**ПАМЯТКА**

**Запобігання конфліктних ситуацій між лікарем та пацієнтом**

- Попри завантаженість, утому й нелегкі умови праці, дотримуйтеся стандартів професійної та етичної поведінки;

- сприймайте пацієнта передусім як людину, котра страждає, навіть якщо самі потерпаєте від синдрому виснаження;

- грубість, цинізм, байдужість у поводженні із хворими та їх родичами на тлі нинішніх проблем медичної сфери спрацьовують, як своєрідний детонатор. Будьте уважними;

- неприпустимо зневажливо ставитися до пацієнта та його проблем;

- категорично не можна відповідати образами на образи, грубістю на грубість. Пам’ятайте класичну істину: коли немає дров, вогонь згасає. Але якщо уникнути конфлікту не вдається і ситуація загострюється, переходьте у юридичну площину відносин.

- якщо пацієнт ображає лікаря, нецензурно висловлюється, але не застосовує фізичної сили, на жаль, підстав та законних можливостей протистояти цьому в лікаря немає: надавати медичну допомогу хворому за будь-яких обставин — його професійний обов’язок. Тож доведеться обслуговувати такого пацієнта до кінця, аби не підпасти під дію ст. 139 і 140 Кримінального кодексу України про ненадання медичної допомоги без поважних причин. При цьому, не підвищуючи голосу, ви повинні чітко заявити, що виконуєте службові обов’язки;

- коли в пацієнта виникли претензії щодо якості надання медичної допомоги або умов перебування в лікувальному закладі, запропонуйте йому письмово звернутися до керівництва лікарні;

- якщо «мирна» тактика не спрацьовує, покличте якомога більшу кількість свідків: працівників охорони, колег, інших пацієнтів. Слід пам’ятати, що свідком може бути будь-хто, але суд враховує показання не всіх, зок­рема пояснюючи це тим, що деякі з них можуть бути зацікавленими особами. Тому дуже важливо, аби серед свідків були інші хворі;

- за можливості зробіть аудіозапис спілкування з невдоволеним чи агресивно налаштованим хворим або його родичами. Коли відносно лікаря вчиняється правопорушення, відкрите використання диктофона із зазначенням часу та мети проведення запису є легітимним, а матеріали можуть стати суттєвими речовими доказами в суді;

- зрештою, викличте представників правоохоронних органів;

- обов’язково зробіть відповідний запис у медичній документації (це — пряме джерело доказів у суді) та службовою запискою поінформуйте про інцидент керівника закладу;

- коли алгоритм зазначених дій витримано, надалі можна подавати скаргу до прокуратури або позов до суду, який може притягнути пацієнта до відповідальності за образу медичного працівника. У позовних вимогах доцільно вимагати справедливої сатисфакції та зазначати розмір матеріального еквіваленту завданої моральної шкоди (враховуючи положення ст. 16, 23 ЦК України). Хоча, незважаючи на збільшення кількості випадків образ з боку пацієнтів, медики дуже рідко доводять справу до суду. Експерти вважають: медичні працівники не використовують законних можливостей реалізувати власні права щодо захисту гідності та ділової репутації.