РЖД МЕДИЦИНА

Центральная дирекция здравоохранения – филиал ОАО «РЖД»

Кодекс

профессиональной этики медицинского работника учреждения здравоохранения ОАО «РЖД»

Преамбула

Кодекс профессиональной этики медицинского работника учреждения здравоохранения ОАО «РЖД» (далее – Кодекс) определяет этические принципы профессиональной деятельности, осуществляемой всеми лицами, занятыми в оказании медицинской помощи в учреждении здравоохранения ОАО «РЖД» (далее – Учреждение) (независимо от основания такой занятости), включая:

врачебный персонал;

средний и младший медицинский персонал;

медицинских регистраторов;

учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования.

Кодекс разработан в соответствии с Международным кодексом медицинской этики (принят Третьей Генеральной Ассамблеей Всемирной Медицинской Ассоциации), Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации (принят Первым национальным съездом врачей Российской Федерации).

Кодекс направлен на сохранение высокой общественной оценки качества медицинских услуг, предоставляемых в Учреждении, престижа медицинской деятельности, осуществляемой в Учреждении, и ее значимости в развитии системы медицинской помощи Российской Федерации и охране здоровья граждан.

Кодекс составлен с учетом специфики работы Учреждений, обусловленной их месторасположением, мощностями, спектром оказываемых ими медицинских и иных услуг, другими обстоятельствами, влияющими на медицинскую помощь.

РАЗДЕЛ I
Общие положения

РАЗДЕЛ II
Взаимоотношения с пациентом

РАЗДЕЛ III
Взаимоотношения в медицинском коллективе

РАЗДЕЛ IV
Публичная деятельность медицинского работника

РАЗДЕЛ V
Главный внештатный специалист Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» по корпоративной культуре и этике

РАЗДЕЛ VI
Другие положения

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Преемственность ценностей и высоких стандартов качества и традиций железнодорожной медицины может быть обеспечена только точным следованием лиц, осуществляющих медицинскую деятельность в Учреждении (далее – медицинские работники), нормативно-правовым и этическим требованиям.

1.2. Исполнение медицинскими работниками этических требований обеспечивает установление в Учреждении атмосферы уважения человеческого достоинства, честности и порядочности, служения здоровью и интересам пациента.

Соблюдение этических требований рассматривается как общее дело коллектива медицинских работников Учреждения.

1.3. Высокое звание врача Учреждения (далее – врач) определяет повышенные этические требования к его деятельности и его направляющую роль в обеспечении исполнения этических требований медицинским коллективом Учреждения. Врач собственным примером подтверждает следование этическим требованиям для медицинских работников.

В указанных целях врач:

добивается максимально полного воплощения требований настоящего Кодекса и этических стандартов в своей деятельности;

стремится к воплощению требований настоящего Кодекса и этических стандартов в деятельности своих коллег, в том числе деятельности среднего и младшего медицинского персонала, создает в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, условия для соблюдения ими таких требований, проводит разъяснительную работу среди среднего и младшего медицинского персонала;

занимается самосовершенствованием в сфере профессиональной этики, изучает тематическую литературу, проходит курсы повышения квалификации, участвует в дискуссиях с коллегами, учащимися профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования;

пропагандирует требования настоящего Кодекса и этических стандартов в публичных выступлениях (в том числе в средствах массовой информации), а также на конкурсах профессионального мастерства;

информирует главного специалиста по медицинской этике о ставших известными ему случаях нарушения требований настоящего Кодекса и этических стандартов.

1.4. Ответственность за нарушение требований настоящего Кодекса может быть возложена на врачей, средний и младший медицинский персонал, медицинских регистраторов.

В случае, если нарушение соответствующих требований обусловлено поведением учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, ответственность возлагается на врача, средний и младший медицинский персонал, осуществлявших координацию практической деятельности учащегося при пребывании его в Учреждении.

1.5. Важным условием осуществления профессиональной деятельности медицинского работника является обеспечение независимости принимаемых им решений от влияния третьих лиц и организаций. Медицинский работник избегает установления связей и заключения договоренностей, следование которым может негативно отразиться на исполнении им профессиональных обязанностей.

Совмещение медицинской деятельности с иной не должно вредить профессиональной независимости медицинского работника, влиять на качество выполнения им должностных обязанностей, выдаваемые им назначения и рекомендации.

1.6. Развитие медицинской профессии, количественный и качественный прирост знаний связывается с постоянным совершенствованием подходов к воплощению медицинским работником этических требований в профессиональной и иной деятельности.

В связи с этим медицинский работник, реализуя свое законодательно установленное право на непрерывное совершенствование специальных знаний и умений, неизменно уделяет внимание вопросам профессиональной этики, медицинской конфликтологии, культуры профессионального общения, клиентоориентированного менеджмента.

1.7. Соглашаясь на публичные экспертные выступления, чтение лекций, иным образом представляя эстетический имидж Учреждения, в котором он осуществляет профессиональную деятельность, медицинский работник использует свои профессиональные качества на благо общественного здоровья.

Медицинский работник использует публичные выступления для информирования слушателей о ценностях, высоких стандартах качества и традициях системы здравоохранения ОАО «РЖД». По возможности медицинский работник подчеркивает свою принадлежность к системе соблюдением фирменного стиля в одежде и установленного формата представления информации (брэндбуки).

1.8. Медицинский работник бережно относится к спецодежде. Ношение спецодежды позволяет ассоциировать медицинского работника с высокими стандартами качества медицинской помощи, присущими системе здравоохранения ОАО «РЖД», признать в нем право выступать преемником и продолжателем традиций железнодорожной медицины.

При исполнении профессиональных обязанностей медицинский работник поддерживает аккуратный внешний вид, неотъемлемой частью которого выступает медицинский костюм. При выборе медицинского костюма, равно как и одежды для публичных мероприятий, не связанных с оказанием медицинской помощи, медицинский работник старается исключить возможность аффилирования себя с какой-либо иной организацией, кроме как относящейся к системе здравоохранения ОАО «РЖД».

1.9. Интересы пациента, его человеческое достоинство не должны противопоставляться интересам общества, интересам медицинской науки.

1.10. Медицинский работник высоко ценит доверие и уважение пациента, его родных и близких как главное условие его приверженности лечению (комплаентности) и старается заслужить его.

