

«Согласовано»

Председатель профкома

ГБУЗ «Корсаковская ЦРБ»

а/ч И.К. Моженко

«18» марта 2016 г.

«Утверждаю»

И.о. главного врача

ГБУЗ «Корсаковская ЦРБ»

а/ч А.К. Бейфус

«18» марта 2016 г.

СТАНДАРТ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ
МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА
ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ »

Стандарт профессионального поведения младшего медицинского персонала является документом, определяющим нормы корпоративной культуры ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ » и определяет принципы взаимодействия младшего медицинского персонала с пациентами, их родственниками, посетителями при возникновении трудных или конфликтных ситуаций, принципы взаимодействия между сотрудниками при выполнении должностных обязанностей и возникновении трудных или конфликтных ситуаций.

Целью данного стандарта является создание благоприятного социально-психологического климата, предотвращение развития конфликта, появления жалоб, недовольства со стороны посетителей, сохранение конструктивно-деловых взаимоотношений с сотрудниками для поддержания благоприятных условий для осуществления лечебно-диагностического процесса в медучреждении, для нахождения оптимального решения текущих задач, для восстановления отношений и сохранения благоприятной атмосферы в коллективе.

Младший медицинский персонал ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ » выполняет функциональные и поведенческие обязанности, не зависящие от половой, национальной и религиозной принадлежности, возраста и должности.

1. Общие положения

Младший медицинский персонал отделений ЛПУ должен
неукоснительно соблюдать:

- 1. Алгоритм действий и вербального поведения при взаимодействии с пациентом или посетителем:**

- Иметь опрятный внешний вид, позитивный морально-психологический настрой, готовность выполнять свои обязанности и оказывать необходимую помощь.
- Приветствовать первым, установить контакт и предложить свою помощь («Добрый день! Чем я могу вам помочь? / Что вам подсказать?»).
- Обращаться к пациентам и другим посетителям уважительно и доброжелательно, только на «вы», всегда сохранять корректность, даже при внештатных ситуациях с неадекватными пациентами или посетителями.
- Обращаться к пациентам и проявить заинтересованность к его просьбам, жалобам, претензиям, задать уточняющие вопросы («Простите, какие у вас затруднения и чем я могу вам помочь?» «Что вам подсказать?»), согласиться с тем, что ситуация требует решения («Да, конечно, это важно решить, сейчас мы вам поможем все решить»)
- Уделять полное внимание, когда пациент или посетитель обращается с вопросом, просьбой о помощи, внимательно выслушивать, выразить понимание и четко доброжелательно объяснить («Давайте я вам объясню, что..., куда..., когда...»).
- Отвечать на вопросы в рамках своей компетенции и оказывать необходимое содействие. Инструкции, которым необходимо следовать пациенту или посетителю в соответствии с правилами, действующими на территории ЛПУ, довести до его сведения в виде просьбы («В соответствии с правилами вам следует... Пройдите, пожалуйста... Спасибо за понимание»).
- При необходимости успокаивать, подбадривать.
- Стараться рассматривать просьбы, жалобы, претензии пациента как информацию для улучшения своей работы.
- Информацию по конкретному вопросу излагать грамотно, четко и вежливо. Уточнить, есть ли вопросы, ответить на них или при необходимости направить к соответствующим медработникам («Есть ли у вас вопросы?», «Предлагаю вам обратиться к...», «Он(а) находится...», «Пройдите, пожалуйста...»).
- Сообщать о действиях, которые необходимо выполнить посетителю в соответствии с существующими правилами, в форме вежливой просьбы, а не команды, используя обороты «пожалуйста», «разрешите», «будьте добры, пройдите».
- Быть сдержанным и уметь контролировать свои эмоции.
- Вести разговор спокойно, без суеты и паники.
- В случаях когда посетитель не согласен с существующими в больнице правилами либо не осведомлен о них, нужно грамотно и спокойно донести до него необходимую информацию (утвержденный распорядок дня, установленный порядок посещения родственниками, режим посещений на особый период: эпидемия гриппа, неблагоприятные погодные условия и т.д.).
- В случае если пациент или посетитель настроен категорически негативно, не вступая с ним в спор, следует прекратить разговор на нейтральной ноте и доложить о случившемся инциденте старшей медсестре, старшей акушерке, дежурному врачу, заведующему отделением. («Вопрос сложный. Пожалуйста, подождите, я приглашу руководителя для того, чтобы вам помочь решить эту ситуацию»).

