

## 1 Назначение

1.1 Этические правила (далее-Правила) коммунального государственного предприятия «Поликлиника №1 г. Костанай» (далее – Поликлиника) является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов поведения медицинского работника при осуществлении профессиональной медицинской деятельности в больнице.

1.2 Правила разработаны на основании Кодекса чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан, статья №184, Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения».

1.3 Настоящие Правила определяют отношения между работниками Поликлиники №1, обществом и пациентом, и направлены на обеспечение прав, достоинства, здоровья личности и общества в целом, а также определяет высокую моральную ответственность работника перед обществом за свою деятельность.

## 2 Область применения

Настоящие Правила применяются сотрудниками Поликлиники и входят в комплект документации системы менеджмента качества (СМК).

## 3. Термины, определения

### 3.1 Термины, определения, сокращения

Медицинская этика (лат. <i>ethica</i> , от греч. <i>ethice</i> )	Изучение нравственности, морали).
Медицинская деонтология	Совокупность этических норм и принципов поведения медицинских работников при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.
Этика (греч. <i>ethika</i> , от <i>ethos</i> - обычай, нрав, характер)	Философская дисциплина, изучающая мораль, нравственность.
Этический кодекс	Комплекс определенных норм в коллективе, которых должны придерживаться все сотрудники поликлиники.

### 3.2 Сокращения

ЗГВКМУ	Заместитель главного врача по качеству медицинских услуг
МЗ СР РК	Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан
ПМСП	Первичная медико-санитарная помощь
Поликлиника	Коммунальное государственное предприятие «Поликлиника №1 города Костанай»
СППВК	Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля

СМК	Система менеджмента качества
-----	------------------------------

#### 4 Ссылки на документы

МС ИСО 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
МС ИСО 9001:2015	Системы менеджмента качества. Основные требования
30 августа 1995 года	Конституция Республики Казахстан.
Закон РК от 18.09.2009г. №193-IV	Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения»
Закон РК от 23.11.2015г. №414-V	Трудовой Кодекс Республики Казахстан

#### 5 Ответственность

5.1 Ответственность за утверждение Этических правил несет главный врач Поликлиники.

5.2 Требования настоящих Правил распространяются на все структурные подразделения Поликлиники.

5.3 Соблюдение Правил обязательно для всех сотрудников Поликлиники.

#### 6 Описание этических Правил

##### 6.1 Общие нормы и правила служебного поведения персонала

6.1.1 Медицинская этика изучает и определяет решение различных проблем межличностных взаимоотношений по трём основным направлениям:

- медицинский работник – пациент,
- медицинский работник – родственники пациента,
- медицинский работник – медицинский работник.

6.1.2 Четыре универсальных этических принципа включают в себя: *милосердие, автономию, справедливость и полноту медицинской помощи.*

6.1.3 В служебном поведении персоналу Поликлиники необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

6.1.4 В служебном поведении персонал Поликлиники воздерживается от:

- а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

6.1.5 Персонал Поликлиники призван способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

6.1.6 Персонал Поликлиники должен быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

6.1.7 Персоналу запрещается курить в местах, не установленных для курения на территории Поликлиники, запрещается находиться в помещении учреждения, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