Медицинский работник должен быть вежливым, внимательным и приветливым на всех этапах общения с пациентом, его родными и близкими, не допуская в своих высказываниях, поведении и внешнем виде того, что могло бы пошатнуть их доверие.

1.11. Уход за пациентом осуществляется в соответствии с единым стандартом, действующим в Учреждении.

1.12. Психологическая поддержка пациента, его родных и близких, рекомендации, касающиеся организации бытового обеспечения пациента с учетом его состояния, перспектив реабилитации играют важную роль в удовлетворенности пациента услугами, оказываемыми Учреждением.

РАЗДЕЛ II. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

2.1. Медицинский работник, определяя манеру общения с наблюдаемым им пациентом, его родными и близкими, старается максимально способствовать формированию у пациента приверженности лечению (комплаентности), а также утверждать его в собственном достоинстве, придавать уверенности в силах, требуемых для достижения целей лечения.

Поведение и внешний вид медицинского работника, его манеры не должны оскорблять пациента, вызывать у него раздражение и иные реакции, возникновение которых вредит его состоянию, образу жизни, соблюдению рекомендаций по лечению и реабилитации.

2.2. Вмешательство в личную жизнь пациента обуславливается исключительно профессиональной необходимостью.

При желании пациента, его родных и близких сообщить медицинскому работнику личные сведения, медицинский работник проявляет внимательность и тактичность.

Медицинский работник создает для пациента, его родных и близких условия, позволяющие им донести личные сведения без посвящения иных лиц, дает гарантии сохранения их в тайне.

Взаимодействие с пациентом, его родными и близкими должно быть подкреплено профессиональной компетенцией медицинского работника, его знаниями и клинической практикой.

Средний и младший медицинский персонал воздерживается от обсуждения вопросов здоровья, внешнего вида пациента, его родных и близких, влияния на них врачебных назначений и других тем, не имеющих прямого отношения к его профессиональной деятельности.

Средний и младший медицинский персонал, извещенный о личных вопросах пациента, самостоятельно оценивает их влияние на пребывание пациента в Учреждении и его лечение, предупреждает пациента о передаче полученных сведений врачу.

2.3. Медицинский работник способствует постоянному совершенствованию знаний пациента о его здоровье, имеющихся у него заболеваниях и факторах их развития, целях и содержании манипуляций, проводимых медицинским работником, обстоятельствах, влияющих на медицинские назначения.

Медицинский работник придерживается ясности в определении своих назначений пациенту, заботится об их понимании пациентом, его родными и близкими, доводит все свои назначения в доступной для них форме.

Медицинский работник избегает использования во взаимодействии с пациентом, его родными и близкими непонятных для них терминов, а при использовании их, поясняет их значение.

Медицинский работник рекомендует пациенту, его родным и близким публичные источники информации для дальнейшего изучения интересующих их вопросов. Медицинский работник обращает внимание на рекламный, спекулятивный характер отдельных источников, с которыми могут столкнуться пациент, его родные и близкие при изучении вопроса.

2.4. Медицинский работник внимательно следит за удовлетворением связанных и обусловленных пребыванием в Учреждении интересов и потребностей пациента.

Медицинский работник, которому стало известно о потребности пациента, принимает на себя обязательства по принятию в пределах своей профессиональной компетенции действий, направленных на удовлетворение указанной потребности и поддержание положительного мнения об Учреждении.

Если удовлетворение возникших у пациента потребностей не может быть обеспечено в рамках действующего законодательства и в пределах Учреждения, медицинский работник информирует об этом пациента, его родных и близких.

Особую роль в удовлетворении интересов пациента играет средний и младший медицинский персонал ввиду его более тесного взаимодействия с пациентом по вопросам его бытового обеспечения.

Средний и младший медицинский персонал проявляет внимание к настроению и самочувствию пациента, его родных и близких, их планах и потребностях, связанных с состоянием здоровья пациента и могущих повлиять на него, оперативно доводит до сведения врача указанную информацию.

Средний и младший медицинский персонал не может демонстрировать недовольство просьбами пациента, его родных и близких, ссылаясь на свою загруженность либо иные причины.

Врач доводит до сведения среднего и младшего медицинского персонала информацию о состоянии здоровья пациента, иные сведения,

ставшие известными ему (в том числе о родных и близких пациента), которые следует учитывать при взаимодействии среднего и младшего медицинского персонала с пациентом, его родными и близкими. Врач дает рекомендации среднему и младшему медицинскому персоналу по соблюдению режима обращения с указанной информацией, ее учету в профессиональной деятельности, осуществляет контроль за соблюдением своих рекомендаций. Средний и младший медицинский персонал несет личную ответственность за следование рекомендациям, данным врачом.

2.5. При состоянии пациента, сопряженном с физическими и душевными страданиями, медицинский работник прилагает усилия для их облегчения, обеспечивает возможность для пациента сохранять человеческое достоинство в своем лице и лице своих родных и близких, используя для этого в пределах своей профессиональной компетенции все доступные средства, за исключением средств, провоцирующих ухудшение его состояния или смерть.

2.6. Внедрение в медицинскую практику новых методов диагностики и лечения не должно подвергать риску пациентов, их родных и близких. Медицинский работник ориентируется в направлениях медицинской науки в объемах его специальности и информирует пациента, его родных и близких о проходящих апробацию и не внедренных в медицинскую практику методах лечения, которые предположительно могут оказать воздействие на состояние пациента (включая побочные эффекты). Медицинский работник воздерживается от указания на то, что средство, о котором он рассказывает, может являться спасительным.

2.7. Медицинский работник, занимающийся научно-исследовательской деятельностью, отказывается от научных исследований, если подтверждение выдвинутых гипотез может привести к риску (независимо от его степени) для здоровья пациента, достигнутых результатов лечения.

2.8. Медицинский работник использует ставшие известными ему в ходе профессиональной деятельности сведения в научной и иной публичной деятельности только при условии обезличивания указанных сведений, не позволяющих произвести идентификацию их носителей.

2.9. Медицинский работник, допустивший ошибку при ведении пациента, взаимодействии с его родными и близкими, принимает все меры по исправлению и ликвидации ее возможных последствий.

В случае, если медицинский работник точно представляет, как полностью ликвидировать последствия этой ошибки способом, не нарушающим ход основного лечения пациента и не требующим дополнительных затрат времени, сил и средств пациента, его родных и близких, медицинский работник с согласия руководства Учреждений не обнародует пациенту, его родным и близким ошибочность своих действий.

