WRK-SOP-006: ძალადობისა და აგრესიის პრევენცია და რეაგირება

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · WRK-SOP-006 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2E.5

მოკლედ

- შეაფასეთ ძალადობის რისკი ყოველ პაციენტზე მისვლისას ან მიღებისას და მდგომარეობის ყოველ ცვლილებაზე.
- ჯერ გამოიყენეთ დაძაბულობის მოხსნა. ადრე დაუძახეთ დახმარებას.
- ყოველი ინციდენტი იმავე დღეს ჩაწერეთ ინციდენტების სისტემაში.
- შესთავაზეთ მხარდაჭერა ყოველ დაზარალებულ პერსონალს.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ და მიიღეთ დახმარება, თუ: პერსონალის წევრს უშუალო საფრთხე ემუქრება და არავინ არის დახმარებისთვის გამოძახებული.

1. მიზანი

იმისთვის, რომ პერსონალი დაცული იყოს პაციენტების, ვიზიტორებისა და კოლეგების მხრიდან ძალადობისა და აგრესიისგან, და კარგად რეაგირდებოდეს, როცა ეს ხდება [EC].

2. მოქმედების სფერო

ვრცელდება	ყველა პერსონალი და ყველა პაციენტი და ვიზიტორი ობიექტზე ყოფნისას
ადგილები	ყველა ობიექტი და გამოძახებითი მომსახურება
როდის	ყოველთვის; რისკის შეფასება მისვლისას, მიღებისას და მდგომარეობის ცვლილებისას
არ	არაგანზრახული კლინიკური ნიშნები, რომლებიც კლინიკურად იმართება,

ვრცელდება	მაგრამ მაინც ჩაიწერება

3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
ძალადობა ან აგრესია	ნებისმიერი ინციდენტი, რომელშიც ადამიანს შეურაცხყოფენ, ემუქრებიან ან თავს დაესხმიან სამუშაოზე
რისკის შეფასება	მოკლე, დოკუმენტირებული განსჯა იმ რისკის შესახებ, რომელსაც ადამიანი პერსონალისთვის წარმოადგენს

4. ფონი

ჯანდაცვის მუშაკებთან მიმართ ძალადობა ხშირია და ნაკლებად ცნობილი. დაცულად მგრძნობი პერსონალი მეტს აცნობებს და დიდხანს რჩება. ეს პროცედურა დაცვას კონკრეტულს ხდის.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
სერვისის მენეჯერი	უზრუნველყოფს, რომ რისკის შეფასებები კეთდება და პერსონალი გადამზადებულია	მენეჯმენტი
კლინიკური პერსონალი	აფასებს რისკს, იყენებს დაძაბულობის მოხსნას და ჩაწერს ინციდენტებს	გადამზადებული დაძაბულობის მოხსნაში
უსაფრთხოების ხელმძღვანელი	რეაგირებს სერიოზულ ინციდენტებზე და კონსულტაციას უწევს ობიექტზე	უსაფრთხოება

6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ძალადობისა და აგრესიის ინციდენტის ჩანაწერი (WRK-FRM-003)	მიმდინარე	ინციდენტების სისტემაში
სიგნალიზაციის ან გამოძახების სისტემა	ყოველ კონსულტაციის და მკურნალობის ოთახში	ყოველთვიურად მოწმდება

7. უსაფრთხოება

- არასდროს საკუთარი თავი საფრთხეში ჩააგდოთ ქონების დასაცავად. თუ თქვენი უსაფრთხოება საფრთხეშია, დატოვეთ ოთახი და დაუძახეთ დახმარებას.

8. დაწყებამდე

- დაადასტურეთ, რომ სიგნალიზაცია მუშაობს ამ ზონაში და პერსონალმა იცის, როგორ დაუძახოს.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. რისკის შეფასება.

- შეაფასეთ ადამიანის ისტორია, განწყობა და ქცევა მისვლისას.
- ჩაწერეთ რისკის დონე და გაფრთხილების ნიშნები.

მთავარი პუნქტი: შეფასება კეთდება ინციდენტამდე და არა შემდეგ.

