

Жихаревский Ч.В.
(дше работа) 2-

СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ КОЛЛЕГАМИ (МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ)

1. Отношения между сотрудниками медицинского учреждения строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности. Соблюдение субординации - обязательно.
 2. По возможности необходимо помогать коллегам, в том числе новым сотрудникам. С готовностью отвечать на возникающие вопросы, активно обмениваться опытом.
 3. Сотрудник должен соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, поддерживать своих коллег, не давать им негативные характеристики. Негативизм в любой его форме, по отношению к врачам любых других медицинских учреждений, сотрудникам, партнерам не приветствуется. Недопустимо обсуждение специалистов, медицинских работников и их действий в присутствии пациента.
 4. Сотрудникам следует с пониманием относиться к возможным кратковременным эмоциональным всплескам у коллег, стараться избегать беспочвенных конфликтов. Недопустимы нагнетание напряженности в коллективе, ведение разговоров на повышенных тонах, интриги против сотрудников и пациентов.
 6. Приветствуется умение вырабатывать единую точку зрения и умение спокойно и внимательно выслушать коллегу.
 7. Для успешной работы необходимо создавать и поддерживать в коллективе позитивный настрой, принято делиться с окружающими профессиональными успехами и достижениями своими и своих коллег.
 8. В общении между коллегами недопустима фамильярность.
- В рабочее время в присутствии пациентов общение допустимо лишь по вопросам оказания медицинской помощи.
9. Использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы недопустимо. Избегать общения между врачом и медицинской сестрой на отвлеченные темы в кабинете в присутствии пациента, даже если

медицинская помощь не оказывается и гражданин лишь ожидает каких либо процедур и манипуляций.

В беседе между коллегами необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно и конкретно задавать вопросы, касающиеся лечебного процесса.
- Невербальная открытость
- Непредвзятость
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую коллегам информацию.
- Следить за своими мимикой и жестами.
- Отношение к разногласиям, как к общей проблеме.
- Позиция «на равных» с обеих сторон.

СТАНДАРТ ЭСТЕТИКИ ВНЕШНЕГО ВИДА МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Требования к внешнему виду сотрудников медицинских организаций

Главным правилом, которым следует руководствоваться при формировании внешнего вида сотрудников в медицинских организациях – это соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил, делового офисного стиля, личной гигиены.

Для сотрудников медицинских организаций обязательно ношение бейджа с указанием наименования медицинской организации, фамилии, имени, отчества, должности сотрудника;

Стандарт внешнего вида медработника

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
Одежда	Требование: Классического фасона, делового, офисного стиля, чистая, опрятная, нейтральной спокойной цветовой гаммы, соблюдение офисного этикета в летнее время, длина халата должна прикрывать не менее двух третей бедра	Требование: Классического фасона, делового, офисного стиля, чистая, опрятная, нейтральной спокойной цветовой гаммы Не допускается: Пляжный стиль одежды, яркие расцветки служебной одежды.

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
	<p>Не допускается:</p> <p>Глубокие декольте, яркие расцветки служебной одежды, пляжный стиль одежды, просвечивание нижнего белья.</p>	
Обувь	<p>Требование:</p> <p>Чистая сменная обувь</p> <p>Не допускается:</p> <p>Обувь яркой расцветки, пляжная обувь, травматичная обувь ограничивающая движение при профессиональной деятельности (каблук не выше 5 см)</p>	<p>Требование:</p> <p>Чистая сменная обувь</p> <p>Не допускается:</p> <p>Обувь яркой расцветки, пляжная обувь</p>
Волосы	<p>Требование:</p> <p>Аккуратная, опрятная прическа</p> <p>Не допускается: небрежность, неряшливость, неаккуратность, торчащие пряди, ультрамодные прически, характерные прически субкультур, окрашивание волос в ненатуральные яркие оттенки</p>	<p>Требование:</p> <p>Аккуратная, опрятная прическа</p> <p>Не допускается: небрежность, неряшливость, неаккуратность, торчащие пряди, ультрамодные прически, характерные прически субкультур, окрашивание волос в ненатуральные яркие оттенки</p>
Лицо	<p>Требование:</p> <p>Естественные тона макияжа</p>	<p>Требование:</p> <p>Чисто выбритое лицо с ухоженными усами и бородой</p>
Руки	<p>Требование:</p> <p>Чистые руки с коротко остриженными ногтями, неяркие</p>	<p>Требование:</p> <p>Чистые руки с коротко остриженными ухоженными ногтями</p>

