



МОСКОВСКАЯ  
МЕДИЦИНА



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



Фото: Александр Сивов/НИИОЗММ

# РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

## ПРАВИЛА УБОРКИ ПАЛАТ С УЧЕТОМ КУЛЬТУРНЫХ И РЕЛИГИОЗНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

Е.И. АКСЕНОВА, Г.Д. ПЕТРОВА

МОСКВА  
2026

Государственное бюджетное учреждение города Москвы  
«Научно-исследовательский институт организации  
здравоохранения и медицинского менеджмента  
Департамента здравоохранения города Москвы»

Е.И. Аксенова, Г.Д. Петрова

# ПРАВИЛА УБОРКИ ПАЛАТ С УЧЕТОМ КУЛЬТУРНЫХ И РЕЛИГИОЗНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

## РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

*Научное электронное издание*

Москва  
ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»  
2026

УДК 614.2  
ББК 51.1

**Рецензенты:**

Кукшина Анастасия Алексеевна, доктор медицинских наук, ученый секретарь ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»;

Тимошевский Александр Анатольевич, доктор медицинских наук, профессор кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья образовательного центра ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ».

**Аксенова Е.И.**

Правила уборки палат с учетом культурных и религиозных особенностей. Работа с иностранными пациентами в медицинском туризме [Электронный ресурс] / Е.И. Аксенова, Г.Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – Загл. с экрана. – 17 с.

В издании в простой и наглядной форме изложены ключевые правила уборки палат с учетом культурных и религиозных особенностей пациентов: зороастризма, иудаизма, индуизма, буддизма, христианства и ислама. Особое внимание уделено бережному обращению со священными предметами, правилам поведения во время молитвы и медитации, гендерным предпочтениям, а также действиям в особые периоды (Шаббат, Рамадан, христианские посты).

Правила содержат готовые фразы-помощники, чек-лист уборки, перечень того, чего нельзя делать, и могут быть использованы для первичного инструктажа и повышения квалификации персонала по уборке палат.

**УДК 614.2  
ББК 51.1**

**Утверждено и рекомендовано к печати Научно-методическим советом  
ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»  
(Протокол № 5 от 26 мая 2026 г.).**

**Самостоятельное электронное издание сетевого распространения.**

Минимальные системные требования: браузер Internet Explorer/Safari и др.;  
скорость подключения к Сети 1 МБ/с и выше.

© Аксенова Е.И., Петрова Г.Д., 2026  
© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026

# ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| ВВЕДЕНИЕ.....                                    | 5  |
| 1. ВАША РОЛЬ: ХРАНИТЕЛИ КОМФОРТА И ЧИСТОТЫ ..... | 6  |
| 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА УБОРКИ .....                    | 6  |
| 3. ОСОБЕННОСТИ ПО РЕЛИГИЯМ .....                 | 8  |
| 4. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ.....                           | 10 |
| 5. КАК ДЕЙСТВОВАТЬ В РАЗНЫХ СИТУАЦИЯХ .....      | 11 |
| 6. ГЕНДЕРНЫЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ .....                  | 12 |
| 7. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ .....                         | 12 |
| 8. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ.....                       | 13 |
| 9. ЧЕК-ЛИСТ УБОРКИ .....                         | 13 |
| 10. РЕКОМЕНДАЦИИ .....                           | 14 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....                                  | 15 |
| РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                    | 16 |

# ВВЕДЕНИЕ

В палате должно быть чисто – это закон. Но для иностранного пациента уборка – это еще и вторжение в его личную жизнь. Если сотрудник клининга действует грубо или не знает чужих правил, пациент может испугаться и потерять доверие к врачам.

Уборщик заходит туда, где лежат личные вещи больного, а иногда и священные предметы. Прервать молитву, дотронуться до иконы или Корана, не учесть, что женщине нельзя заходить к мужчине, – такие ошибки перечеркивают работу всего медицинского персонала.

Эти правила написаны специально для тех, кто наводит порядок в палатах. В них коротко и просто объясняется: как стучаться, что нельзя трогать, как вести себя с верующими людьми (зороастрийцами, иудеями, индуистами, буддистами, христианами, мусульманами), что делать в Рамадан, Шаббат и во время постов. Внутри есть готовые фразы и чек-лист.

Правила помогут сделать так, чтобы пациент чувствовал уважение к своей культуре и был спокоен.

