Соблюдение этических принципов – как основа создания безопасной среды для пациента в профессиональной деятельности среднего медицинского персонала

- Подготовила: главная медицинская сестра ГБУЗ СО «Волжская РКБ» С.В. Иноземцева

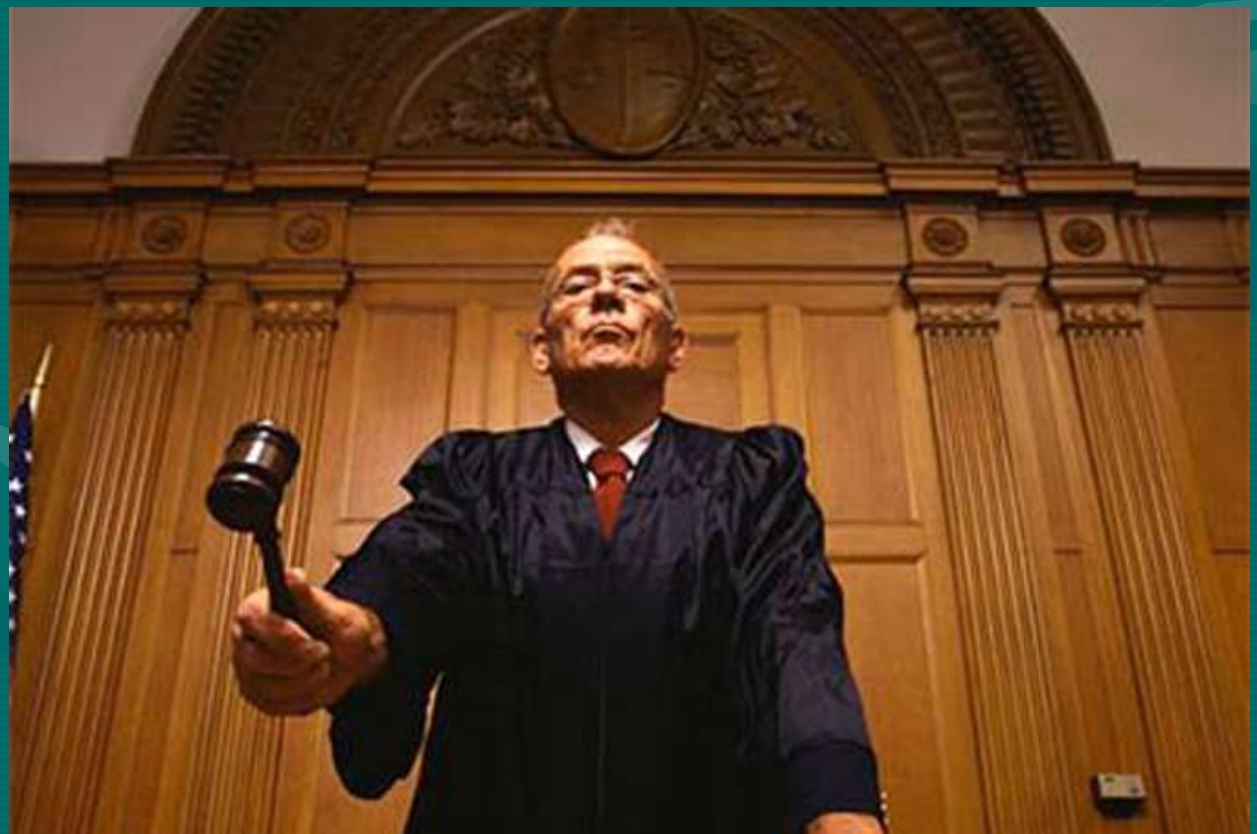
- Принцип «не навреди» является непреложным требованием при оказании любой медицинской услуги. Медицинская помощь не должна причинять ущерб ни одному пациенту, однако имеющиеся данные однозначно свидетельствуют о том, что бремя предотвратимого вреда пациентам крайне велико в системах здравоохранения как развитых, так и развивающихся стран мира.
- Это порождает серьезные проблемы человеческого, морально-нравственного, этического и, в том числе, финансового характера.

- Средние медицинские работники нередко обижаются и даже возмущаются, когда, как им кажется, руководство нарушает их права и нагружает несвойственными обязанностями.
- Подобные вопросы часто являются причиной серьезных конфликтов и даже судебных дел.

- Права и обязанности работника на рабочем месте регулируют различные «писаные» и «неписаные» нормы.
- Различают нормы правовые, моральные и культурные.