2.10. При проблемах взаимодействия медицинского работника и пациента, его родных и близких медицинский работник обеспечивает своевременное и тактичное разрешение возникших вопросов с привлечением при необходимости третьих лиц (коллег, родных и близких пациента).

2.11. Медицинский работник при выявлении в ходе общения с пациентом, его родными и близкими социальных потребностей, которые могут быть удовлетворены общением с другим пациентом, пребывающим в настоящее время в Учреждении, предпринимает действия, направленные на их знакомство. Необходимым условием такого знакомства является согласие пациента, способного удовлетворить искомые социальные потребности, обладание его знаниями или навыками, наличие у него времени и возможности.

2.12. Проведение манипуляций среднего и младшего медицинского персонала, не связанных с непосредственным ассистированием врачу, не может противопоставляться медицинским процедурам и осуществлением бытовых нужд пациента (прием пищи, свидание с родными и близкими).

Средний и младший медицинский персонал при осуществлении манипуляций, сопряженных с дискомфортом для пациента, отвлекает пациента от неприятных ощущений любыми способами, не нарушающими требований настоящего Кодекса.

2.13. Медицинский регистратор в своей деятельности исходит из того, что формирование мнения об Учреждении и качестве оказываемой медицинской помощи начинается с регистратуры.

При обслуживании посетителей, ожидающих приема, медицинский регистратор использует современные технологические средства, позволяющие сделать время ожидания комфортным для посетителей, провести его с пользой, предотвратить возникновение недовольства, раздражения и иного ухудшения их самочувствия.

РАЗДЕЛ III. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

3.1. Медицинские работники относятся друг к другу с уважением и доброжелательностью, демонстрируя пример пациентам, их родным и близким.

Работа медицинского коллектива отличается слаженностью. Среда медицинских работников не должна служить проводником ссор, споров и сплетен.

Медицинские работники оказывают друг другу профессиональную и дружескую поддержку. Медицинские работники владеют общей информацией об Учреждении, его структурных подразделениях, услугах, оказываемых коллегами, порядке их получения и распространяют указанную информацию среди пациентов, его родных и близких.

3.2. Медицинский работник не допускает публичных сомнений в профессионализме коллег, их знаниях и опыте, их вкладе в лечебный процесс вне зависимости от занимаемой ими должности. Медицинский работник воздерживается от любых действий, направленных на переманивание пациентов, в том числе посредством влияния на их родных и близких.

Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет посредством критики коллег.

Медицинский работник избегает резких и негативных высказываний о своих коллегах и их работе, особенно в присутствии пациентов, их родных и близких.

Медицинский работник, находящийся в профессиональном споре, руководствуется требованиями настоящего Кодекса и этических стандартов, при необходимости прибегая к посредничеству главного специалиста по медицинской этике.

3.3. Стремление медицинских работников к высказыванию мнений, направленных на улучшение профессиональной среды и деятельности, поощряется, однако не должно влиять на соблюдение требований настоящего Кодекса и этических стандартов.

Профессиональные замечания должны быть правильно адресованными, аргументированными, доброжелательными и определяться исключительно интересами охраны общественного здоровья и совершенствования умений и навыков коллеги, повышения качества медицинских услуг, оказываемых в Учреждении, улучшения профессиональной деятельности коллег.

3.4. Руководствуясь целесообразностью, медицинский работник информирует пациента, его родных и близких о возможности консультации у другого медицинского специалиста, который может предложить альтернативные варианты лечения. При поступлении просьбы о получении такой консультации от пациента, его родных и близких, медицинский работник высказывает свое мнение о ее целесообразности, обращая особое внимание на то, что высказанная им позиция является исключительно его мнением. Врач уважает выбор пациента, его родных и близких и в пределах профессиональной компетенции оказывает содействие в скорейшей организации интересующей пациента, его родных и близких консультации.

Медицинский работник не препятствует пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому медицинскому работнику.

3.5. Медицинские работники в пределах своего опыта и знаний помогают коллегам, получая такую же помощь с их стороны, не допускают злоупотреблений ею.

3.6. Медицинский работник охраняет честь и благородные традиции медицинского сообщества, передавая свой опыт и знания учащимся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования.

3.7. Врачи с уважением относятся к среднему и младшему медицинскому персоналу и представителям других профессий, принимающих участие в охране здоровья населения.

3.8. Профессиональный опыт медицинских работников, включая опыт общения с пациентами, их родными и близкими является достоянием системы здравоохранения ОАО «РЖД». При взаимодействии с учащимися образовательных организаций медицинский работник своим поведением и отношением к исполнению своих обязанностей выступает примером для подражания.

РАЗДЕЛ IV. ПУБЛИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА

4.1. Медицинский работник оказывает содействие:

государственным мероприятиям и программам, направленным на защиту здоровья, профилактику заболеваний, воплощение идей здорового образа жизни;

профессиональному обсуждению вопросов, относящихся к его компетенции, на различных публичных площадках и в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет.

Медицинский работник по возможности оказывает такое содействие посредством выступлений на публичных мероприятиях и в средствах массовой информации, в том числе на платформах, создаваемых им самостоятельно (блоги, страницы в социальных сетях).

4.2. Медицинский работник обсуждает с руководителями Учреждения примерное содержание своих выступлений, в ходе которых планируется затронуть работу Учреждения либо осветить свою деятельность в нем, независимо от того, кем инициированы эти выступления.

4.3. В рамках планирования публичного выступления, затрагивающих работу Учреждения и деятельность медицинского работника в нем, медицинский работник и руководители Учреждения совместно оценивают:

каналы распространения сведения, источником которых будет выступать медицинский работник, возможность их искажения в процессе распространения;

круг лиц, которому предполагается адресовать публичное выступление медицинского работника, и эффект, которые распространяемые им сведения могут произвести при их распространении;

опыт взаимодействия Учреждения с конкретной дискуссионной площадкой (средством массовой информации);

вопросы, которые могут быть заданы по результатам выступления, в том числе носящий ангажированный, спекулятивный характер;

роль конкретного выступления в обмене опытом, тиражировании успешной медицинской и иной сопряженной с ней практики, формировании положительного образа медицинского работника в профессиональной среде и обществе, стандартов обслуживания Учреждения;

список других лиц, приглашенных выступить на публичное мероприятие, и их возможный вклад в итоговые результаты мероприятия.

