



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач Бижик А.В.

16 августа 2026 г.

КОДЕКС НАСТАВНИКА

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс определяет основные принципы, нормы профессионального поведения, права, обязанности и ответственность наставника стоматологической поликлиники.

1.2. Наставничество является формой профессиональной поддержки новых сотрудников, молодых специалистов, ординаторов, стажёров и работников, осваивающих новые должностные обязанности.

1.3. Основная цель наставничества — обеспечить безопасную и эффективную адаптацию сотрудника, повысить качество оказания стоматологической помощи, сформировать профессиональные компетенции и поддержать корпоративные ценности поликлиники.

1.4. Наставник осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством, локальными нормативными актами поликлиники, должностными инструкциями, правилами внутреннего распорядка, требованиями охраны труда, санитарно-эпидемиологическими нормами и принципами медицинской этики.

2. Миссия наставника

Наставник помогает сотруднику стать самостоятельным, компетентным и ответственным специалистом, способным обеспечивать качественную и безопасную стоматологическую помощь пациентам.

Наставник не выполняет работу вместо наставляемого, а обучает его анализировать ситуацию, принимать обоснованные решения, соблюдать стандарты и нести ответственность за результаты своей деятельности в пределах предоставленных полномочий.

3. Основные принципы наставничества

Наставник руководствуется следующими принципами:

Безопасность пациента.

Жизнь, здоровье, права и законные интересы пациента имеют безусловный приоритет.

Профессионализм.

Наставник передаёт актуальные знания, практические навыки и профессиональный опыт, опираясь на утверждённые клинические рекомендации, стандарты и локальные алгоритмы.

Личный пример.

Наставник демонстрирует соблюдение трудовой дисциплины, медицинской этики, санитарных требований, правил общения и ведения медицинской документации.

Уважение.

Взаимодействие с наставляемым строится без унижения, запугивания, дискриминации, грубости и публичного обесценивания.

Конфиденциальность.

Наставник обеспечивает сохранение врачебной тайны, персональных данных пациентов и конфиденциальной информации о сотрудниках.

Объективность.

Оценка работы наставляемого основывается на конкретных результатах, наблюдаемых действиях и установленных критериях.

Последовательность.

Обучение проводится поэтапно: объяснение, демонстрация, выполнение под контролем, анализ результата и переход к самостоятельной работе.

Открытая обратная связь.

Ошибки рассматриваются как основание для анализа, обучения и предупреждения повторных нарушений, а не как повод для унижения сотрудника.

Личная ответственность.

Наставник отвечает за достоверность передаваемой информации, качество контроля и своевременное информирование руководства о рисках.

4. Задачи наставника

Наставник:

4.1. Знакомит наставляемого со структурой поликлиники, коллективом, рабочими помещениями и порядком взаимодействия между подразделениями.

4.2. Разъясняет должностные обязанности, права, ответственность и критерии оценки работы наставляемого.

4.3. Знакомит с правилами внутреннего трудового распорядка, корпоративной культурой и принятыми нормами профессионального общения.

4.4. Обучает безопасной организации рабочего места стоматолога, ассистента, медицинской сестры или иного специалиста.

4.5. Контролирует соблюдение санитарно-противоэпидемического режима, правил асептики, антисептики, стерилизации и обращения с медицинскими отходами.

4.6. Обучает использованию стоматологического оборудования, инструментов, материалов и средств индивидуальной защиты в пределах компетенции наставляемого.

4.7. Помогает освоить порядок приёма пациента, сбора анамнеза, проведения осмотра, оформления информированного согласия и ведения медицинской документации.

4.8. Разъясняет алгоритмы действий при неотложных состояниях, профессиональных авариях, травмах, технических неисправностях и иных внештатных ситуациях.

4.9. Формирует навыки корректного общения с пациентами, их законными представителями, коллегами и сотрудниками смежных подразделений.

4.10. Проводит регулярную оценку профессионального прогресса наставляемого.

4.11. Своевременно сообщает непосредственному руководителю о выявленных рисках, систематических ошибках или недостаточном уровне подготовки наставляемого.