ПРАВОВЫЕ НОРМЫ

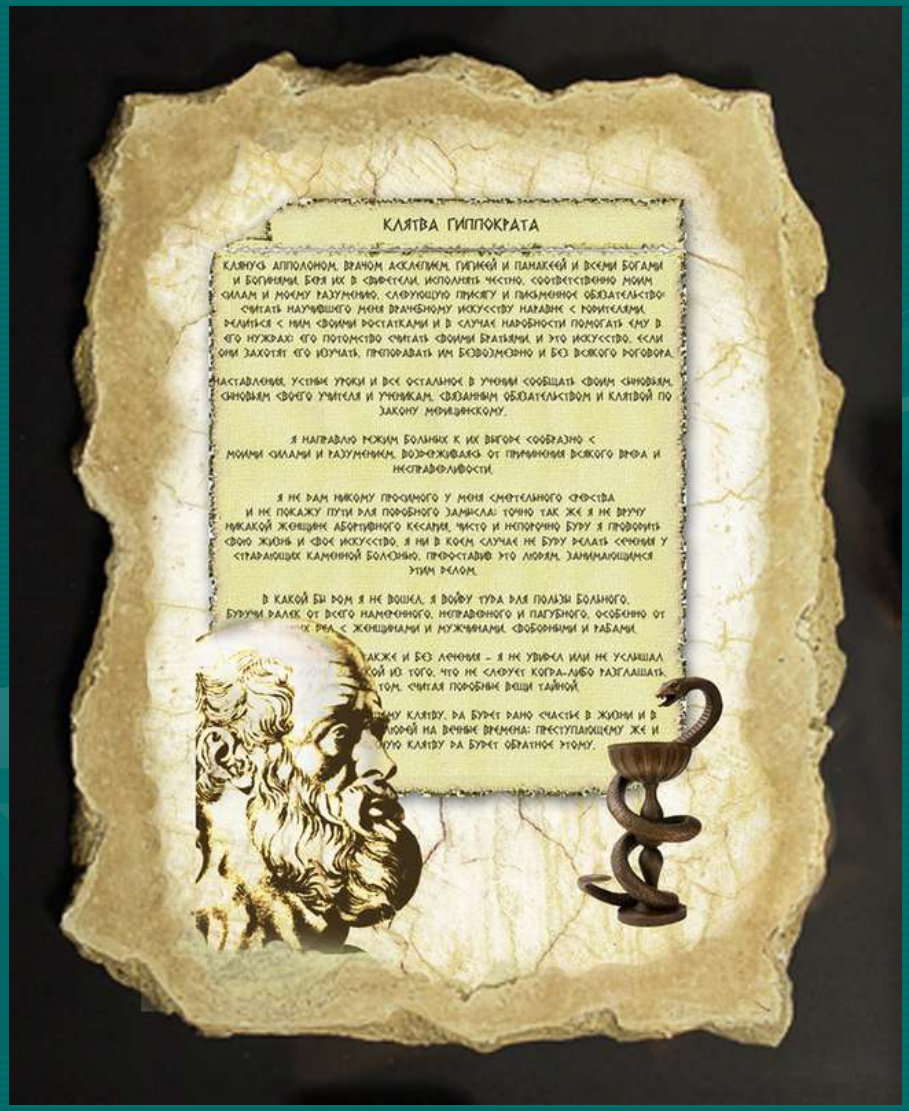
- Закреплены законом!
- За их невыполнение работник может быть наказан в соответствии с трудовым, административным, гражданско-правовым и уголовным правом.