4.4. Медицинский работник в своих выступлениях, затрагивающих работу Учреждения и характеризующих его деятельность в нем:

использует сведения, достоверность которых проверена и доказана, в том числе его работой в Учреждении;

избегает аргументов, носящих полемичный, спекулятивный и иной характер, способный вызвать какой-либо конфликт;

воздерживается от негативной оценки работы Учреждения и своих коллег.

4.5. Медицинский работник уважительно относится к деятельности средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения и оказывает содействие в получении достоверной информации о медицинской помощи и стандартах обслуживания, действующих в Учреждении.

4.6. Медицинский работник несет ответственность за продемонстрированный пример и советы, данные в средствах массовой информации, согласно законодательству Российской Федерации.

РАЗДЕЛ V. ГЛАВНЫЙ ВНЕШТАТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ДИРЕКЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ - ФИЛИАЛА ОАО «РЖД» ПО КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ И ЭТИКЕ

5.1. Мониторинг соблюдения требований настоящего Кодекса медицинскими работниками обеспечивается главным внештатным специалистом Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» по корпоративной культуре и этике (далее - Главный специалист).

Главный специалист назначается приказом Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» и в своей деятельности руководствуется нормативными актами, регламентирующими деятельность главных внештатных специалистов Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД».

5.2. Главный специалист рассматривает:

жалобы пациентов, их родных и близких на несоблюдение медицинским работником корпоративной культуры РЖД-Медицина, требований настоящего Кодекса и этических стандартов;

запросы медицинского работника, касающиеся признания того или иного примера из практической деятельности своих коллег соответствующим корпоративной культуре РЖД-Медицина, требованиям настоящего Кодекса и этических стандартов;

мотивированные предложения по внесению изменений в настоящий Кодекс и утверждаемые в соответствии с ним этические стандарты;

просьбы о посредничестве в разрешении профессионального спора и конфликтной ситуации, поступившие от медицинского работника или работодателя;

информацию о неэтичном либо не соответствующем требованиям корпоративной культуре поведении медицинского работника, поступившую из других источников (включая средства массовой информации).

5.3. Главный специалист готовит аргументированные предложения для руководителей Учреждения:

об улучшении состояния корпоративной культуры и этики в Учреждении;

об установлении и возложении ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

5.4. Главный специалист направляет соответствующие рекомендации по месту работы лица, допустившего нарушение положений настоящего Кодекса и утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов.

5.5. Главный специалист способствует организации обучения медицинских работников актуальным проблемам корпоративной культуры и этики, доводя до их сведения информацию о курсах повышениях квалификации, семинарах, школах (в том числе дистанционных), позволяющих получить соответствующие знания.

5.6. Главный специалист при рассмотрении вопросов, отнесенных к его компетенции, осуществляет максимально внимательное изучение всех обстоятельств во избежание возложения необоснованной ответственности на медицинского работника. В случае, если ответственность была возложена необоснованно, Главный специалист готовит предложения по восстановлению репутации медицинского работника, пострадавшего от возложения такой ответственности.

5.7. Главный специалист готовит предложения, способствующие осознанию лицом, допустившим нарушение требований настоящего Кодекса и этических стандартов, своей ответственности, а также принятию мер, направленных на учет обстоятельств, повлекших такое нарушение, в дальнейшей работе Учреждения и Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД». Кроме того, Главный специалист определяет действия, которые могут быть рекомендованы лицу, допустившему нарушение требований настоящего Кодекса и утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов, для сохранения собственной деловой репутации и

репутации Учреждения, в котором он осуществляет профессиональную деятельность.

5.8. В случае, если нарушение требований настоящего Кодекса и этических стандартов имело место вследствие действий учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, Главный специалист информирует образовательную организацию.

5.9. Рассмотрение вопроса, поставленного перед Главным специалистом, должно проводиться по возможности с участием медицинского работника, поступок которого может быть квалифицирован как нарушение требований настоящего Кодекса или утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов.

РАЗДЕЛ VI. ДРУГИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Центральная дирекция здравоохранения – филиал ОАО «РЖД» приветствует широкое распространение настоящего Кодекса в средствах массовой информации, среди представителей медицинских и образовательных организаций и медицинского сообщества.

6.2 Внесение изменений в настоящий Кодекс осуществляется Центральной дирекцией здравоохранения – филиала ОАО «РЖД», в том числе на основании предложений о внесении соответствующих изменений, рассмотренных главным внештатным специалистом по медицинской этике.

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «24» 06 2018 г. №ЦДЗ-100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению медицинских регистраторов и служит наиболее полному раскрытию в работе с клиентами, их родными и близкими, а также коллегами таких неизменно присущих медицинскому регистратору качеств, как отзывчивость, доброжелательность, ответственность, внимательность и профессионализм.

2. Медицинский регистратор 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 медицинских регистраторов обусловлены тем, что знакомство с медицинским персоналом учреждения здравоохранения, предоставляемыми в нем услугами начинается с медицинского регистратора, его рабочего места и деятельности.

4. Медицинский регистратор содержит свое место в порядке, обеспечивая возможность обращения всех желающих к информации об учреждении, оказываемых в нем услугах, размещаемой администрацией учреждения.

В случае, если учреждением обеспечивается возможность донесения необходимой информации до лиц, обращающихся за медицинскими услугами, посредством информационных стендов, табло, а также раздачи информационно-справочных материалов, медицинский регистратор содержит информационные стенды, следит за работой информационных табло, пополняет информационно-раздаточный материал.

Основываясь на предложениях и потребностях, высказываемых посетителями медицинской организации, медицинский регистратор представляет предложения по расширению информации об организации, подлежащей публичному размещению.

5. Медицинский регистратор постоянно совершенствует свои знания, ответственно подходит к выбору курсов повышения квалификации, образовательных программ, исходя из знаний, требуемых от него ввиду его профессиональной деятельности.

6. Медицинский регистратор участвует в конкурсах профессионального мастерства, используя как возможность заявить о своих умениях и навыках, а также о высокой культуре обслуживания и оказания медицинской помощи в учреждении, в котором он осуществляет профессиональную деятельность.

