

УТВЕРЖДЕН

приказом Центральной
дирекции здравоохранения

от «11» 06 2018 г. №ЦДЗ-100

**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 больший уровень безопасности и правопорядка.