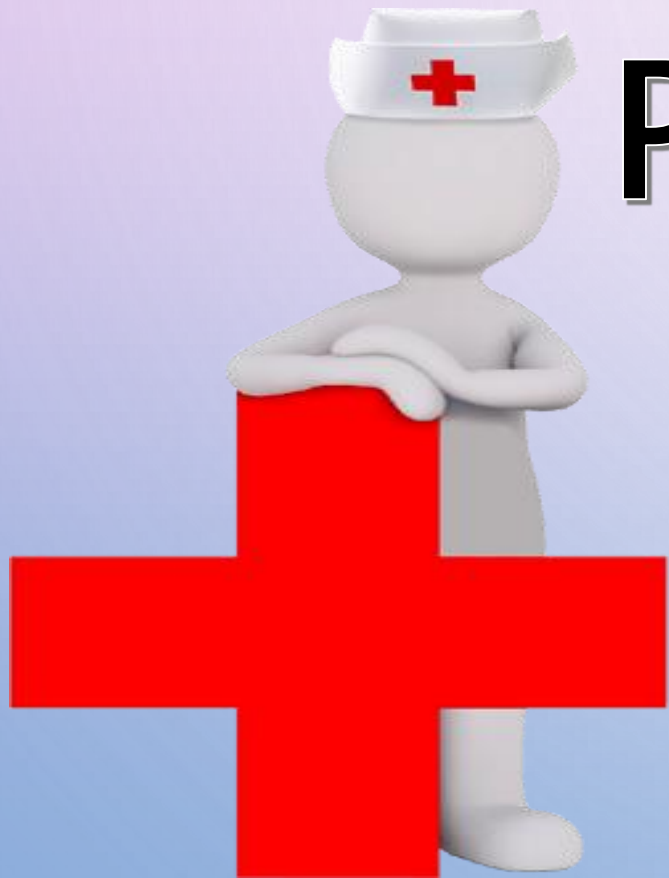


# PRÁČKA S KONFLIKTNÝM PACIENTOM



Bc. Anna Šimkovičová  
Bc. Gabriela Jendrušáková

# **Konflikt (lat. conflictus - zrážka)**

je udalosť, spoločenský proces, v ktorom sa jednotlivec alebo skupina snaží o dosiahnutie vlastných cieľov.

# Typy konfliktov

Podľa rozsahu sa konflikt delí na:

1. intrapersonálny – je vnímaný jednotlivcom ako konflikt vnútorný. Väčšinou predstavuje rozpor medzi požiadavkami, ktoré okolie kladie na jednotlivca. Vnútorný konflikt môže vzniknúť aj pri morálnych a etických dilemách.
2. interpersonálny – vzniká medzi dvoma jednotlivcami. Na medziľudský konflikt vplyvajú faktory ako napr. osobnostné a povahové črty, komunikácia. Tento typ konfliktu je **najbežnejším prejavom konfliktu**.
3. intraskupinový – veľaokrát je len bežným prejavom fungovania skupiny alebo tímu, nakoľko je zvýšená komunikácia medzi členmi.
4. interskupinový – vzniká medzi väčšími skupinami.

Podľa toho aký má konflikt **dopad** ho členíme na:

1. pozitívny – je taký, ktorý inšpiruje ku zmene a podnecuje výmenu názorov. Účastníci tohto konfliktu sa snažia nájsť riešenia a aktívne sa zúčastňujú na zmene, ktorú konflikt vyprovokoval. Má pozitívny prínos pre ľudí.
2. negatívny (deštrukčný či dysfunkčný) – podnecuje súťaživosť medzi zúčastnenými stranami, narúša vzťahy a dôveru medzi stranami a spôsobuje frustráciu zúčastnených strán. Vedie k tomu, že zúčastnené strany nie sú ochotné spolu komunikovať a spolu pracovať.

Zdravotnícki pracovníci patria medzi osoby, ktoré sa vo zvýšenej miere stretávajú s rôznymi formami konfliktného správania sa – od ironických poznámok až po priamy útok.

Dôvodov je niekoľko :

- nespokojnosť zo strany pacienta alebo jeho rodiny
- dožadovanie sa určitého plnenia zo strany lekára
- nespokojnosť pacienta s čakaním na vyšetrenie
- nečakaná technická porucha a pod.



## **Konflikty pacient – sestra**

vznikajú, keď sa ošetrovateľské ciele líšia od cieľov pacientov.



