

PATVIRTINTA  
VšĮ Biržų rajono savivaldybės  
poliklinikos direktoriaus 2024 m.  
gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 1-41

## **VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKOS ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ TEIKIMO NUTRAUKIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VšĮ Biržų rajono savivaldybės poliklinikos (toliau – Įstaiga) atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų nutraukimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo pacientui, besielgiančiam nederamai ir nepagarbiai arba kurio veiksmai kelia grėsmę Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto, darbuotojo, lankytojo ar kito paciento sveikatai ar gyvybei, nepradėjimo, atsisakymo teikti paslaugas, laikino paslaugų teikimo sustabdymo ir nutraukimo tvarką bei reglamentuoja Įstaigos sveikatos priežiūros specialistų ir kitų Įstaigos darbuotojų veiksmus.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 str. 8 ir 9 dalimis.

3. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įstaigos darbuotojais ir pacientais.

4. Pagrindai nepradėti arba nutraukti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą:

4.1. paciento veiksmai kelia grėsmę Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto, kito Įstaigos darbuotojo sveikatai ar gyvybei;

4.2. paciento veiksmai kelia grėsmę kitų pacientų sveikatai ar gyvybei;

4.3. pacientas nederamu ir nepagarbiu elgesiu žemina Įstaigos asmens sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą ir tai trukdo jam ir (arba) kitiems pacientams teikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas;

4.4. paslaugų teikimas prieštarauja profesinės etikos principams, nurodytiems Įstaigos darbuotojų elgesio kodekse;

4.5. kiti pagrindai, nurodyti vidaus ir išorės norminiuose teisės aktuose.

### **II. ATSISAKYMO TEIKTI ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS IR JŲ NUTRAUKIMO SĄLYGOS (APLINKYBĖS)**

5. Paciento nederamo elgesio, žeminančio Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto garbę ir orumą, ar trukdančio teikti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas jam pačiam ar kitiems pacientams požymiai:

5.1. fizinį skausmą sukeltantys veiksmai (sugriebimas, pastūmimas, sudavimas, įspyrimas ir kt.);

5.2. nepriimtinas ir nepageidaujamas paciento fizinis kontaktas (prisilietimas, glostymas, plekštelėjimas, grybštelėjimas ir kt.), siekimas prisiliesti (apkabinimas ir kt.) ar kito fizinio kontakto reikalavimas;

5.3. paciento žeminančių žodžių, gestų, nukreiptų prieš Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto, darbuotojo savivertę ir savijautą, naudojimas;

5.4. tiesioginiai ar netiesioginiai grasinimai, gąsdinimai, nepagrįsti kaltinimai, kurie sukelia neigiamas emocijas ar prastą savijautą;

5.5. Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto ar Įstaigos darbuotojo žeminimas, siekiant sumenkinti pasitikėjimą savimi, išjuokti ar pašiepti išvaizdą, statusą ar elgesį, įžeisti garbę ar orumą, įskaudinti;

5.6. veiksmai, kuriais siekiama paveikti Įstaigos sveikatos priežiūros specialistą atlikti darbus arba suteikti paslaugas, nesusijusias su sveikatos priežiūros specialisto kompetencijomis ir (arba) vykdomomis funkcijomis;

5.7. kiti nepriimtini, bauginantys, žeminantys ar įžeidžiantys veiksmai, trukdantys pačiam pacientui ar kitiems pacientams gauti kokybiškas paslaugas.

6. Paciento elgesio, keliančio grėsmę asmens (sveikatos priežiūros specialisto, kito darbuotojo, paciento) sveikatai ir gyvybei, atpažinimo kriterijai:

6.1. pacientas nereaguoja į Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto ar kito darbuotojo nurodymus, yra įniršęs, įsitempęs, pasirengęs pulti;

6.2. pacientas grasina suduoti, susidoroti, užmušti ir pan.;

6.3. pacientas rankoje turi ginklą, peilį ar bet kokį daiktą, kuris gali būti panaudotas kaip ginklas;

6.4. pacientas blaškosi, mojuoja rankomis, bėgioja, šaukia, spardosi, mēto daiktus ar pan., tuo sukeldamas pavojų sau ir (ar) kitiems.

7. Atsisakymo teikti paslaugas ar paslaugų teikimo nutraukimo sąlygos:

7.1. pacientui neteikiama ir nėra reikalinga būtinoji medicinos pagalba;

7.2. paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės;

7.3. pacientas nekeičia savo elgesio po prašymo nutraukti nederamą elgesį ir elgtis deramai bei pagarbiai;

7.4. pacientas nenutraukia savo nederamo elgesio po įspėjimo dėl paslaugų teikimo nutraukimo.

