

Budoucí záchranáři a sestry trénovali klid tváří v tvář agresí

13.12.2024 - Adam Pluhař | Technická univerzita v Liberci

Mnohdy nervózní či agresivní pacienti na zdravotníky v sanitce i sestry na nemocničním pokoji často křičí, chovají se hulvátsky, nadávají, odmítají spolupracovat. Na to vše se snaží Fakulta zdravotnických studií TUL (FZS) připravit své studující.

Ti během speciálních kurzů procházejí modelovými situacemi, jejichž předobrazy píše praxe. Figuranti studentům při těchto nácvicích tykají, neurvale jim odsekávají a jsou vulgární. Také se účastníků kurzu nepříjemně dotýkají nebo na ně i zaútočí. *„Pokud vám bude něco nepříjemné, řekněte herci nebo mně stop. Bude to signál, abyste se chránili,“* upozorňuje na začátku Jaroslav Pekara.

Každou sehranou situaci a reakce studentů hned se svými kolegy rozebírá. Zároveň ukazuje, jak mohou studenti svým špatným přístupem situaci ještě zhoršit. *„Narušili jste tomu pacientovi bezpečnou vzdálenost, přestal vás poslouchat a chce vás jen dostat pryč. Aby vás ti lidé poslouchali, musíte mít bezpečnou vzdálenost,“* upozorňuje například Pekara po jedné z dohraných scének. Základem většiny přehrávaných situací je snaha ukázat, jak konfliktu předejít nebo jej mírnit.

Figuranti třeba simulují časté přehliživé reakce nemocničního personálu, které mohou konflikt eskalovat. *„Snažte se o lidský přístup – kolikrát nemusíte používat nějaké profesionální komunikační strategie, ale stačí si jen uvědomit, jak tomu pacientovi je. Mějte na něj zkrátka čas, aktivně tomu člověku naslouchajte a mluvte s ním. Pak třeba zjistíte, že jen potřebuje vyvenčit pejska, proto se chová agresivně.“*

»Neprovokujte výčitkami«

Zkušený záchranář také studenty nabádá, aby pacienti sami neprovokovali „rodičovskými výčitkami“ a rozebírá techniku zrcadlení. *„Když tomu pacientovi, co kope do dveří, řeknete: ‚uklidněte se‘, rozhodně to nepomůže a útok může namířit proti vám. Po těch lidech vlastně chcete kouzlo a děláte z nich děti. Při reflexe emocí jim ale neříkáte, co mají dělat, jen popíšete, jak právě vypadají: ‚křičíte a vypadáte hodně nervózní. Vidím, že jediné, co vám pomůže, jsou ty papíry,‘“* dohrává Jaroslav Pekara scénku, kdy se rodinný příslušník dožaduje zdravotní dokumentace a je na sestru agresivní.

Figuranti – zkušený tým zdravotnických záchranářů – simulují také opilé nebo zdrogované pacienty. *„Obecně platí, že pacienty nesmíte zavalit proudem slov. Budou si pamatovat jen poslední větu. Někdy je potřeba tu komunikaci přizpůsobit sociální inteligenci skupiny,“* upozorňuje lektor. *„Když řeknete: ‚vypadáte neklidně, co vás tak rozčílilo‘, nebude vám v tu chvíli rozumět.“*

Během kurzu se studenti také učí zvládat situace, kdy pacient zdravotníky drží, chce se prát nebo utéct z nosítek či z nemocničního lůžka. Podle Pekary jde i tyto situace mnohdy zvládnout bez použití násilí. *„Vymezte si hranice. Pokud na vás pacient sáhne, vymezíte je lépe, když řeknete: ‚saháte na mě a je mi to nepříjemné‘, než říct: ‚nesahejte na mě.‘“*

Lektoři studentům ale také ukazují, jak uhýbat útočníkovi nebo jak se aktivně bránit a zafixovat ruce. Studující se učí například to, jak se vymanit z držení za ramena za krk. Nebo přehrávají scény, kdy agresor sahá zdravotníkovi oběma rukama do prostoru kapes. *„Přes lokty to funguje stejně, jako v horní polovině těla. Zatlačíte proti jeho rukám a odejdete do strany do volného prostoru,“* předvádějí

lektoři jednu z technik.

Dva studenti nebo dvě studentky pak spolupracují na znehybnění násilníka nebo jej odvádějí, pokládají na zem či do postele. Studentky všeobecného ošetrovatelství rovněž nacvičují, jak na nemocniční posteli udržet vzpouzejícího se pacienta. *„Pacient se probudí po operaci a je zmatený, může ubližovat rukama a nohama. Základní držení je za zápěstí a za rameno. Někdy je zapotřebí zalehnout mu stehna. Je to velký sval, pacienty to nebolí a zablokuje se nebezpečný pohyb,“* líčí Jaroslav Pekara.

Podle Jaroslava Pekary se zdravotníci v praxi setkají nejčastěji s verbální agresí. *„Fyzická agrese přichází zhruba ve třiceti procentech. Ale napadení, kdy už nelze použít nic jiného než páku, je odhadem asi sedm procent. To už je rvačka a volá se policie. Když vám ale pacient chytne a mačká ruku, protože něco chce nebo ho něco bolí, nemusí to ještě nutně znamenat, že je násilný,“* říká Pekara.

„S vyhrocenou situací jsem se už setkala a nezvládla jsem to dobře. Kurz mi mimo jiné aspoň trochu ukázal, jak se v podobných okamžicích bránit i to, že nemusím odpovídat násilím,“ komentuje kurs Maja, studentka druhého ročníku zdravotnického záchranářství.

„Deeskalaci konfliktů a sebeochranu učíme naše studenty na modelových situacích proto, aby měli alespoň povědomí o tom, jak si poradit v mimořádných situacích, se kterými se mohou při praxích setkat. Tady mají možnost si vše bez velkého stresu vyzkoušet,“ přibližuje Magda Holá z děkanátu FZS. Jak říká, u studia, které si vybrali, musejí studenti s lidským kontaktem počítat. *„Někdy zjistí, že to není jejich cesta. Ale z našich zkušeností většina našich studujících tyto kurzy oceňuje, protože to je to, co chtěli dělat a naplňuje je to.“*

FZS se snaží své studenty připravovat co nejlépe na situace, v jakých se v praxi skutečně ocitnou. Každý rok například organizuje pro studenty oboru zdravotnické záchranářství kurz záchrany na zmrzlých vodních plochách, základy lanových technik a vodní záchrany, pořádá kurzy řídicích dovedností, kde si studenti vyzkouší jízdy se sanitkou. Fakulta spolupracuje se složkami integrovaného záchranného systému (IZS) jako je policie, hasičský záchranný sbor, zdravotnická záchranná služba. Dlouhodobá je také spolupráce s horskou záchrannou službou.

S podporou Libereckého kraje probíhá pro studenty všech studijních programů projekt zaměřený na kurzy v reálném prostředí, zážitkové kurzy nebo kurzy s úzkým zaměřením na specifická témata vedené odborníky ze složek IZS a profesionály z praxe. V minulosti ve spolupráci s Armádou České republiky uspořádala FZS třeba i několikadenní kurz přežití. Nyní na tuto dobrou zkušenost navazuje a na jaro připravuje ve spolupráci s aktivními zálohami nový nepovinný kurz pro zdravotnické záchranáře.

<https://tuni.tul.cz/a/budouci-zachranari-a-sestry-trenovali-klid-tvari-v-tvar-agresi-158820.html>