- Подвести итог, доброжелательно попрощаться с пациентом («Надеюсь, мы решили ситуацию». «До свидания, всего доброго»).

2. Алгоритм действий и вербального поведения младшего медработника в ситуации делового общения с врачом, медицинской сестрой:

- Обращаться на «вы», по имени и отчеству, соблюдать при взаимодействии служебную субординацию.
- Сохранять корректность и в экстренных ситуациях.
- Проявлять уважительное отношение, заинтересованность в конструктивном взаимодействии по поводу совместного решения возникающих вопросов.
- Внимательно выслушивать врача, медицинскую сестру, отвечать на поставленные вопросы кратко, четко, грамотно и принять к исполнению необходимые распоряжения.
- При необходимости уточнять информацию для обеспечения и поддержания необходимых условий для лечебно-диагностического процесса, («Могу я уточнить, на что обратить мне внимание в подобной ситуации?»).
- Выслушать врача, медицинскую сестру, его(её) дополнительные указания, распоряжения, важные сведения записать.
- Предоставлять информацию, которая имеет отношение к состоянию пациента, сообщать о возникших трудностях и потребности в оказании помощи со стороны врача, медицинской сестры.
- Учитывать конструктивные аргументы и предложения по улучшению своей работы.
- Своевременно, оперативно и четко выполнять распоряжения врача, медицинской сестры.
- При необходимости за пояснением обращаться к непосредственному руководителю.
- Уметь выразить благодарность за конструктивное деловое взаимодействие, совет в выполнении функциональных обязанностей, завершать разговор позитивно.

3. Алгоритм действий и вербального поведения сестры-хозяйки в ситуации делового общения с санитаркой:

- Обращаться к санитарке уважительно, на «вы», по имени отчеству, доброжелательно, обозначить ситуацию, сформулировать проблему и поставить задачи, которые необходимо выполнить для ее решения («Добрый день, (имя, отчество). Ситуация следующая...». «Необходимо в первую очередь..., после этого...». «Пожалуйста, постарайтесь выполнить это к... часам, срочно»).
- Применять индивидуальный подход при общении с санитаркой, учитывать особенности личности, Внимательно выслушать, уточнить, все ли понятно, есть ли вопросы, нужна ли консультация или помощь и оказать ее при

необходимости («Требуется ли с моей стороны еще какая-то помощь, все ли понятно?»).

- Сохранять корректность и в экстренных ситуациях.
- Четко формулировать проблему, предлагать пути решения и ставить задачи для исполнения.
- Выслушивать сообщения санитарки, отвечать на ее вопросы.
- Уточнять у санитарки информацию о возникающих затруднениях при выполнении ее работы.
- Предупредить санитарку о возможных негативных последствиях и санкциях при некачественном выполнении распоряжений или повторном невыполнении обязанностей, выразить надежду на благополучное и быстрое решение ситуации («Надеюсь, мы справимся с этой ситуацией», «Надеюсь, такого больше не повторится, иначе я буду вынуждена обратиться к руководству»).
- При выявлении некачественного выполнения санитаркой функциональных обязанностей или негативного поведения корректно и наедине делать замечание, давать необходимые распоряжения.
- При повторном выявлении некачественного выполнения обязанностей ставить в известность старшую медсестру, старшую акушерку.
- Выяснять потребность санитарки в помощи со стороны сестры-хозяйки, оказывать необходимое содействие, давать соответствующие рекомендации.
- В случае спорных или сложных вопросов прекратить разговор с санитаркой, не вступая с ней в спор и не допуская развития конфликта, доложить о ситуации непосредственному руководителю: старшей медсестре / старшей акушерке.
- Благодарить санитарку за качественную работу, подчеркивать ее заслуги.
- Вносить предложения руководству о материальном поощрении за добросовестное выполнение санитаркой своих обязанностей.
- Побуждать санитарку к своевременному, оперативному и качественному выполнению заданий.
- Осуществлять регулярный контроль выполнения санитаркой распоряжений и указаний.
- Уметь контролировать эмоции, поддерживать благоприятную деловую атмосферу.
- Подводить итог, завершать разговор позитивно. («Итак, мы пришли к решению вопроса». «Спасибо, всего доброго, до свидания!»)..

