



Российская Федерация
Министерство здравоохранения Нижегородской области

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Нижегородской области
«Станция скорой медицинской помощи г. Нижнего Новгорода»
(ГБУЗ НО ССМПНН)

П Р И К А З

г.Н.Новгород

18.05.2022

№ 38-ах

**О введении в действие стандартизированной операционной процедуры
«Правила коммуникации с пациентом и окружающими его людьми при оказании скорой медицинской помощи»**

В целях оказания скорой медицинской помощи с соблюдением прав пациента, а также правил этики и деонтологии сотрудниками выездных бригад скорой медицинской помощи ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г.Нижнего Новгорода» (далее – ГБУЗ НО ССМПНН) п р и к а з ы в а ю:


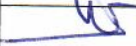
1. Ввести в действие стандартизированную операционную процедуру (далее – СОП) «Правила коммуникации с пациентом и окружающими его людьми при оказании скорой медицинской помощи».

2. Заведующим подстанций скорой медицинской помощи ГБУЗ НО ССМПНН ознакомить сотрудников выездных бригад СМП под роспись и организовать работу в соответствии с СОП «Правила коммуникации с пациентом и окружающими его людьми при оказании скорой медицинской помощи». В срок до 01.06.2022 представить отчет о проделанной работе заместителю главного врача по организационно-методической работе Пиногоровой К.А.

Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.В.Голубев

ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г.Нижнего Новгорода»			
Название документа:	Правила коммуникации с пациентом и окружающими его людьми при оказании скорой медицинской помощи		
Утвержден:	<i>Приказом ГБУЗ НО ССМПНН от 18.05.2022 № 38-ак</i>		
Дата утверждения:	<i>19.05.2022</i>		
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>подпись</i>
	<i>Заместитель главного врача по оргметод работе</i>	<i>Пиногорова К.А.</i>	
Согласовано:	<i>Главный врач</i>	<i>Голубев И.В.</i>	
Дата согласования:	<i>19.05.2022</i>		
Ответственный за исполнение:	<i>Заведующие подстанций СМП</i>		
Дата введения в действие:	<i>19.05.2022</i>		

Нижний Новгород, 2022 г.

Правила коммуникации с пациентом и окружающими его людьми при оказании скорой медицинской помощи

1. **Цель:** Оказание скорой медицинской помощи с соблюдением прав пациента, а также правил этики и деонтологии организацией скорой медицинской помощи (далее – ОСМП) для снижения риска нежелательных исходов (жалобы и обращения пациента или его окружения) при оказании скорой медицинской помощи пациентам (далее – СМП).

2. **Область применения:** Выполнение правил обязательно для всех сотрудников ОСМП.

3. **Ответственность:** все сотрудники ОСМП несут ответственность за соблюдение данным Правил.

4. Определения:

Пациент - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.

Права пациента - это специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека, регулируемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.

5. **Ресурсы:** документ, удостоверяющий личность пациента (удостоверение личности, паспорт, свидетельство о рождении).

6. Документирование:

1) Карта вызова бригады скорой медицинской помощи (Форма №110/у);

7. Сопроводительный лист (Форма №114/у).

8. Описание Правил:

1) Все переговоры с пациентом и его окружением ведет сотрудник, назначенный ответственным(старшим) на бригаде СМП.

2) При контакте с пациентом и окружающими его людьми необходимо быть спокойным, доброжелательным и внимательным, избегать конфликтов.

3) Бригада ОСМП должна быть оснащена всем необходимым медицинским оборудованием и укладками.

4) В своей работе бригада СМП руководствуется правилами приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи, которые реализуются путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников ГБУЗ НО ССМПНН;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования времени;

4.1.) Во избежания проявлений агрессии со стороны встречающего/членов семьи пациента:

- не следует идти к пациенту впереди встречающего, поскольку вы заранее не знаете обстановку на вызове.

- если на месте вызова пациента окружают люди, независимо от их поведения нужно вежливо попросить их пропустить вас к пациенту. Ни в коем случае не следует отвечать на возможные упреки окружающих.

- перед началом осмотра пациента необходимо устно согласовать с ним присутствие при этом посторонних людей.

