




Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР					Страница 1 из 4
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «В.В.NURA» в Республике Казахстан					
Код	БН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Б1/11	Редакция	001	
Название	«КОД БЕЛЫЙ»: ДЕЙСТВИЯ ПРИ АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ					
Разработано	Руководитель операционного отдела		Бейсекова Д.Т.			
Согласовано	Менеджер по качеству		Жумажанова Д.С.			
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «В.В.NURA» № 56 от 15.07.2019 г.					
К внедрению с	01.08.2019г.					

**Цель:**


Вернуть контроль над ситуацией, в которой пациент ведёт себя агрессивно и сотрудники не в силах справиться сами; обеспечить безопасность агрессивному пациенту до тех пор, пока он не вернется в нормальное состояние; предотвратить вред, который может быть причинен агрессивному пациенту, другим пациентам, сотрудникам, посетителям; предотвратить вред, который может быть причинен имуществу Компании.

№	Положения
1	<b>Код Белый</b> - система оперативных мер и действий при ситуациях, в которых пациент, посетитель ведёт себя агрессивно и опасно по отношению к себе и окружающим.
2	<b>Команда Код Белый</b> является командой, состоящей минимум из трёх человек, которые помогают уладить ситуацию максимально вежливо и без причинения вреда для агрессивного пациента. Меры, которые может предпринять Команда Код Белый – устная техника для успокоения ситуации, физическая техника (только руками), механическая техника и изоляция.
3	<b>Документирование:</b> Заполнение онлайн-формы «Отчет об инциденте»; Протокол Код Белый (докладная, рапорт в свободной форме).
4	<b>Описание Правил:</b> Все сотрудники, Команда Код Белый должны знать о <b>неагрессивном вмешательстве:</b> неагрессивное вмешательство в целях успокоения агрессивного пациента; к агрессивному пациенту должны обращаться с уважением и профессионализмом; Команда Код Белый не должна вмешиваться, если это может повлечь за собой вред; необученные люди не должны участвовать во вмешательстве, но могут принять поддерживающую роль; должен проводиться быстрый брифинг Лидером команды Код Белый перед началом операции; документация очень важна в протоколах Белый Код.
5	<b>Состав Команды Код Белый:</b> Региональный медицинский директор / Заведующий отделением – Лидер Команды; Старшая медицинская сестра – член Команды; Региональный/операционный/офис менеджер – член Команды; Заведующий хозяйством – член Команды. Команда Код Белый должна быть доступна в Компании 24 часа в сутки. Команда должна состоять минимум из трех человек, в зависимости от ситуации могут быть привлечены другие сотрудники Компании.



Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Б1/11	Редакция	001	Страница 2 из 4	
Название	<b>«КОД БЕЛЫЙ»: ДЕЙСТВИЯ ПРИ АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ</b>								

	<p>Случаи, когда команда Код Белый передает свои полномочия полиции: происходит настоящая угроза жизни людей (террорист, взятие в заложники, вероятность взрыва, подрыва здания); вовлечены холодное и огнестрельное оружия; Команда самостоятельно не справляется с ситуацией.</p>
6	<p>Порядок действий при возникновении ситуации Код Белый: <b>Сотрудники структурных подразделений должны:</b> <b>убедиться, что ситуация требует особого вмешательства;</b> <b>сообщить команде Код Белый по телефону _____ - охрана, _____ – сектор ГО и ЧС: место происшествия (этаж, блок, структурное подразделение, свою фамилию и должность;</b> обеспечить безопасность себе и своим коллегам; обеспечить детальной информацией по чрезвычайной ситуации Лидера команды Код Белый.</p>
7	<p><b>Лидер Команды Код Белый должен:</b> собрать Команду Код Белый; получить всю информацию по чрезвычайной ситуации от сотрудников; провести быстрый брифинг: распределить членов команды, разъяснить всем план действий относительно ситуации; проконтролировать, чтобы ни у одного члена Команды не было при себе никаких колюще-режущих предметов; направиться с Командой к месту происшествия; оратором в команде должен быть только лидер Команды; вызвать дополнительную помощь (при необходимости привлечь других сотрудников, сообщить полиции); обеспечить первую помощь члену Команды, если ему причинен вред.</p>
8	<p>Члены Команды Код Белый должны: следовать указаниям Лидера Команды; помнить, что только Лидер должен говорить; избавиться от колюще-режущих предметов; помочь в сопровождении агрессивного пациента в комнату для изоляции комната охраны; инженер ТБ и ОТ сектора ГО и ЧС - должен вести документацию протоколов Команды Код Белый.</p>
9	<p>Члены Команды Код Белый должны: следовать указаниям Лидера Команды; помнить, что только Лидер должен говорить; избавиться от колюще-режущих предметов; помочь в сопровождении агрессивного пациента в комнату для изоляции комната охраны; инженер ТБ и ОТ сектора ГО и ЧС - должен вести документацию протоколов Команды Код Белый.</p>


Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Б1/11	Редакция	001	Страница 3 из 4	
Название	<b>«КОД БЕЛЫЙ»: ДЕЙСТВИЯ ПРИ АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ</b>								

### Составлено на основании:

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года).

### Список изменений:

№ ред.	Дата	№ приказа	Перечень изменений
001	15.07.2019	56	«Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя» <b>введено впервые</b>

Тип	СОП	Код	БН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Б1/11	Редакция	001	Страница 4 из 4	 BBNURA
Название	<b>«КОД БЕЛЫЙ»: ДЕЙСТВИЯ ПРИ АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ</b>								

**Лист ознакомления**

<b>№</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				