7. Медицинский регистратор при исполнении профессиональных обязанностей использует униформу учреждения, в котором он осуществляет свою профессиональную деятельность. Обязательным элементом униформы является бейдж, содержащий информационные сведения о нем и закрепленный на месте, позволяющем прочитать данные на нем.

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

8. Медицинский регистратор всегда помнит о том, что информирование клиентов по предоставлению медицинских услуг является основным способом их привлечения в медицинскую организацию.

9. Медицинский регистратор:

своевременно извещает лиц, ожидающих его приема, о технических перерывах, либо если технические перерывы носят фиксированный характер, размещает их в зоне общего доступа;

при возникновении ситуаций, влияющих на соблюдение профессиональных стандартов (в частности, касающихся увеличения времени, требуемого для обслуживания лиц, обратившихся в учреждение), своевременно информирует клиентов о таких ситуациях и сбоях оборудования.

10. Медицинский регистратор уточняет, присутствуют ли среди ожидающих клиенты, нуждающиеся в экстренном оказании медицинской помощи или состояние которых может ухудшиться вследствие нахождения в очереди.

11. Медицинский регистратор разъясняет содержание документов, подлежащих подписанию клиентом, его близкими и родными, а также содержание их действий.

12. Медицинский регистратор при работе с клиентами учитывает, что наиболее раздражающим фактором является время ожидания в очереди.

Медицинский регистратор осуществляет общее наблюдение по помещению, в котором находятся клиенты, предположительно ожидающие приема медицинским регистратором, и в приоритетном порядке выявляет:

людей, разрешение вопросов которых находится вне пределов компетенции медицинского регистратора;

людей, имеющих вопрос, который может быть удовлетворен обращением к средствам общественного информирования, в том числе размещенным в помещениях, где происходит ожидание.

При установлении наличия таких людей медицинский регистратор разъясняет им порядок удовлетворения имеющихся у них вопросов.

При работе с одним клиентом и ожидании второго: дождавшись паузы в общении с первым или извинившись и прервав на секунду разговор со словами «Прошу прощения…», обратиться ко второму: «Здравствуйте! Я сейчас освобожусь и помогу Вам, хорошо?». По завершению разговора с первым, попрощаться с ним и начать обслуживание второго со слов «Спасибо за ожидание. Слушаю Вас!».

При работе с одним клиентом и обращении второго за помощью с вопросом: если вопрос требует короткого ответа, извиниться, сделать паузу в общении с первым и ответить на вопрос первому: «Прошу прощения, я отвечу на вопрос?» Потом ответить на вопрос второго. Вернуться к разговору с первым со словами «Спасибо за ожидание». Если вопрос требует длительной консультации, сказать второму «Сейчас я освобожусь и подробно вам все расскажу, хорошо?».

При долгой работе с первым клиентом и нескольких нетерпеливо ожидающих в очереди: регулировать очередь, делая паузу в общении с первым со словами «Прошу прощения, я сделаю объявление, хорошо?», и объявляя очереди: «Уважаемые клиенты, добрый день! Мы понимаем, что у каждого из вас есть вопрос (или «что ожидание в очереди утомляет»). Я сейчас, насколько возможно быстро, помогу каждому из вас, хорошо? Спасибо за ваше понимание!».

При работе с одним клиентом и телефонном звонке: обратиться к гражданину: «Прошу прощения, я отвечу на звонок, хорошо?», снять трубку, поздороваться, представиться, сказать «Слушаю Вас!». Если требуется длительная консультация по телефону, поинтересоваться «Скажите пожалуйста, Вы могли бы сейчас подождать?». В случае положительного ответа сказать «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я завершу обслуживание и помогу вам, хорошо?». В случае отрицательного ответа сказать «Пожалуйста, оставьте ваш номер телефона, я завершу обслуживание клиента и перезвоню вам, хорошо?» Ожидающему клиенту и абоненту при возобновлении контакта сказать «Спасибо за ожидание!».

13. Медицинский регистратор начинает встречу с клиентом, его близкими и родными с приветствия.

Медицинский регистратор самостоятельно определяет индивидуальный подход к клиенту, его родным и близким, позволяющий максимально быстро и эффективно обеспечить исполнение вменяемых ему обязанностей и не создающих дополнительных сложностей клиенту, его родным и близким.

Помимо уточнения всех фактов о клиенте, медицинский регистратор в ходе беседы с ним, его родными и близкими ставит целью приободрить их, вселить уверенность в возможности получении квалифицированной медицинской помощи.

Медицинский регистратор представляется клиенту, его родным и близким, сообщая им свою должность и имя, уточняя информацию о клиенте, его родных и близких, необходимую для построения диалога.

Медицинский регистратор прилагает усилия для снятия беспокойства, нервного напряжения обратившегося клиента, его родных и близких.

Медицинский регистратор исходит из того, что некоторые обратившиеся к нему лица имеют проблемы со зрением, со слухом и с общим пониманием ситуации, для чего может использовать различные средства коммуникации, в том числе обращается за помощью к специалистам, владеющим указанными средствами.

Медицинский регистратор в случае необходимости покидает свое рабочее место с тем, чтобы получить информацию у лица, не имеющего возможности общаться с ним из-за стойки, ввиду равно как особенностей своего состояния, так и конструктивного устройства стойки.

Медицинский регистратор демонстрирует открытость невербальными средствами (улыбка, избегание скрещения рук).

14. Перечень сведений, собираемых медицинским регистратором, установлен действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и не может быть произвольно расширен по усмотрению медицинского регистратора. Медицинский регистратор отдельно подчеркивает, что в независимости от содержания разговора, только сведения, составляющие указанный перечень, будут сохраняться и обрабатываться на дальнейших этапах оказания медицинской помощи.

15. Сообщение информации, подлежащей распространению в связи с поручением руководства медицинской организации на правах рекламы или на иных правах, не должно влиять на соблюдение стандартов, предъявляемых к обслуживанию других клиентов, их родных и близких.

16. Медицинский регистратор умеренно использует мимические и жестикуляционные средства выразительности в исполнении своих профессиональных обязанностей, исключает неоднозначную мимику: закатывание глаз, мимику, выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам клиента.

17. Медицинский регистратор избегает:

указаний на свою загруженность, нелегкие условия труда и иные факторы личного характера, которые могут вызвать неудобство у клиента, его родных и близких;

комментирования или обсуждения действий других медицинских работников.

