

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 медицинских 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.

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 обратиться 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 настроения.

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;
фамиллярность 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.

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 прочесть 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 получения 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 жестикоуляционные 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.

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.

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 жестикация 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 неправомερных 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.

**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 высокий уровень безопасности и правопорядка.