

## ПРАВИЛА ДЛЯ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ

Необходимо	Запрещено
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Иметь опрятный внешний вид, морально-психологический настрой, готовность оказать необходимую помощь и поддержку, владеть требуемой информацией о конкретном пациенте.</li><li>2) Приветствовать, представляться, обращаться к пациенту на «Вы», по имени и отчеству.</li><li>3) Интересоваться самочувствием пациента.</li><li>4) Выяснить у пациента, что беспокоит, есть ли вопросы.</li><li>5) Сохранять доброжелательность, индивидуальный подход.</li><li>6) Говорить на доступном языке, объяснять медицинские термины.</li><li>7) Внимательно выслушивать, отвечать на вопросы в рамках своей компетенции.</li><li>8) При необходимости оказывать психологическую поддержку, успокаивать, подбадривать.</li><li>9) Грамотно, четко, достаточно громко излагать информацию по конкретному вопросу.</li><li>10) Изучать необходимую информацию в рамках своей профессии и должности.</li><li>11) Вести разговор спокойно, без суеты.</li><li>12) Давать четкие инструкции пациенту, акцентировать внимание на важных моментах, повторять и пояснять.</li><li>13) При угрозе возникновения конфликтной ситуации останавливать разговор, ставить в известность непосредственного руководителя (старшую медицинскую сестру / старшую акушерку отделения), заведующего отделением.</li><li>14) Прощаться, выразить наилучшие пожелания.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Некорректно вести себя: повышать голос, грубить, критиковать личность, выражать свое недовольство, допускать раздражение в отношении с пациентом.</li><li>2) Обсуждать с пациентом вопросы, выходящие за рамки компетенции среднего медперсонала.</li><li>3) Формально, отстранен но обсуждать вопрос с пациентом, игнорировать или обесценивать его просьбы и жалобы.</li><li>4) Отказывать в повторном объяснении, пояснении, оставлять вопросы без ответов.</li><li>5) Проявлять нежелание найти решение вопроса или возникшей ситуации, употребляя выражения «Я не знаю», «Это не ко мне», «Ничем не могу Вам помочь» и т. п.</li><li>6) Отвлекаться от разговора (в экстренных случаях - извиниться и быстро решить возникший вопрос); принимать пищу, жевать жевательную резинку.</li><li>7) Предоставлять пациенту неполную информацию, держать в неведении о проводимых средним медперсоналом в данный момент манипуляциях.</li><li>8) Переносить свое негативное состояние на пациента.</li><li>9) Общаться с пациентом в командно-приказном тоне.</li><li>10) Нарушать конфиденциальность, разглашать личные сведения о пациенте, обсуждать с сотрудниками и негативно отзываться о пациенте в присутствии других пациентов, их родственников или посетителей.</li><li>11) Устанавливать неформальные взаимоотношения с пациентом.</li><li>12) В присутствии пациентов или их родственников критиковать руководство, сотрудников учреждения, негативно отзываться о данном лечебном учреждении в целом.</li><li>13) Прерывать разговор с пациентом, не завершив его по стандарту.</li></ol>