18. Медицинский регистратор строит взаимоотношения на доброжелательной и вежливой основе, соблюдает субординацию, оказывает по возможности помощь коллегам, в том числе новым сотрудникам, вырабатывает позитивный настрой.

19. При общении медицинского регистратора 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 исполнении профессиональных обязанностей;

использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы.

20. При размещении персональной информации в средствах массовой информации медицинский регистратор, 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.

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

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» 06 2018 г. №ЦДЗ- 100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ ЛИЦ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРИЕМ ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ ЗА МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД»

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к организации работы лиц, обеспечивающих прием финансовых средств за медицинские услуги, оказываемые в медицинском учреждениях здравоохранения ОАО «РЖД (далее соответственно – Сотрудник, Учреждение).

2. Сотрудник исходит из того, что от исполнения требований, включенных в настоящий Этический стандарт, зависит восприятие пациентом, а также всеми лицами, заинтересованными в его здоровье:

качества работы учреждения, его сотрудников;

качества медицинской услуги, предоставляемой учреждением пациенту.

3. Соблюдение требований, составляющих настоящий Этический стандарт, служит наиболее полному раскрытию в работе с лицами, осуществляющими внесение финансовых средств за оказываемые учреждением медицинские услуги, таких качеств, как внимательность, отзывчивость, тактичность, доброжелательность, терпение и выдержка, ответственность.

4. Предъявляемые настоящим Этическим стандартом требования к Сотруднику обусловлены тем, что по роду своей профессиональной деятельности он выступает неотъемлемым звеном в цепи взаимодействия пациента, лиц его сопровождающих, и Учреждения в рамках решения вопроса о получении интересующей медицинской услуги.

5. При обращении пациентов, лиц их сопровождающих, Сотрудник вежливо желает указанным лицам доброго времени суток, уточняет, какие документы должны быть предоставлены ему для проведения оплаты медицинской услуги.

При отсутствии документов Сотрудник оказывает содействие в их получении, указывает на иные возможности их представления.

6. Сотрудник извещает лицо, обратившееся за оплатой медицинских услуг, о действующих в Учреждении условиях, которые обеспечивают более рациональное расходование финансовых средств плательщика, а также о возможности распространения указанных условий на медицинскую услугу,

оказываемую пациенту, либо на смежную с ней услугу, которая может представлять интерес для пациента.

7. При интересе со стороны лиц, обращающихся за оплатой медицинской услуги, Сотрудник уточняет для них условия, повлиявшие на указанную стоимость.

8. Сотрудник в первую очередь обслуживает людей, для которых нахождение в очереди представляет неудобство ввиду имеющегося у них расстройства или обременения, для чего делает соответствующие объявления.

9. Сотрудник взаимодействует с лицом, проводящим оплату, соответственно его состоянию, всякий раз удостоверяясь, что лицо понимает содержание своих действий по оплате. В случае, если состояние указанного лица, по мнению Сотрудника, не позволяет ему точно оценивать содержание проводимых операций, Сотрудник привлекает к участию в оплате лиц, его сопровождающих, либо медицинского работника, непосредственно принимающего участие в оказании медицинских услуг, оказание которых является предметом платежа.

10. Сотрудник исходит из того, что взаимодействие с ним может доставлять дискомфорт некоторым лицам, вследствие чего старается быть любезным, использовать при взаимодействии емкие, четкие, не носящие оскорбительного характера жесты и инструкции, понятные людям с расстройствами зрения и слуха.

Сотрудник воздерживается от собственных оценок Учреждения, его сотрудников, качества оказываемых в нем медицинских услуг.

11. Сотрудник понимает, что не являясь медицинским работником, он тем не менее является частью коллектива Учреждения и владеет общей информацией о работе Учреждения, его сотрудников, а также общих способах получения дополнительной информации об их работе, и в случае обращения к нему пациента, лиц их сопровождающих, оказывает им поддержку.

12. Обеспечив проведение платежа, Сотрудник рассказывает плательщику о том, какие действия должны быть сделаны им для подтверждения оплаты и при невозможности исполнения этой операции плательщиком привлекает средний медицинский персонал либо помощников.

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» 06 2018 г. №ЦДЗ-100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению младшего медицинского персонала и служит наиболее полному раскрытию в работе с пациентами, их родными и близкими, а также коллегами таких неизменно присущих младшему медицинскому персоналу качеств, как внимательность, отзывчивость, тактичность, доброжелательность, и ответственность.

2. Младший 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 младшего медицинского персонала обусловлены тем, что младший медицинский персонал наиболее открыт к установлению и удовлетворению бытовых, санитарно-гигиенических потребностей пациентов, связанных с их пребыванием в медицинских учреждениях.

4. Младший медицинский персонал взаимодействует с пациентом, его родными и близкими в связи с осуществлением им профессиональных обязанностей.

При случаях, требующих содействия пациента, его родных и близких для исполнения профессиональных обязанностей, включая освобождение помещения, младший медицинский персонал в вежливой форме просит о таком содействии, по результатам чего благодарит их.

5. Младший 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.);

информирует о запрете курения;

предупреждает о предстоящей уборке и связанных с ней ограничениях;

осуществляет уход за пациентом, как бы часто это не приходилось делать в течение смены и таким образом, чтобы пациент не чувствовал себя виноватым.

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

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

Младший медицинский персонал поддерживает беседу с пациентом, его родными и близкими, если инициатива такой беседы исходит от пациента, его родных и близких. При установлении у пациента, его родных и близких потребностей, которые могут быть удовлетворены врачебным персоналом либо средним медицинским персоналом, младший медицинский персонал информирует врачебный персонал либо средний медицинский персонал в оперативные сроки.

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

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

7. При обращении к младшему 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». 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 …», «Мне жаль, но …», «Я сожалею, но …».

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

8. 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»

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.

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 младшего медицинского персонала пациент, его родные и близкие.

9. Беседа младшего медицинского персонала с пациентом по возможности не должна влиять на исполнение им его профессиональных обязанностей.

10. Младший медицинский персонал при исполнении профессиональных обязанностей использует униформу учреждения, в котором он осуществляет свою профессиональную деятельность. Обязательным элементом униформы является бейдж, позволяющий получить информацию о младшем медицинском персонале.