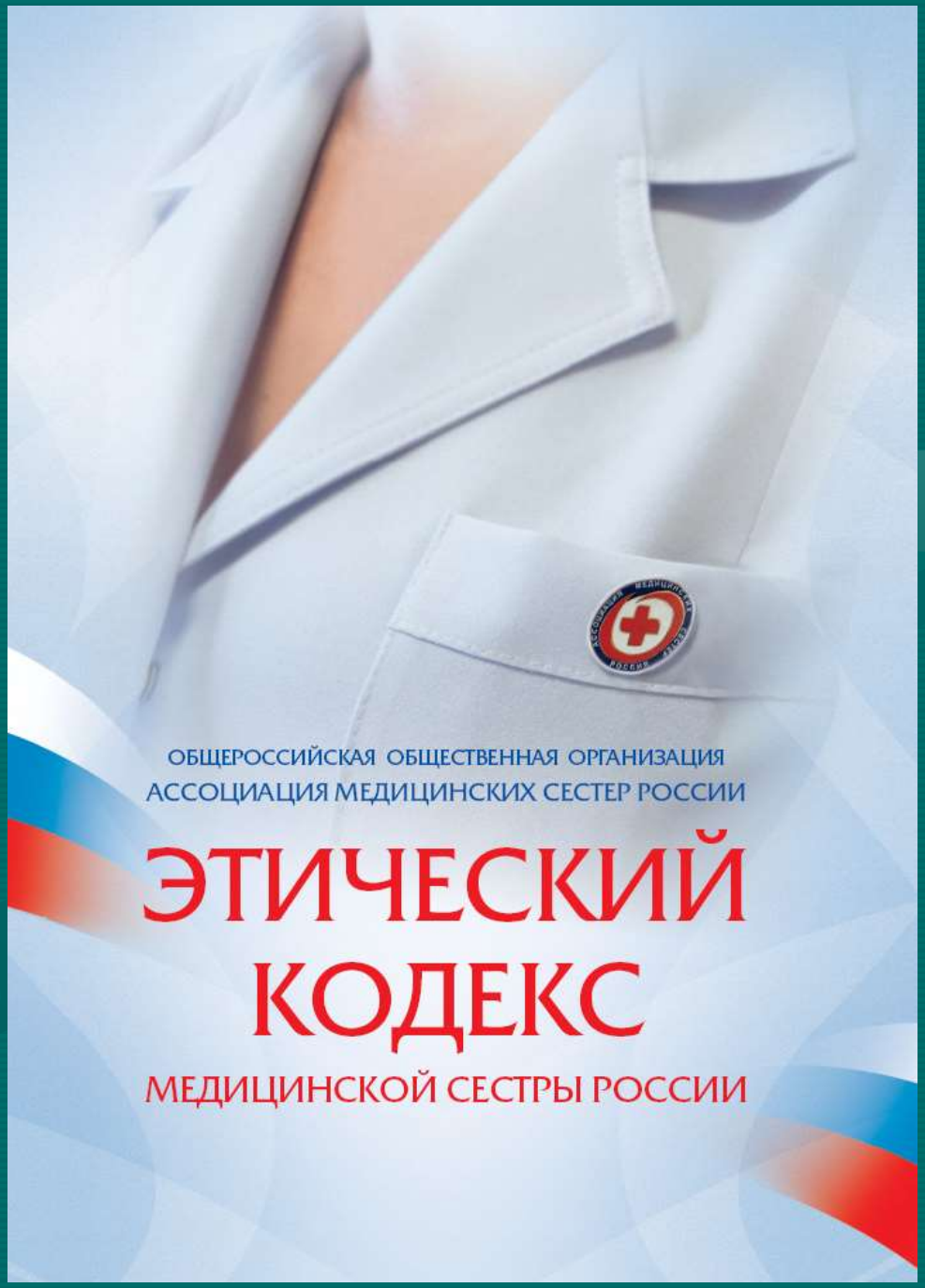
МОРАЛЬНЫЕ НОРМЫ

- Эти нормы люди принимают на себя добровольно, а мерилом выступает СОВЕСТЬ!
- Иногда отдельные люди или группы людей публично объявляют о своих обязательствах соблюдать те или иные моральные нормы.

- Много веков назад так сделал Гиппократ, давая свою клятву.

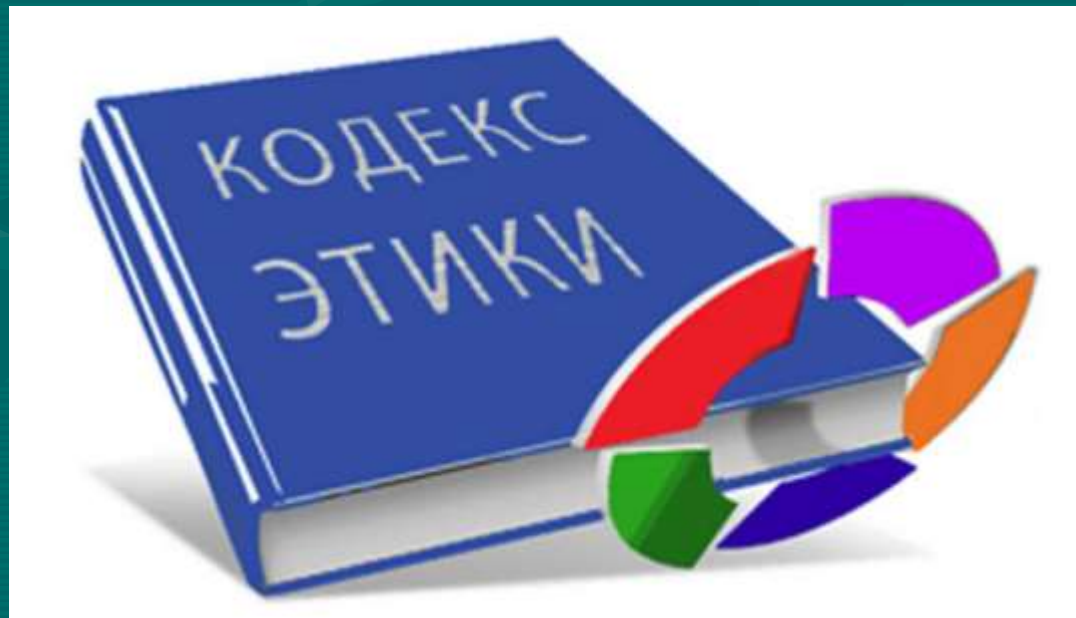


- В 1997 году таким образом поступили российские медицинские сестры, приняв собственный Этический кодекс, тем самым объявив всему обществу, что будут милосердными, добросовестными и т.д.



