

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, приятно 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, желательно улыбаться).
- 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.