## Konflikty a nedorozumenia môže vyvolávať aj pacient:

- neadekvátne požiadavky u pacientov – maximálne využiť sestru, často aj pri činnostiach, ktoré je pacient schopný vykonať aj sám a sestra sa cíti zneužitá
- projekcia – pacient sa častokrát nedokáže zmieriť so svojim zdravotným stavom a svoj hnev projektuje do osôb, ktoré sú mu najbližšie – v prípade zdravotníckych zariadení je to sestra
- nedisciplinovanosť pacienta – veľmi častý zdroj nedorozumenia

# Techniky pri nepokojnom správaní

Sestra v prípade prítomnosti/ podozrenia na nepokojné/agresívne správanie pacienta volí nasledovný prístup:

- nebyť s pacientom osamote (za zatvorenými dverami)
- pristupovať k pacientovi čelom
- udržiavať odstup mimo dosahu pacienta v prípade útoku
- hovoriť pokojným, vyrovnaným hlasom
- používať krátke, zrozumiteľné vety
- uistiť sa, či pacient pochopil povedané
- vyvarovať sa náhlych a nečakaných pohybov, ktoré by mohli prekvapiť pacienta a vyprovokovať útok
- nenaliehať

- nepúšťať sa do konfrontácií
- vystupovať zdvorilo
- vyhovieť, ak si pacient želá lekára (Marková, 2006)
- v prípade nezvládania situácie bezodkladne požiadať o pomoc kolegu
- umožniť pacientovi rozprávať a zistiť, čím sa dá jeho emocionálne správanie vysvetliť (použitím napr. otázky: “Vidím, že ste rozčúlený. Čo sa Vám prihodilo?”)
- výrazne gestikulujúceho sa snažiť posadiť, vyzvať ho k pokojnému dýchaniu, pacient sa upokojí a gestikulácia bude miernejšia
- pokúsiť sa obnoviť pacientovu dôveru, vysvetliť jednotlivé postupy, opatrenia
- udržiavať priamy očný kontakt, nedvíhať obočie a nešpúliť pery

- sestra v prípade otvorenej agresie dbá v prvom rade na bezpečie samotného pacienta, pacientov a personálu, ochrana zariadenia je na druhom mieste
- sestra vníma situáciu agresivity pacienta ako akútnu, neodkladnú a bezpečnostné opatrenia je potrebné vykonať bezodkladne
- sestra o každom konflikte/prejavoch nespokojnosti musí vykonať písomný záznam do dokumentácie a zároveň naň slovne upozorniť vedúcu sestru a ošetrojúceho lekára
- sestra podrobne dokumentuje všetky vzniknuté poranenia, vrátane okolností ich vzniku
- sestra pri odovzdávaní služby odovzdá informáciu o zmene správania, resp. o agresívnom/rizikovom správaní pacienta pracovníkom nasledujúcej zmeny, a to písomne i ústne

# Pacient nechce spolupracovať?

Ak do zdravotníckeho zariadenia príde pacient, ktorý odmieta akýkoľvek zásah do jeho osobnosti, vrátane ošetrovania zdravotníckym pracovníkom, ide o závažnú situáciu, nakoľko **základom poskytnutia zdravotnej starostlivosti je udelenie informovaného súhlasu pacienta po predchádzajúcom poučení podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti.**

**Dôvody nespôľupráce** pacienta môžu byť rôzne – pacient je pod vplyvom alkoholu, drog, trpí duševnou poruchou, má strach, odpor k liečbe a podobne.

Správna komunikácia v tomto prípade neznamená iba poučenie pacienta, ale aj napr.:

- podpora pacienta
- istota, že všetkému rozumie
- tón hlasu – hovoriť pokojne, pomaly, nezvyšovať hlas
- vhodný výber slov – nepoužívať komplikované výrazy, ktoré pozná iba úzka skupina ľudí (cudzí slová, skratky...)
- oslovovať pacienta menom, udržiavať očný kontakt – budovanie väčšej dôvery voči zdravotníckemu pracovníkovi
- neodsudzovať a nekritizovať pacienta, naopak snažiť sa ho pochváliť
- neznervózňovať pacienta
- rešpektovať dôvody odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti nenútiť ho

Ak pacient aj naďalej odmieta poskytnutie zdravotnej starostlivosti, je zbytočné, aby ho zdravotnícky pracovník k liečbe/vyšetreniu nútil. **Pacient má zákonné právo poskytnutie zdravotnej starostlivosti odmietnuť.**

Pokiaľ teda pacient nespolupracuje a odmieta zdravotnú starostlivosť je potrebné **vždy vyhotoviť písomný zápis o odmietnutí do zdravotnej dokumentácie pacienta a iné dôležité okolnosti ako napr. nespolupráca pacienta, agresivita, urážanie zdravotníckeho pracovníka a pod.**

Ak podpis pacienta nie je možné získať je vhodné zápis o odmietnutí informovaného súhlasu potvrdiť inou osobou (zdravotníckym pracovníkom alebo iným pacientom), ktorá bola svedkom odmietnutia.

