



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СЕМЬИ И СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА

П Р И К А З

13.04. 2018 г

№ 138

г. Ульяновск

О проведении мероприятий по
соблюдению этики и деонтологии

Во исполнении распоряжения Министерства здравоохранения, семьи и социального благополучия от 20.02.2018 № 453- р «О проведении мероприятий по соблюдению этики и деонтологии»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Ввести в действие Положение «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом» (Приложение № 1).

2. Начальнику отдела АСУ Щипанову С.В. и ведущему специалисту по связям с общественностью службы делопроизводства Труфановой Е.В. разместить на официальном сайте ГУЗ УОКБ:

- Положение «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом»;
- в разделе «Кодекс этики и служебного поведения» раздел тестирования сотрудников на знание Положения «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом» и «Кодекса этики и служебного поведения работников» до 18.04.2018;

- результаты тестирования разместить до 25.04.2018 в разделе «Новости».

3. Заведующим отделений:

- ознакомить коллектив ГУЗ УОКБ с Положением «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом» под роспись (Приложение № 2). Листы ознакомления персонала предоставить в отдел кадров до 21.04.2018.

- организовать тестирование медицинского персонала отделения на знание Положения «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом» и «Кодекса этики и служебного поведения работников» на официальном сайте ГУЗ УОКБ в срок до 24.04.2018.

4. Начальнику службы делопроизводства Гурьяновой Е.В. довести данный приказ до сведения ответственных лиц под роспись.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Исполняющий обязанности
главного врача**

Исп.
Батракова Е.А.

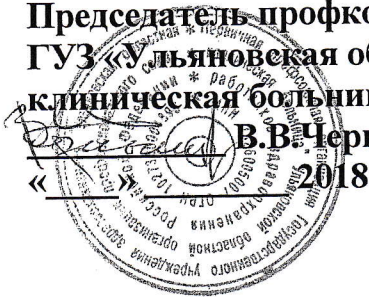
И.В. Грешнова

Приложение №1 к приказу

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профкома
ГУЗ «Ульяновская областная
клиническая больница

В.В. Чернышев
2018



УТВЕРЖДЕНО:

Исполняющий обязанности
главного врача
ГУЗ «Ульяновская областная
клиническая больница

И.В. Грешнова
2018



ПОЛОЖЕНИЕ

«Стандарты бесконфликтного общения с пациентом»

Количество конфликтных ситуаций, возникающих между медицинским персоналом и пациентами, за последние годы существенно возросло. Связано это с изменением социально-экономических условий, ростом правового сознания населения, увеличением доли дорогостоящих услуг, а также с распространенностью пограничных психических расстройств у населения. Конфликты всё чаще стали переноситься из лечебных учреждений в судебные инстанции.

Судебные иски, возбуждаемые против врача – это проблема, которая может коснуться любого специалиста. По статистике, каждый десятый врач является уязвимым и может стать объектом судебного иска, по крайней мере, один раз в своей профессиональной жизни.

С целью предотвращения конфликтных ситуаций в ГУЗ «Ульяновская областная клиническая больница» в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников организаций, подведомственных Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, разработано несколько вариантов решения различных конфликтных ситуаций, которые возникают в повседневной работе медицинского персонала.

Цели стандарта

- создание благоприятного социально-психологического климата в ГУЗ «Ульяновская областная клиническая больница»
- поддержание позитивной репутации медицинского учреждения
- урегулирование конфликтов, профилактика жалоб на работу врачей учреждения в вышестоящие инстанции;
- установка контакта и поддержание конструктивных отношений с родственниками пациента для оперативного и корректного информирования их о состоянии здоровья больного, исключения возникновения конфликтных ситуаций, жалоб, недовольств
- объективная оценка действий персонала в конфликтных ситуациях

В соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников организаций, подведомственных Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области и общепринятыми в деловой практике этическими нормами, сотрудники медучреждения в своей деятельности должны руководствоваться следующими принципами:

- Добросовестность
- Профессионализм
- Репутация
- Открытость и прозрачность
- Конфиденциальность
- Эффективность и сплочённость
- Уважение
- Ответственность

На основе вышеперечисленных норм формируются все деловые отношения, связанные с сотрудниками ГУЗ «Ульяновская областная клиническая больница». Бескомпромиссное следование данным принципам может значительно сократить число конфликтных ситуаций, происходящих в учреждении здравоохранения, и позволит адекватно оценить действия персонала. Эти принципы заложены в разработанные «Стандарты бесконфликтного общения с пациентом», регламентирующие профессиональное поведение медицинского персонала ГУЗ «Ульяновская областная клиническая больница».

СТАНДАРТ № 1

«Профессиональное поведение врача при общении с пациентом в конфликтной ситуации»

Комплекс действий

- 1) Воспринимать общение с пациентом в конфликтной ситуации в качестве раздела работы, способного повысить эффективность профессиональной деятельности врача.
- 2) Подготовиться к встрече с пациентом (рабочее место, документы и материалы, нормативно-правовые акты, опрятный внешний вид, морально-психологический настрой).
- 3) Поприветствовать пациента и представиться.
- 4) Обращаться уважительно, по имени и отчеству (выяснить при необходимости).
- 5) Оценить психоэмоциональное состояние пациента и его способность вести диалог, использовать индивидуальный подход к каждому пациенту, ориентируясь на его состояние и особенности.

- 6) Внимательно выслушать пациента, вникнуть в суть изложенного вопроса, фиксировать письменно ключевые или спорные моменты, уточнить у пациента необходимую информацию.
- 7) Уметь контролировать свои эмоции, сохранять корректный тон разговора, не поддаваясь на провокационные или возмущенные высказывания пациента.
- 8) Проявить готовность к решению проблемы, при необходимости выразить поддержку, успокоить, заверить в позитивном исходе ситуации.
- 9) На основе всестороннего анализа ситуации четко определить причины и факторы, повлиявшие на возникновение и развитие конфликтной ситуации.
- 10) Вести обсуждение по существу проблемы, основываясь на объективных критериях, стремиться перевести разговор в рамки конструктивного диалога, предотвратить развитие дискуссии и спора.
- 11) Управлять беседой, иметь стандартные вопросы для различных вариантов развития взаимодействия.
- 12) В корректной форме обратить внимание пациента на объективные позитивные и негативные стороны позиций участников конфликтной ситуации.
- 13) Занимать принципиальную позицию по отношению к проблеме и лояльную по отношению к собеседнику.
- 14) Изложить свою позицию и предложить пути решения конфликта в благожелательной форме, вносимые предложения сопровождать четким планом действий, постараться прийти к общему с пациентом видению решения проблемы.
- 15) Решать конфликтный вопрос только в рамках своей компетенции. При возникновении вопросов, выходящих за рамки своей компетенции, обращаться к администрации.
- 16) Обосновать пациенту, почему проблема не может быть решена на данном уровне и требуется участие вышестоящего руководителя.
- 17) Поинтересоваться, есть ли вопросы у пациента, ответить при их наличии.
- 18) Если для решения или уточнения возникшей проблемы нет готового ответа и требуется время для поиска информации и способов решения, то следует договориться с пациентом об алгоритме действий, сроках исполнения, повторной беседе.
- 19) Подвести итоги разговора, уточнить степень удовлетворенности пациента состоявшимся взаимодействием по поводу проблемы; выразить

надежду на ее благополучное разрешение в будущем (если проблему не удалось решить сразу).

20) Уметь корректно прервать разговор, в случае возникновения экстренного вопроса извиниться, и оперативно уладить ситуацию.

21) При невозможности решения проблемы самостоятельно и / или при выраженном неадекватном поведении пациента, его агрессии, обратиться за помощью, содействием к вышестоящему руководству.

