

Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР					Страница 1 из 4
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.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 «B.V.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	Код Белый - система оперативных мер и действий при ситуациях, в которых пациент, посетитель ведёт себя агрессивно и опасно по отношению к себе и окружающим.
2	Команда Код Белый 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	Документирование: Заполнение онлайн-формы «Отчет об инциденте»; Протокол Код Белый (докладная, рапорт в свободной форме).
4	Описание Правил: Все сотрудники, Команда Код Белый должны знать о неагрессивном вмешательстве: 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	Состав Команды Код Белый: 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	«КОД БЕЛЫЙ»: ДЕЙСТВИЯ ПРИ АГРЕССИИ ПАЦИЕНТА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ								

	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.
6	Порядок действий при возникновении ситуации Код Белый: Сотрудники структурных подразделений должны: убедиться, что ситуация требует особого вмешательства; сообщить команде Код Белый по телефону ____ - охрана, ____ – сектор ГО и ЧС: место происшествия (этаж, блок, структурное подразделение, свою фамилию и должность; обеспечить безопасность себе и своим коллегам; обеспечить детальной информацией по чрезвычайной ситуации Лидера команды Код Белый.
7	Лидер Команды Код Белый должен: 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.
8	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.
9	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.

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

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» введено впервые

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

Лист ознакомления

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