# 1. ВАША РОЛЬ: ХРАНИТЕЛИ КОМФОРТА И ЧИСТОТЫ (ТАБЛ. 1)

Таблица 1. Роль хранителя комфорта и чистоты

| Что вы создаете                                                                                         | Как                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Чистота и безопасность</b>                                                                           | Регулярная уборка, соблюдение санитарных норм                     |
| <b>Уважение к личному пространству</b>                                                                  | Деликатность, стук перед входом, уважение к религиозным предметам |
| <b>Комфорт пациента</b>                                                                                 | Чистая палата – залог хорошего самочувствия                       |
| <b>Сохранность священных предметов</b>                                                                  | Аккуратное обращение, ничего не трогать без разрешения            |
| <b>Главное:</b> вы – часть команды заботы. Ваше уважение к традициям пациента создает атмосферу доверия |                                                                   |

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА УБОРКИ (ТАБЛ. 2)

Таблица 2. Общие правила уборки

| Правило                                 | Пояснение                                                            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Стучать перед входом</b>             | Всегда стучать, назваться, дожждаться ответа. «Уборка! Можно войти?» |
| <b>Спрашивать разрешение</b>            | Перед тем как приступить к уборке, спросить: «Можно сделать уборку?» |
| <b>Не трогать личные вещи</b>           | Не перемещать, не перекладывать личные вещи пациента без разрешения  |
| <b>Священные предметы – не трогать!</b> | Иконы, статуэтки, четки, священные тексты, кресты – не прикасаться   |

|                                          |                                                               |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Учитывать время молитвы/медитации</b> | Если пациент молится или медитирует – зайти позже             |
| <b>Соблюдать гендерные предпочтения</b>  | Если пациентка-мусульманка – предпочтительна уборщица-женщина |

### 3. ОСОБЕННОСТИ ПО РЕЛИГИЯМ (ТАБЛ. 3)

Таблица 3. Особенности по религиям

| Что важно                                          | Как делать                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Зороастризм</b>                                 |                                                                                                                                                                  |
| <b>Ритуальная чистота</b>                          | Тело и одежда пациента должны быть чистыми. При уборке особое внимание уделять чистоте пола, санузла, поверхностей. Любая грязь воспринимается как осквернение   |
| <b>Молитва перед источником света</b>              | Пациент может молиться, глядя на лампу, свечу, окно. Не прерывать молитву. Не выключать свет во время молитвы                                                    |
| <b>Священные предметы</b>                          | Фравахар (символ), изображения огня, пророка Заратуштры, священные пояса (кушти). Не трогать, не переставлять, не накрывать                                      |
| <b>Огонь (священная стихия)</b>                    | Открытый огонь в палате запрещен правилами безопасности, но пациент может использовать электролампу или изображение огня. Не гасить, не выключать без разрешения |
| <b>Чистота воды</b>                                | Вода для уборки и в санузле должна быть чистой, проточной. Не использовать грязную воду                                                                          |
| <b>После смерти пациента</b>                       | Кремация и обычное захоронение запрещены. Немедленно сообщить старшей медицинской сестре. Не проводить уборку тела до указаний                                   |
| <b>ИУДАИЗМ</b>                                     |                                                                                                                                                                  |
| <b>Шаббат (с заката пятницы до заката субботы)</b> | Не включать/выключать свет, телевизор, технику в палате. Не нажимать кнопки. Уборку проводить до наступления Шаббата                                             |
| <b>Священные предметы</b>                          | Мезуза на дверном косяке – не трогать! Священные книги – не перемещать                                                                                           |
| <b>Скромность</b>                                  | При уборке, если пациент в палате, сохранять скромность, не заходить, если пациент не одет                                                                       |

| <b>ИНДУИЗМ</b>                                |                                                                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Священные нити (яджнопавита)</b>           | Не снимать, не трогать                                                          |
| <b>Статуэтки божеств</b>                      | Не трогать, не переставлять                                                     |
| <b>Левая рука</b>                             | При передаче предметов (если нужно что-то передать) – использовать правую руку  |
| <b>Обувь</b>                                  | В некоторых традициях обувь снимают перед священным местом. Уважать             |
| <b>БУДДИЗМ</b>                                |                                                                                 |
| <b>Медитация</b>                              | Если пациент медитирует – не входить, не прерывать. Зайти позже                 |
| <b>Статуэтки, изображения Будды</b>           | Не трогать, не переставлять, не ставить на них предметы. Относиться с уважением |
| <b>Четки (мала)</b>                           | Не трогать без разрешения                                                       |
| <b>ХРИСТИАНСТВО (православие, католицизм)</b> |                                                                                 |
| <b>Иконы, крест, святая вода</b>              | Не трогать, не переставлять. При уборке аккуратно обходить                      |
| <b>Молитва</b>                                | Если пациент молится – не прерывать. Зайти позже                                |
| <b>Святые дары</b>                            | Если пациент хранит святые дары – не трогать, быть особенно аккуратным          |
| <b>ИСЛАМ</b>                                  |                                                                                 |
| <b>Молитва (саят)</b>                         | Если пациент молится – не входить, не прерывать. Зайти после                    |
| <b>Омовение (вуду)</b>                        | Обеспечить доступ к чистой воде, не загромождать раковину                       |
| <b>Направление на Мекку</b>                   | Не переставлять кровать, если она ориентирована. Не закрывать доступ к кибле    |
| <b>Священные предметы</b>                     | Коран, четки – не трогать. При уборке обходить                                  |
| <b>Гендер</b>                                 | Для пациенток-мусульманок предпочтительна уборщица-женщина                      |

