

ПРОТОКОЛ

семинарского занятия по противодействию коррупции

г.Талдыкорган

17 апреля 2026 года

Комплаенс служба ГКП на ПХВ «Областной центр психического здоровья» ГУ «Управление здравоохранения области Жетісу» объявила о начале проведения семинарского занятия.

Присутствовали: коллектив Областного центра психического здоровья в онлайн режиме.

Докладчик: комплаенс-офицер Садыкова А.С.

Повестка дня:

Правовые и этические основы взаимодействия медицинского персонала с пациентами. Этическая культура в медицине: принципы «нулевой терпимости» и стандарты общения.

Докладчиком даны разъяснения, что формирование культуры «нулевой терпимости» в медицинских учреждениях подразумевает бескомпромиссное отношение к любым нарушениям: от грубости персонала до коррупции, а также обеспечение высокого уровня этики общения с пациентами, основанного на уважении и эмпатии.

Формирование «нулевой терпимости».

Политика «нулевой терпимости» направлена на создание безопасной и прозрачной среды. Она включает следующие направления:

- **Искоренение правонарушений:** Принятие жестких мер к любым проявлениям коррупции или неэтичного поведения.
- **Прозрачность и открытость:** Повышение доверия пациентов через понятные правила взаимодействия.
- **Развитие культуры нетерпимости:** Обучение персонала нормам профессиональной этики и деонтологии.
- **Обеспечение безопасности:** Принцип, направленный на устранение травмы или насилия.

Этика общения с пациентами.

Этика общения — это фундамент, на котором строится доверие между врачом и пациентом. Основные принципы включают:

- **Уважение и эмпатия:** Пациентоориентированный подход, учет потребностей и эмоционального состояния.
- **Приветствие и знакомство:** Врач должен представиться, установить зрительный контакт и не отвлекаться во время приема.

- **Использование открытых вопросов:** Поощрение пациента к рассказу о своих жалобах, внимательное выслушивание без перебивания.
- **Понятный язык:** Объяснение медицинских терминов, избегание профессионального жаргона.
- **Правило «не навреди»:** Профессиональное поведение, забота и чуткость.

Рекомендации по этикету общения (2025-2026)

1. **Обращение по имени и отчеству:** Замена обезличенных обращений («женщина», «мужчина») на вежливое обращение по имени.
2. **Партнерская модель:** Совместное принятие решений о лечении, признание пациента экспертом в своем самочувствии.
3. **Приватность:** Соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности.
4. **Культура речи:** Замена фразы «Ваша проблема» на «наша с Вами ситуация» или «наш вопрос».

Соблюдение этих норм обеспечивает не только качество медицинской помощи, но и эмоциональный комфорт как пациента, так и медицинского работника.

Вопросов к докладчику не поступило.
Семинарское занятие объявлено закрытым.

Комплаенс-офицер



Садыкова А.С.