- в условиях, когда агрессивное поведение окружающих представляет угрозу для бригады скорой медицинской помощи, необходимо:

Покинуть место оказания помощи или укрыться от нападающих;

Сообщить о возникшей ситуации в оперативный отдел ГБУЗ НО ССМПНН с помощью средств связи (по рации, по телефону, по планшету), используя короткое кодовое сообщение «23 (двадцать три)», по возможности указав детали происходящего. Использовать «тревожную кнопку» на планшете, в автомобиле СМП;

Вызвать сотрудников Росгвардии (полиции), по возможности.

- при наличии на месте вызова домашних животных различных видов и пород (в частном секторе – также выполняющих функцию охраны собственности) необходимо убедить встречающих/окружающих/членов семьи убрать животных на безопасное расстояние от оказывающих помощь сотрудников бригады СМП либо закрыть их в соседних помещениях (клетках). Присутствие различных животных на месте вызова является потенциальным риском профессионального травматизма среди сотрудников бригад СМП. А также мешает оказанию помощи пациенту в полном объеме.

4.2.) Если пациент/член семьи/встречающий раздражен длительным ожиданием бригады СМП, следует предложить встречающему отложить разговор на время после оказания помощи пациенту.

5) Общение с пациентом начать со слов: «Здравствуйте. Что Вас беспокоит?» (вопрос «Что случилось?» задавать только при выезде на травму или несчастный случай). Необходимо представляться, сообщая номер выездной бригады СМП, при отсутствии бейджа либо другой информации о приехавшей бригаде СМП.

6) Не проявлять негативного отношения к полученной информации, какой бы абсурдной или лишней она не казалась.

7) Любое медицинское вмешательство осуществляется только с согласия пациента (добровольное информированное согласие. Оформленное письменно).

8) Пояснять свои действия кратко, в доступной форме представлять полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, без лишних специальных деталей;

9) Необходимо помнить о праве пациента на отказ от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках). Отказаться от медицинского вмешательства имеют право:

- сам пациент с 15-летнего возраста (несовершеннолетний, страдающий наркоманией, старше 16 лет);
- родители в отношении детей до 18 лет;
- опекуны, попечители пациента;
- законные представители в отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными.

10) При отказе от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках):

- предупредить пациента в доступной для него форме о возможных последствиях отказа.

- отказ от медицинского вмешательства оформить в карте вызова, заверить подписью пациента, либо законного представителя с указанием его фамилии.

- при отказе пациента от подписи, зафиксируйте отказ в карте вызова, заверив подписью двух сотрудников бригады и/или представителя пациента.

11) В случаях, когда состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах пациента решает непосредственно врач (фельдшер) с последующим уведомлением старшего врача смены оперативного отдела ГБУЗ НО ССМПНН.

12) При отказе одного из родителей или иного законного представителя лица, не достигшего 18 лет, либо законного представителя лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, от медицинского вмешательства, необходимого для спасения его жизни, медицинская организация имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица.

13) Принудительное медицинское вмешательство (осмотр, оказание медицинской помощи, госпитализация) возможно только в отношении пациентов, представляющих социальную опасность для себя и окружающих. Осуществляется **только** выездной специализированной психиатрической бригадой СМП в соответствии с действующим законодательством.

14) При требовании пациента выполнить необоснованные или ненужные с медицинской точки зрения действия необходимо отказать, уверенно пояснив свой отказ. Если пациент неудовлетворен пояснением, сообщить ему о праве подать обращение/жалобу (устно по телефону старшему врачу оперативного отдела, заведующему подстанцией, письменно). В случае поступления жалобы от пациента или его окружения по обстоятельствам обслуживания вызова бригадой организации скорой медицинской помощи разбор данной жалобы будет проведен согласно Правилам управления жалобами и обращениями ОСМП.

Нормативные документы:

Приказ Минздрава РФ от 08.04.1998 N 108 "О скорой психиатрической помощи" (вместе с "Положением о врачебных и фельдшерских бригадах скорой психиатрической помощи", "Методическими рекомендациями по организации работы бригад скорой психиатрической помощи") (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)