5. Обязанности наставника

Наставник обязан:

- * составить или согласовать индивидуальный план адаптации и обучения;
- * определить цели и ожидаемые результаты наставничества;
- * установить понятный график встреч, наблюдений и контрольных мероприятий;
- * предоставлять наставляемому достоверную и актуальную информацию;
- * демонстрировать правильное выполнение профессиональных действий;
- * контролировать выполнение манипуляций, которые наставляемый ещё не имеет права или не готов выполнять самостоятельно;
- * предотвращать действия, создающие угрозу пациенту, сотруднику или имуществу поликлиники;
- * давать своевременную, конкретную и уважительную обратную связь;
- * отмечать не только ошибки, но и достигнутый прогресс;
- * вести предусмотренную локальными актами отчётность по наставничеству;
- * соблюдать профессиональные границы;
- * незамедлительно информировать руководство о серьёзных нарушениях и угрозах безопасности.

6. Права наставника

Наставник имеет право:

- 6.1. Получать информацию, необходимую для организации наставничества.
- 6.2. Знакомиться с должностными обязанностями и планом адаптации наставляемого.
- 6.3. Запрашивать методические материалы, локальные инструкции и необходимые ресурсы.
- 6.4. Привлекать профильных специалистов для обучения наставляемого по отдельным вопросам.
- 6.5. Требовать от наставляемого соблюдения трудовой дисциплины, санитарных норм, правил безопасности и профессиональной этики.
- 6.6. Приостанавливать действия наставляемого, если они создают угрозу безопасности пациента или могут привести к профессиональной ошибке.
- 6.7. Вносить предложения о дополнительном обучении, изменении программы адаптации или продлении периода наставничества.
- 6.8. Представлять руководителю объективное заключение о готовности наставляемого к самостоятельной работе.

7. Правила взаимодействия с наставляемым

7.1. В начале наставничества необходимо согласовать:

- * цели обучения;
- * ожидаемые результаты;
- * сроки адаптации;
- * график взаимодействия;
- * формы контроля;
- * порядок получения обратной связи;
- * ситуации, в которых наставляемый обязан обратиться за помощью.

7.2. Наставник должен давать задания, соответствующие уровню подготовки и полномочиям наставляемого.

7.3. Перед выполнением новой манипуляции наставник обязан:

- * объяснить цель и последовательность действий;
- * обозначить возможные риски;
- * продемонстрировать правильное выполнение;
- * убедиться, что наставляемый понял инструкцию;
- * обеспечить необходимый контроль.

7.4. Замечания по возможности высказываются лично, в спокойной и корректной форме.

7.5. При разборе ошибки наставник обсуждает:

- * что произошло;
- * какие действия были правильными;
- * где возникло отклонение;
- * к каким последствиям оно могло привести;
- * как необходимо действовать в дальнейшем;
- * какие знания или навыки требуется закрепить.

7.6. Наставник не должен формировать зависимость наставляемого от постоянных подсказок. Уровень самостоятельности увеличивается по мере подтверждения компетентности сотрудника.

8. Обратная связь

Обратная связь наставника должна быть:

Своевременной — предоставляться вскоре после наблюдаемой ситуации.

Конкретной — касаться определённого действия или результата.

Объективной — основываться на фактах, а не на личной симпатии или антипатии.

Уважительной — не содержать оскорблений, насмешек и унижающих сравнений.

Практической — включать рекомендации по улучшению работы.

Рекомендуемая структура обратной связи:

1. Описание ситуации без оценочных суждений.
2. Указание на выполненные правильно действия.
3. Обозначение ошибки или зоны развития.
4. Объяснение возможных последствий.

5. Согласование правильного алгоритма.
6. Определение следующего учебного действия.

9. Особые требования к наставничеству в стоматологической поликлинике

Наставник уделяет повышенное внимание:

- * идентификации пациента;
- * сбору и уточнению аллергологического анамнеза;
- * выявлению противопоказаний к стоматологическому вмешательству;
- * соблюдению правил инфекционной безопасности;
- * обработке рук и применению средств индивидуальной защиты;
- * подготовке кабинета и стоматологической установки;
- * стерильности инструментов;
- * правильному хранению и применению лекарственных препаратов и материалов;
- * соблюдению правил местной анестезии;
- * предупреждению перекрёстного инфицирования;
- * готовности к оказанию неотложной помощи;
- * корректному ведению медицинской документации;
- * получению информированного добровольного согласия;
- * соблюдению врачебной тайны;
- * безопасному обращению с острыми инструментами;
- * сортировке и удалению медицинских отходов;
- * корректному взаимодействию врача и ассистента;
- * соблюдению маршрутизации пациентов.

