

**«БЕКІТЕМІН»  
«Шал ақын ауданының аудандық ауруханасы» ШЖҚ КМК  
директорының м.а.**

**Н.Е. Абуов**

**2024 жылғы 16 тамыз**



**«Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің денсаулық сақтау  
басқармасы» КММ  
«Шал ақын ауданының аудандық ауруханасы» ШЖҚ КМК  
«Медицина қызметкерлерінің этика мен деонтологияны сақтау»  
кейсі**

**Сергеевка қаласы**

**2024 ЖЫЛ**

## Мазмұны:

1. Медицина қызметкерлерінің этикасы мен деонтологиясының ұғымы
2. Медицина қызметкерлерінің этикасы мен деонтологиясының принциптері
3. Қарым-қатынас орнату ережелері
4. Этика және деонтология: мәселелерді шешу

Медициналық персоналдың кәсіби қызметі көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша ғана емес, сонымен қатар этика мен деонтология қағидаттарына сәйкес оның мінез-құлқы бойынша да бағаланады.

Этикалық - деонтологиялық принциптерді қатаң сақтау медицина қызметкерлерінің кәсібилігінің маңызды критерийі және пациенттердің адалдығын арттыру бағдарламасының ажырамас бөлігі болды. Әр дәрігер науқастармен, олардың туыстарымен қарым-қатынасты қалай құру керектігін және әріптестерімен қалай дұрыс қарым-қатынас жасау керектігін білуі керек.

### Медицина қызметкерлерінің этикасы мен деонтологиясының ұғымы

«Медициналық этика» ғылыми пәні медицина қызметкерлерінің кәсіби қызметі тұрғысынан әлеуметтік негізделген моральдық принциптерін көрсету жүйесімен ұсынылған. Этикалық нормалар биоэтиканың (өмір этикасы) бөлігі болып табылады және парыз, қадір-қасиет, ар-намыс және ар-ождан ұғымдарын қамтиды.

Мейірбике өзінің рухани жылулығымен, сабырлығымен, шыдамдылығымен, оптимистік көзқарасымен және жауапкершілігімен науқастардың сенімін оятады, олардың қалпына келуіне сенімділік береді. Медицина қызметкерлерінің ішкі қасиеттері оның қалпында, іс-қимылында, бет-әлпетінде, сөйлеуінде және көзқарасында көрінеді.

Деонтология («Қарыз туралы ғылым») – бұл медицина қызметкерінің кәсіби мінез-құлқының моральдық белгілері. Бұл бөлім этикалық мәселелердің шешімдерін және олардың алдын алу жолдарын ұсынады. Деонтология мейірбикеге келесі талаптарды қояды:

- субординация;
- метадеректердің құптылығы;
- емдеу-диагностикалық процестің барлық қатысушыларына құрметпен, әдептілікпен қарау;
- өз құзіреті шегінде кәсіпқойлық.

Этика және деонтология медициналық персоналдың этикалық кодексінде толық көрсетілген. Оны күнделікті жұмысты орындау кезінде ЕАМ қызметкерлері басшылыққа алуы керек. Науқастарға немқұрайлы (немқұрайлы) көзқарасты мейірбикенің жеке қасиеттерімен, өмірлік

қиындықтармен және басқа жағдайлармен ақтауға болмайтынын бірден байқаймыз.

## **Медицина қызметкерлерінің этикасы мен деонтологиясының принциптері**

Медициналық қоғамдастықта халыққа медициналық қызмет көрсетуге қойылатын жоғары талаптар жағдайында этика, деонтология принциптері туралы көбірек айтылуда. Мейірбикенің жұмыс орнындағы мінез-құлқы мейірімділікке, барлық науқастарға әділ көзқарасқа, сондай-ақ медициналық көмектің толықтығына және жеке тұлғаны (автономияны) құрметтеуге негізделген.

### **Медициналық көмектің толықша принципі**

Денсаулық сақтау жүйесінің қолданыстағы заңнамалық базасын, сондай-ақ этика мен деонтологияны басшылыққа ала отырып, дәрігер өз құзыреті шеңберінде медициналық қызметтерді толық көлемде ұсынады.