## 4. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ (ТАБЛ. 4)

Таблица 4. Особые периоды

| Период                                         | Религия      | Что важно для уборки                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дни воздержания от мяса (4 дня в месяц)</b> | Зороастризм  | Пациент может быть более утомлен или раздражителен. Быть особенно деликатным. Уточнить у координатора, если известно заранее               |
| <b>Нет религиозных постов</b>                  | Зороастризм  | Голодание религиозно запрещено. Если пациент отказывается от еды – это медицинская проблема, а не религиозная практика. Сообщить медсестре |
| <b>Шаббат</b>                                  | Иудаизм      | С заката пятницы до заката субботы – не включать/выключать свет, технику. Уборку провести до наступления Шаббата                           |
| <b>Великий пост</b>                            | Христианство | Пациент может быть ослаблен. Быть особенно внимательным                                                                                    |
| <b>Рамадан</b>                                 | Ислам        | Пациент может поститься от рассвета до заката. Утром и вечером может быть особенно утомлен. Быть деликатным                                |

## 5. КАК ДЕЙСТВОВАТЬ В РАЗНЫХ СИТУАЦИЯХ (ТАБЛ. 5)

**Таблица 5.** Как действовать в разных ситуациях

| Правильно                                                                                | Неправильно                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Пациент молится (любая религия) или медитирует</b>                                    |                                                                                        |
| Тихо закрыть дверь, зайти позже. Подождать окончания                                     | Войти, начать уборку. Прервать громким стуком                                          |
| <b>В палате находятся священные предметы</b>                                             |                                                                                        |
| Обходить их при уборке                                                                   | Переставлять, трогать, накрывать тряпкой, выключать изображения огня (у зороастрийцев) |
| Протирать пыль вокруг, но не на самих предметах                                          | Протирать сами предметы                                                                |
| <b>Пациент просит не трогать что-то или отказывается от уборки в этот момент</b>         |                                                                                        |
| Спокойно принять отказ. Спросить, когда можно зайти. Сообщить старшей медицинской сестре | Настаивать, входить без спроса, обижаться                                              |
| <b>Пациент отсутствует в палате</b>                                                      |                                                                                        |
| Провести уборку аккуратно, не трогая личные вещи                                         | Переставлять вещи, открывать шкафы                                                     |
| <b>Необходимо поменять белье</b>                                                         |                                                                                        |
| Спросить разрешения. Учитывать гендерные предпочтения                                    | Менять без спроса, заходить, если пациент не одет                                      |

## 6. ГЕНДЕРНЫЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ (ТАБЛ. 6)

Таблица 6. Гендерные предпочтения

| Ситуация                                      | Рекомендация                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Пациентка-мусульманка</b>                  | Предпочтительна уборщица-женщина. Если только мужчина – предупредить, заходить в присутствии медсестры                 |
| <b>Пациент-мужчина (ортодоксальный иудей)</b> | Предпочтителен уборщик-мужчина                                                                                         |
| <b>Буддийский монах/монахиня</b>              | Учитывать, что прикосновения противоположного пола могут быть ограничены. Уборку проводить в отсутствие, если возможно |

## 7. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ (ТАБЛ. 7)

Таблица 7. Фразы-помощники

| Ситуация             | Фраза                                    |
|----------------------|------------------------------------------|
| Стук перед входом    | «Уборка! Можно войти?»                   |
| Разрешение на уборку | «Можно сделать уборку? Я быстро»         |
| Священные предметы   | «Я аккуратно, не буду трогать Ваши вещи» |
| Смена белья          | «Можно поменять белье?»                  |
| Выход                | «Уборка закончена. Всего хорошего!»      |

## 8. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ (ТАБЛ. 8)

Таблица 8. Чего нельзя делать

| Чего нельзя делать                  | Что делать                             |
|-------------------------------------|----------------------------------------|
| Входить без стука                   | Всегда стучаться, называться           |
| Трогать священные предметы          | Обходить, не прикасаться               |
| Переставлять личные вещи            | Убирать вокруг, не трогая              |
| Прерывать молитву или медитацию     | Зайти позже                            |
| Включать/выключать свет в Шаббат    | Уборку провести до наступления Шаббата |
| Комментировать религиозные предметы | Молчать, проявлять уважение            |