## **6.2 Особенности медицинской этики и деонтологии врачебного персонала Поликлиники.**

1. Руководствоваться настоящими Правилами и Кодексом чести;
2. Способствовать укреплению здоровья граждан Республики Казахстан;
3. Принимать решения исключительно в интересах пациента;
4. Работа в отделениях Поликлиники или в дневном стационаре должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности к старшему;
5. Медицинский работник в отношении к пациентам должен быть корректным, внимательным, не допускать панибратства;
6. Врач должен быть специалистом высокой квалификации, всесторонне грамотным. Сейчас пациенты читают медицинскую литературу, особенно по своей болезни.
7. Врач должен в такой ситуации профессионально и деликатно общаться с пациентом.
8. Сохранять врачебную тайну;
9. Врач должен сообщить родственникам истинный диагноз, состояние пациента и прогноз;
10. Врач должен убедить пациента в отсутствии мнимых болезней;
11. Нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии пациента;
12. Замечания коллегам необходимо делать при необходимости с глазу на глаз, не подрывая авторитета врача;
13. Врач в своей работе не должен замыкаться в себе, обсуждение вызывающих у лечащего врача случаев следует производить коллегиально;
14. . Никогда не стоит говорить пациенту о том, что этот консультант плох, если он не соглашается с вашим диагнозом;
15. Если при совместном с коллегами обследовании возникли разногласия - обсудить их необходимо в кабинетах заведующего отделением, а потом, на основании истины, достигнутой в споре, необходимо сообщить общее мнение пациенту именно так: "Мы обсудили и решили";
16. То же относится к выбору тактики во время манипуляций. Если во время манипуляции врач сталкивается с непредвиденной ситуацией, техническими сложностями, аномалией развития, то он должен советоваться, вызвать старшего коллегу, при необходимости попросить его участие в дальнейшем ходе действий;
17. Взаимоотношения со средним и младшим медперсоналом должно быть демократичным - они знают и слышат все - необходимо привлечь их на свою сторону в плане сохранения врачебной тайны - не сообщать ни пациенту, ни родственникам об имеющемся заболевании или патологии, применяемым методам лечения и др.;
18. Воспитайте у среднего и младшего персонала правильный ответ на все вопросы: "Я ничего не знаю, спросите у лечащего врача";
19. Вопросы не должны громкогласно обсуждаться и выдаваться, кому бы то не было;
20. Должно быть воспитано чувство долга, ответственности, доброжелательности у среднего и младшего персонала даны необходимые знания и навыки;

21. Если заболевание обычное и лечение идет хорошо, допустима полная откровенность. При наличии осложнений допустим корректный разговор с ближайшими родственниками;
22. Не допускать фактов финансовых и иных вымогательств по отношению к пациентам, прилагать усилия по пресечению таких действий со стороны своих коллег;
23. Не допускать использования служебной информации в корыстных и иных личных целях;
24. Соблюдать установленную форму одежды в период исполнения своих служебных обязанностей;
25. Не допускать, руководствуясь соображениями личной выгоды, рекламирования и использования методов и средств профилактики и лечения.

### **6.3 Особенности медицинской этики и деонтологии среднего медицинского персонала.**

- 1. Руководствоваться настоящими Правилами и Кодексом чести;
  2. Способствовать укреплению здоровья граждан Республики Казахстан;
  3. Принимать решения исключительно в интересах пациента;
  4. Соблюдать установленную форму одежды в период исполнения своих служебных обязанностей;
  5. *Отношения "медсестра - пациент"*
- Медицинская сестра обязана быть выдержанной и приветливой в общении с пациентом. Недопустимыми как фамильярность и панибратство, так и чрезмерная сухость и официальность. Обращаться к пациентам следует на «Вы» и по имени и отчеству.
- Нельзя в присутствии пациентов обсуждать поставленный диагноз, план лечения. Запрещается подвергать сомнению правильность проводимого лечения в присутствии пациента.
- Перед тяжелыми и болезненными процедурами медсестра должна разъяснить в доступной форме значение, смысл и необходимость их для успешного лечения и снять психоэмоциональное напряжение.

### **6 Отношения "медсестра - родственники (и близкие) пациента:**

- Необходимо сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность;
- Лицам, ухаживающим за тяжелобольными разъяснять правильность выполнения процедур и манипуляций;
- Беседовать только в пределах своей компетенции (не имеет право рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания, а должна направить к лечащему врачу);
- Отвечать на вопросы спокойно, неторопливо, обучать правильному уходу за тяжелобольными.

### **7. Отношения "медицинская сестра - врач":**

- Недопустимы грубость, неуважительное отношение в общении;
- Исполнять врачебные назначения своевременно, четко и профессионально;

- Недопустимы панибратство. Обращаться к врачу следует на «Вы» и по имени и отчеству.
- Срочно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии больного;
- При возникновении сомнений в процессе выполнения врачебных назначений в тактичной форме выяснить все нюансы с врачом в отсутствии пациента.

## **8 Отношения "медицинская сестра – медицинская сестра":**

- Недопустима грубость и неуважительное отношение к коллегам;
- Замечания должны делаться тактично и в отсутствии больного;
- Опытные медсестры должны делиться с молодыми своим опытом;
- В сложных ситуациях должны помогать друг другу.