### **III. ĮSTAIGOS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTO VEIKSMAI**

8. Pagal Tvarkos aprašo 5 ir 6 punktus paslaugų teikimo metu identifikavus nederamą paciento elgesį ar paciento veiksmus, keliančius grėsmę sveikatai ar gyvybei, atliekami šie veiksmai:

8.1. jei paciento elgesys kelia grėsmę, Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas nepradedą teikti arba sustabdo paslaugų teikimą ir šalina grėsmę - kviečia į pagalbą kitus Įstaigos darbuotojus ir (ar) policiją, atsižvelgiant į poreikį ir galimybes;

8.2. pašalinus grėsmę, tačiau išliekant paciento nederamam elgesiui, Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas įvertina sveikatos būklę ir priima sprendimą dėl paslaugų teikimo, vadovaudamasis toliau aprašyta veiksmų seka;

8.3. Jei paciento nederamas elgesys nekelia grėsmės arba grėsmė pašalinta, atliekami šie veiksmai:

8.3.1. jei paciento nederamą elgesį lemia jo sveikatos būklė ir (ar) pacientui reikalinga būtinoji medicinos pagalba, nedelsiant pradedama teikti pirmoji pagalba ir kviečiama greitoji medicinos pagalba,

8.3.2. jei paciento nederamas elgesys nėra nulemtas jo sveikatos būklės ir (ar) nėra būtinosios medicinos pagalbos poreikio:

8.3.2.1. paciento paprašoma nutraukti nederamą elgesį;

8.3.2.2. jei po prašymo pacientas nutraukia nederamą elgesį, jam teikiamos paslaugos;

8.3.2.3. jei po prašymo pacientas nenutraukia nederamo elgesio, jis įspėjamas, kad paslaugų teikimas dėl nederamo elgesio bus nutrauktas;

8.3.2.4. jei po įspėjimo pacientas nenutraukia nederamo elgesio, jis informuojamas, kad paslaugų teikimas yra nutraukiamas ir kad, norėdamas gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi registruotis iš naujo teisės aktų nustatyta tvarka arba kreiptis į kitą gydymo Įstaigą.

8.4. Nutraukus paslaugų teikimą dėl nederamo ar grėsmę keliančio paciento elgesio, Įstaigos sveikatos priežiūros specialistas raštu perduoda informaciją Įstaigos vyr. slaugos administratoriui. Paciento medicininiuose dokumentuose pažymima, kad paslaugų teikimas buvo nepradėtas arba nutrauktas dėl paciento neteisėtų veiksmų, atsižvelgiant į Įstaigos sveikatos priežiūros specialisto motyvuotą paaiškinimą, kuriame nurodyti įvykio liudytojai, kitos reikšmingos aplinkybės, ir įrašoma: „Paslaugas atsisakyta teikti, vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi“ arba „Paslaugų teikimas nutrauktas, vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 12 straipsnio 9 dalimi“, taip pat nurodoma, kad pacientas informuotas apie galimybę gauti sveikatos priežiūros paslaugą, registruojantis iš naujo arba kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, išskyrus būtiniosios medicinos pagalbos atvejus teisės aktų nustatyta tvarka. Šie įrašai medicininiuose dokumentuose, pasirašyti asmens sveikatos priežiūros specialisto kvalifikuotu elektroniniu parašu, informavimo tikslu įkeliami į elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS).

8.5. Įstaigos slaugos administratorė registruoja nepageidaujamą įvykį, vadovaudamasi Įstaigos vadovo patvirtinta Nepageidaujamų įvykių stebėsenos ir valdymo tvarka, detalai aprašydama įvykio aplinkybes susijusias su paciento nederamu elgesiu ir nedelsiant informuoja Įstaigos direktorių apie paslaugų teikimo nutraukimą dėl nederamo ir (ar) grėsmę keliančio paciento elgesio.

8.6. Atsisakius teikti paslaugas arba nutraukus jų teikimą, Įstaigos slaugos administratorė ar kitas darbuotojas pacientui nurodo išvykti iš Įstaigos. Jei pacientas atsisako išvykti, pacientas žodžiu informuojamas apie policijos pareigūnų iškvietimą ir kviečiama policija.

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

9. Pacientas, manydamas, kad dėl atsisakymo teikti jam paslaugas, paslaugų teikimo sustabdymo ar nutraukimo buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

10. Pasikeitus Tvarkos apraše nurodytų teisės aktų nuostatomis, teisės aktams netekus galios ar įsigaliojus naujiems teisės aktams, kurie kitaip reguliuoja Tvarkos apraše aptariamus aspektus, Tvarkos aprašu vadovaujamosi tik tiek, kiek jis neprieštaruoja Lietuvos Respublikos teisės aktams, kartu atsižvelgus į pasikeitusį teisės aktuose įtvirtintą teisinį reguliavimą.

11. Šis Tvarkos aprašas skelbiamas Įstaigos internetiniame puslapyje.