

PATVIRTINTA

Greitosios medicinos pagalbos tarnybos
generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 24 d.
įsakymu Nr. V-123

GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TARNYBOS ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ TEIKIMO NUTRAUKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų teikimo nutraukimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) Greitosios medicinos pagalbos tarnyboje (toliau – GMPT) dirbančių gydytojų, slaugytojų, skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistų, skubiosios medicinos pagalbos paramedikų, paramedikų (toliau – GMP medikai) ir kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikime dalyvaujančių darbuotojų (toliau kartu vadinami GMPT darbuotojais) veiksmus, kuomet paciento elgesys sukelia grėsmę GMPT darbuotojo sveikatai ar pažemina šio darbuotojo garbę ir orumą.

2. Aprašo tikslas – sukurti vieningą atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų teikimo nutraukimo tvarką visoje Greitosios medicinos pagalbos tarnyboje, siekiant užtikrinti GMPT darbuotojų saugumą.

3. Su Aprašo įgyvendinimu susiję teisės aktai:

3.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas;

3.2. Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymas;

3.3. Lietuvos Respublikos asmens sveikatos priežiūros praktikos įstatymas;

3.4. Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4. Šio Aprašo nuostatos taikomos visiems GMPT darbuotojams, dalyvaujantiems asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikime.

5. Pasikeitus Apraše minimiems teisės aktams taikomos aktualios tų teisės aktų nuostatos.

6. Apraše vartojamos sąvokos atitinka kituose teisės aktuose, nurodytuose šio Aprašo 3 p., vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NETEIKIMAS (SUSTABDYMAS)

7. Visais atvejais pirmiausia yra užtikrinamas GMPT darbuotojo saugumas ir tik tada pradedamas/ tęsiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas. Visus sprendimus, susijusius su GMP brigados darbuotojų saugumo užtikrinimu priima GMP brigados vadovas, o esant poreikiui – kitas GMP brigados narys.

8. Prireikus užtikrinti GMPT darbuotojo ir/ar kito (-ų) paciento (-ų) saugumą galima taikyti paciento fizinio suvaržymo priemones: a) fizinį suvaržymą rankomis, žmogaus kūno jėga; b) suvaržymą specialiomis fizinio suvaržymo priemonėmis - diržais. GMPT darbuotojas dėl saugumo užtikrinimo turi teisę kviešti policiją tiesiogiai telefonu 112 arba per dispečerinę tarnybą.

9. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos pacientui neteikiamos arba jų teikimas nutraukiamas (stabdomas) šiais pagrindais:

9.1. paciento (jo atstovo) ar kito šalia esančio asmens veiksmai arba kitos objektyvios aplinkybės kelia tiesioginę grėsmę GMPT darbuotojo (u) ir (ar) kitų pacientų sveikatai ar gyvybei;

9.2. pacientas, GMP pagalbos kvietėjas arba šalia paciento esantis asmuo, nederamu ir (ar) nepagarbiu elgesiu žemina GMP specialisto ir (ar) kito asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikime dalyvaujančio Greitosios medicinos pagalbos tarnybos darbuotojo garbę ir orumą ir tai trukdo pacientui ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus atvejus kai nederamą ir nepagarbų paciento ar kito asmens elgesį lemia jo sveikatos būklė (pvz., esant hipoglikemijai ar šokui ir (ar) pan.) arba pacientui privaloma teikti būtinąją medicinos pagalbą (esant grėsmei paciento gyvybei);

9.3. sveikatos priežiūros paslaugų teikimas prieštarauja GMP mediko profesinės etikos principams, kaip tai numatyta Lietuvos Respublikos asmens sveikatos priežiūros praktikos įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje;

9.4. kiti pagrindai, numatyti vidaus ir išorės norminiuose teisės aktuose.

10. GMPT darbuotojui nustačius šio Aprašo 9 p. nurodytus pagrindus, jis nedelsiant radijo ryšio priemonėmis informuoja dispečerinę tarnybą.

11. GMPT darbuotojui nustačius šio Aprašo 9.1-9.2 ar 9.4 p. nurodytą pagrindą neteikti pacientui paslaugų dėl paciento ar kito asmens veiksmų, pacientas ar kitas asmuo

įspėjamas žodžiu, kad dėl jo veiksmų gali būti ne pradėtas/ nutrauktas asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimas ir:

11.1. jeigu pacientas ar kitas nutraukia savo veiksmus – GMP paslaugų teikimas tęsiamas / pradedamas, tačiau paciento veiksmai dėl kurių buvo svarstoma ne pradėti/ nutraukti asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimą, aprašomi GMP kvietimo kortelėje;

11.2. jeigu pacientas ar kitas asmuo nenutraukia savo veiksmų:

11.2.1. GMPT darbuotojas naudoja galimas priemones grėsmei šalinti (pvz. nuraminti žodžiu, iškviešti pagalbą, policiją ir pan.);

11.2.2. jeigu GMPT darbuotojas yra išnaudojęs visas galimas priemones pašalinti grėsmei arba tokių galimybių nėra, pacientas informuojamas, kad asmens sveikatos priežiūros paslauga nebus pradėta/ tęsiama. Apie priimtą sprendimą neteikti GMP paslaugų ar nutraukti paslaugų teikimą pažymima GMP kvietimo kortelės pastabose, nurodant šio sprendimo priėmimo laiką bei aprašant paciento veiksmus dėl kurių paslaugų teikimas buvo ne pradėtas/ nutrauktas. GMP brigados darbuotojai, atsitraukę į saugią vietą, turi būti pasiruošę pradėti ar tęsti GMP paslaugų teikimą, nebent gautų kitą nurodymą iš dispečerinės tarnybos.

