

# AZ INDULATOK MEGELŐZÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

*Dr. Pilling János*

Semmelweis Egyetem,  
Magatartástudományi  
Intézet

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# Hazai újsághírek

- **Leütötte orvosát egy beteg a pécsi kórházban**
- **Három évet kapott a mentősökre támadó férfi**
- **Rátámadtak egy nővérre a szegedi klinikán**  
A beteg férfi pengével akarta elvágni a nyakát
- **Őrjöngő beteg a fehérvári kórházban**
- **Túszdráma a zuglói családsegítő központban**
- **Kaszával támadt a körzeti orvosra**
- **A 80 éves néni leszúrta a 21 éves ápolónőt a szegedi kórházban**
- **Megfojtotta szobatársát - gyilkosság a veszprémi kórházban**
- **Mentősökre támadt egy villamosvezető**

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Az agresszió főbb okai a klinikumban

<b>Személyiségzavarok</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Antiszociális személyiség</li> <li>■ Borderline személyiségzavar</li> <li>■ Paranoid személyiség</li> <li>■ Személyiségzavarokhoz társuló pszichotikus epizódok</li> </ul>
<b>Szenvedélybetegségek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alkoholos intoxikáció vagy megvonás</li> <li>■ Kábítószer abusus vagy megvonás</li> <li>■ Gyógyszerfüggőség vagy megvonás</li> <li>■ Delírium</li> </ul>
<b>Pszichotikus zavarok</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Szkizofrénia (különösen a paranoid és a kataton forma)</li> <li>■ Mánia (különösen az irritábilis forma)</li> <li>■ Téveszmés zavarok</li> <li>■ Gyermekágyi pszichózis</li> <li>■ Agitált depresszió</li> </ul>
<b>Organikus zavarok</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Epilepsziák</li> <li>■ Organikus agybetegség, pl. tumor, stroke, encephalitis stb.</li> <li>■ Toxikus konfúziós állapotok, pl. hipoglikémia, tüdőödéma, májbetegség, urémia</li> <li>■ Mentális retardáció</li> <li>■ Erős fájdalom</li> </ul>
<b>Szituatív problémák</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Frustráció</li> <li>■ Szorongás</li> <li>■ Interperszonális konfliktusok</li> </ul>

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
 képviselői hálózat és  
 civil jogvédő munka fejlesztése**

# Az agresszió megelőzésének lehetőségei

- Intézményi kockázatelemzés
- A kockázat csökkentése
- Biztonsági szabályzat
- Tréning
- Korai felismerés
- De-eszkaláció
- Értékelés

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# Intézményi kockázatelemzés

- Munkatársak véleménye (kérdőív, fókuszcsoport)
- Korábbi agresszív cselekmények elemzése
- Eddigi dokumentáció elemzése
- Az intézmény berendezése
- A munkatársak kiválasztása

## A kockázat csökkentése

### Személyi lehetőségek

Biztonsági szolgálat  
Szerződés a rendőrséggel  
Megfelelő munkabeosztás

### Technikai lehetőségek

Zárt láncú TV hálózat  
Személyi riasztók  
Pánik gomb

## A kockázat csökkentése

### A beteggel való bánásmód

- Emberi méltóság tisztelete
- Várakozási idő minimalizálása
- Megfelelő információk nyújtása állapotáról, diagnózisáról, kezeléséről, jogairól
- Választási lehetőségek, autonómia
- A teljesíthető kérések ésszerű időn belül való teljesítése
- Kapcsolattartás, látogatás lehetősége
- Betegjogi képviselő elérhetősége
- Panaszok megfelelő intézése, panaszkezelési szabályzat

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# Biztonsági szabályzat

- biztonsági szabályok és berendezések
- a team egyes tagjainak feladatai
- erőszakos események kezelése
- gyógyszerek használata
- fizikális módszerek használata
- elkülönítés használata
- dokumentáció
- személyzet sérülésénél szükséges teendők

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# Tréning

- biztonsági protokoll
- jogszabályi háttér
- etikai vonatkozások
- pszichológiai háttér
- a fenyegető viselkedés korai felismerése
- kommunikációs módszerek
- biztonsági berendezések és használatuk
- önvédelem

# Korai felismerés

## Egyéni kockázatelemzés

- Az intézménybe kerülés körülményei
- Anamnézis
- Heteroanamnézis
- Diagnózis

# Korai felismerés

## A feszültség fokozódásának kommunikatív jegyei

- Feszültséget tükröző mimika
- Feszült testtartás
- A fokozott arousal szint testi jegyei: gyorsabb légzés, tág pupilla, izomfeszültség
- Elnyújtott szemkontaktus
- Fokozott beszédkészletés
- Koordinálatlanabb mozgás
- Beszűkült gondolkodás
- Korábbi erőszakos viselkedés előjeleinek ismételt megjelenése
- Fenyegetés verbálisan vagy gesztusokkal
- A menekülési útvonalak elzárása

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# De-eszkaláció

## Elkerülendő stratégiák

- Viszont agresszió
- A páciens kritizálása, becsmérése
- Fölényes, parancsoló hangnem
- Bagatellizálás

## A reagálás előtt

- Belső védőpajzs
- Magabiztosság
- Lelki elsősegély

# Harc nélkül

- Elengedni a fülünk mellett
- Néma gesztusok
- Két szótagú válaszok

# Asszertív válaszok, konfrontáció nélkül

- Konkretizálás
- Megértés és állhatatosság

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# Asszertív válaszok, konfrontációval

- A helyzet tisztázása
- A sértések leállítása
- A beszélgetés konstruktív irányba terelése
- A konfliktusok tisztázása

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Értékelés

- Biztonsági intézkedések rendszeres értékelése
- Agresszív cselekmények értékelése
- Tréningek hatékonyságának mérése

# A preventív szemlélet alkalmazásának eredményei

- **Louis Stokes Cleveland VA Medical Center (1998-2001), 2,5 éves vizsgálati időszak:**
  - Korlátozó intézkedések száma 81%-kal csökkent
  - Korlátozó intézkedések összidőtartama 83%-al csökkent.

(<http://www.va.gov/vlc/cgi-bin/browse.asp>)
  
- **Kaliforniai Szenátus Kutatási Hivatala (1999-2002) 7 pszichiátriai intézmény, 3 éves vizsgálati szakasz:**
  - Korlátozó intézkedések száma 74%-kal csökkent
  - Korlátozó intézkedések összidőtartama 96%-kal csökkent.

([http://www.sen.ca.gov/sor/reports/reports\\_by\\_subj/health/restraints.htm](http://www.sen.ca.gov/sor/reports/reports_by_subj/health/restraints.htm))

# A preventív szemlélet alkalmazásának eredményei

**B.A.Z Megyei Önkormányzat Pszichiátriai Osztálya, Hejőbába**

	Kontrollcsoport	Modellcsoport	Csökkenés
Eszkalálódó állapot miatti beszélgetés	208	90	57%
Kémiai kényszerítés	84	25	69%
Fizikai kényszerítés	36	2	93%

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és

# Kulcs üzenetek

## Preventív szemlélet

- Kockázatelemzés
- A kockázat csökkentése
  - Személyi lehetőségek
  - Technikai lehetőségek
  - A beteggel való bánásmód
- Biztonsági szabályzat
- Tréning
- Korai felismerés
  - Anamnézis, diagnózis
  - Egyéni gondozási terv
  - Figyelmeztető jelek

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

- De-eszkaláció
- Értékelés