Бұл медицина қызметкерінің міндетті екенін білдіреді:

\* халықтың барлық топтарына медициналық көмек көрсету кезінде кәсібилік таныту;

\* жоғары сапалы емдеу-диагностикалық көмек, оңалту/паллиативтік шаралар, профилактика үшін ЕАМ -ғы барлық құралдар мен медициналық әдістемелерді пайдалану.

Халыққа көрсетілетін медициналық көмектің сапасын арттыру үшін Денсаулық сақтау министрлігі үздіксіз медициналық білім беру жүйесін әзірледі. Әр бес жыл сайын медицина қызметкерлері, оның ішінде мейірбикелер де біліктілікті арттыру курстарынан өтуі керек.

### **Автономия принципі**

Этиканың бұл негізгі элементі пациентті жеке тұлға ретінде құрметтеуге негізделген. Бұл келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

\* науқас азаматты мейірбике қойылған міндеттерді орындау құралы немесе құралы ретінде қабылдамайды. Науқас-мақсат болып табылады;

\* науқастардың жеке деректері мен олардың аурулары туралы мәліметтердің құпиялылығын сақтау маңызды. Пациенттерді олардың келісімінсіз суретке түсіруге болмайды (тіпті кәсіби қызмет туралы есеп үшін де) ;

\* мейірбике науқастың саяси және діни көзқарастарына құрмет көрсетуге, оның мәдени дәстүрлеріне шыдамдылықпен қарауға міндетті;

\* пациенттің өзі емдеу-диагностикалық үдеріс туралы шешім қабылдауға құқылы. Ол ұсынылған медициналық қызметтерден бас тарта алады;

\* медициналық көмек көрсетер алдында науқастан медициналық араласуға ерікті келісім алу қажет;

\* дайындық кезеңінде мейірбике пациентпен тағайындалған процедуралардың кейбір жағдайларын талқылайды;

Ауыр, психиатриялық және жас науқастарды емдеу туралы шешім қабылдауға олардың заңды өкілдері жауапты.

### **Әділдік принципі**

Медициналық қызмет көрсету кезінде азаматтарды әлеуметтік жағдайы, ұлты, кәсібі, табыс деңгейі және басқа да мән-жайлары бойынша кемсітуге орын жоқ.

Дәрігерлер сияқты, мейірбикелер де Гиппократ антының «Зиян келтірме» - негізгі хабарламасын сақтауға міндетті. Бұл пациенттің өзіне де, үшінші тұлғаларға да қатысты. Егер науқастың туыстары (оның қабілеттілігі жағдайында) керісінше шешім қабылдауды талап етсе, дәрігер науқастың пікірін ұстануға міндетті.

### **Мейірімділік принципі**

Этика және деонтология аясында мейірбикелер «Жақсылық жаса» атты Парацельс принципін сақтауға міндетті. Мейірбикелік мейірімділік - бұл ешқандай зиян келтірмейтін игіліктер. Осы қағида бойынша келесі қондырғылар жүзеге асырылады:

- \* науқасқа қатысты мейірбике ұқыптылық пен сезімталдықты көрсетеді;
- \* оның барлық кәсіби әрекеттері науқас адамның игілігіне бағытталған;
- \* пациент процедураны ауыстыруға қабілетті және дайын болған жағдайда ғана медициналық қызмет көрсетіледі;
- \* таңдалған емдеу әдістері науқастың жағдайының ауырлығына қатаң сәйкес келеді.

Этика мен деонтологиядағы мейірімділік принципі мейірбикелерге ауыр процедуралардан бас тартуға мүмкіндік бермейді.

### **Қарым-қатынас орнату ережелері**

Медициналық тәжірибедегі мейірбикелік деонтология нормалары емдеу-диагностикалық қызметке қатысушылардың барлығына қолданылады. Әр тараппен өзара әрекеттесудің өзіндік нюанстары бар.

