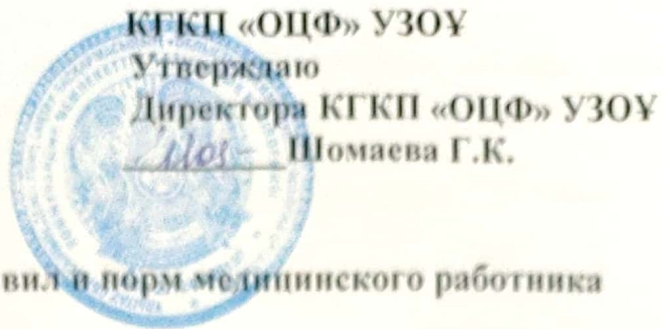




Свод этических правил и норм медицинского работника

I. Стиль общения

Обращаться к пациенту по имени и отчеству, быть вежливым, внимательным, доброжелательным и спокойным. Недопустимы обезличенно-вульгарные обращения к пациенту «Мужчина», «Женщина», «Больной».

Не обсуждать при пациенте посторонние проблемы, личные дела других сотрудников, других пациентов. Если во время делового важного разговора обратился пациент нужно спросить имя и отчество, извиниться и постараться завершить беседу максимально быстро, чтобы сосредоточиться на проблеме пациента.

Не игнорировать пациента. Все разговоры нужно вести негромко, спокойно и сдержанным тоном. Речь должна быть правильной, без слов-паразитов и просторечных, бытовых выражений. Естественным и привычным должны стать словосочетания: «Будьте добры», «Я понимаю», «Я знаю, что вы чувствуете», «Спасибо», «Пожалуйста», «Мы поможем», «Все будет максимально безболезненно» и т.д.

II. Правила речевого этикета

Одно из ярких средств проявлений учтивости – употребление вежливой формы «Вы».

На «Вы» следует обращаться к малознакомому или незнакомому человеку, к своему другу или приятелю в официальной обстановке общения, к равному и старшему по возрасту и положению при подчеркнуто вежливом отношении.

III. Правила поведения во время разговора

Не принято сидеть в обществе, подперев щеку рукой или положив голову на обе руки. Не рекомендуется также сидеть или стоять в «наполеоновской» позе, то есть, скрестив руки на груди, а также не стоит опираться ладонями на колени.

В разговоре с кем-либо не принято стоять или сидеть, заложив руки в карманы, так же, как и широко размахивать руками. Не следует теревать или перебирать что-либо пальцами, брать за пуговицы пиджака или рукав собеседника.

Не принято показывать на что-либо пальцем. Если нужно указать какое-то направление, то указывают всей ладонью.

Если при разговоре закашляли, обязательно прикрыть рот ладонью, если чихнули – платком.

Невежливым считается позевывание во время разговора, что расценивается как знак того, что общение с собеседником Вам крайне надоело, и вы показываете, что хотите как можно скорее закончить разговор с ним.

IV. Как встретить пациента

При обращении пациента медработник обязан представиться, ознакомить пациента с отделением и спецификой его работы, режимом дня, правилами внутреннего распорядка для пациента.

Необходимо предупреждать пациента об ощущениях, которые он будет испытывать во время процедур.

V. О внешнем виде сотрудников

С принятой формой одежды персонал ознакомят на рабочем месте. Одежда должна быть аккуратной, удобной, соответствовать размеру. Длина юбки или халата должна быть разумной, не стесняющей движений.

Допускаются украшения – неброские, некрупные.

Обувь желательно светлых тонов, без каблуков или на среднем каблуке, удобная бесшумная.

Чистые волосы и аккуратная прическа – это то, чего следует придерживаться.

Руки медицинского персонала постоянно привлекают особое внимание, поэтому они должны быть чистыми, ногти ухоженными, средней длины. Накладные ногти и ресницы недопустимы.

Особая осторожность требуется при подборе парфюмерии: дезодоранты и духи с выраженным запахом на работе нельзя, так как могут вызвать аллергическую реакцию или протест со стороны пациентов с чувствительным обонянием и просто с другим вкусом.

Макияж должен быть умеренным, не слишком ярким, максимально приближенным к натуральному. Запах табака от сотрудников **недопустим!**

VI. Гигиенические требования

Необходимо ежедневно принимать душ до работы, чистить зубы, пользоваться не ароматизированными дезодорантами. В работе с людьми запах играет большую роль. От сотрудников не должно пахнуть потом и несвежей одеждой. Необходимо следить за состоянием зубов, чтобы разговор с сотрудником не превратился в пытку. Если сотрудник курит, то должен позаботиться о том, чтобы было незаметным для пациентов, и запах изо рта, от рук, одежды и волос должен быть устранен.

VII. Разговор по телефону

Разговор по телефону – одно из самых эффективных средств влияния на человека на расстоянии. Вы можете, как привлечь, заинтересовать, так и оттолкнуть потенциального пациента и его окружение.

Нужно следить за тем, чтобы темп речи был медленным, а ритм – размеренный. Отчетливо произносить все звуки, окончания слов, полные названия отделений, специальности, обследований, процедур. Аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг понятны только специалистам. Если пациент переспрашивает, нужно ответить доброжелательно, заинтересованно, вежливо.

Недопустим бытовой сленг («Что?», «Ну», «Не знаю», «Без понятия»).

Отвечая на звонок, нужно поздороваться, назвать свое медицинское учреждение, отделение и должность (например, хирургическое отделение,

постовая медсестра). Когда Вы называете свою должность, то определяете круг своих возможностей. Разговор будет деловым.

Закончить разговор надо вежливо: **«Спасибо за звонок. Всего доброго».**

VIII. Корреспонденция

Вся корреспонденция – заявления, служебные записки, характеристики, отчеты, аттестация и т.д. – демонстрирует уровень нашей деловитости и ответственности.

Необходимо выполнять определенные правила:

- Соблюдать субординацию по отношению к руководителю другого учреждения или вышестоящему руководству;
- Корреспонденция должна быть напечатанной, а не написанной от руки;
- Текст должен быть оформлен в соответствии с требованиями к документации;
- Корреспонденция должна быть адресована конкретному человеку;
- В тексте не должно быть орфографических и пунктуационных ошибок;
- Запрещается отсылать за пределы фирмы корреспонденцию, написанную от руки.