

## **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.
9. Прерывание приема по личным причинам медицинского работника.
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 и их обсуждение с ним.

При знакомстве с пациентом необходимо:

- Представиться.
- Узнать, как зовут пациента.

Беседовать с пациентом следует, глядя ему в глаза, приятным, 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 неоднозначную мимику (закатывание глаз, мимику выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам пациента).
- Следует давать рекомендации в понятной для пациента форме, избегая специализированных и непонятных для него слов.
- Если пациент «уходит в сторону» при общении, мягко останавливать, заостряя 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 третьем лице.