

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СЕМЬИ И СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КЛИНИЧЕСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ Г. УЛЬЯНОВСКА»
(ГУЗ КССМП г. УЛЬЯНОВСКА)

Пушкарева ул., д.29, Ульяновск, 432049
Тел./факс (8422) 32-04-71. E-mail: ssmp.73@yandex.ru
ОКПО 84259269, ОГРН 1077325012390,
ИНН/КПП 7327043830/732701001

ПРИКАЗ

«30» *марта* 2018

№ *154/01-11*

Ульяновск

**«О разработке алгоритма
бесконфликтного общения
государственного учреждения
здравоохранения
«Клиническая станция скорой
медицинской помощи г. Ульяновска»**

Во исполнение Распоряжения Министерства здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области № 453-р от 20.02.2018 «О проведении мероприятий по соблюдению этики и деонтологии»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить алгоритм бесконфликтного общения с пациентом государственного учреждения здравоохранения «Клиническая станция скорой медицинской помощи г. Ульяновска» (далее – ГУЗ КССМП г. Ульяновска).
2. Поручить заведующим подстанций:
 - 2.1. ознакомить под роспись медицинский персонал учреждения с Кодексом этики и служебного поведения работников ГУЗ КССМП г. Ульяновска, алгоритмом бесконфликтного общения с пациентом.
 - 2.2 в срок до 10.04.2018 провести тестирование медицинского персонала на знание Кодекса этики и служебного поведения работников ГУЗ КССМП г. Ульяновска, алгоритма бесконфликтного общения с пациентом.
3. Поручить программисту - Сенотову А.А.
 - 3.1. 15.04.2018 разместить результаты тестирования на официальном сайте ГУЗ КССМП г. Ульяновска в разделе «Новости».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Председателя рабочей группы по противодействию коррупции - заместителя главного врача по медицинской части - Шаповала А.А.

Главный врач



Имангулов А.М.

Утверждаю:



**АЛГОРИТМ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ
ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КЛИНИЧЕСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
Г. УЛЬЯНОВСКА».**

**АЛГОРИТМ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ
РАБОТНИКА СКОРОЙ ПОМОЩИ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

При выполнении своих должностных обязанностей медицинский работник при общении с пациентом должен соблюдать следующие правила:

1. Отношения между медицинским работником и пациентом строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности.
2. В общении между сотрудниками ГУЗ КССМП г. Ульяновска и пациентами недопустимы фамильярность, грубость, бестактность.
3. Медицинские работники должны соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, не обсуждать публично своих коллег и не давать им негативных оценок и характеристик.

Во время выполнения своих должностных обязанностей медицинский работник ГУЗ КССМП г. Ульяновска должен понимать, что единственной целью их выполнения является оказание медицинской помощи как на месте происшествия, так и в пути следования в стационар при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства. Поэтому недопустимо:

1. Игнорирование вопросов пациента.
2. Игнорирование присутствия пациента.
3. Комментирование своей загруженности.
4. Выказывание эмоций по поводу своего собственного самочувствия и влияния на него присутствия пациента.
5. Комментирование действий других специалистов и медицинских работников, даже если очевиден какой-либо недочет.
6. Повышение голоса.
7. Комментирование внешнего вида пациента, его характерологических особенностей.
8. Оставление пациента одного, без достаточных на то оснований.

9. Прерывание приема по личным причинам медицинского работника, в случае крайней необходимости – необходимо принести извинения.
10. Обсуждение с пациентом своих коллег, указание на ошибки в лечении и некомпетентность других специалистов.
11. Решение вопросов личного характера пациента.

При встрече с пациентом необходимо соблюдать следующий алгоритм действий:

1. Поздороваться. Представиться. Приветствуется доброжелательность, внимательность.
2. В беседе необходимо правильно, кратко и конкретно задавать вопросы.
3. Необходимо использовать принципы доброжелательности, внимательности, невербальной открытости (не стоит сидеть скрестивши руки на груди).
4. Следует до конца выслушивать ответы.
5. Беседовать с пациентом следует, глядя на него, приятным голосом, в спокойной манере с соблюдением следующих правил:
 - а) сообщать необходимую пациенту информацию, в рамках должностных обязанностей в максимально доступной пациенту форме с учетом его возраста и интеллектуальных особенностей;
 - б) в общении необходимо следить за своими мимикой и жестами: исключить избыточную жестикуляцию и мимику, выражающую неуважение к эмоциям и чувствам пациента (закатывание глаз и т.п.);
 - в) следует давать рекомендации в понятной для пациента форме, избегая специализированных и непонятных для него слов;
 - г) если пациент «уходит в сторону» при общении, мягко останавливать, заостряя внимание на важном.
6. Помнить о своей профессиональной роли.
7. 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.
8. Медицинский работник обязан попрощаться с пациентом в максимально вежливой форме.

АЛГОРИТМ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ, ПРОВОЦИРУЮЩИМ КОНФЛИКТ, РАБОТНИКА СКОРОЙ ПОМОЩИ

1. Необходимо внимательно выслушать пациента, услышать главную мысль, проблему.
2. Нельзя поддаваться на провокации.
3. Нельзя повторять за пациентом грубых слов. Необходимо перефразировать сказанное, не изменяя сути, и ответить по существу проблемы. Чем эмоциональнее пациент, тем более спокойнее нужно реагировать. Нужно оставаться вежливым и корректным, при этом продолжая проявлять интерес к медицинской проблеме пациента.
4. Не принимайте на свой счёт. Агрессия пациентов в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию.
5. Стоит обращаться к пациенту по имени. Если пациент перебивает - назовите его по имени/отчеству. Большинство прислушивается, и тогда можно озвучить свой ответ.
6. Необходимо выразить сочувствие и понимание, сожаление по поводу сложившейся ситуации, но без частных. Не отделяйте себя от учреждения, в котором работаете, либо от коллег, даже если есть их вина. "Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение".
7. При необходимости – извиниться и принести свои извинения. Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности. Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти к решению вопроса.
8. Предложите план действий. После того, как Вы выслушали пациента и поняли, в чём заключается его проблема, изложите свои предложения чётко и недвусмысленно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим.
9. Стоит закончить своё предложение закрытым вопросом. «Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором пациенту ничего не остаётся, как подтвердить Ваш выбор.

АЛГОРИТМ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ ФЕЛЬДШЕРА ПО ПРИЁМУ ВЫЗОВОВ И ПЕРЕДАЧЕ ИХ ВЫЕЗДНОЙ БРИГАДЕ.

1. Поприветствовать, представиться, выразить готовность к телефонному разговору.
2. Выслушать собеседника, зафиксировать основные моменты и повторять ключевые фразы, задавать уточняющие вопросы. На протяжении разговора необходимо придерживаться следующих правил в целях недопущения проблемных и конфликтных ситуаций:
 - а) сохранять доброжелательный тон;
 - б) уметь контролировать эмоции;
 - в) не проявлять раздражительность, недовольство, пренебрежение, повышенный тон разговора, резкость, грубость;
 - г) не отвлекаться во время работы (жевать, слушать музыку через наушники, разговаривать с сотрудниками на другие темы).
3. При неясности, уточнить информацию. Необходимо использовать такие фразы как «Я вас не расслышала», «Извините. Повторите, пожалуйста».
4. Попрощаться, выразив наилучшие пожелания.