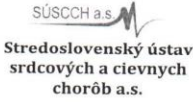
Hore menovaný (á) prehlasujem, že som bol (a) v súlade s § 8 zákona NR SR č. 576/2004 Z.z. v platnom znení osobne, zrozumiteľne, ohľaduplne a bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom na slobodné rozhodnutie sa, poučený (á) o svojom zdravotnom stave, ako aj rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti.

Potvrdzujem tiež, že napriek odporúčeniu ošetrojúcich lekárov žiadam o prepustenie z ústavnej starostlivosti do domáceho liečenia. Rovnako potvrdzujem, že som si vedomý (á) zdravotných rizík vyplývajúcich z odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Napriek uvedenému, v súlade s § 11, ods. 8, písm. d) zákona NR SR č. 576/2004 Z.z. v platnom znení, prehlasujem, že t.č. odmietam ďalšie poskytnutie zdravotnej starostlivosti.

V Banskej Bystrici, dňa: 12.7.2023

# Pacient sa chce biť, je agresívny ?

- mať pod kontrolou svoju mimiku a gestikuláciu – nedvíhať obočie, nerobiť prudké pohyby, zbytočný hluk,
- neutekať pred pacientom,
- udržiavať bezpečnú vzdialenosť nepribližovať sa k pacientovi,
- neopätovať mu útok,
- pýtať sa ho na dôvod jeho konania, čo ho trápi, snažiť sa ho upokojiť a utíšiť a i.
- použitie obmedzovacích prostriedkov upravuje – zákon 495/ 2022 Z.z platný od 01.06.2023 §2, § 9
- obmedzovacie prostriedky použiť len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia, použitie nariaďuje lekár , musí byť vykonaný zápis

	<b>F-346</b>	Vydanie č.:	1
	<b>Zápis o použití obmedzovacieho prostriedku</b>	Výtlačok č.:	
		Lehota uloženia:	
	Strana 1 z 2		
Výtlačok riadený			

### ZÁPIS O POUŽITÍ OBMEDZOVACIEHO PROSTRIEDKU

podľa § 9b zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Meno a priezvisko pacienta:

Oddelenie:

Dátum narodenia pacienta:

1/ **Spôsob použitia obmedzovacieho prostriedku :**

1.1 **Druh použitého obmedzovacieho prostriedku:<sup>1</sup>**

fyzické obmedzenie    mechanické obmedzenie    farmakologické obmedzenie    izolácia

1.2 **V prípade mechanického obmedzenia bol použitý nasledovný obmedzovací prostriedok:<sup>2</sup>**

ochranný pás    popruh    zábrana(bočnica)    ochranné lôžko    miestnosť na bezpečný pobyt

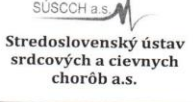
2/ **Dátum, čas nariadenia a dĺžka doby použitia obmedzovacieho prostriedku:**

3/ **Dôvod použitia obmedzovacieho prostriedku** (najmä opis správania pacienta, opis vzájomného kontaktu pacienta s okolím, opis použitia miernejších možností zvládnutia situácie, určenie choroby pacienta, ak mala vplyv na správanie pacienta):

4/ **Meno a priezvisko lekára, ktorý nariadil použite obmedzovacieho prostriedku:**

<sup>1</sup> vyznačte použitý obmedzovací prostriedok

<sup>2</sup> vyznačte použitý obmedzovací prostriedok

	<b>F-346</b>	Vydanie č.:	1
	<b>Zápis o použití obmedzovacieho prostriedku</b>	Výtlačok č.:	
		Lehota uloženia:	
	Strana 2 z 2		
Výtlačok riadený			

5/ **Meno a priezvisko zdravotníckeho pracovníka, ktorý vykonal použite obmedzovacieho prostriedku:**

6/ **Záznam o kontrole s uvedením dátumu, času nariadenia a dĺžky doby použitia obmedzovacieho prostriedku:**

7/ **Údaj o informovaní pacienta o účele, povahe, následkoch a rizikách použitia obmedzovacieho prostriedku pred použitím obmedzovacieho prostriedku:**

8/ **Údaj o čase, kedy bol pacient informovaný o účele, povahe, následkoch a rizikách použitia obmedzovacieho prostriedku po jeho skončení:**

9/ **Prijaté opatrenia na zamedzenie opakovania sa situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzovací prostriedok:**