Қызметкердің сенімді және шешуші үні (дәрігер, мейірбике) сенімділікті оятады. Науқаспен қарым-қатынас қоршаған ортаны ескере отырып жасалуы керек: оның білімі, жұмыс орны, өмір сүру жағдайлары және т.б. барлық пациенттер түсіністікке, жанашырлыққа және қамқорлыққа ұмтылады. Бірақ олардың қисынсыз талаптары қатаң түрде қабылданбауы керек.

### **«Мейірбике – науқастың туыстары» қарым-қатынасы**

Мейірбикенің науқастың жақындарымен әңгімесі этика және деонтология бойынша регламенттерді ескере отырып жүргізіледі:

\* туыстары тым эмоционалды сөйлесе де, мейірбике ұстамдылықпен сөйлесуге міндетті. Жанжал тудыруы мүмкін сәттерді әдептілікпен айналып өтуді үйрену керек;

\* дәрігер тақырыптарды өз құзыреті шегінде ғана талқылауға құқылы. Мейірбике аурудың белгілері бойынша алдын-ала диагноз қоюға құқылы емес. Ол әдеттегі жағдайларды қоспағанда (бас ауруы және т.б.) емдеу нұсқаларын ұсына алмайды. Мейірбике денсаулық жағдайы, алдын алу, ауру және аурудың болжамы туралы барлық сұрақтарды емдеуші дәрігерден сұрауға кеңес береді;

\* науқасқа күтім жасайтын адамдарға мейірбике қарапайым сөздермен егжей-тегжейлі түсіндіріп, пациентке күтім жасау үшін осы немесе басқа манипуляцияларды қалай дұрыс орындау керектігін көрсетуі керек.

Мейірбике кейбір кездерде бос емес және науқастың жақындарына көп көңіл бөле алмайтын кездер болады. Медициналық этика мен деонтологияны сақтау үшін сұраққа қысқаша жауап беру, жұмыспен қамтудың себебін әдептілікпен түсіндіру және қажет болған жағдайда егжей-тегжейлі сөйлесуге уақыт бөлу қажет.

#### **«Мейірбике-дәрігер» қарым-қатынасы**

Қызметтің тиімділігі мейірбике мен дәрігердің қарым-қатынасына тікелей байланысты. Сондықтан сындарлы қарым-қатынасқа бейімделу, этика мен деонтология ережелерін сақтау маңызды.

Мейірбикелер үшін келесі бағыну ережелері қолданылады:

\* лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес дәрігердің тағайындаулары мен нұсқаулары әртүрлі манипуляцияларды жүргізудің белгіленген алгоритмдеріне сәйкес нақты және уақытында орындалады;

\* тіпті жас, тәжірибесіз дәрігерлерді құрметтемеуге жол бермеу;

\* науқастың әл-ауқатының күрт өзгеруі және басқа да күтпеген жағдайлар туралы дереу дәрігерге хабарлау;

\* емдеу тағайындауларының орындалуына күмәнданған кезде науқассыз дәрігермен уайымдататын сәттерді орынды талқылау. Кемсіту мәлімдемелер мен орынсыз айқындық қабылданбайды.

Медициналық ұжымдағы қақтығыстар кәсіби шаршауды тудырады. Біз мейірбикелер мен дәрігерлер арасындағы түсінбеушіліктің ең көп тараған себептерін, этика мен деонтология канондары бойынша мәселелерді шешудің нұсқаларын қарастыруды ұсынамыз:

\* тәжірибелі мейірбике мен жас дәрігер арасында түсініктің болмауы. Кіші дәрігерде кәсіби іске асырылмау сезімі және соның салдарынан өз жұмысына қанағаттанбау сезімі пайда болады. Мейірбикелерге ақпаратты әдептілікпен жеткізудің әртүрлі модельдерін қолдануға кеңес береміз. Олардың бірі сөзсіз жұмыс істейді;

\* мейірбикеге құрметсіздік. Кәдімгі сәлемдесудің болмауына байланысты жұмысшы жұпта шиеленіс күшейе түседі.

