

Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Республиканский наркологический диспансер»
Министерства здравоохранения Республики Бурятия

**Правила поведения
медицинских работников и иных работников
ГАУЗ «Республиканский наркологический диспансер»
Министерства здравоохранения Республики Бурятия**

г. Улан-Удэ
2018г.

обеспечением комплекса мероприятий по клиентоориентированности, направленной на удовлетворенность населения уровнем оказания медицинской помощи.

Статья 3. Принципы деятельности

В своей деятельности медицинский работник руководствуется законодательством Российской Федерации, в части прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, принципами гуманизма и милосердия.

Медицинский работник должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им помощи на самом высоком уровне.

Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений, а также иных немедицинских факторов.

Медицинский работник должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

Медицинский работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии пациентов и их родственников.

Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

Медицинский работник должен участвовать в формировании принципа клиентоориентированности при осуществлении деятельности Диспансера.

Учитывая роль медицинского работника в обществе, медицинский работник личным примером обязан демонстрировать здоровый образ жизни, отказ от вредных привычек, в том числе курения на территории Диспансера и призывать коллег и пациентов следовать его примеру, поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

Поведение медицинского работника не должно быть примером отрицательного отношения к здоровью.

Медицинский работник должен поддерживать авторитет и репутацию своей профессии.

Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.

Медицинский работник должен соблюдать алгоритм общения с пациентами, основанного на принципах доброжелательности, уважительного отношения и вежливости, милосердия, чувства сострадания к состоянию пациента при обслуживании.

Медицинский работник должен своим внешним видом соответствовать требованиям гигиены и санитарно-эпидемиологического режима Диспансера, соблюдая при этом принцип медицинского дресс-кода, принимаемого коллективом Диспансера, включая форму и цвет одежды, требования к прическе, в случае отсутствия необходимости ношения медицинской шапочки, ношение обуви на низком каблуке (в целях предупреждения раздражающего шума для пациентов, коллег при осуществлении профессиональной деятельности), ношение бейджа, с указанием фамилии, имени, отчества медицинского работника и занимаемой должности в учреждении.

При ношении медицинской одежды пуговицы и другие застёжки должны быть застегнуты полностью.

Медицинскому работнику запрещается при исполнении профессиональной деятельности носить спортивную одежду.

Волосы всегда должны быть аккуратно причесаны, следует избегать чрезмерно пышных причесок, кардинально коротких стрижек. Если волосы длинные они должны быть собраны в хвост, пучок, заколоты или заплетены. Если волосы короткие, то они должны быть аккуратно уложены. Необходимо соблюдать гигиену волос, так как ухоженные волосы одно из слагаемых хорошей прически.

Для медицинского работника макияж не должен быть ярким, бросаться в глаза пациентам, и никак не раздражать или отпугивать их. Он должен быть легким и скрывать недостатки, также "освежать" лицо.

На открытых участках тела не должны присутствовать татуировки.

Медицинский работник должен участвовать в создании эстетического имиджа Диспансера, соответствующего правилам гигиены. Использование парфюма должно быть в разумных количествах. Присутствие посторонних неприятных запахов у медицинского работника не допускается.

Медицинский работник должен бережно относиться к медицинской документации, своевременно оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями, с применением маркировки для удобства поиска и сокращения времени ожидания пациента.

Медицинский работник должен соблюдать график работы, включая график приёма пищи, установленного в Диспансере, с письменным информированием пациентов на информационных стендах, установленных в холле учреждения Диспансера.

Статья 4. Недопустимые действия медицинского работника

Медицинский работник в отношениях с коллегами, пациентами и их родственниками должен придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключая малейший намек на неравность положения, в спокойной для пациента обстановке. Для этого в круглосуточных стационарах должна использоваться отдельная комната – переговорная (ординаторская, врачебная комната). Переговорная оснащается столом для переговоров, удобными креслами, кулером для воды.

Злоупотребление знаниями и положением медицинского работника несовместимо с его профессиональной деятельностью.

Медицинский работник не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них;
- использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц;
- навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб;
- допускать посторонних разговоров, не связанных с оказанием услуги пациенту;
 - отвлекаться на посторонние действия в процессе оказания услуги;
- при исполнении им профессиональных обязанностей допускать фамильярности, неслужебного характера взаимоотношений с коллегами по работе и пациентами;
- отсутствовать на рабочем месте, отлучаться из кабинета свыше 5 минут, без предварительного информирования пациентов и указания конкретных временных промежутков времени отсутствия.

Личные предубеждения медицинского работника и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на диагностику и лечение.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской

помощи, предоставляемых ему бесплатно в рамках государственных гарантий, установленных законодательством Российской Федерации.

Подарки, иные виды благодарностей от пациентов и пациентам не допускаются, поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги. Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается. Оплата за оказание медицинской услуги производится строго через кассу Диспансера.

Этически одобряется безвозмездная помощь малоимущим пациентам и пациентам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

Медицинский работник не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств, использовать на территории Диспансера предметы, медицинскую одежду, аппаратуру и оборудование, рецептурные бланки, имеющие логотип компании или торговое наименование лекарственного препарата, медицинского изделия. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плееров.