КУЛЬТУРНЫЕ НОРМЫ

- Эти нормы тоже играют немалую роль в производственной жизни медицинской сестры.
- Нормы поведения, определяемые культурой, называют **ЭТИКЕТОМ**.



- Человек, грубо нарушивший эти нормы, нередко отторгается обществом, вызывает неприятие и недоумение.
- Представьте себе медсестру, явившуюся на работу в нелепой одежде или использующую непечатную лексику, - реакция окружающих будет предсказуемо неодобрительной…

- Сегодня мы с вами рассмотрим права и обязанности сестринского персонала с точки зрения правовых, моральных и культурных норм.
- Правовые нормы регулируют в основном трудовые обязанности, моральные нормы определяют взаимоотношения медработников и пациентов, культурные нормы формируют правила поведения на работе или профессиональный этикет.
- Знание этих норм, а главное их соблюдение, определяет уровень профессионализма медсестры, позволяет грамотно выстраивать взаимоотношения с коллегами и пациентами, избегать конфликтов.

Правовое регулирование труда сестринского персонала.

- «Я не буду этого делать! Это не моя обязанность!» - такую фразу можно нередко услышать, столкнувшись с трудовыми конфликтами в ЛПУ.

- В самом деле, где зафиксированы обязанности, которые принимает на себя работник, заключая трудовой договор с работодателем?

- Базовым документом, регулирующим трудовые правоотношения, является

Трудовой кодекс Российской Федерации (ТК РФ)

- Согласно ТК РФ работник, заключивший трудовой договор, принимает на себя определенные трудовые обязанности и объемы работ.

ТРУДОВЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Они бывают двух видов.

Первый вид – общие, они закреплены в ч.2 ст.21 ТК РФ:

- Добросовестно исполнять трудовые обязанности
- Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и трудовую дисциплину
- Выполнять установленные нормы труда и т.д.

Все общие обязанности носят обязательный характер вне зависимости от того, включены они в текст трудового договора или нет.

- Второй вид трудовых обязанностей, которые принимает на себя работник, - это его конкретные обязанности в определенной должности или специальности у данного работодателя.
- Чаще всего для их закрепления используют должостные инструкции, которые при приеме на работу рассматриваются в качестве приложения к трудовому договору и являются организационно-правовым документом.
- Работник должен быть под роспись ознакомлен со всеми локальными документами, в которых содержится информация о его трудовых обязанностях.

Виды ответственности работника

- Неисполнение правовых норм ведет к соответствующему, законодательно определенному наказанию.
- Статьей 192 ТК РФ установлено, что за совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить дисциплинарные взыскания.

Статья 192 ТК РФ установила следующие меры дисциплинарного взыскания

- ЗАМЕЧАНИЕ
- ВЫГОВОР
- УВОЛЬНЕНИЕ ПО СООТВЕТСТВУЮЩИМ ОСНОВАНИЯМ

- Кроме того, если неисполнение должостных обязанностей работником привели к прямому действительному ущербу для работодателя и установлена причинно-следственная связь между действиями работника и нанесенным ущербом, работник может быть привлечен еще и

к материальной ответственности.

- Дисциплинарная и материальная ответственность – это виды юридической ответственности, к которой работодатель может привлечь работника самостоятельно.
- Однако, исходя из характера неисполнения должностных обязанностей и последствий, к которым оно привело, может наступать административная и уголовная ответственность.
- В этом случае работника могут привлечь к ответственности через соответствующие правоохранительные органы.

Постановление Пленума Верховного СУДА РФ от 17.03.2004 г. № 2, основываясь на судебной практике, дает разъяснения о том, что относится к неисполнению трудовых обязанностей без уважительных причин:

- Отсутствие работника без уважительных причин на работе либо на рабочем месте (по данному основанию можно, например, уволить работника за постоянные опоздания, если причины опозданий неуважительные).
- Отказ работника, без уважительных причин, от выполнения трудовых обязанностей в связи с изменением в установленном порядке норм труда.
- Отказ или уклонение без уважительных причин от медицинского освидетельствования, а также отказ работника от прохождения в рабочее время специального обучения и сдачи экзаменов по охране труда, технике безопасности и правилам эксплуатации, если это является обязательным условием допуска к работе.
- Неприменение работником средств индивидуальной защиты, когда это является обязательным условием допущения к работе, также рассматривается как неисполнение им своих трудовых обязанностей и служит основанием для применения к нему мер дисциплинарной ответственности.

