

УТВЕРЖДЕН  
приказом Центральной  
дирекции здравоохранения  
от «21» июня 2018 г. №ЦДЗ-  
100

## ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению среднего медицинского персонала и служит наиболее полному раскрытию в работе с пациентами, их родными и близкими, а также коллегами таких неизменно присущих среднему медицинскому персоналу качеств, как отзывчивость, самоотверженность, доброта, внимательность и сострадание.

2. Средний медицинский персонал следует общим положениям медицинской этики и деонтологии, соблюдает требования Кодекса профессиональной этики медицинского работника учреждения здравоохранения ОАО «РЖД».

3. Предъявляемые настоящим Этическим стандартом требования к поведению среднего медицинского персонала обусловлены тем, что средний медицинский персонал наиболее тесно взаимодействует с пациентом, его родными и близкими при решении задачи по обеспечению соблюдения рекомендаций врача.

4. Средний медицинский персонал взаимодействует с пациентом в связи с осуществлением им профессиональных обязанностей, в том числе обусловленных рекомендациями и указаниями врача.

Средний медицинский персонал разрабатывает свой индивидуальный подход к взаимодействию с пациентом, его родными и близкими, обеспечивающий наибольшее их содействие в осуществлении лечения, включая выполнение режима дня, приема пищи, санитарно-гигиенического режима.

Избранный средним медицинским персоналом подход согласовывается с врачебным персоналом.

5. Средний медицинский персонал:

Сообщает пациенту необходимую информацию об установленных в медицинской организации правилах (пропускной режим, правила посещения родственниками, санитарно-гигиенический режим, режим работы столовой, иных помещений общего пользования и т.д.);

дает разъяснения по поводу назначений врача и оказывает содействие пациенту в наиболее эффективной их реализации;

предупреждает пациента о предстоящих процедурах, об ощущениях, которые пациент будет испытывать при этом;

следит за выполнением пациентом рекомендаций и назначений врача;

помогает пациенту в решении каких-либо проблем в меру своей компетентности (отправка почтовых сообщений и т.п.);

наблюдает за факторами, оказывающими влияние на самочувствие пациента.

6. При встрече с пациентом, его родными и близкими средний медицинский персонал старается вежливо пожелать пациенту, его родным и близким доброго времени суток в независимости от того, имело ли место приветствие с их стороны.

Средний медицинский персонал прилагает усилия для снятия беспокойства, нервного напряжения обратившегося пациента, его родных и близких.

Средний медицинский персонал поддерживает беседу с пациентом, его родными и близкими в соответствии с рекомендациями врача.

Средний медицинский персонал, используя свою наблюдательность, докладывает врачебному персоналу о замеченных изменениях в состоянии пациента.

7. Средний медицинский персонал подбадривает пациента, его родных и близких, отмечает их усилия по достижению выздоровления, по взаимодействию с медицинским персоналом с целью реализации лечебных схем либо говорит о необходимости таких усилий.

8. Средний медицинский персонал при исполнении профессиональных обязанностей использует униформу учреждения, в котором он осуществляет свою профессиональную деятельность. Обязательным элементом униформы является бейдж, позволяющий пациенту, его родным и близким получить информацию о среднем медицинском персонале.

Татуировки на теле среднего медицинского персонала должны быть закрыты рабочей одеждой. Демонстрация татуировок на открытых участках тела запрещена.

9. При общении с пациентом, осуществлении в отношении него медицинских манипуляций не допускается:

неоднозначная мимика (закатывание глаз, мимика, выказывающая неуважение к эмоциям и чувствам пациента);

избыточная жестикауляция и резкие движения;

игнорирование вопросов пациента, его родных и близких;

игнорирование присутствия пациента, его родных и близких;

комментирование своей загруженности и собственного самочувствия, которые могут вызвать неудобство пациента, его родных и близких;

обсуждение действий других медицинских работников;

обсуждение вопросов, не относящихся к профессиональным обязанностям, с другими медицинскими работниками, пациентом, его родными и близкими;

вступление в споры.