Медицинский работник не должен заниматься саморекламой при общении с пациентом, рекламировать иные медицинские организации, в том числе лекарства, ради личной выгоды.

Не допускается использование нецензурных слов и сленговых выражений. Считается неэтичной беседа с пациентом и или его родственниками с наличием маски на лице, если она не используется с целью профилактики инфекционного заболевания.

Не допускается распитие спиртных напитков, в том числе при встрече делегаций, комиссий, а также курение, прием наркотических, психотропных, токсических и иных одурманивающих веществ (средств). Официальные культурные и иные массовые мероприятия в медицинской организации проводятся в виде «чаепития».

Медицинский работник не должен осуществлять приём пищи вне бытовых комнат и пользоваться бытовыми приборами на рабочем месте с целью приготовления пищи.

Статья 5. Профессиональная независимость

Право и долг медицинского работника - хранить свою профессиональную независимость. Оказывая медицинскую помощь населению Республики Бурятия, медицинский работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, пациентов или иных лиц. Медицинский работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий, противоречащих законодательству Российской Федерации, этическим принципам, профессиональному долгу.

Участвуя в консилиумах, комиссиях, консультациях, экспертизах и т.п., медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, а в случаях давления на него - прибегать к общественной и юридической и защите.

Врач должен давать распоряжения медицинской сестре в пределах ее профессиональной компетентности. Медицинская сестра обязана точно и квалифицированно производить назначенные врачом медицинские манипуляции. Если медицинская сестра сомневается в правильности назначений врача, она должна тактично обсудить эту ситуацию сначала с самим врачом, а при сохраняющемся сомнении и после этого – с вышестоящим руководством.

РАЗДЕЛ II. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА И ПАЦИЕНТА

Статья 6. Уважение чести и достоинства пациента

Медицинский работник обязан уважать честь и достоинство пациента, проявлять внимательное и терпеливое отношение к нему и его близким. Грубое и негуманное отношение к пациенту, унижение его человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из пациентов предпочтения или неприязни со стороны медицинского работника недопустимы.

Медицинский работник обязан уважительно относиться к своим коллегам по Диспансеру и других медицинских организаций, придерживаться принципа субординации.

Статья 7. Условия оказания медицинской помощи

Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь в условиях минимально возможного стеснения свободы и достоинства пациента, при строгом соблюдении, правил гигиены и санитарно-эпидемиологического режима, с применением современных средств гигиены (разовых салфеток, полотенец, жидкого мыла в диспансерах и т.д.)

Статья 8. Конфликт интересов

При возникновении конфликта интересов пациент-общество, пациент-семья и т.п. медицинский работник должен отдать предпочтение интересам пациента, если только их реализация не причиняет прямого ущерба самому пациенту или окружающим.

Медицинский работник должен использовать алгоритм действий по оказанию медицинской помощи во внештатных ситуациях, с обязательным информированием руководства Диспансера о препятствиях его деятельности, в том числе невозможности обслуживания пациента в определенных случаях, связанных с непредвиденными аварийными ситуациями, бытовыми проблемами пациента и другими возникающими проблемами социального характера.

Статья 9. Медицинская тайна

Пациент вправе рассчитывать на то, что медицинский работник сохранит втайне всю медицинскую и доверенную ему личную информацию. Медицинский работник не вправе разглашать без разрешения пациента или его законного представителя сведения, полученные в ходе обследования и лечения, включая и сам факт обращения за медицинской помощью. Медицинский работник должен принять меры, препятствующие разглашению медицинской тайны. Смерть пациента не освобождает от обязанности хранить медицинскую тайну. Разглашение медицинской тайны допускается в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Статья 10. Выбор медицинского работника

Медицинский работник не вправе препятствовать пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому специалисту. Медицинский работник может отказаться от работы с пациентом, направив его другому специалисту в следующих случаях:

- если чувствует себя недостаточно компетентным, не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида помощи;
- данный вид медицинской помощи противоречит нравственным принципам специалиста;
- если имеются противоречия с пациентом или его родственниками в плане лечения и обследования.

РАЗДЕЛ III. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Статья 11. Взаимоотношения между коллегами

Взаимоотношения между медицинскими работниками должны строиться на взаимном уважении, доверии и отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов пациента.

Во взаимоотношениях с коллегами по диспансеру, другими медицинскими организациями медицинский работник должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, должен с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания.

Моральное право руководства другими медицинскими работниками требует высокого уровня профессиональной компетентности и высокой нравственности.

Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег. Медицинский работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии пациентов и их родственников. Недопустимо публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача.

РАЗДЕЛ IV. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЕГО НАРУШЕНИЕ

Статья 12. Действие Правил поведения

Настоящие Правила поведения действуют на всей территории Диспансера и имеют обязательную силу для всех медицинских работников.

Статья 13. Ответственность медицинского работника

В случае нарушения Правил поведения медицинский работник может быть привлечен к дисциплинарной либо иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела кадров


Согласовано:

Заместитель главного врача
по медицинской части

Заместитель главного врача
по ОМКР

 Л.А. Борисова

 С.Д. Дамдинов

 Е.С. Кириллова