10. Недопустимые действия наставника

Наставнику запрещается:

- 10.1. Унижать достоинство наставляемого, повышать голос, использовать оскорбления, угрозы или сарказм.
- 10.2. Публично высмеивать ошибки сотрудника.
- 10.3. Допускать дискриминацию по возрасту, полу, национальности, состоянию здоровья, религиозным убеждениям или иным признакам.
- 10.4. Давать задания, не соответствующие квалификации, должностным обязанностям или полномочиям наставляемого.
- 10.5. Допускать наставляемого к самостоятельному выполнению действий при отсутствии подтверждённой готовности.
- 10.6. Скрывать ошибки и происшествия, способные повлиять на безопасность пациента.
- 10.7. Требовать выполнения личных поручений, не связанных с профессиональной деятельностью.
- 10.8. Использовать труд наставляемого в личных интересах.
- 10.9. Передавать непроверенные сведения, противоречащие утверждённым правилам и клиническим рекомендациям.

10.10. Обсуждать конфиденциальную информацию о пациентах и сотрудниках с лицами, не имеющими права на её получение.

10.11. Подписывать документы или подтверждать освоение навыков, которые фактически не были проверены.

11. Ответственность наставника

Наставник несёт ответственность в пределах законодательства и локальных нормативных актов поликлиники за:

- * ненадлежащее выполнение обязанностей наставника;
- * передачу недостоверной или опасной информации;
- * отсутствие необходимого контроля;
- * сокрытие нарушений и рисков;
- * разглашение конфиденциальной информации;
- * необъективную оценку наставляемого;
- * допуск неподготовленного сотрудника к самостоятельной работе;
- * нарушение норм профессиональной этики.

Наставник не несёт единоличной ответственности за все действия наставляемого, если им были проведены необходимое обучение и контроль, а выявленные нарушения своевременно доведены до руководства.

12. Оценка результатов наставничества

Результаты наставничества оцениваются по следующим критериям:

- * знание структуры и правил работы поликлиники;
- * соблюдение трудовой дисциплины;
- * соблюдение санитарно-эпидемиологических требований;
- * безопасная организация рабочего места;
- * правильное применение оборудования и инструментов;
- * качество ведения медицинской документации;
- * соблюдение алгоритмов оказания стоматологической помощи;
- * готовность действовать при неотложных состояниях;
- * качество общения с пациентами и коллегами;
- * способность признавать и исправлять ошибки;
- * уровень самостоятельности;
- * соблюдение профессиональной этики.

По итогам наставничества может быть принято решение:

- * о готовности сотрудника к самостоятельной работе;
- * о необходимости дополнительного обучения;
- * о продлении периода наставничества;
- * об ограничении выполнения отдельных манипуляций;
- * о направлении сотрудника на проверку знаний или практических навыков.

13. Этические правила наставника

Наставник придерживается следующих правил:

- * «Безопасность пациента важнее скорости работы».

- * «Я объясняю, а не приказываю без обоснования».
- * «Я исправляю действия, а не унижаю человека».
- * «Я оцениваю по фактам, а не по личному отношению».
- * «Я признаю границы собственной компетенции».
- * «Я не скрываю риски и профессиональные ошибки».
- * «Я сохраняю конфиденциальность».
- * «Я показываю тот уровень поведения, которого ожидаю от наставляемого».
- * «Я поддерживаю самостоятельность, но не допускаю опасных действий».
- * «Я постоянно совершенствую собственные знания и навыки».

14. Заключительные положения

14.1. Кодекс доводится до сведения наставника до начала осуществления наставнической деятельности.

14.2. Соблюдение Кодекса учитывается при оценке эффективности работы наставника.

14.3. Спорные вопросы, возникающие в процессе наставничества, рассматриваются непосредственным руководителем, ответственным за организацию наставничества, либо врачебной комиссией в пределах её компетенции.

14.4. Кодекс может пересматриваться при изменении законодательства, структуры поликлиники, клинических требований или системы наставничества.