## 9. ЧЕК-ЛИСТ УБОРКИ (ТАБЛ. 9)

Таблица 9. Чек-лист уборки

| Задача                                                | Отметка |
|-------------------------------------------------------|---------|
| Постучал(а), представился(ась), спросил(а) разрешения |         |
| Учел(а) время молитвы/медитации (если есть)           |         |
| Учел(а) особые периоды (Рамадан, Шаббат)              |         |
| Не трогал(а) священные предметы                       |         |
| Не переставлял(а) личные вещи                         |         |
| Учел(а) гендерные предпочтения                        |         |
| После уборки – пожелал(а) здоровья                    |         |

## 10. РЕКОМЕНДАЦИИ

Вы входите в личное пространство пациента. Поэтому уважение к его обычаям и вещам – это и есть забота.

Священные предметы (иконы, статуэтки, Коран, четки) – не просто вещи. Не трогать их без разрешения.

Время молитвы и медитации – святое для пациента. Не прерывать. Зайти позже.

В Шаббат (с заката пятницы) – не включать и не выключать свет и технику. Уборку проводить до наступления.

Если что-то непонятно – спросить у старшей медицинской сестры или координатора.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Уборка палаты – это не просто технологический процесс. Это момент контакта с пациентом, который может либо укрепить его доверие к клинике, либо, напротив, вызвать тревогу и раздражение. Персонал по уборке – полноправный член команды заботы, от внимательности и деликатности которого зависит, почувствует ли пациент уважение к своей культуре и религии.

Изучив этот материал, сотрудник клининговой службы получает не просто набор правил, а понимание главного: не все вещи в палате можно трогать. Священные предметы (иконы, статуэтки, Коран, чётки, фровахар, мезуза) – это не просто украшения, а носители глубокого религиозного смысла. К ним нельзя прикасаться без разрешения, их нельзя переставлять.

Большое значение имеет знание особых периодов. В Шаббат нельзя включать и выключать свет. В Рамадан пациент может быть утомлен и нуждаться в отдыхе. Во время молитвы или медитации – нельзя входить и прерывать их.

Правила напоминают и о главном принципе: в любой непонятной ситуации – спросить старшую медицинскую сестру или координатора. Не делать предположений, не действовать наугад. Лучше задать вопрос, чем случайно нарушить чьи-то религиозные чувства. Тогда аккуратность, уважение и внимание к деталям станут невидимой, но прочной основой для доверия между клиникой и пациентами из разных уголков мира. Персонал по уборке палат – это те люди, которые делают чистыми не только палаты, но и отношение к тем, кто в них находится.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Здоровье в зеркале культуры: мусульмане-арабы в системе здравоохранения / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 286 с.: ил. ISBN 978-5-907952-85-0.
2. Медицинское сопровождение пациентов-христиан: учет социокультурных и религиозных факторов / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 216 с.: ил. ISBN 978-5-907952-83-6.
3. Аксенова Е. И. Социокультурный контекст буддизма: импликации для клинической практики / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 192 с.: ил. ISBN 978-5-907952-84-3.
4. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих зороастризм / Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2024. – 170 с.: ил. ISBN 978-5-907805-71-2.
5. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих ислам / Г. Д. Петрова, Е. И. Аксенова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – 176 с.: ил. ISBN 978-5-907952-26-3.
6. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих иудаизм / Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – 223 с.: ил. ISBN 978-5-907952-63-8.
7. Петрова Г. Д. Организация лечебного питания для пациентов с учетом религиозных и мировоззренческих особенностей: методическое пособие [Электронный ресурс] / Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – URL: <https://niiroz.ru/moskovskaya-meditsina/izdaniya-nii/metodicheskie-posobiya/> – Загл. с экрана. – 36 с. ISBN 978-5-907952-56-0.

Научное электронное издание

**Аксенова** Елена Ивановна, **Петрова** Галина Дмитриевна

# ПРАВИЛА УБОРКИ ПАЛАТ С УЧЕТОМ КУЛЬТУРНЫХ И РЕЛИГИОЗНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

## РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Корректор И.Д. Баринская

Дизайнер-верстальщик А.Д. Родина

Объем данных 3,77 Мб

Дата подписания к использованию: 18.06.2026

ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»,  
115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 9  
Тел.: +7 (495) 530-12-89  
Электронная почта: [niiozmm@zdrav.mos.ru](mailto:niiozmm@zdrav.mos.ru)

MOCKBA  
2026