

**Культура поведения и  
этика отношений  
медицинских  
работников между  
собой и с пациентами**

17в англ. врач Сайднэм высказал:  
«Врач должен обходиться с каждым  
больным так, как он хотел бы, чтобы  
обходились с ним самим при  
аналогичном заболевании»



**Независимо от того, где трудится медицинский работник, можно выделить два основных вопроса при рассмотрении проблемы этики его поведения:**

- соблюдения правил внутренней культуры: отношение к труду, соблюдение дисциплины, бережное отношение к общественному достоянию, дружелюбие и чувство коллегиальности;
- соблюдение правил внешней культуры поведения: приличие, умение общаться, вкус и соответствующий внешний вид (внешняя опрятность, необходимость следить за чистотой своего тела, одежды, обуви, отсутствие чрезмерных украшений и косметики, безупречная спецодежда и т.д.).

Все эти составляющие создают **медицинский этикет.**

К правилам внешней культуры относятся также приветливость и умение общаться с коллегами и пациентами в соответствии с обстоятельствами и т.д.

Одним из требований внешней культуры поведения является требование взаимной вежливости. Это прежде всего необходимость приветствия друг друга, не сопровождающееся фамильярностью. Молодая медицинская сестра, приветствуя пожилого человека или человека, занимающего более высокую должность, или беседуя с ними, должна встать.

Очень важно быть выдержанным и тактичным, владеть собой и учитывать желания других. Беседуя с коллегой, особенно старшим по возрасту, нужно выслушать собеседника, а затем, если в этом есть необходимость, спокойно возразить, но без грубости и личного недовольства, так как это не способствует решению вопросов, а свидетельствует о бестактности и несдержанности. Беспардонным и неуместным является громкий разговор в медицинских учреждениях, не говоря уже о выяснении личных отношений.

Умение ценить свое и чужое  
время является  
свидетельством внутренней  
собранности и  
дисциплинированности.  
Внешняя культура  
поведения каждого  
сотрудника не только  
полезна для коллектива, но  
и украшает его.

- ❖ Сплоченность, дружеское взаимопонимание, нормальные отношения между всеми членами коллектива, соблюдение соответствующей субординации, уважение труда каждого сотрудника, дух честной и открытой критики создают соответствующий **психологический климат**, благотворно влияют на качество труда. Интриги разрушают коллектив, он распадается на враждующие группы, подобное настроение нередко передается пациентам. Часто внутренней причиной интриг является **карьеризм** или иная корыстная направленность отдельных работников, которые могут дискредитировать членов коллектива.
- ❖ Пациенты очень тонко чувствуют отношения между врачом и медицинской сестрой и быстро на них реагируют. Доброжелательные взаимоотношения медицинских работников укрепляют веру пациентов в них, а их готовность своевременно оказать необходимую квалифицированную помощь повышают авторитет коллектива.
- ❖ В некоторых случаях грубость и бестактность медицинской сестры может быть вызвана неправильным поведением врача, но и в такой ситуации следует соблюдать **этику взаимоотношений**

## В структуре общества большое значение имеет трудовой коллектив

- ❖ Значительную роль в укреплении сплоченности коллектива медицинских сестер играет старшая медицинская сестра, которая, хорошо зная характерные особенности, семейно-бытовые условия и другие факторы медицинских сестер, во всех сложных ситуациях может найти правильное решение.
- ❖ В тех коллективах, где преобладают добрые товарищеские отношения между сотрудниками, где придерживаются хороших традиций, каждый работник чувствует полезность и важность своего труда в общем благородном деле предотвращения заболеваний и лечения населения.



Пациенты нередко делятся с медицинскими работниками, которые их обслуживают, своим горем. Опытный и мудрый медицинский работник всегда найдет теплое и ободряющее слово. А оно иногда не менее важно, чем назначенное лечение. Между пациентом и медицинским работником в таких случаях возникает чисто человеческое взаимопонимание. Следует помнить о том, что факты интимного характера нельзя разглашать.

Значительным проступком является тот факт, когда медицинская сестра забыла или просто не захотела по назначению врача посетить в установленный день тяжелобольного на дому. Кроме того, сам характер **участковой работы** – многочисленные контакты с большим количеством пациентов и их родных – требует большого нервно-психического и физического напряжения.

Однако бывают случаи, когда медицинский персонал грубо обращается с пациентом, долго не реагирует на просьбы помочь ему.

Медсестры иногда позволяют бесцеремонное отношение к пациентам, делают замечания, когда пациент замешкался во время процедуры. На такие факты надо обращать особое внимание, так как недостойный пример бывает «заразным», особенно для молодых сотрудников.

Замечания младшему по должности необходимо делать корректно, не в присутствии пациента. Когда старшие медработники избегают делать замечания, чтобы не испортить отношений, этим они не способствуют нормализации климата в коллективе, а наоборот, могут своей безответственностью их усложнить.

Медицинская сестра обычно постоянно находится около пациентов, непосредственно общается с ними и поэтому должна всегда учитывать психические особенности, чувства, переживания, суждения и учитывать их психосоматическое состояние. Для лучшего понимания состояния пациента и характера его переживаний медицинской сестре необходимо также знать его социальное, семейное и должностное положение.

При общении медицинских сестер с пациентом большое значение имеет чуткость, т.е. умение внимательно выслушать пациента и желание понять его переживания. Такое отношение поднимает настроение, отвлекает пациента от гнетущих мыслей о неутешительном прогнозе заболевания. Важно при этом подбадривать пациента сочувственным словом, убедить в необоснованности его опасений.

- ✓ К важным вопросам медицинской этики принадлежит этика отношений, в том числе и отношение медицинских сестер к родным и близким пациента. Особая нагрузка на медицинскую сестру приходится в дни передач и посещений. Иногда назойливые вопросы могут раздражать, вызывать недовольство, желание избегать контакта с посетителями, но в таких случаях нужно поставить себя на место этих людей.
- ✓ Бестактное поведение медицинского работника может привести к появлению обоснованной жалобы и к выводу, что культура и качество обслуживания в этом отделении или больнице на невысоком уровне. Мнение родных передается пациенту, вызывает у него негативное отношение и недоверие к персоналу и существенно отражается на его нервно-психическом соматическом состоянии.
- ✓ Беседа медицинской сестры с родными не должна выходить за рамки ее компетенции. Если родные ставят вопрос о характере заболевания, возможного прогноза, то медицинская сестра должна предложить обратиться за разъяснением к врачу.
- ✓ Если медицинская сестра в момент обращения родственника не может уделить ему должного внимания, то она должна вежливо извиниться, объяснить, что у нее срочная работа и попросить назначить другое время встречи.

Медицинский персонал обязан не только придерживаться этико-деонтологических традиций, сложившихся в медицинском учреждении, но и укреплять их в соответствии с повышением своего профессионального и культурного уровня.

Таким образом, культура поведения и этика взаимоотношений медицинских работников между собой и с пациентами является чрезвычайно важной составляющей всего лечебного процесса и в значительной мере способствует повышению имиджа медицинского учреждения.