Выполнение врачебных назначений - важная составляющая функциональных обязанностей медицинской сестры.

- Что значит «выполняет врачебные назначения»?
- Значит ли это, что медсестра делает это автоматически, не думая?

Ответом на этот вопрос может служить следующая история

- Молодая девушка, госпитализированная в стационар с пневмонией, страдала еще и от невралгии тройничного нерва. Лечащий врач назначил ей инъекцию баралгина на ночь. Дежурившая в ночь медсестра обнаружила, что баралгина в отделении нет, и набрала в шприц анальгин (другое торговое название того же препарата). Не спросив пациентку о наличии аллергии на медикаменты, она ввела препарат. Анафилактический шок развился молниеносно! И уже через 15 минут девушка была мертва. При разборе дела выяснили, что пациентка при поступлении предупредила врача о непереносимости анальгина, о чем была сделана запись на обложке истории болезни! Тем не менее врач назначил препарат.

- На суде медсестра отрицала свою вину, ссылаясь на то, что просто выполнила назначение врача и не была обязана проверять его правильность. Суд не принял к сведению ее слова, отметив, что выполняя назначения врача, медсестра не может делать это бездумно! В пределах своей компетенции она ОБЯЗАНА проверять правильность назначения. Также в ее обязанности входит уточнение аллергоанамнеза.
- Медицинская сестра ДОЛЖНА ЗНАТЬ основные противопоказания для назначения препаратов и иметь представление о применяемых дозах.
- Учитывая вышеизложенное, суд признал виновной именно медсестру, а не врача, сделавшего назначение!

Споры по поводу общих трудовых обязанностей медсестры.

Немало недоумений вызывают споры и даже конфликты по поводу выполнения средними медработниками так называемых «общих трудовых обязанностей».

- *Почему я не могу поспать во время дежурства, когда нет работы?*
- *Вы не имеете права требовать, чтобы я делала прививки!*
- *Почему я должна носить бейджик на халате?*

- Вопросы о допустимости сна во время дежурства должны быть задокументированы в правилах внутреннего распорядка ЛПУ. И при составлении этих правил в данном случае необходимо руководствоваться письмом Минздрава № 02-19/21 «Об упорядочении организации труда медицинского персонала в ЛПУ», в котором подробно разъясняется, кто из медработников не имеет права спать на ночных дежурствах.

Напомню, что согласно этому документу дежурства без права сна несут:

- Весь медперсонал, работающий по оказанию скорой медицинской помощи, экстренной или неотложной хирургической, терапевтической и гинекологической помощи.
- Средний медперсонал психоневрологических отделений, родильных домов и детских больниц и отделений, а также больниц (отделений) для острозаразных больных.

По вопросу о прививках…

- Медицинским работникам профилактические прививки проводятся в соответствии с Национальным календарем прививок.
- Это обязательное требование, относящееся к числу общих трудовых обязанностей, равно как и прохождение профосмотров.
- От вакцинации освобождаются сотрудники, имеющие медотвод (т.е. имеющие соответствующую справку).

Зачем нужны бейджи?

- Существует такое понятие, как форменная одежда. Это не спецодежда, которую носят для защиты от вредных или опасных факторов производства.
- Ее смысл – в создании особой внутренней среды, внешне привлекательной, а главное удобной для пациентов, коллег и посетителей ЛПУ.

Этическое регулирование сестринской деятельности

- Выстраивание положительных взаимоотношений с коллегами и пациентами – одна из обязанностей медицинских сестер.
- Любое нарушение взаимоотношений (недопонимание, конфликт..)может помешать нормальному течению лечебно-диагностического процесса, а также способствовать возникновению медицинских (врачебных и сестринских) ошибок и ухудшить качество оказания медицинской помощи.
- От работника, который не умеет выстраивать доброжелательные отношения с пациентами и коллегами, стараются избавиться.

- Рассмотрим наиболее важные моральные нормы, регулирующие деятельность медицинских работников.

Уважение человеческого достоинства…

- В коллектив приемного отделения пришла новая медсестра. Со всеми говорит на повышенных тонах, грубит пациентам. На замечания коллег отвечает: «Я ваших красивых слов не знаю и не обязана разводить церемонии!»
- Коллектив написал жалобу на имя гл.врача, с просьбой уволить грубиянку. Но гл.врач ответил, что не знает по какой статье.
- Неужели нарушение морально-этических норм не является достаточным поводом?