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
	оттенки лака натурального цвета (за исключением работников режимных кабинетов)	
Украшения	<p>Допускается:</p> <p>Минимальное количество украшений (не более 3), если по роду занятия не препятствует профессиональной деятельности</p> <p>Не допускается</p> <p>Яркая крупная бижутерия, заметные татуировки и пирсинг на открытых участках тела</p>	<p>Допускается:</p> <p>Обручальное кольцо</p> <p>Не допускается:</p> <p>Браслеты, крупные кольца, татуировки и пирсинг на открытых участках тела</p>
Парфюмерия	<p>Допускается:</p> <p>Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии</p> <p>Не допускается:</p> <p>Слишком резкие запахи</p>	<p>Допускается:</p> <p>Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии</p> <p>Не допускается:</p> <p>Слишком резкие запахи</p>

СТАНДАРТ ПОВЕДЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ ВО ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

Во время выполнения своих должностных обязанностей медицинский работник должен понимать, что единственной целью их выполнения является оказание медицинской помощи или услуг необходимых пациенту. Поэтому недопустимо:

1. Игнорирование вопросов пациента.
2. Игнорирование присутствия пациента.
3. Комментирование своей загруженности или временных ограничений приема.
4. Выказывание эмоций по поводу своего собственного самочувствия и влияния на него присутствия пациента.
5. Комментировать действия других специалистов и медицинских работников, даже если очевиден какой-либо недочет.
6. Повышать голос.
7. Комментировать внешний вид пациента, его характерологические особенности.
8. Оставление пациента в кабинете приема одного, без достаточных на то оснований.
9. Прерывание приема по личным причинам медицинского работника, в случае крайней необходимости - принести извинения.
10. Использование пациента в качестве помощника в процессе оказания медицинской помощи недопустимо в любом случае (например, вызов пациента из очереди другим пациентом, поиск информации в папках результатов анализов и др.)
11. Обсуждение с пациентом своих коллег, указание на ошибки в лечении и некомпетентность других специалистов.
12. Решение вопросов личного характера пациента.

13. При знакомстве с пациентом необходимо:

- Представиться.
- Узнать, как зовут пациента.

Беседовать с пациентом следует, глядя на него, приятным голосом, в спокойной манере с соблюдением следующих правил:

- В беседе необходимо правильно, кратко и конкретно задавать вопросы.
- Необходимо использовать принципы доброжелательности, внимательности, невербальной открытости (не стоит сидеть скрестивши руки на груди, желательна улыбка).
- Следует до конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую пациенту информацию, в рамках должностных обязанностей в максимально доступной пациенту форме с учетом его возраста и интеллектуальных особенностей.
- В общении необходимо следить за своими мимикой и жестами: исключить избыточную жестикуляцию и мимику, выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам пациента (закатывание глаз и т.п.).
- Следует давать рекомендации в понятной для пациента форме, избегая специализированных и непонятных для него слов.
- Если пациент «уходит в сторону» при общении, мягко останавливать, заостря внимание на важном.
- Помнить о своей профессиональной роли.

Медицинский работник обязан попрощаться с пациентом в максимально вежливой форме. Обращение к пациенту любого возраста допустимо только в вежливой форме.

Завершая прием, необходимо поинтересоваться у пациента, остались ли у него ещё вопросы, если да, то ответить на них.

ЭТИКА РАЗМЕЩАЕМОЙ МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ РАЗМЕЩЕННЫХ В ИНТЕРНЕТ ПРОСТРАНСТВЕ

1. Благоприятный имидж медицинского работника является обязательным звеном в повышении доверия и увеличении приверженности пациентов к лечению и профилактике заболеваний.
2. Важным является образ медицинского работника в отдельности, поскольку неприятный образ может оттолкнуть пациента от желания обратиться к данному специалисту, а также негативно сказывается на отношении к здравоохранению в целом.
3. Медицинский работник должен быть примером для населения в здоровом образе жизни.
4. Медицинские работники обязаны соблюдать нормы морали в любых проявлениях, будь то общение с близким окружением, в семейном кругу, в организованных группах людей, или дистанционное общение при помощи средств массовой информации, в том числе на интернет ресурсах и в социальных сетях.
5. Недопустимо использовать средства массовой информации и социальные сети в качестве ресурсов для распространения информации о состоянии здоровья граждан и/или их самочувствия, любой информации личного характера, а также для разглашения корпоративных и профессиональных тайн.
6. Использование информации о пациентах в личных целях недопустимо.
7. Недопустимо распространение в средствах массовой информации на интернет-ресурсах (если не поступило такового задания), так называемых, советов по использованию тех или иных лекарственных препаратов, методов лечения и других сведений консультативного характера.
8. Использование изображений медицинского характера в личных целях, фотографирование в местах оказания медицинской помощи.
9. Недопустимо использование ненормативной лексики при реальном общении и общении в интернет пространстве.
10. Недопустимо использовать в общем доступе фотографии и видеосюжеты личного характера, имеющие неоднозначную трактовку. Помните, что это могут использовать против Вас.
11. В случае, если медицинскому работнику поступает просьба дать оценку тому или иному факту, ответ должен складываться в форме вежливого отказа в консультациях такого рода, с разъяснением неправомерности давать каких либо оценок действиям других медицинских организаций и специалистов.