12. Greitosios medicinos pagalbos paslaugas teikiantis GMP medikas nustatęs šio Aprašo 9.3 p. nurodytą pagrindą, išaiškina pacientui ne pradėjimo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas priežastis bei paciento galimybes jas gauti. GMP medikas apie ne pradėjimo teikti paslaugas priežastį bei apie pacientui išaiškintą galimybę gauti šias paslaugas, pažymi GMP kvietimo kortelėje.

13. GMP brigadų nariams ne pradėjus teikti sveikatos priežiūros paslaugų ar nutraukus jų teikimą dėl kitų Aprašo 9 punkte išvardintų pagrindų, apie tai nedelsiant informuojama dispečerinė tarnyba, o šis faktas, jo priežastis ir paslaugų teikimo nutraukimo laikas pažymimi GMP kvietimo kortelėje.

14. Pašalinus grėsmę arba jai išnykus, sveikatos priežiūros paslauga turi būti pradėta teikti arba tęsiama nedelsiant. GMP kvietimo kortelėje (pastabose) nurodomas laikas, kai paslauga pradėta teikti arba tęsiama.

15. Kai GMPT darbuotojas, dirbantis dispečerinėje tarnyboje, nutraukia telefono pokalbį šio Aprašo 9.2 papunktyje nurodytu pagrindu, jis apie tai pažymi GMP kvietimo kortelėje ir informuoja pamainos vyresnįjį, kuris perskambina kvietėjui ir esant poreikiui registruoja kvietimą bei savo tiesioginį vadovą.

16. Apie visus atvejus, kai atsisakoma teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ar jų teikimas nutraukiamas, dispečerinės tarnybos pamainos vyresnysis ne vėliau kaip kitą darbo dieną informuoja filialo ar kito regioninio padalinio vadovą arba jo įgaliotą asmenį.

17. GMPT darbuotojas dėl šio Aprašo 9.1-9.2 p. numatytų paciento veiksmų gali kreiptis į teisėsaugos institucijas teisės aktų nustatyta tvarka.

18. Dėl GMPT darbuotojo sprendimo nepradėti / nutraukti asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimą, pacientas gali teikti skundą vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos tarnybos asmenų prašymų (pareiškimų) ir skundų administravimo ir aptarnavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Greitosios medicinos pagalbos tarnybos generalinio direktoriaus 2024 m. sausio 10 d. įsakymu Nr. V-15 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos tarnybos asmenų prašymų (pareiškimų) ir skundų administravimo ir aptarnavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nuostatomis.

III SKYRIUS SMURTO IR AGRESIJOS ATPAŽINIMAS BEI REKOMENDUOJAMOS PRIEMONĖS GRĖSMĖS ATVEJU

19. Smurtas ir agresija apima situacijas, kai GMPT darbuotojui yra grasinama, jis žeminamas, įžeidinėjamas, iš jo tyčiojamasi, prie jo priekabiauojama seksualiai ar yra bet koks netinkamas fizinis kontaktas (stūmimas, mušimas, draskymas, kandimas, ginklų ar daiktų panaudojimas ir pan.).

20. Agresija dažnai pasireiškia:

20.1. įžeidžiama žodine kalba (užgauliojimais), grasinimais;

20.2. nuolatinis į personalą nukreiptu pykčiu;

20.3. atsisakymu klausyti personalo prašymų, gydymo priemonių atsisakymu (pvz., ištraukia intraveninės infuzijos adatą ir kt.);

20.4. fiziniais veiksmais – pastūmimu, įspyrimu, trenkimu kumščiu GMPT darbuotojui, medicinos įrangai, automobiliui, daiktų svaidymu ir kt.

21. GMPT darbuotojui pastebėjus agresyvų pacientą (jo atstovą) rekomenduojama:

21.1. jei yra galimybė, pirmiausia įvertinti paciento gyvybines funkcijas,

21.2. jei pats pacientas yra priešiška nusiteikęs ar paranojos būsenos, jo ilgai neklausinėti, kad būklė dar labiau nepablogėtų;

21.3. būti nuo paciento (jo atstovo) atsitraukus saugiu atstumu;

21.4. aktyvuoti pagalbą paspaudus racijoje pagalbos mygtuką;

21.5. esant poreikiui, kviestis į pagalbą policiją pagalbos telefonu Nr. 112 arba racija.

22. Jeigu agresyvus pacientas (jo atstovas) puola ir nėra galimybės kuo skubiau pasišalinti saugiu atstumu, reikia stengtis išvengti smūgių, skubiai bet kokiais būdais išsilaisvinti, garsiai šaukti, kad smurtaujantis asmuo išsigąstų – kad išgirstų kiti asmenys.
