**B/8.    Az agresszió megelőzésének és kommunikációs kezelésének lehetőségei**

Az egészségügyi ellátás során kialakuló agresszív cselekmények részben szituációs eredetűek, részben a páciens állapotával, betegségével kapcsolatosak. Szituatív kiváltó tényező lehet a stressz, szorongás, interperszonális konfliktusok. A páciens állapotával kapcsolatos okok közé tartoz(hat)nak a szenvedélybetegségek, pszichotikus- és személyiségzavarok, valamint organikus okok: epilepszia, agybetegségek, toxikus állapotok, mentális retardáció, fájdalom.

Ezért – bár teljes kiküszöbölésük nem lehetséges – gyakoriságuk a megfelelő módszerekkel csökkenthető. Ennek alapja a megelőzés-központú szemlélet.

Az agresszív események kockázatát csökkentő módszerek:

1. szervezeti szintű módszerek
2. megfelelő orvos-beteg kapcsolat
3. korai felismerés
4. megfelelő reagálás

Nézzük meg ezeket részletesebben!

1. szervezeti szintű módszerek
2. intézményi kockázatelemzés

Alapja a dolgozók javaslatainak, véleményének megismerése, pl. kérdőíves felméréssel, fókuszcsoport-módszerrel (a fókuszcsoport olyan csoport, melyben minden foglalkozási terület képviselői jelen vannak). A korábbi agresszív cselekmények tapasztalatainak illetve az intézmény kialakításának és felszereltségének biztonsági szempontok szerinti felmérése is fontos szempont

1. kockázatcsökkentés személyi és technikai lehetőségei
   1. személyi feltételek
      1. biztonsági szolgálat
      2. kiképzett egészségügyi személyzet
      3. szerződés a rendőrséggel
      4. megfelelő munkabeosztás
   2. technikai feltételek
      1. zártláncú kamerarendszer
      2. riasztóberendezések, „pápnikgombok”
2. biztonsági szabályzat

rögzíti az agresszió megelőzésére, kezelésére vonatkozó tudnivalókat, teendőket, jogi védettséget nyújt (jogász és betegjogi képviselő is hagyja jóvá(!)

1. agressziómegelőzési és –kezelési tréning

elméleti ismeretek és gyakorlati tudnivalók elsajátítása, begyakorlása valós helyzeteket szimulálva

1. rendszeres értékelés
   1. a végzett tevékenységeket, a szerzett tapasztalatokat, a technikai eszközöket rendszeresen ellenőrizni, felülvizsgálni, elemezni kell
2. Kapcsolati szintű módszerek

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

• Panaszok megfelelő intézése, panaszkezelési szabályzat

• Betegjogi képviselő elérhetősége

Kommunikáció agresszív emberekkel

1. Korai felismerés
2. egyéni kockázatelemzés

bekerülés körülményei, anamnézis, heteroanamnézis és diagnózis fontos

hajlamosító tényezők: élethelyzeti válság, szocializációs ártalmak, függőség, pszichiátriai kórképek

1. előjelek felismerése

feszült mimika és testtartás, beszűkülés, fenyegető fellépés, menekülési utak lezárása

1. ashf
2. dcgf
3. Megfelelő reagálás
   1. elkerülendő stratégiák
      1. viszontagresszió
      2. parancsoló hangnem
      3. bagatellizálás
   2. követendő stratégiák
      1. elengedni a fülünk mellett
      2. nyugalmat mutatni – csak egy ember beszéljen
      3. asszertivitás – olyan érdekérvényesítő kommunikáció, mely a másik fél érdekeit is maximálisan figyelembe veszi
      4. megértés-empátia-tükrözés
      5. konstruktív irányba terelés
      6. más panaszkezelési fórum felajánlása