

## ПРОТОКОЛ № 8

### заседания общественного совета АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

г. Тула

«22» августа 2019 г.

**Место проведения:** актовый зал АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»  
11 часов 30 минут

**Присутствовали:**

Головина Т.А. – председатель; Лепенцов А.Л.; Кирдеева В.А.; Гладких Г.С.;  
Богомолов Э.В. – секретарь.

**Приглашённые :** Полетаева В.В. – генеральный директор АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Алиев А.И. – заместитель главного врача по лечебной части АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Евсеева О.Л. - заместитель генерального директора по финансам и информационному обеспечению АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

**Повестка заседания :**

1. Соблюдение аспектов медицинской этики и деонтологии сотрудниками поликлиники.
2. О реализации мер антикоррупционной политики поликлиники.

**Заслушали**

**По первому вопросу Алиева А.И. – заместителя главного врача по лечебной части.**

Алиев А.И. Отметил, что деонтология и этика в медицине всегда обладали огромным значением. Это обусловлено спецификой работы персонала лечебных учреждений.

*Основы медицинской этики и деонтологии сегодня.*

В настоящее время проблема взаимоотношений (как внутри трудового коллектива, так и с пациентами) приобрела особое значение. Без слаженной работы всех сотрудников, а также в условиях отсутствия доверия между доктором и пациентом вряд ли удастся достичь серьёзных успехов на медицинском поприще.

Медицинская этика и деонтология не являются синонимами. На самом деле, деонтология представляет собой своеобразную отдельную отрасль этики. Дело в том, что она является неполноценным комплексом лишь профессиональных нравственных норм человека. В это же время этика представляет собой куда более широкое понятие.

*Какой может быть деонтология?*

В настоящее время выделяют сразу несколько вариантов данного понятия. Здесь всё зависит от того, какой уровень взаимоотношения выносится на обсуждение. Среди основных их разновидностей выделяют:

- доктор — пациент;
- доктор — медицинская сестра;
- доктор — доктор;
- медицинская сестра — пациент;
- медицинская сестра — медицинская сестра;
- доктор — администрация;
- доктор — младший мед. Персонал;

медицинская сестра — младший мед. Персонал;  
младший мед. персонал — младший мед. Персонал;  
медицинская сестра — администрация;  
младший мед. персонал — пациент;  
младший мед. персонал — администрация.

#### *Взаимоотношения доктора с пациентом.*

Именно здесь врачебная этика и медицинская деонтология имеют наибольшее значение. Дело в том, что без их соблюдения между пациентом и доктором вряд ли будут установлены доверительные взаимоотношения, а ведь в данном случае процесс выздоровления больного человека значительно затягивается. Для того чтобы завоевать доверие пациента, согласно деонтологии, доктор не должен позволять себе непрофессиональных выражений и жаргонизмов, однако при этом ему следует доходчиво рассказать пациенту как о сути его заболевания, так и об основных мероприятиях, которые должны быть проведены, дабы добиться полноценного выздоровления. Если врач сделает именно так, то он обязательно найдёт отклик у своего подопечного. Дело в том, что пациент сможет доверять доктору на все 100%, только если будет действительно уверен в его профессионализме. Многие врачи забывают о том, что врачебная этика и медицинская деонтология запрещают путать пациента и выражаться излишне сложно, не донося до человека суть его состояния. Это порождает дополнительные страхи у больного, которые отнюдь не способствуют скорейшему выздоровлению и могут весьма пагубно сказаться на взаимоотношениях с доктором.

Кроме того, медицинская этика и деонтология не позволяют доктору распространяться о пациенте. При этом данного правила следует придерживаться не только со знакомыми и с семьёй, но даже и с теми коллегами, которые не принимают участия в лечении конкретного человека.

#### *Взаимоотношение медсестры с пациентом.*

Как известно, именно медицинская сестра больше прочих работников сферы здравоохранения контактирует с пациентами. Этика и деонтология медсестры предписывает ей быть вежливой и отзывчивой по отношению к пациенту. При этом она ни в коем случае не должна становиться для него собеседницей и отвечать на вопросы по поводу его заболеваний. Дело в том, что медицинская сестра может неправильно истолковать суть той или иной патологии, в результате чего будет причинён вред профилактической работе, проведённой лечащим доктором.

#### *Взаимоотношения младшего мед. персонала с пациентами.*

Зачастую бывает, что пациенту грубит не доктор и не медсестра, а санитарки. В нормальном учреждении здравоохранения такого быть не должно. Младший медицинский персонал должен заботиться о пациентах, делая всё (в разумных пределах), чтобы их пребывание в поликлинике было максимально удобным и комфортным. При этом вступать в разговоры на отстранённые темы и уж тем более отвечать на вопросы медицинского характера им не стоит. У младшего персонала нет медицинского образования, так что и судить о сути заболеваний и принципах борьбы с ними они могут только на обычайском уровне.