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

11. В случае выявления нарушений установленных в медицинской организации правил, допущенных пациентом, его родными и близкими, младший медицинский персонал дополнительно разъясняет пациенту, его родным и близким необходимость соблюдения указанных правил и докладывает врачебному персоналу.

12. При общении с пациентом не допускаются:

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

избыточная жестикуляция 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;

ведение разговора по поводу заболевания пациента, предстоящей операции или обследовании и т.д. в части, касающейся состояния здоровья пациента.

13. Младший медицинский персонал строит свои взаимоотношения с медицинскими работниками на доброжелательной и вежливой основе, соблюдает субординацию, оказывает по возможности помощь коллегам, в том числе новым сотрудникам, вырабатывает позитивный настрой.

14. При общении младшего 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 исполнении профессиональных обязанностей;

использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы.

15. Осуществление профессиональных обязанностей младшим медицинским персоналом не должно конкурировать с осуществлением медицинских манипуляций. В случае, если время исполнения профессиональных обязанностей совпадает со временем исполнения таких манипуляций, младший медицинский персонал принимает усилия к скорейшему завершению исполнения таких обязанностей (если указанное не повлияет на качество таких обязанностей) либо переносит их исполнение на другое время.

16. При размещении персональной информации в средствах массовой информации младший 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.

17. 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.

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» 06 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 жестикуляция 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 исполнении 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.

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» 06 2018 г. №ЦДЗ-100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ ВРАЧЕБНОГО ПЕРСОНАЛА

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению врачебного персонала и служит наиболее полному раскрытию в работе с пациентами, их родными и близкими, а также коллегами таких неизменно присущих врачебному персоналу качеств, как отзывчивость, самоотверженность, служение высоким идеалам профессии, доброжелательность, ответственность, внимательность и профессионализм.

2. Врачебный 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 врачебного персонала обусловлены тем, что высокие стандарты железнодорожной медицины, идеалы профессии наиболее полно отражаются в профессиональной деятельности врачебного персонала.

4. Врач во взаимодействии с пациентом, его родными и близкими, медицинскими работниками принимает меры по предотвращению:

создания неприятного образа, чтобы не оттолкнуть пациента от желания обращаться к данному специалисту и в организацию, которую он представляет;

распространения информации о состоянии здоровья граждан и/или их самочувствия, а также любой информации личного характера;

нерегламентированного опубликования фотографий в местах оказания медицинской помощи;

ненормативной лексики;

грубого тона;

курения во время исполнения служебных обязанностей и на территории медицинской организации.

5. Врач постоянно совершенствует свои знания, ответственно подходит к выбору курсов повышения квалификации, образовательных программ, исходя из знаний, требуемых от него ввиду его профессиональной деятельности.

6. Врач участвует в конкурсах профессионального мастерства, используя их как возможность заявить о своих умениях и навыках, а также о высокой культуре обслуживания и оказания медицинской помощи в учреждении, в котором он осуществляет профессиональную деятельность.

7. Врач разрабатывает 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.

8. Врач:

разъясняет пациенту его права и обязанности в области охраны здоровья и особенности их реализации, обстоятельства, обуславливающие такие особенности (режим учреждения здравоохранения, состояние здоровья пациента);

знакомит пациента, его родных и близких со схемой лечения;

знакомит пациента, его родных и близких с медицинскими специалистами, с которыми пациент будет взаимодействовать в рамках своего лечения, по возможности приглашает их к знакомству с пациентом, его родными и близкими.

9. Врач сообщает необходимую пациенту информацию (комментирование первичного осмотра, обозначение предполагаемого диагноза и прогноза, перечисление вариантов лечения, плана обследования, разъяснение результатов анализов и обследования, предоставление информации о платных услугах, получение информированного согласия на любое медицинское вмешательство).

Врачу необходимо удостовериться, что пациент правильно понял выписанное ему лечение, включая побочные эффекты. Допустимо объяснение механизма действия назначаемого препарата, подробное обсуждение дозировки, количества приема в сутки и определенное время, взаимосвязь с приемом пищи, допустимость употребления алкоголя. Используются следующие фразы: «Итак, мы с Вами договорились…», «План наших действий будет следующим…».

Не рекомендуется критиковать пациента за отклонение от врачебных рекомендаций. Можно задавать уточняющие вопросы: «Я знаю, что нелегко проходить лечение регулярным образом. Бывает ли у Вас, что Вам это надоедает, и Вы прерываете лечение на некоторое время?». При подтверждении строить фразы: «Я Вас прекрасно понимаю. Трудно в течение такого долгого времени проходить лечение. Но я бы Вас попросил набраться терпения, ведь от этого зависит состояние Вашего здоровья. А что может быть важнее этого?»

Следует указывать пациенту на его активную роль в своем лечении: «Но это также зависит от того, насколько Вы будете выполнять врачебные предписания, как Вы организуете свою жизнь…».

Допустимо напоминание пациенту о том, что, несмотря на прогресс, медицина еще не дает ответов на все вопросы.

Не стоит в разговоре давать утверждение: «Доверьтесь мне, и все будет хорошо!».

10. Врач интересуется состоянием здоровья пациента, его родных и близких, определяя, каким образом сведения о состоянии здоровья пациента влияют на самочувствие его родных и близких, режимы по разглашению

данных сведений, способы их подачи, доводя информацию об указанных режимах и способах до медицинских специалистов, взаимодействующих с пациентом, его родными и близкими.

Врач осуществляет регулярный контроль за тем, насколько его рекомендации по взаимодействию с пациентом соблюдаются другими медицинскими работниками.

11. Врач, руководствуясь интересами пациента, определяет круг медицинских работников, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья пациента, и принимает на себя ответственность за их действия в отношении указанной информации.

12. Врач старается окружить пациента заботой, предоставляет всю информацию о состоянии его здоровья, за исключением случаев, когда указанная информация может негативно повлиять на его самочувствие, готовность к лечению и, как следствие, на результаты лечения.

13. При общении с пациентом врач не допускает:

игнорирования вопросов пациента;

игнорирования присутствия пациента;

комментирования своей загруженности или временных ограничений приема;

проявления эмоций по поводу собственного самочувствия;

комментирования или обсуждения действий других медицинских работников;

оставления пациента в кабинете приема одного или прерывания приема без достаточных на то оснований;

использования пациента в качестве помощника в процессе оказания медицинской помощи.