Памятка для эффективного общения с пациентом

Памятка для эффективного общения с пациентом

1. Дайте пациенту выговориться. По ключевым словам вы сможете выявить психологические проблемы.
2. Не отвлекайтесь. Телефонные звонки, звуки sms-сообщения или уведомления соцсетей, частные разговоры с коллегами, чтение документов, выглядывание в окно, игра с ручкой мешают говорить вашему пациенту, а вам слушать. Пациент может подумать, что врачу разговор в тягость.
3. Смотрите на пациента. Не прячьте взгляд. Старайтесь понять главную мысль, которую хочет донести собеседник. Обратите внимание, с какими эмоциями пациент говорит с вами.
4. Попытайтесь выяснить, все ли пациент рассказал, ничего ли он не утаил или скрыл. Постарайтесь проанализировать повествование, понять чувства человека, его настрой и ожидания.
5. Отделяйте эмоции от реакции на рассказ больного. Судите трезво и рационально.
6. Не делайте поспешных суждений и предположений. Избегайте интерпретации слов и поступков пациента по отношению к вам. Постарайтесь уловить факты.
7. Уважайте больного. Если вы хотите помочь человеку, проявите искреннее уважение, интерес и заботу.
8. Убеждайте пациента выполнять медицинские назначения. Привлекайте к уговорам его близких и родных. Если прямые доводы не работают, используйте косвенные методы и приемы. В сложных случаях привлекайте клинических психологов. Чтобы убедить больного пройти дополнительные тесты, не пугайте его намеками и неясными выражениями. Используйте фразу «Пожалуйста, сходите в больницу с этим».
9. Наблюдайте за человеком: мимикой, тембром голоса, темпом речи, жестами, положениями тела и т. д. Это позволит вам определить психоэмоциональный настрой пациента.
10. Задавайте вопросы. Так вы покажете пациенту, что заинтересованы им, вам важна его проблема.

СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И СОТРУДНИКАМИ СТОРОННИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

1. Отношения между сотрудниками медицинского учреждения и сотрудниками сторонних учреждений строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности.
2. По возможности необходимо помогать сотрудниками сторонних учреждений в решении проблем. С готовностью отвечать на возникающие вопросы.
3. Сотрудники должны соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, поддерживать своих коллег, не давать им негативные характеристики. Негативизм в любой его форме, по отношению к врачам любых других медицинских учреждений, сотрудникам, партнерам не приветствуется. Недопустимо обсуждение специалистов, медицинских работников и их действий в присутствии иных лиц и пациентов.
4. В рабочее время в присутствии пациентов общение допустимо лишь по вопросам оказания медицинской помощи.
5. Использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы недопустимо.

В беседе между сотрудниками медицинской организации и сотрудниками сторонних учреждений необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно и конкретно задавать вопросы, касающиеся лечебного процесса.
- Невербальная открытость
- Непредвзятость
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую коллегам информацию, в случае, если она не является врачебной тайной и не касается интересов медицинской организации, в которой работает сотрудник.
- Следить за своими мимикой и жестами.
- Отношение к разногласиям, как к общей проблеме.
- Позиция «на равных» с обеих сторон.

СТАНДАРТ ПОВЕДЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ ВНЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

Вне выполнения своих должностных обязанностей медицинский работник при общении с пациентом за пределами лечебного учреждения должен соблюдать следующие правила:

1. Отношения между медицинским работником и пациентом строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности.
2. В общении между сотрудниками медицинской организации и пациентами вне лечебного учреждения недопустимы фамильярность и «панибратство».
3. Медицинские работники должны соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, не обсуждать публично своих коллег и не давать им негативных оценок и характеристик.

При встрече с пациентом вне рабочей обстановки необходимо:

- Поздороваться.
- Приветствуется доброжелательность, внимательность, невербальная открытость.
- Если пациент начинает навязчиво говорить о проблемах, связанных со здоровьем, стоит его мягко остановить и сказать, что это нужно обсуждать на приеме.
- В общении необходимо следить за своими мимикой и жестами: исключить избыточную жестикуляцию и неоднозначную мимику (закатывание глаз, мимику выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам пациента).
- Помнить о своей профессиональной роли.
- Медицинский работник обязан попрощаться с пациентом в вежливой форме.