

УТВЕРЖДЕН  
приказом Центральной  
дирекции здравоохранения  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. №ЦДЗ-

## 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.

Электронная подпись. Подписал: Жидкова Е.А.  
№ЦДЗ-100 от 21.06.2018

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 обследования 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 неправомερных 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.