10. При обращении к среднему медицинскому персоналу пациент, его родные и близкие не должны остаться без ответа.

При общении использовать фразы «Чем я могу Вам помочь?», «Извините, но я не могу Вам дать полной информации», «Остались ли у Вас еще какие-нибудь вопросы?». Средний медицинский персонал должен убедиться, что пациент правильно понял его сообщение, что нет чего-либо непонятного или требующего дополнительной информации. При необходимости следует задать собеседнику уточняющие вопросы, в том числе «Что?», «Где?» «Когда?», «Почему?», «Правильно ли я понял, что...?». Если проблему нельзя решить сразу, то объяснить пациенту, его родным и близким когда и как проблема будет решена.

При необходимости отказа в запросе пациента, его родных и близких следует формулировать фразы в мягкой форме, не говоря категоричного «нет» и проявляя терпение и твердость: «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы ..., но мы придерживаемся правила ...», «Мне жаль, но ...», «Я сожалею, но ...».

Нельзя использовать фразы «Ничем не могу помочь», «Это не мое дело», «Это за рамками моей компетенции», «Это меня не касается».

При прерывании затянувшейся беседы стоит сказать: «Да, я понимаю, что Вам хотелось бы еще поговорить со мной...»

11. При разговоре с агрессивно настроенным собеседником следует позволить пациенту, его родным или близким высказаться, акцентируя внимание на причине недовольства и не принимая негатива на свой счет. Следует показать собеседнику, что он услышан, снижая степень эмоциональной напряженности: «Я очень хорошо понимаю, что ...», «Я знаю, что ...», «Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь ...», «Я разделяю Ваши чувства ...», «Я согласен с тем, что ...».

Также нейтрализовать раздражение собеседника можно с использованием фраз: «Это бы и мне не понравилось», «Мне искренне жаль, что с Вами это случилось», «Верно подмечено».

Нельзя применять фразы: «Да Вы в этом не разбираетесь!», «Слушайте, что Вам говорят!», «Спокойнее!», «Немедленно прекратите это!», «Плохо, что Вы такой нервный!».

После обнаружения причины недовольства, в случае совершенной ошибки следует извиниться перед пациентом, его родными и близкими, и поблагодарить собеседника за то, что он помог ошибку найти. Можно поинтересоваться мнением пациента, его родных и близких по поводу исправления ошибки: «Что Вы предлагаете?», «Как мы можем исправить ситуацию?». При этом не обязательно использовать этот способ, придерживаясь известного более эффективного метода.

Следует признавать только факты, а не их оценку или приписываемые качества. Полученная критика может быть использована как полезная информация о собственных недостатках, требующих изменения, позволит узнать, как видят и что думают о профессиональной деятельности среднего медицинского персонала пациент, его родные и близкие.

12. Средний медицинский персонал строит свои взаимоотношения с врачебным персоналом на основе эффективного партнерства, соблюдает

субординацию, вырабатывает позитивный настрой, оптимизирует загруженность врача с целью освобождения времени для бесед с пациентом, его родными и близкими.

13. При общении среднего медицинского персонала с медицинскими работниками не допускаются:

высказывания и действия дискриминационного характера по каким-либо признакам;

негативная характеристика или обсуждение действий других медицинских работников;

проявления грубости и пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний;

предъявление неправомерных и незаслуженных обвинений, угроз;

фамильярность при выполнении профессиональных обязанностей;

использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы.

14. При размещении персональной информации в средствах массовой информации средний медицинский персонал, в случае раскрытия информации о месте своей работы, берет на себя ответственность за создание благоприятного имиджа своей профессии и организации, в которой он осуществляет профессиональную деятельность.

15. Использование мобильных телефонов, смартфонов, планшетов и других средств коммуникации в рабочее время разрешается только в случаях производственной необходимости. При общении с пациентом, его родными и близкими при телефонном звонке следует извиниться перед началом разговора с респондентом и по завершению контакта.