22) Вежливо попрощаться, завершить разговор позитивно.

23) Поставить в известность руководителя подразделения о конфликтной ситуации.

24) Извлечь опыт из конфликтной ситуации, сделать выводы и применять их в последующей практике, в целях предупреждения конфликтов, повышения эффективности деятельности и удовлетворенности трудом.

СТАНДАРТ № 2

«Профессиональное поведение руководителя при общении с пациентом в ситуации конфликта»

Комплекс действий

1) Воспринимать данную ситуацию как возможность проявления высокого профессионализма руководителя и поддержания благоприятной репутации учреждения.

2) Приветствовать пациента и приглашать в кабинет.

3) Выяснить имя и отчество пациента, представляться. Обращаться по имени, отчеству.

4) Общаться с пациентом наедине, без посторонних лиц и участников конфликтной ситуации.

5) Быть готовым выслушивать жалобы, негативные оценки деятельности врача, деятельности учреждения в целом.

6) Своевременно напоминать о взаимовежливости и корректно продолжить разговор («Давайте спокойно обсудим вопрос», «Простите, давайте изменим тон разговора»).

7) Фиксировать основные претензии письменно, повторять ключевые фразы.

8) Уточнять, конкретизировать претензии пациента, идентифицировать жалобу пациента (недовольство чем-то, обида, претензия, требования и т. д.).

9) Обобщать полученную негативную информацию, сформулировать проблему и запрос (желание) пациента.

- 10) Выяснить, согласен ли пациент с такой постановкой проблемы (вопроса), идентификацией жалобы.
- 11) Предлагать варианты решения проблемы и выбирать совместно с пациентом оптимальный и приемлемый вариант.
- 12) Объяснять пациенту и при необходимости повторять алгоритм его действий.
- 13) Обеспечивать необходимые условия для оперативного и качественного решения проблемы пациента (давать соответствующие распоряжения персоналу).
- 14) Предупреждать пациента о контроле качества решения проблемы, степени удовлетворенности пациента мед. помощью.
- 15) Подводить итог встречи (делать резюме).

СТАНДАРТ № 3

«Профессиональное поведение врача при общении с родственниками пациента»

Комплекс действий

- 1) Воспринимать общение с родственниками пациента как необходимую часть лечебной работы.
- 2) Подготовиться к общению с родственниками пациента: уточнить время и дату разговора, при необходимости договориться заранее и согласовать детали разговора (если необходимо какое-либо содействие родственников в организации ухода, помощь в транспортировке, выявлено серьезное заболевание или состояние, угрожающее жизни пациента).
- 3) Подготовить рабочее место, документы, иметь опрятный внешний вид, уделить особое внимание морально-психологическому настрою, четко определить тему и стиль беседы.
- 4) Владеть исчерпывающей и достоверной информацией о состоянии больного на текущий момент (момент беседы).
- 5) Получить согласие от пациента на общение с родственниками (если больной находится в адекватном состоянии сознания, уточнить у него кому из родственников он разрешает давать информацию о его заболевании и в каком объеме).
- 6) Отвести для беседы достаточное количество времени (не менее 3-4 минут), в соответствующих условиях (тихое место, без посторонних лиц).
- 7) Поприветствовать родственника (-ов) пациента, представиться.