- Отвечая на вопрос, начнем с того, что в должостной инструкции любой медсестры есть пункт о том, что работник должен выполнять требования Российского законодательства и в частности ФЗ № 323-ФЗ от 21.11.11 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». В ст.6 этого закона сказано о приоритете интересов пациента при оказании медицинской помощи, что реализуется путем соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медработников.
- Кроме того, в должостной инструкции имеется пункт о соблюдении медсестрой Этического кодекса медицинской сестры России, где сказано «…медсестра превыше всего ставит сострадание и уважение к жизни пациента». Кодекс не допускает проявление высокомерия, пренебрежительного или унизительного обращения с пациентом.
- Таким образом, уважительное отношение к пациенту перестало быть просто моральной нормой – оно закреплено ЗАКОНОМ, т.е. стало правовой нормой и за ее нарушение допускается дисциплинарное взыскание

- Особое замечание необходимо сделать по поводу высказывания медсестры-грубиянки, что она «ваших красивых слов» не знает. «Красивые», т.е. простые вежливые слова она обязана знать в соответствии с требованиями квалификационной характеристики по должности медицинской сестры.
- Таким образом, незнание обычных слов вежливости и неумение вести профессиональное общение является признаком профессиональной некомпетентности.
- Гл.врач может назначит внеочередную аттестацию, которая выдаст заключение о том, что компетенция медсестры не соответствует занимаемой должности, с последующим увольнением.

Уважение должно быть взаимным!

- Рассматривая проблему уважения чести и достоинства пациента, мы не должны забывать о чести и достоинстве медицинского работника. Им тоже может быть нанесен ущерб со стороны пациентов.
- В подтверждение приведу судебное разбирательство по иску медработника, которому нанесли оскорбление.

- При посещении детского отделения местной поликлиники некто Р., отец больного ребенка, прилюдно начал оскорблять сотрудницу регистратуры, используя нецензурные выражения.
- Медицинский регистратор не захотела терпеть оскорблений в свой адрес. Было возбуждено уголовное дело, и по итогам его рассмотрения мировым судьей, гражданин Р. был признан виновным в совершении административного правонарушения в соответствии с ч.1 ст.5.61 КоАП РФ (Кодекс об административных правонарушениях)
- Источник: Сибирский медицинский портал.

- Национальная медицинская палата, эксперты которой занимаются защитой прав медицинских работников, сообщает, что, к сожалению, медработники (и особенно сестринский персонал) по большей части не знают о своих правах и юридически неграмотны.
- Поэтому число исков невелико и большинство виновников в оскорблении врачей и медсестер остаются безнаказанными.

Национальная палата рекомендует…

Если Вас оскорбил пациент:

- 1. Самое главное – НЕ ОТВЕЧАЙТЕ оскорблением на оскорбление! Не редки случаи, когда пациенты намеренно провоцируют медработников на конфликт.
- 2.Призовите как можно больше свидетелей – как коллег, так и пациентов. Имейте в виду, что показания свидетелей, которые являются, по мнению суда, заинтересованными лицами, могут быть отвергнуты судом.
- 3. Если пациент начал Вас оскорблять, по возможности запишите оскорбления на диктофон Вашего телефона. Лучше, если Вы начнете запись со слов «Я м/с такая-то, записываю разговор с пациентом для защиты своих прав и сбора доказательств». Возможно, что сразу после этих слов ситуация кардинально изменится и пациент извинится. Если нет – такая запись будет хорошим доказательством
- 4.Вызовите полицию. Судьи, как правило, задают этот вопрос: «Вы вызывали полицию?». При отрицательном ответе они теряют к делу интерес.
- 5.Обратитесь с заявлением в прокуратуру.

Информирование пациента

- Федеральным Законом № 323-ФЗ признано право пациента принимать решения, связанные с его жизнью и здоровьем.
- Однако для того, чтобы принимать решения, пациент должен владеть информацией.
- И поэтому важнейшим правом автономного пациента признается право на получение правдивой информации о состоянии своего здоровья, методах лечения, диагностики и т.д.

Пример недопустимого нарушения этических норм при информировании пациента.