#### *Взаимоотношения медицинской сестры с доктором.*

Профессиональная этика и деонтология призывает к уважительному отношению персонала друг к другу. В противном случае коллектив слажено работать не сможет. Основным звеном профессиональных отношений в поликлинике является взаимоотношение докторов со средним медицинским персоналом. В первую очередь медицинским сёстрам необходимо научиться соблюдать субординацию. Даже если доктор совсем молод, а медсестра проработала уже не один десяток лет, то всё равно она должна относиться к нему как к старшему, выполняя все его предписания. Это фундаментальные

основы медицинской этики и деонтологии. Особенно строго таких правил во взаимоотношениях с доктором медсёстрам следует придерживаться в присутствии пациента. Он должен видеть, что назначения ему делает уважаемый человек, который является своеобразным лидером, способным управлять коллективом. В этом случае доверия к врачу у него будет особенно сильным. При этом основы этики и деонтологии не запрещают медицинской сестре, если она достаточно опытна, намекнуть начинающему доктору, что, к примеру, его предшественник поступал в конкретной ситуации каким-то определённым образом. Подобный совет, высказанный в неформальной и вежливой форме, не будет воспринят молодым врачом как оскорбление или преуменьшение его профессиональных возможностей. В конечном итоге он будет благодарен за своевременную подсказку.

#### *Взаимоотношения медсестёр с младшим персоналом.*

Этика и деонтология медицинской сестры предписывает ей уважительно обращаться с младшим персоналом. При этом в их взаимоотношениях не должно присутствовать никакого панибратства. В противном случае это будет разлагать коллектив изнутри, ведь рано или поздно санитарка может начать предъявлять претензии по поводу тех или иных указаний медицинской сестры. В случае возникновения конфликтной ситуацииказать помочь в её разрешении может доктор. Медицинская этика и деонтология такого не запрещает. Однако среднему и младшему персоналу следует постараться нагружать доктора подобными проблемами максимально редко, ведь решение конфликтов между сотрудниками не входит в его прямые должностные обязанности. Кроме того ему придётся отдавать предпочтение в пользу того или иного работника, а это способность вызвать у последнего претензии уже к самому врачу. Санитарка должна беспрекословно выполнять все адекватные распоряжения медицинской сестры. В конце концов, решение о проведении тех или иных манипуляций принимает не она сама, а доктор.

#### *Взаимодействие медсестёр между собой.*

Как со всеми прочими работниками поликлиники, медсёстрам во взаимоотношениях между собой следует вести себя сдержанно и профессионально. Этика и деонтология медицинской сестры предписывает ей всегда выглядеть опрятно, быть вежливой с коллегами. Возникающие споры между сотрудниками может решить старшая медицинская сестра поликлиники. При этом каждая медсестра должна выполнять именно свои обязанности.

#### *Взаимоотношения между докторами.*

Врачебная этика и деонтология являются наиболее сложными понятиями. Это обусловлено многообразием возможных контактов между докторами как одного, так и разных профессий. Доктора должны обращаться друг с другом уважительно и с пониманием. В противном случае они рискуют испортить не только взаимоотношения, но также и свою репутацию. Врачебная этика и деонтология очень не рекомендуют докторам обсуждать с кем-либо своих коллег, даже если те поступают не совсем верно. Особенно это актуально в тех случаях, когда врач общается с пациентом, который наблюдается у другого доктора на постоянной основе. Дело в том, что он может навсегда разрушить доверительные взаимоотношения между больным и врачом. Обсуждение другого доктора при пациенте, даже если и была совершена определённая врачебная ошибка, является тупиковым подходом. Это, конечно, может повысить статус одного доктора в глазах пациента, но зато значительно снизит доверие к нему со стороны его же коллег. Дело в том, что рано или поздно врач узнает, что его обсуждали. Естественно, что к своему коллеге он после этого не относиться так же, как раньше.

Очень важно для доктора поддержать своего коллегу, даже если тот сделал врачебную ошибку. Именно так предписывает делать профессиональная деонтология и этика. От ошибок не застрахованы даже самые высококвалифицированные специалисты. Тем более

что доктор, который видит пациента впервые, далеко не всегда до конца понимает, почему его коллега поступил в той или иной ситуации именно так, а не иначе.