14. При обращении к врачу пациент не должен 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?». Врач 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 когда и как проблема будет решена.

При необходимости отказа в запросе пациента 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…»

15. При разговоре с агрессивно настроенным собеседником позволить пациенту высказаться, акцентируя внимание на причине недовольства и не принимая негатива на свой счет. Показать пациенту, 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 специалист говорит!», «Спокойнее!», «Немедленно прекратите это!», «Плохо, что Вы такой нервный!».

После обнаружения причины недовольства, в случае совершенной ошибки следует извиниться перед пациентом и поблагодарить его за то, что он помог ошибку найти. Можно поинтересоваться мнением пациента 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 врача пациенты.

16. Врач при исполнении профессиональных обязанностей использует униформу учреждения, в котором он осуществляет свою профессиональную деятельность. При срочном привлечении к исполнению профессиональных обязанностей врач вправе использовать халат или любую другую одежду, допустимую в соответствии с профессиональными стандартами.

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

17. Врач строит свои взаимоотношения с медицинскими работниками на следующих принципах:

построение взаимоотношений на доброжелательной и вежливой основе;

обязательное соблюдение субординации;

оказание по возможности помощи коллегам, в том числе новым сотрудникам;

консультирование по возникающим вопросам;

активный обмен опытом;

выработка единой точки зрения и позитивного настроя.

18. Врач прислушивается к рекомендациям среднего и младшего медицинского персонала по поводу организации взаимодействия с пациентами, их родными и близкими.

19. Не допускается при общении с медицинскими работниками:

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 исполнении профессиональных обязанностей;

использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы.

20. При размещении персональной информации в средствах массовой информации врач, 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.

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

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» 06 2018 г. №ЦДЗ-100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ ЛИЦА, ПРИВЛЕКАЕМОГО К ОХРАНЕ И ПОДДЕРЖАНИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОРЯДКА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД»

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению лица, привлекаемого к охране и поддержанию общественного порядка в учреждениях здравоохранения ОАО «РЖД» (далее соответственно – Сотрудник охраны, Учреждение).

2. Сотрудник охраны исходит из того, что от исполнения требований, включенных в настоящий Этический стандарт, зависят:

работа Учреждения, его сотрудников, в том числе выполнение процессов, направленных на сохранение жизни и здоровья лиц, обратившихся в Учреждение;

восприятие медицинской организации, ее сотрудников лицами, обращающимися в нее за помощью, их уверенность в избавлении от досаждающих им заболеваний и состояний.

3. Настоящий Этический стандарт служит наиболее полному раскрытию в работе с пациентами, их родными и близкими, медицинскими работниками таких неизменно присущих Сотруднику охраны качеств, как внимательность, тактичность, доброжелательность, рассудительность, терпение и выдержка, справедливость и ответственность.

4. Предъявляемые настоящим Этическим стандартом требования к Сотруднику охраны обусловлены тем, что по роду своей профессиональной деятельности он становится гарантом безопасности и поддержания правопорядка в Учреждении, как для его сотрудников, так и для всех его посетителей.

5. При прохождении пациентов, лиц, их сопровождающих, через пост, занимаемый Сотрудником охраны, Сотрудник охраны старается в вежливой форме уточнить цели прохода указанных лиц и соблюдение санитарных и иных требований, обеспечивающих безопасность Учреждения, а также здоровья его пациентов.

6. Сотрудник охраны всегда помнит о том, что состояние пациентов и лиц, их сопровождающих, стресс, вызванный попаданием в Учреждение, может затруднять понимание необходимости выполнения требований, обеспечивающих безопасность Учреждения.

В связи с этим Сотрудник охраны старается при общении с посетителями Учреждения не допускать отношения, которое может быть

воспринято как уничижительное, ироничное, равнодушное по отношению к проблемам, для решения которых лицо обратилось в Учреждение.

7. Сотрудник охраны, занимая пост, владеет общей информацией о режиме работы кабинетов медицинских специалистов на вверенной территории, включая информацию о фактическом пребывании их в конкретный день, порядке занимания и прохождения очереди в кабинетах, а также способах получения пациентами, лицами их сопровождающими дополнительных сведений по работе кабинетов.

При обращении к Сотруднику охраны пациента и лиц, его сопровождающих, Сотрудник охраны может раскрыть имеющуюся у него информацию либо указать на возможность обращения в регистратуру Учреждения.

8. Сотрудник охраны определяет свое поведение так, чтобы при выполнении им профессиональных обязанностей не нарушалось течение медицинских процессов, не возникало беспокойств посетителей Учреждения.

9. Предупреждения посетителям Учреждения, а равно и медицинским работникам, своими действиями нарушающим порядок и создающим угрозу безопасности Учреждения (далее – нарушители), делаются в корректной форме.

При выборе формы, в которой предупреждение может быть донесено до сведения нарушителей, учитывается то, как могут отреагировать на вынесенное предупреждение лица, пребывающие в одном помещении с лицами, которым планируется вынесение предупреждения.

В случае, если нарушители целенаправленно разжигают конфликт либо иной беспорядок, Сотрудник охраны применяет силовые действия, направленные на изоляцию нарушителя.

Сотрудник охраны при совершении силовых действий, направленных на изоляцию нарушителя, объясняет лицам, присутствовавшим в помещении, необходимость их совершения, информирует о дальнейших действиях по отношению к нарушителю.

10. В присутствии посетителей Учреждения Сотрудник охраны не допускает высказываний, содержащих оценку работы Учреждения, поведения его сотрудников, качества рекомендаций и медицинских услуг, оказываемых специалистами, вида посетителей Учреждения.

Сотрудник охраны самостоятельно не инициирует беседы с пациентом, лицами его сопровождающими, касательно состояния его здоровья.

11. Сотрудник охраны уделяет отдельное внимание лицам, имеющим ограничения по передвижению, создавая дополнительные условия для их передвижения по Учреждению, в том числе посредством своевременного извещения об этом среднего и младшего персонала.

12. Сотрудник охраны дает рекомендации по организации помещений (в том числе в части расстановки мебели, средств кондиционирования) и организации работы медицинских специалистов по результатам проводимой им работы, которые бы обеспечили больший уровень безопасности и правопорядка.