(из журнала «В помощь практикующей медицинской сестре»)

- Поздний вечер…В отделении все давно спят. Один из пациентов никак не уснет. Сегодня должен был прийти ответ гистологического исследования биопсии лимфатического узла. Он волнуется, не рак ли у него? Пациент ходит по коридору и мешает медсестре поспать. В раздражении она спрашивает его, в чем дело? Он просит ее посмотреть в ординаторской, нет ли результата гистологии. Медсестра находит и читает заключение. Увидев, что в нем нет ничего страшного, молча дает бланк пациенту. Прочитав заключение, больной не понял смысла терминов, и ему показалось, что речь идет об онкозаболевании. Медсестра ушла спать , а пациент, который не спал всю ночь, утром не смог встать с постели – у него развился геморрагический инсульт. В результате, пациент умер через несколько дней…

- В данном случае медсестра просто недооценила степень медицинской неосведомленности пациента. Это очень распространенная ошибка и поэтому специалисты в области коммуникации советуют медработникам, особенно медицинским сестрам, не использовать сложные медицинские термины в беседе с пациентами. Им надо объяснять все простыми, общеупотребимыми словами.

ПОМНИТЕ!

- Получение информированного согласия пациента на проведение диагностических и лечебных процедур является обязательным условием при их выполнении.
- Неполучение согласия на вмешательство может рассматриваться как нарушение законодательства об охране здоровья, а значит, как нарушение должостных обязанностей медицинского работника.

Нужно ли медсестре получать согласие пациента при выполнении врачебных назначений?

При выполнении манипуляций, совершенно недопустимы, с точки зрения прав пациента на информированное согласие, молчаливые действия медсестры.

Пример конфликта…

(из журнала «В помощь практикующей медицинской сестре»)

- Медсестра молча вошла в палату. Подошла к больному, взяла его за руку, начала освобождать ее от рукава, чтобы провести внутривенную инфузию. В этот момент пациент, генерал в отставке, спросил: «Простите, а что Вы, собственно, делаете?»
- Медсестра начала объяснять, что выполняет назначения врача, ставит капельницу. «Какую еще капельницу? Кто Вам позволил? Я согласия на это не давал!»
- Разразился скандал. Генерал заявил, что считает случившееся грубым нарушением прав и он это так не оставит!
- На следующий день пациент пожаловался гл.врачу, написал в местную газету и т.д.
- Гл.врач объявил медсестре выговор.
- Законно ли вынесенное дисциплинарное взыскание?

- Безусловно, законно.
- В данном случае было нарушено право пациента на информированное согласие, соблюдение которого гарантирует закон, и это входит в должостные обязанности медицинских работников.

- Просто надо иметь в виду, что на крупные процедуры пациент дает согласие в письменной форме, а на мелкие вмешательства (инъекции, очистительную клизму, термометрию, взвешивание и т.п.) он дает согласие невербально, т.е. своими действиями, выполняя указания медсестры.

Конфиденциальность… или медицинская тайна с юридической точки зрения.

- В уголовном праве нет специальной статьи о врачебной тайне, но выделено преступление, названное «нарушение неприкосновенности частной жизни».
- Часть 2 ст.137 УК РФ предусматривает уголовную ответственность за нарушение неприкосновенности частной жизни, «совершенное лицом с использованием своего служебного положения».
- Под эту статью могут попасть случаи, когда медработник передает третьим лицам медицинскую документацию, содержащую сведения о пациенте, фотографирует пациента без его согласия…
- Нарушителю грозят штраф, лишение права заниматься медицинской деятельностью и даже арест.

Умышленное нарушение врачебной тайны…

(по материалам журнала «В помощь практикующей медицинской сестре»)

- В больницу попал знаменитый актер. Журналисты атакуют лечебное учреждение, стремясь получить скандальную информацию, фото или чье-нибудь интервью. Охрана их не пропускает. Один из журналистов заметил медсестру, идущую на дежурство, и попросил ее, за определенное вознаграждение, сделать фото больного актера и «скинуть» ему по электронной почте. «Это же преступление!» - заявила медсестра и категорически отказалась от предложения.
- Эта история произошла в одной из московских больниц.
- К сожалению, фото все-таки были сделаны и опубликованы – у другого медработника моральные ценности оказались не столь высоки.
- Известна и другая история, которая закончилась уголовным делом и реальным наказанием, когда медсестра похитила из регистратуры и передала третьим лицам амбулаторную карту местного ответственного работника.

Неумышленные нарушения врачебной тайны.

- В маршрутном такси небольшого городка ехали две медсестры. Они увлеченно и довольно громко обсуждали прошедший рабочий день, даже не замечая, что называют имена пациентов, диагнозы и вмешательства.
- Пассажирка, сидящая рядом, оказалась соседкой одной из пациенток, о которой шла речь.
- В результате, история получила широкую огласку и пациентка, информация о болезни которой стала достоянием общественности, подала в суд, требуя возместить ей моральный ущерб.

«Медицинские» селфи и врачебная тайна

- Последнее время общество столкнулось с относительно новым явлением, которое грозит массовыми нарушениями врачебной тайны.
- Речь идет о так называемых «медицинских» селфи.
- Вспомним случай, широко обсуждавшийся в российских СМИ.