\* аға/бас мейірбикелермен проблемалар. Тікелей басшылармен өзара түсіністік басқару стиліне байланысты. Мейірбикелерге деген дөрекі, құрметтемеушілік көбінесе ұжымда қақтығыстар тудырады. Бұл мәселені шешу үшін Сіз жоғары басшылыққа – бас дәрігерге немесе оның орынбасарына хабарласуыңыз керек.

Медициналық ұжымдағы өнімді кәсіби қызмет және жұмыс атмосферасын сақтау үшін этика мен деонтология аясында туындайтын мәселелерді уақтылы шешу маңызды.

#### **«Мейірбике-мейірбике қарым-қатынасы»**

Күнделікті жұмыста мейірбикелер өзара құрмет көрсетіп, ұжымдағы тең жағдайды мойындауы керек. Этика мен деонтология бәсекелестікті жоймайды, бірақ ол қақтығысқа айналмауы керек.

Мейірбикелердің өзара қарым-қатынас ережелері:

- \* сыпайы, сыйластық қарым-қатынас;
- \* үлкен тәжірибесі бар дәрігерлер жаңадан бастаушылармен жинақталған кәсіби тәжірибелерімен бөліседі;
- \* жұмыс туралы ескертулер пациенттерсіз мұқият жеткізіледі;
- \* қиын жағдайларда және төтенше жұмыс жағдайында әріптестер қолдан келгенше көмек көрсетеді.

#### **«Мейірбике – кіші медициналық персонал»**

Еңбек міндеттерін орындау шеңберінде мейірбикелер санитарлардың, буфеттердің және басқа да кіші қызметкерлердің әрекеттерін бақылайды. Бұл жағдайда сіз өз өкілеттіктеріңізден асып кетуден, таныс және кемсіту қатынастардан аулақ болуыңыз керек. Жұмыс туралы кеңестерді бөгде адамдарсыз, дұрыс түрде беру керек. Қарым-қатынас Тараптардың әрқайсысының лауазымдық нұсқаулықтарын өзара құрметтеуге және сақтауға негізделген.

#### **Этика және деонтология: мәселелерді шешу**

Дәрігерлердің этикалық мінез-құлық нормаларын сақтауы ұжымда тыныш, жұмыс атмосферасын сақтауға мүмкіндік береді. Этика және деонтология қағидаттарын енгізу міндеті ЕПҰ-ның басшылық құрамына жүктеледі. Этикалық кодексті сақтау үшін келесі іс-шаралар қолданылады:

- \* семинарлар, психологтардың қатысуымен, жанжалдардың алдын алуға және дұрыс шешуге үйретіледі;
- \* мейірбике қызметкерлерінің үйлесімді жұмысы үшін қажетті коммуникативтік дағдыларды дамытуға арналған ұжымдық тренингтер;

\* этика және деонтология бойынша мерзімді тексерулер білімдегі олқылықтарды анықтайды және болашақ дәрістердің тақырыбын анықтауға көмектеседі;

\* мейірбикелерге пациенттермен, олардың жақындарымен қарым-қатынас ережелері туралы Нұсқаулық;

\* қызметкерлерді кәсіби шаршау және созылмалы шаршау үшін тестілеу.

Мейірбикелік этика мен деонтологияны оқыту бойынша іс-шаралар көбінесе жеке медициналық орталықтарда өткізіледі. Коммерциялық клиникалардың беделі мен қаржылық кірістілігі клиенттер базасына тікелей байланысты. Сондықтан басшылық білікті мамандарды жалдауға тырысады және пациенттер үшін, соның ішінде психологиялық тұрғыдан барынша қолайлы жағдай жасайды.

Этика мен деонтологияны ұстанатын мейірбикелерге пациенттер сенеді. Олар дәрігерлермен және әріптестерімен өнімді қарым-қатынас орнатады.

Тыныш жұмыс ортасы пациенттердің стресс деңгейін және дәрігерлердің кәсіби шаршау қаупін азайтады. Қызметкерлерді этикалық тәрбиелеусіз медициналық мекеме медициналық қызметтердің сапасына қойылатын жоғары талаптарға жауап бере алмайды.

Комплаенс маманы



Анафияев И.А.