Доктор также должен поддерживать своих молодых коллег. Казалось бы, для того, чтобы начать работать полноценным доктором, человек должен отучиться много лет. За это время он действительно получает множество теоретических и практических знаний, однако даже их недостаточно для успешного лечения конкретного пациента. Это связано с тем, что ситуация на рабочих местах в значительной степени отличается от того, чему учат в медицинских университетах, поэтому даже хороший молодой доктор, который уделял огромное внимание своему обучению, окажется не готов для контакта с более-менее сложным пациентом. Этика и деонтология врача предписывает ему поддерживать своего молодого коллегу. При этом разговоры о том, почему данные знания не были получены ещё при обучении, бессмысленны. Это может смутить молодого врача, он больше не обратится за помощью, предпочтя рискнуть, но не искать помощи у человека, осудившего его. Лучшим вариантом будет просто подсказать, что делать. За несколько месяцев практической работы те знания, которые были получены в университете, дополняются опытом и молодой врач сможет справиться с практически любым пациентом.

#### *Взаимоотношения администрации и медработников.*

Этика и деонтология медицинского персонала актуальны и в рамках такого взаимодействия. Дело в том, что представители администрации-медицины, даже если и не принимают особого участия в лечении пациента. Всё равно им в общении со своими подчинёнными необходимо придерживаться строгих правил. Если администрация быстро не принимает решений по тем ситуациям, когда были нарушены основные принципы медицинской этики и деонтологии, то она может лишиться ценных работников или же просто сделать их отношение к своим обязанностям формальным.

Отношение у администрации со своими подчинёнными должны быть доверительными. Руководству медицинского учреждения действительно невыгодно, когда их работник совершают ошибку, поэтому, если главный врач и начальник по медицинской части находятся на своих местах, они всегда постараются защитить своего сотрудника, как с моральной точки зрения, так и с юридической.

#### *Общие принципы этики и деонтологии.*

Помимо частных моментов во взаимоотношениях между различными категориями, так или иначе связанных с медицинской деятельностью, есть ещё и общие, которые актуальны для каждого. В первую очередь доктор должен быть образованным. Деонтология и этика медицинского персонала в целом, не только врача, предписывает ни в коем случае не причинять вреда пациенту. Естественно, что пробелы в знаниях имеются у всех, однако доктору необходимо стараться их устранивать как можно быстрее, ведь от этого зависят здоровье других людей.

Правила этики и деонтологии распространяются и на внешний вид медицинского персонала. В противном случае пациент вряд ли будет испытывать к такому доктору достаточное уважение. Современные условия требуют от медицинских работников соблюдения ещё и корпоративной этики. Если ею не руководствоваться, то профессия медицинского работника, которая на сегодняшний день и так переживает кризис доверия со стороны пациентов, станет ещё менее уважаемой.

#### *Что происходит, если правила этики и деонтологии нарушены?*

В том случае, если медицинский работник совершил что-то не очень значительное, пусть и противоречащее основам этики и деонтологии, то максимальным его наказанием может стать депремирование и разговор с главным врачом. Бывают и более серьёзные инциденты. Речь идёт о тех ситуациях, когда медик совершает действительно из ряда вон выходящее, способное навредить не только его личной репутации, но и престижности

всего лечебного учреждения. В данном случае собирается комиссия по вопросам этики и деонтологии. В неё должна быть включена почти вся администрация лечебного учреждения. Если комиссия собирается по заявлению другого медицинского работника, то он также обязан присутствовать.

Данное мероприятие в чём-то очень напоминает судебное разбирательство. По результатам его проведения комиссия выносит тот или иной вердикт. Он может как оправдать обвиняемого сотрудника, так и принести ему массу хлопот, вплоть до увольнения с занимаемой должности. При этом данная мера используется только в самых исключительных ситуациях.

#### *Почему этика, а также деонтология не всегда соблюдаются?*

В первую очередь данное обстоятельство связано с банальным синдромом профессионального выгорания, который так характерен для докторов. Возникать он может у работников любых специальностей, в чьи обязанности входит постоянное общение с людьми, однако именно у врачей данное состояние протекает наиболее быстро и достигает максимальной выраженности. Это обусловлено тем, что помимо постоянного общения со множеством людей доктора постоянно находятся в состоянии напряжения, ведь от их решений зачастую зависит жизнь человека. Кроме того, медицинское образование получают люди, которые далеко не всегда подходят для работы в качестве докторов. При этом речь не идёт об объёмах необходимых знаний. Здесь не меньшее значение имеет умение общаться с людьми и желание это делать. Любой хорошего доктора хотя бы в какой-то мере должна волновать его работа, а также судьба пациентов. Без этого никакая деонтология и этика соблюдаться не будет.