- ТАСС сообщило о том, что прокуратура Свердловской области ведет проверку инцидента с участием медсестры из Нижнего Тагила, которая опубликовала в соцсетях селфи на фоне пациента в операционной (Любительницей фотографироваться во время проведения операций оказалась 36-летняя Мария Ш.) .
- К счастью, эта история закончилась без уголовного дела – медсестру спасло то, что личность пациента нельзя было опознать. Но если бы пациент был узнаваем, прокурор был готов открыть уголовное дело по статье 137 УК РФ.
- Минздрав также рекомендовал разобрать данный случай на совещаниях во всех больницах Нижнего Тагила, чтобы на примере объяснить другим медицинским сотрудникам недопустимость таких проступков. Несмотря на то что пациенту не был нанесен урон, поступок медсестры считается неэтичным.

Моральные требования к себе и своим коллегам

Компетентность медицинской сестры.

…Главная медсестра заставляет нас ходить на различные конференции и семинары, даже писать статьи в сестринские журналы! Для тех кто этого не делает, она вместе с гл.врачом грозят провести внеочередную аттестацию и уволить.

Неужели они имеют на это право и мы обязаны тратить на эти мероприятия наше свободное время?…(из письма в редакцию журнала «Сестринское дело»)

- В ст.2 Этического кодекса медицинской сестры России сказано, что основным условием сестринской деятельности является профессиональная компетентность.
- Её профессиональный долг – обладать компетенциями (знаниями и умениями), которые позволят ей квалифицированно выполнить то, что она обязана делать как медсестра, работая с пациентом.
- Нередко при разборе сестринских ошибок медсестра, пытаясь защититься от обвинений, в оправдание говорит, что она не знала, как поступить, что делать или что у нее не получилось выполнить необходимые действия.
- Однако эти оправдания не могут быть приняты, если знания и умения, об отсутствии которых говорит медсестра, входили в программу ее обучения, она сдавала по ним зачеты, тесты, а ее коллеги обладают ими и успешно используют в своей профессиональной деятельности.
- При таких обстоятельствах отсутствие необходимых знаний и умений нельзя назвать случайностью или несчастным случаем.

- Будучи взрослым, ответственным человеком, профессионалом, медицинская сестра обязана сознавать, что не имеет права подходить к пациенту, не обладая необходимой компетенцией.
- Таким образом, моральный долг медработника быть компетентным профессионалом является также его обязанностью, пренебрежение которой может привести к возникновению правовой ответственности.
- Не знал то, что обязан знать, – виноват. Не умеешь делать то, что должен уметь делать, – опять виноват.

- Работодатель имеет полное право усомниться в компетентности работника, который не повышает своей квалификации, не участвует в учебных мероприятиях, не ведет наставнической или преподавательской деятельности, не участвует в работе над составлением отчетов, не пишет статей для профессиональных журналов.
- Столкнувшись с проявлениями некомпетентности медсестры гл.врач имеет возможность уволить ее как некомпетентного работника. Он имеет право провести внеочередную аттестацию с целью установления ее профессиональной компетенции. Требования к компетентности работника содержатся в квалификационной характеристик по его должности.

- Еще один показатель нашей готовности к работе – способность совершить волевое усилие, чтобы услышать пациента, вникнуть в его слова, увидеть его нужду в сестринской или врачебной помощи.

- К сожалению, многие медицинские ошибки и упущения – это следствие рассеянности, отсутствие сосредоточенности и отвлечение внимания на посторонние предметы.
- Каждое из перечисленных состояний – признак неумышленной вины перед пациентом.
- Мы виноваты в том, что не сделали усилия, чтобы понять проблемы пациента, уловить изменения в его состоянии, обратить внимание на необычную реакцию на вводимое лекарство и т.д.
- Пациент, который обращается за помощью, надеется, что мы, медицинский персонал, серьезно отнесемся к его боли. Именно поэтому такое возмущение вызывают «веселые» селфи медработников на рабочих местах на фоне пациентов. Ведь они ждут сострадания и внимания, а видят шутки и приколы.

Медицина – это любовь…
Иначе она ничего не стоит!
Я могу повторить это вновь и вновь,
Зная, что со мною можно поспорить!
Любовь?!!! Когда платят порой гроши,
А дежурство в ад превращается?!
Я отвечу – за деньги не купишь тепло души,
А доброе добром возвращается!
Великое счастье в глазах видеть свет,
Когда боль смог унять или жизнь спасти.
И еще Гиппократ нам оставил завет:
«Самое главное не навреди»!
Дорогие сестры и братья милосердья,
Пусть не черствеют души и пусть горят сердца!
Свой долг нелегкий с честью выполняйте,
Несите свет любви через года!
С.В.Иноземцева

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!