- 8) Обращаться к родственникам уважительно, по имени и отчеству (узнать при необходимости, уточнив степень родства с пациентом), говорить на доступном им языке, поясняя профессиональные термины.
- 9) Объективно, без эмоциональных и личностных оценок предоставлять информацию о пациенте.
- 10) Использовать индивидуальный подход к родственникам пациента, ориентируясь на их психосоматическое состояние, при этом общение должно быть максимально вежливым и корректным.
- 11) Демонстрировать полную заинтересованность, внимание к собеседникам; на протяжении всего взаимодействия сохранять доброжелательный, корректный тон, позитивную атмосферу, оказывать психологическую поддержку, успокаивать, подбадривать (вербально и невербально).
- 12) Внимательно выслушивать, повторять ключевые фразы, резюмировать.
- 13) Обязательно осведомить о возможных рисках тех или иных диагностических и лечебных процедур, обосновав необходимость их проведения; о возможных осложнениях имеющегося патологического процесса, которые могут возникнуть при естественном течении заболевания (во избежание истолкования осложнений в качестве следствия проводимого лечения); рассказать об используемых и планируемых мерах профилактики осложнений.
- 14) Сообщить о достигнутых успехах, подчеркнуть роль проводимого квалифицированного лечения в нашей больнице.
- 15) Информировать родственников о режиме и правилах посещения.
- 16) Давать рекомендации.
- 17) Интересоваться, есть ли вопросы, отвечать при их наличии.
- 18) Уметь контролировать свои эмоции.
- 19) Управлять беседой, иметь стандартные вопросы для различных вариантов развития взаимодействия, использовать целевые вопросы.
- 20) Удостовериться в адекватности, правильности понимания собеседником полученной информации.
- 21) Предоставлять информацию только в рамках своей должностной компетенции, соблюдая нормативно-правовые документы.
- 22) Уметь корректно прервать разговор, в случае возникновения экстренного вопроса извиниться и оперативно уладить ситуацию.

23) При угрозе возникновения конфликтной ситуации, перевести разговор, поставить в известность заведующего отделением.

24) При взаимодействии со «сложными» родственниками пациента приглашать коллег в качестве свидетелей их неадекватного поведения.

25) Подвести итог беседе, поблагодарить, выразить надежду на успех, попрощаться.

СТАНДАРТ № 4

«Профессиональное поведение среднего медицинского персонала при общении с пациентом в конфликтной ситуации»

Комплекс

действий

- 1) Обращаться к пациенту на «Вы», по имени и отчеству.
- 2) Сохранять корректность, сдержанность, контролировать свои эмоции.
- 3) Проявлять заинтересованность и готовность оказывать помощь пациенту в рамках своей компетенции.
- 4) Стараться рассматривать просьбы, жалобы, претензии пациента как информацию для улучшения работы.
- 5) При обострении конфликта обратиться за содействием к старшей медицинской сестре / старшей акушерке, дежурному врачу, заведующему отделением.
- б) Объяснять пациенту ситуацию, прокомментировать свое поведение.
- 7) Позитивно влиять на психологическое состояние, настрой пациента, оказывать поддержку, снимать негативное напряжение.

СТАНДАРТ № 5

«Профессиональное поведение младшего медицинского персонала при общении с пациентами, их родственниками и другими посетителями медицинского учреждения».

Комплекс действий

- 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, выражать добрые пожелания.

СТАНДАРТ № 6

«Профессиональное поведение младшего медицинского персонала при взаимодействии с пациентом в конфликтной ситуации»

Комплекс действий

- 1) Обращаться к пациентам и другим посетителям только на «Вы».
- 2) Всегда сохранять корректность, даже при внештатных ситуациях с неадекватными пациентами или посетителями.
- 3) Быть сдержанным и контролировать свои эмоции.
- 4) Стремиться оказать необходимую помощь в рамках своей компетенции.
- 5) Стараться рассматривать просьбы, жалобы, претензии пациента как информацию для улучшения своей работы.
- 6) Объяснять пациенту ситуацию, комментировать свое поведение, спокойно, терпеливо, грамотно в уважительном тоне пояснять установленные в

медучреждении правила, которые необходимо соблюдать всем пациентам и посетителям.

7) При обострении конфликта сразу прекращать разговор, не вступая в спор с пациентом, и обращаться к непосредственному руководителю (или его заместителю) за помощью.

8) Завершать разговор доброжелательно и конструктивно.

Разработал:

Врач- психиатр ГУЗ УОКБ Дерябина С.В.