ნაბიჯი 2. დაძაბულობის მოხსნა.

- ისაუბრეთ წყნარად, შეინარჩუნეთ დისტანცია და მიეცით არჩევანი.
- გამოიყენეთ მეორე თანამშრომელი, თუ ხელმისაწვდომია.

მთავარი პუნქტი: დახმარების ადრე გამოძახება პროცედურის ნაწილია და არა წარუმატებლობა.

ნაბიჯი 3. დახმარების გამოძახება.

- გამოიყენეთ სიგნალიზაცია ან დაუძახეთ უსაფრთხოების ხელმძღვანელს.
- სხვა ადამიანები მოაშორეთ ზონას.

მთავარი პუნქტი: ადრე დარეკეთ.

ნაბიჯი 4. ჩაწერა და მხარდაჭერა.

- შეავსეთ WRK-FRM-003 იმავე დღეს.
- შესთავაზეთ მხარდაჭერა ყოველ დაზარალებულ ადამიანს WRK-SOP-004-ის გამოყენებით.

მთავარი პუნქტი: ყოველი ინციდენტი ჩაიწერება, მაშინაც კი, თუ ვინმე არ დაზარალებულა.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ პაციენტი აგრძელებს პერსონალის დაშინებას, კლინიკური ხელმძღვანელი წყვეტს შეზღუდვას ან გადაყვანას, მიზეზების ჩაწერით და განხილვის დროის დადგენით.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
იარაღის არსებობა	დატოვეთ ზონა და დაუყოვნებლივ დაუძახეთ უსაფრთხოების ხელმძღვანელსა და პოლიციას.
ვიზიტორის აგრესია	სთხოვეთ ვიზიტორს დატოვოს ობიექტი, შემდეგ დაუძახეთ უსაფრთხოებას, თუ არ შეასრულებს.

12. ესკალაცია

- ყოველი სერიოზული თავდასხმა იმავე დღეს ეცნობება აღმასრულებელ

დირექტორს და პოლიციას, თუ პერსონალის წევრი ამას ისურვებს.

13. მონიტორინგი

ზომა	სამიზნე მაჩვენებელი	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
ინციდენტები ჩაწერილი იმავე დღეს	100%	ყოველთვიურად	სერვისის მენეჯერი	გადაეცით აღმასრულებელ დირექტორს
დაზარალებულ პერსონალს შეთავაზებული აქვს მხარდაჭერა	100%	ყოველთვიურად	შრომის ჯანმრთელობის ხელმძღვანელი	გადაეცით აღმასრულებელ დირექტორს
რისკის შეფასებები ჩატარებულია პაციენტებზე მისვლისას	მინიმუმ 70%	ყოველთვიურად	სერვისის მენეჯერი	გუნდის ხელახალი მომზადება

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
WRK-FRM-003 ძალადობისა და აგრესიის ინციდენტის ჩანაწერი	ინციდენტების სისტემა და შრომის ჯანმრთელობის ფაილი	დასაქმება პლუს 6 წელი

15. სწავლება

- ყველა კლინიკური პერსონალი გადამზადებულია დაძაბულობის მოხსნასა და ამ პროცედურაში დანიშვნისას და ყოველ წელს ახლდება.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
WRK-FRM-003	ძალადობისა და აგრესიის ინციდენტის ჩანაწერი	ჩანაწერი, რომელიც გამოიყენება ნაბიჯში 4
WRK-SOP-004	მხარდაჭერა მძიმე ინციდენტების შემდეგ	მხარდაჭერა ინციდენტების შემდეგ

17. მტკიცებულებები

წყარო	შენიშვნა
E-006	ASF Policy Framework v1.2. ადაპტირებული.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი.

18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0		პირველი ვერსია	ASF ექსპერტთა კომიტეტის დამტკიცება

ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

ამ დოკუმენტთან ჯერ არ არის დაკავშირებული ელექტრონული კურსი.

ახალი კურსი დაგეგმილია.

წყაროები

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Policy Framework v1.2. (E-006)
- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on

Standard 1. (E-009)