

**Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента
или посетителя**

**КГП на ПХВ
«Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА**

МЗБ-Рк.03.26

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 3 из 9

Оглавление

- 1 Назначение
- 2 Область применения
- 3 Термины, определения и сокращения
- 4 Ответственность
- 5 Ресурсы/оснащение
- 6 Описание
- 7 Документирование
- 8 Ссылки
- 9 Приложения

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 4 из 9

Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя

1. Назначение: 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 КГП на ПХВ «Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА (далее - БСМП).

2. Область применения: все структурные подразделения.

3. Термины, определения и сокращения:

3.1. Термины

Термины, применяемые в настоящих правилах, соответствуют ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

3.2 Определения

Код Белый - система оперативных мер и действий при ситуациях, в которых пациент, посетитель ведёт себя агрессивно и опасно по отношению к себе и окружающим.

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.

3.3. Сокращения

3.3.1. JCI – Joint Commission International (Объединенная международная комиссия).

3.3.2. БСМП - Больница скорой медицинской помощи

3.3.3. МЦБП – Международные цели безопасности пациентов

3.3.4. ОМКиБП – Отдел менеджмента качества и безопасности пациентов

3.3.5. КГП на ПХВ – казенное государственное предприятие на правах хозяйственного ведения

3.3.6. СМК - система менеджмента качества

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 5 из 9

3.3.7. ДП - документированная процедура

3.3.8. ISO (ИСО) – International Standard Organization

3.3.9. СТ – стандарт

3.3.10. РК – Республика Казахстан

3.3.11. ГО и ЧС – гражданская оборона и чрезвычайные ситуации

3.3.12. ОТ и ТБ – охрана труда и техника безопасности

Применяемые сокращения соответствуют Руководству по качеству и СМК-ДП.7.5.3.19 Документированная процедура. Управление документированной информацией.

4. Ответственность: Команда Код Белый и все сотрудники.

5. Ресурсы:

5.1. Средства связи (стационарный и мобильный телефон);

5.2. Бланк «Отчет об инциденте».

6. 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.

6.1. Состав Команды Код Белый:

- Начальник охранной службы – Лидер Команды;

- Старший смены охраны – член Команды;

- Сотрудник охраны ближайшего поста – член команды;

- Инженер ОТ и ТБ сектора ГО и ЧС – член команды.

Команда Код Белый должны быть доступна в БСМП 24 часа в сутки. Команда должна состоять минимум из трех человек, в зависимости от ситуации могут быть привлечены другие сотрудники БСМП.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 6 из 9

6.2. Случай, 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.

6.3. Порядок действий при возникновении ситуации Код Белый:

6.3.1. Сотрудники структурных подразделений должны:

- убедиться, что ситуация требует особого вмешательства;
- сообщить команде Код Белый по телефону 1111 - охрана, 1059– 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.

6.3.2. 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.

6.3.3. 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

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 7 из 9

протоколов Команды Код Белый.

7. Документирование:

7.1. Журнал приема заявок охраны

7.2. Отчет об инциденте

7.3. Протокол Код Белый (докладная, рапорт в свободной форме)

8. Ссылки:

8.1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-299/2020. «Об утверждении правил аккредитации в области здравоохранения»

8.2. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ – 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»

8.3. Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 7th Edition) для больниц, 7-е издание, Глава 9: Повышение качества и безопасность пациента, 2021., США.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура	Код: МЗБ-Рк.03.26
	Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 8 из 9

Лист регистрации изменений

[illegible]

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Руководство «Код Белый»: действия при агрессии пациента или посетителя	Код: МЗБ-Рк.03.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 9 из 9

Лист ознакомления

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				