V Banskej Bystrici, dňa:

čas:

Podpis a pečiatka lekára:

Zákony týkajúce sa zdravotníkov:

ZoZS § 11 ods. 13 ( upravuje práva a povinnosti osôb pri poskytnutí zdravotnej starostlivosti, povinnosť poskytnúť nevyhnutnú pomoc)

§ 11 ods. 2 Trestného zákona vymedzuje trestný čin neposkytnutia pomoci

Zákon č. 316/2016 Z.z § 139 priznanie všetkým „zdravotníkom“ status chránenej osoby

Dátum a čas zápisu: Rozsah poskytnutej ZS a služieb súvisiacich s poskytovaním ZS, identifikácia ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka: (meno, priezvisko, odtlačok pečiatky a podpis)

12-07-2023  
 86  
 PACIENT PRIJATÝ DLA ŠTANDARDNÝCH POSTUPOV  
 AMG  
 ZAVEDENÁ PERIF. CIEVKA DLA ŠTANDARDNÝCH POSTUPOV-SLEDOVAŤ  
 Alena Polcerová  
 12.7.2023  
 TO: Pacient s evidovanou dKMP etyltoxickej genézy, mal compliance v liečbe, v minul. etylabúzus bol t.č. prijatý za účelom koronarografického vyšetrenia pre bolesti na hrudníku, dyspnoe. 25.6. - 28.6.2023 bol prijatý na Internú kliniku FNŠP BB pre bolesti na hrudníku, nešpec. zmeny na EKG, ľahko elev. kardiospecifické enzýmy bez signif. vzostupu - ECHOKG - EF LK 45%, hypokinéza bazálneho IVS, bez HD význ. chlopňovej chyby. Subj: stále sa zadýchava, nevládze, máva boelsti na hrudníku aj pri námahe aj v klude, lieky údajne užíva pravidelne.  
 OBJEKTÍVNE VYŠETRENIE:  
 TK: 140/90 mmhg fr. 73/min TT: 36,3 °C hmotnosť: 60 kg výška: 172 cm  
 Pacient pri vedomí, orientovaný, afebrilný, eupnoe, mobilný, bez cyanózy a ikteru, habitus normostenický, orientačne neurologicky orientačne v norme  
 Dýchanie. vezikulárne, čisté, bez VDF, expírium a inspírium nepredĺžené  
 Cor. AS pravid., ozvy ohraničené, bez šelestu.  
 Abdomen: nebolesitvé, priehmatné, peristaltika+, bez rezistencie, bez hepatosplenomegálie  
 DKK bez edémov, bez zn. HŽT, periférne pulzácie bilat. hmatné na ATP, ADP.  
 EKG: ASP, SR, fr. 71/min, pol. intermed., PZ V4-V5, PQ 160 ms, QRS 120 ms, QTc 520 ms, ST, T bez signifik. denivelizácie  
 ORD: dnes lab. skríning + NTBNP, triagonis - zajtra KG vyš  
 MUDr. Silvia Gregorová  
 Medikácia:  
 ANP 100 mg tbl 1-0-0  
 Trombex 75 mg - prosím dnes podať  
 600 mg tbl, od zajtra 1-0-0  
 Nolpaza 40 mg tbl 1-0-0  
 Soris 80 mg tbl 0-0-1  
 Entresto 24/26 mg tbl 1-0-1  
 Betaloc ZOK 25 mg tbl 1/2-0-0  
 Furon 40 mg tbl 1-0-0  
 Eleveon 25 mg tbl 1-0-0  
 Olicad ret. 40 mg tbl 1-0-0  
 Neurol 0,5 mg tbl 0-0-1  
 MUDr. Silvia Gregorová  
 P35968049101  
 MUDr. Silvia Gregorová  
 Sekundárny lekár  
 A77993601

Poradové číslo strany dekurzu: .....

Dátum a čas zápisu: Rozsah poskytnutej ZS a služieb súvisiacich s poskytovaním ZS, identifikácia ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka: (meno, priezvisko, odtlačok pečiatky a podpis)

Ordinácie:

pac. nerešpektuje liečebný režim, opakovane chce odísť do rad z oddelenia, aby naprú k porodiť na vlastnú zodpovednosť

1035  
 pov. odchádza z oddelenia bez prepustiacich správ. Lekár upovedomený  
 Božanna Šimkovičová

SÚSCCH a.s. Banská Bystrica  
 P35968049101  
 MUDr. Silvia Gregorová  
 Sekundárny lekár  
 A77993601

Pacient a sestra by mali byť  
spojencami na spoločnej ceste.



ĎAKUJEME ZA  
POZORNOST