Зачастую в несоблюдении этики или же деонтологии виноват не сам медик, хотя обвинения падут именно на него. Дело в том, что поведение многих пациентов бывает по-настоящему вызывающим и не реагировать на это невозможно.

#### *Как улучшить соблюдение этики и деонтологии?*

Как бы банально это ни звучало, однако очень многое упирается в денежные вопросы. Замечено, что в странах, где у докторов и прочих медицинских работников имеется достаточно высокая зарплата, проблема этики и деонтологии так остро не стоит. Во многом это связано с замедленным развитием (в сравнении с отечественными докторами) синдрома профессионального выгорания, так как зарубежным специалистам в большинстве своём не приходится сильно уж задумываться о денежных средствах, ведь заработка плата у них находится на достаточно высоком уровне.

Также очень важно, чтобы за соблюдением норм этики и деонтологии следила администрация лечебного учреждения. Естественно, что ей и самой придётся их придерживаться. В противном случае факты нарушения правил этики и деонтологии со стороны сотрудников будет по-настоящему много. Кроме того, ни в коем случае нельзя требовать с одних сотрудников того, за что не спрашивается в полной мере с другого.

Важнейшим моментом в сохранении в коллективе приверженности к основам этики и деонтологии является периодическое напоминание медицинскому персоналу о существовании подобных правил. При этом можно проводить специальные тренинги, во время которых сотрудникам придётся сообща решать те или иные ситуационные задачи. Лучше, если такие семинары будут проходить не спонтанно, а под руководством опытного психолога, знающего специфику работы медицинских учреждений.

Ещё одним моментом, касающимся этики и деонтологии в медицинской среде, является то обстоятельство, что отдельные правила должны соблюдать и сами пациенты. Им необходимо быть вежливыми по отношению к медицинскому персоналу любого уровня.

#### **Решили:**

**По первому вопросу принять к сведению информацию.**

## **Заслушали**

**По второму вопросу Евсееву О.Л. - заместителя генерального директора по финансам и информационному обеспечению.**

Евсеева О.Л. Сообщила, что борьбу с коррупцией в здравоохранении координирует Минздрав РФ. Однако предупреждать коррупцию в конкретной медицинской организации должен её руководитель. Обязанность медорганизаций принимать меры по предупреждению коррупции устанавливает Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (ч.1 ст. 13.3).

В поликлинике разработаны и утверждены приказами генерального директора ряд документов, регламентирующих деятельность организации по противодействию коррупции:

1. *Антикоррупционная политика АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»*. Представляет собой комплекс взаимосвязанных принципов, процедур и конкретных мероприятий, направленных на профилактику и пресечение коррупционных правонарушений в деятельности поликлиники. Включает следующие разделы:

- Цели и задачи внедрения антикоррупционной политики;
- Термины и определения;
- Основные принципы антикоррупционной деятельности организации;
- Области применения политики и круг лиц, подпадающих под её действие;
- Общие обязанности работников организации в связи с предупреждением и противодействием коррупции;
- Специальные обязанности работников в связи с предупреждением и противодействием коррупции;
- Консультирование и обучение работников организации;
- Внутренний контроль и аудит;
- Профилактика коррупции;
- Ответственность работников;

Порядок пересмотра и внесения изменений в антикоррупционную политику организаций.

2. *Кодекс этики и служебного поведения АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»*. Представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники организации независимо от занимаемой ими должности.

3. *Положение о конфликте интересов*. Под конфликтом интересов понимается ситуация, при которой личная заинтересованность врача влияет или может повлиять на надлежащее исполнение должностных обязанностей. При этом возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью и правами граждан, способное привести к причинению вреда этим правам.

Основной целью данного положения является установление порядка выявления и урегулирования конфликтов интересов, возникающих у работников организации в ходе выполнения ими трудовых обязанностей.

4. *Положение о порядке взаимодействия АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» с правоохранительными органами в сфере противодействия коррупции*.

5. *Стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы и поведения работников АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А.*

*Злотникова*. Воплощают в себе основные ценности и устанавливают обязательные для всех работников этические требования, являясь практическим руководством к действию.

С данными документами можно ознакомиться на сайте поликлиники в соответствующем разделе.

**Решили:**

По второму вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения было принято решение об участии членов Общественного совета, а также учёта их мнения при пересмотре и внесении изменений в антикоррупционную политику поликлиники.

**Председатель  
общественного совета**

**Т.А Головина**

**Секретарь**

**Э.В. Богомолов**