



П Р И К А З

«05» 10 _____ 2016 г.

№ 01-02/2184

Якутск

О внедрении проекта «Вежливое здравоохранение» в подведомственных медицинских организациях

В целях исполнения Указа Главы Республики Саха (Якутия) №1371 от 22 августа 2016 года «О мерах по улучшению медицинского обслуживания и совершенствованию качества медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)» и формирования вежливой, комфортной среды в медицинских организациях

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить рекомендации по составлению правил корпоративного поведения работника медицинской организации (приложение №1).
2. Руководителям медицинских организаций:
 - 2.1 Используя рекомендации настоящего приказа составить и утвердить правила корпоративного поведения в медицинской организации;
 - 2.2 Осуществлять постоянный контроль за соблюдением утвержденных правил корпоративного поведения работника медицинской организации на всех участках и подразделениях медицинских организаций;
 - 2.3 Организовать регулярное обучение (тренинг), не реже 2 раза в квартал, всех сотрудников медицинских организаций вопросам этики и деонтологии.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

М.Е. Охлопков

Рекомендации по составлению правил корпоративного поведения работника медицинской организации

Настоящие рекомендации определяют основные инструменты регламентации корпоративной культуры – кодексы корпоративной культуры и корпоративные стандарты поведения работника медицинской организации.

Цели создания рекомендаций по составлению правил корпоративного поведения работника медицинской организации:

- поддержание и укрепление репутации медицинских организаций;
- обеспечение постоянного улучшения качества оказания услуги «*медицинская помощь*»;
- улучшение организации деятельности медицинских организаций и рабочих мест сотрудников для успешной работы учреждения в целом.

Основные принципы медицинской этики и деонтологии

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

- одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью;
- избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих;
- не обсуждать (в форме критики) с пациентом лечебные действия предыдущего врача;
- при любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции;
- исключить грубое и нетактичное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам;
- уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;
- уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды;
- выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;
- не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;
- быть готовым испытывать временный дискомфорт ради пользы пациента или коллеги.

Нарушение общепринятых норм медицинской этики и деонтологии является нарушением прав пациента и влечет за собой административную, гражданско-правовую ответственность.