## **9 Отношения "медицинская сестра - младший медперсонал":**

- Соблюдать взаимоуважение;
- Контролировать тактично, ненавязчиво деятельность младшего медперсонала;
- Недопустимы грубость, фамильярность, высокомерие;
- Недопустимо делать замечания в присутствии пациентов и посетителей.

### **6.4 Особенности этического кодекса младшего медицинского персонала.**

1. Младший медицинский персонал все служебные вопросы должен решить с медицинской сестрой, а последняя со старшей медицинской сестрой.
2. Совершенно неприемлемо обращение младших медицинских работников непосредственно к заведующему отделением или руководству учреждения.
3. Недопустима грубость и неуважительное отношение к коллегам
4. Строго соблюдать субординацию между работниками
5. Соблюдать морально-этические требования

### **6.5 Основные принципы медицинской этики и деонтологии персонала в отношениях с пациентами**

6.5.1 В соответствии с действующим законодательством основополагающим при оказании медицинской помощи является принцип приоритета интересов пациента.

6.5.2 Медицинский персонал Поликлиники в отношениях с пациентом должен:

1. Оказывать медицинскую помощь любому, нуждающемуся в ней человеку, независимо от возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального положения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов, включая материальное положение;
2. Одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью, избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц;
3. При любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции;
4. Уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды;
5. Выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;

6. Не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;
7. При назначении медицинских исследований, лечебных процедур, лекарственных средств, строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента;
8. Уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;
9. Уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием больного;
10. В случае неблагоприятного прогноза для пациента проинформировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на продление жизни, на возможный благоприятный исход;
11. Личным примером пропагандировать здоровый образ жизни, быть примером в соблюдении общественных и профессиональных этических норм доступными средствами (газеты, журналы, радио, телевидение, беседы и пр.);
12. Не поддаваться давлению пациента, его родственников о назначении ему лечения, внеочередного оказания медицинской помощи, если для этого отсутствуют объективные медицинские и социальные причины;
13. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.
14. При проведении процедур стремиться избегать нахождения в помещении других лиц, в том числе врача и родственников, или их внезапного появления;
15. Уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болевыми ощущениями;
16. Медицинский персонал не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них пациенту, использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц; наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.
17. Медицинский персонал не вправе получать за свою профессиональную деятельность материальное вознаграждение (в любой форме) от пациента, а также его родственников и знакомых, в том числе под видом благотворительных взносов;
18. В исключительных случаях унижение чести и достоинства личности пациента, его родственников или коллеги, выраженное в форме оскорбления, преследуется Уголовным кодексом Республики Казахстан.

## **7 Правила по выявлению, регистрации, анализу (рассмотрению) и принятию мер по фактам нарушения Этических норм**

7.1 Персонал Поликлиники должен знать и осознавать, что его поведение может подвергаться публичному обсуждению в коллективе. Первый судья медицинского работника - собственная совесть. Второй - медицинское сообщество, которое в лице Этической комиссии имеет право наложить на нарушителя взыскание в соответствии с настоящими Правилами и иными документами Поликлиники. Степень ответственности за нарушение Этических правил определяется Этической комиссией. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает и положения действующего законодательства Республики Казахстан, медицинский работник несет ответственность по закону.

7.2 Этическая комиссия в своей деятельности руководствуется Кодексом Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», настоящим Положением, а также иными действующими Положениями Поликлиники.

7.3 Главной задачей Этической комиссии является - разрешение этических конфликтов, оказание помощи, в том числе конфиденциальной консультации с целью обеспечения благоприятного морально-психологического климата в трудовом коллективе.

7.4 Выявление и проведение проверок по фактам нарушений этических норм персоналом Поликлиники проводится в соответствии с поручением Главного врача.

7.5 По итогам рассмотрения этической комиссией фактов нарушений норм и требований Этических правил персоналом Поликлиники, выносится заключение, которое должно содержать объективную оценку по проверяемому вопросу и включать в себя: – аргументированные выводы, содержащие подтверждение достоверности данных.

7.6 Решение Этической комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, членами комиссии, секретарем.

7.7 Решение Этической комиссии в обязательном порядке доводится до сведения Главного врача Поликлиники с рекомендациями конкретных мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков.