

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА С ПАЦИЕНТАМИ И РОДСТВЕННИКАМИ БОЛЬНЫХ

Необходимо	Запрещено
<ol style="list-style-type: none"> 1) Иметь опрятный внешний вид, позитивный морально-психологический настрой, готовность выполнять свои обязанности и оказывать необходимую помощь. 2) Приветствовать, обращаться к пациентам и другим посетителям уважительно и доброжелательно, только на «Вы», всегда сохранять корректность, даже при внештатных ситуациях с неадекватными посетителями. 3) Уделять полное внимание, когда пациент или посетитель обращается с вопросом, просьбой о помощи, внимательно выслушивать. 4) Отвечать на вопросы в рамках своей компетенции и оказывать необходимое содействие. 5) При необходимости успокаивать, подбадривать. 6) Информацию по конкретному вопросу излагать грамотно, четко и вежливо. 7) Сообщать о действиях, которые необходимо выполнить посетителю в соответствии существующими правилами в форме вежливой просьбы, а не команды, используя обороты «Пожалуйста», «Разрешите», «Будьте добры, пройдите». 8) Акцентировать внимание на важных моментах, повторять и пояснять. 9) Уметь контролировать свои эмоции. 10) Вести разговор спокойно, без суеты и паники. 11) 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.). 12) При угрозе возникновения конфликтной ситуации сразу останавливать разговор, не вступая в спор, и обращаться к непосредственному руководителю за помощью. 13) Прощаться, выразить добрые пожелания. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Повышать голос, раздражаться, возмущаться, выражать свое недовольство, грубить, - воспитывать, вступать спор и конфликт и 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 грубой форме 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 / посетителя. 7) Отвлекаться от разговора: принимать пищу, жевать жевательную резинку, общаться с коллегой. 8) Не выслушивать пациента / посетителя, перебивать. 9) Предоставлять недостоверную информацию или давать сведения, выходящие за рамки компетенции и полномочий младшего мед. персонала. 10) Нарушать конфиденциальность: обсуждать с сотрудниками и негативно отзываться о пациенте в присутствии других пациентов, их родственников или других посетителей. 11) Устанавливать неформальные взаимоотношения с пациентом, давать советы по поводу лечения. 12) В присутствии пациентов или их родственников критиковать руководство, сотрудников учреждения, негативно отзываться о данном мед. учреждении в целом. 13) Прерывать разговор с пациентом, не завершив его.

