

to schodu nalézt (Richmond et al., 2012, Vevera et al., 2018 a)

Shodnout se můžeme na pravdivých údajích (např. „Ano, chápu, že nechcete užívat léky, po kterých jste utlumený. Mohu vám říci, jaké jsou další možnosti?“).

Dále se můžeme shodnout na základních principech. Pacienti si mohou stěžovat na zacházení, které nerespektuje jejich důstojnost, například převezení na oddělení policí (lze využít jako startovací bod). Nemusíme se vyslovovat k tomu, zda to bylo správné či ne, ale sdělit např. „Pane Nováku, souhlasím s Vámi, že každý si zaslouží zacházení, které je založené na respektu“. Častým důvodem pacientovy agrese bývá jeho potřeba zdůraznit a prosadit své přání, svou vůli. „Nebudu už dál užívat ty vaše chemikálie,“ volá pacient a bouchá do stolu.

Správnou reakcí je **asertivně se dobrat racionálnímu jádru jednání**, vybídnout pacienta, aby sdělil, co mu na léčích nejvíce vadí, a vyjádřit empatii, např. „Jestli vám dobře rozumím, působí vám lék únavu. Řeknu vám teď, jaké jsou další možnosti.“

LITERATURA

- Balíková A, Vevera J. Prevalence násilí u hospitalizovaných pacientů na Psychiatrické klinice 1. LF UK a VFN - data z let 2000 a 2011/2012. Raboch J, Zrzavecká I, Doubek P. Budoucnost o duševně nemocné v souvislostech. Brno: Tribun; 2014: 273-275.
- Denik.cz [Internet]:©2021[cit. 27/11/2021]. Available from: <https://denik.cz>
- Elgin SH. Language in Emergency Medicine: A Verbal Self-Defense Handbook. Bloomington: XLibris Corporation; 1999; 121 s.
- Honzák R. Komunikační pasti v medicíně. Praha: Galén; 1999; 165 s.
- Látalová K. Agresivita v psychiatrii. Praha: GradaPublishing; 2013; 240 s.
- Nawková L, Nawka A, Adámková T, et al. The Picture of Mental Health/Illness in the Printed Media in Three Central European Countries. J HealthCommun. 2012;17(1):22-40.
- Nichtová A, Volavka, J, Vevera, J, et al. Deconstructing violence in acutely exacerbating psychotic patients. CNS Spectrums. 2021;26(6):643-647. doi:10.1017/S1092852920001601.

Třetí možností je souhlasit s tím, že to, co říká je pravděpodobné či možné. Když pacient křičí „Každému by vadilo být tu zavřený“, můžeme souhlasit s tím, že určitě jsou lidé, kterým by to také vadilo. V každém případě se musíme snažit souhlasit s pacientem v co nejvíce bodech. Pokud to není možné, můžeme se alespoň shodnout na tom, že se neshodneme.

Vyhýbejte se slovu NE

Snažíme se vyhnout se přímému odmítnutí. **Místo „ne“ je vhodné nabídnout alternativu** např.: Můžete s tou kávou počkat do rána, už je večer; Nyní Vás propustit podle našich předpisů nemohu, ale zítra to předneseme na velké vize; Samostatnou vycházku Vám dnes umožnit podle našich pravidel nemohu, ale pokud se dnes a zítra neobjeví myšlenky na sebevraždu, budu na zítřejší poradě podporovat Vás požadavek.

Další možností je odvedení pozornosti, čehož lze dosáhnout tím, že se pacientovi nabídne něco k pití („určitě po tom všem, co jste dnes zažil, musíte mít žízeň, mohu vám nabídnout vodu?“).

- Niklova M, Moree D. Násilí na ženách v souvislosti s covid-19. Výzkumná zpráva. Praha: Sociologický ústav AV ČR, FHS UK. 2021; ISBN 978-80-7330-380-8.
- Nölke M. Trénink slovní sebeobrany. Praha: Grada. 2011; 120 s.
- Pekara J. Komunikace jako sebeobrana zdravotníka. Praha: Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví. 2015; 87 s.
- Petr T, Marková E. Ošetřovatelství v psychiatrii. Praha: Grada. 2014; 296 s.
- Pisl V, Vevera J, Holas J, et al. Violent behavior and the COVID-19 lockdowns; a nationwide register-based study. CNS Spectrums.
- Pisl V, Vevera J, Štěpanek N, Volavka J. Changes in ambulance departures for assault calls during COVID-19 pandemic restrictions. Aggressive Behavior 2023 ;49(1): 76-84
- Richmond JS, Berlin JSF, Fishkind AB, et al. Verbal De-escalation of the Agitated Patient: Consensus Statement for American Association of Emergency Psychiatry. WestJEM 2012; 8(1):17-25.
- Sagan S. Awakening the Third Eye. Australia: Clairvision. 2007; 279 s.

Závěr

Téměř každý zdravotník se s agitovaným či násilně se chovajícím pacientem setká. Tato situace se bude odehrávat na našem pracovišti a je možné se na ni připravit. Bezpečí zdravotníka je prioritou. První volbou v přístupu k takovému pacientovi je deeskalace. Správným vyhodnocením a přiměřenou formou neverbální i verbální komunikace dokážeme často předcházet vzniku konfliktů nebo jejich stupňování.

K efektivnímu zvládnutí deeskalace ale nestačí znalosti. Klíčové jsou praktické dovednosti. Proto jsme ve spolupráci s Psychiatrickou nemocnicí v Bohnicích a Vysokou školou zdravotní vytvořili týdenní kurz PRENA, kde trénujeme v hraných situacích v podmínkách daného pracoviště deeskalací techniky v praxi. Validační studie těchto intervencí právě probíhá.

Tato práce byla podpořena Ministerstvem vnitra České republiky v rámci projektu VJ01010116 a Výzkumným centrem Karlovy univerzity, program číslo 9.

- Vevera J, Hudeček J, Čechová K, et al. Agrese a násilné chování. Uhrová T, Roth J. Neuropsychiatrie. Praha: Maxdorf. 2020; str. 505-514. ISBN 978-80-7345-619-1.
- Van der Schaaf PS, Dusseldorp E, Keuning, et al. Impact of the physical environment of psychiatric wards on the use of seclusion. Br J Psychiatry. 2013;202:142-149.
- Vevera J, Nichtová A, Strunzová V, et al. Deeskalace – základní intervence ke zvládnutí násilí. ČS Psychiatrie. 2018;114(5):213-217a
- Vevera J, Nichtová A, Strunzová V. Násilné chování v lékařské praxi. Postgraduální medicína. 2018; 20(6):580-586 b
- Vevera J, Oktábec Z, Perlík F, et al. Diazepam i. m. – the Most Common, but Inappropriate Medication for Management of Acute Anxiety, Agitation and Aggression. Česká a Slovenská Neurologie a Neurochirurgie. 2014; 77/110(6): 760-764.
- Virtanen M, Vahtera J, Batty GD. Overcrowding in psychiatric wards and physical assaults on staff: data-linked longitudinal study. Br J Psychiatry. 2011;198: 149-155.

Ebixa®