4. Алгоритм действий и вербального поведения санитарки в ситуации делового общения с сестрой-хозяйкой:

- Обращаться к сестре-хозяйке уважительно, на «вы», по имени отчеству, соблюдать служебную субординацию, обозначить ситуацию, сообщить информацию, сформулировать проблему, при необходимости выразить просьбу помочь («Добрый день, .. (имя, отчество). Я по поводу ситуации..» «Я бы хотел(а) у вас узнать, уточнить, посоветоваться, обсудить.», «Пожалуйста, подскажите, помогите», «Могу ли я рассчитывать на...?»).
- Сохранять корректность и в экстренных ситуациях.

- Проявлять заинтересованность в быстром и качественном решении возникающих вопросов.
- Уточнять у сестры-хозяйки необходимую информацию, «Могу ли я уточнить, что следует...».
- Выслушивать сестру-хозяйку, отвечать на поставленные вопросы кратко и четко.
- Предоставлять информацию о возникших трудностях, сообщать о потребности в оказании помощи со стороны сестры-хозяйки.
- Уметь контролировать свои эмоции, поддерживать благоприятную деловую атмосферу.
- Своевременно, оперативно и качественно выполнять распоряжения сестры-хозяйки.
- Учитывать конструктивные предложения сестры-хозяйки по улучшению своей работы.
- В случае спорных или сложных вопросов за подробной консультацией обратиться к старшей медсестре, старшей акушерке.
- Уметь выразить благодарность сестре-хозяйке за конструктивное деловое взаимодействие, завершать разговор позитивно, («Спасибо за разговор. Всего доброго, до свидания!«).

2. Запрещено:

1. Некорректно вести себя: повышать голос, раздражаться, возмущаться, выражать свое недовольство, грубить, воспитывать, унижать, вступать в спор или конфликт с пациентом или другими посетителями, угрожать.
2. Общаться с пациентом в командно - приказном тоне («Куда вы, женщина?! Туда нельзя!» «Мужчина, вы кто?» «Срочно наденьте бахилы!» «Отойдите отсюда, не видите, что мешаете мне работать!»).
3. Отказывать в помощи, игнорировать жалобы, просьбы, претензии без объяснения причин.
4. Отказывать в повторном объяснении, пояснении информации.
5. Проявлять нежелание найти решение вопроса, употребляя выражения «Я не знаю», «Ничем не могу помочь» и т.п.
6. Переносить свое негативное состояние на пациента или посетителя.
7. Отвлекаться от разговора: принимать пищу, жевать жевательную резинку, общаться с коллегой.
8. Не выслушивать пациента или посетителя, перебивать, навязывать свою позицию.
9. Обострять и усугублять ситуацию: вступать в спор, пререкаться с пациентом или посетителем, привлекать «свидетелей» или искать сторонников.
10. Предоставлять недостоверную информацию или давать сведения, выходящие за рамки компетенции и полномочий младшего медперсонала.

- 11.Нарушать конфиденциальность: обсуждать с сотрудниками и негативно отзываться о пациенте в присутствии других пациентов, их родственников или других посетителей.
- 12.Устанавливать неформальные взаимоотношения с пациентом, давать советы по поводу лечения.
- 13.В присутствии пациентов или их родственников критиковать руководство, сотрудников, обсуждать поведение врача, его личностные особенности с сотрудниками или посетителями учреждения, негативно отзываться о данном медучреждении в целом.
- 14.Прерывать разговор с пациентом, не завершив его по стандарту, оставлять ситуацию неразрешенной.
- 15.Вступать в дискуссию, оспаривать слова врача в присутствии посторонних лиц (других сотрудников, пациентов, их родственников).
- 16.Отказываться отвечать на поставленные врачом вопросы, не предоставлять информацию. употребляя выражения «Я не знаю», «Это не ко мне», «Это не я» и т.п.
- 17.Вступать в дискуссию, оспаривать замечания сотрудников в присутствии посторонних лиц (других сотрудников, пациентов, их родственников).
- 18.Отказываться отвечать на поставленные сотрудниками вопросы, не предоставлять необходимую для выполнения должностных обязанностей информацию.
- 19.Снимать с себя ответственность и перекладывать на других, уклоняться от решения задачи.