

СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И СОТРУДНИКАМИ СТОРОННИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

1. Отношения между сотрудниками медицинского учреждения и сотрудниками сторонних учреждений строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности.

2. По возможности необходимо помогать сотрудниками сторонних учреждений в решении проблем. С готовностью отвечать на возникающие вопросы, активно обмениваться опытом.

3. Сотрудники должны соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, поддерживать своих коллег, не давать им негативные характеристики. Негативизм в любой его форме, по отношению к Врачам любых других медицинских учреждений, сотрудникам, партнерам не приветствуется. Недопустимо обсуждение специалистов, медицинских работников и их действий в присутствии иных лиц и пациентов.

4. В общении между сотрудниками медицинской организации и сотрудниками сторонних учреждений недопустимо использование «панибратства».

В рабочее время в присутствии пациентов общение допустимо лишь по вопросам оказания медицинской помощи.

5. Использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы недопустимо.

В беседе между сотрудниками медицинской организации и сотрудниками сторонних учреждений необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно и конкретно задавать вопросы, касающиеся лечебного процесса.
- Невербальная открытость
- Непредвзятость
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую коллегам информацию, в случае, если она не является врачебной тайной и не касается интересов медицинской организации, в которой работает сотрудник.
- Следить за своими мимикой и жестами.
- Отношение к разногласиям, как к общей проблеме.
- Позиция «на равных» с обеих сторон.

Рекомендуемые фразы при общении сотрудников медицинской организации и сотрудников сторонних учреждений

- *Я рад, что вы мне об этом сказали.*

- *Я могу вам в этом помочь.*
- *Вот чем я могу Вам помочь (избегать слов «ничем не могу помочь, не мое дело, меня не касается»).*
- *Я прошу извинить меня за то, что не могу дать вам полной информации (у меня нет информации).*
- *Благодарю вас за то, что вы обратились ко мне с данным вопросом...*
- *Остались ли у вас еще какие-нибудь вопросы, есть ли что-то непонятное?*
- *Мы можем обсудить решение этой проблемы.*
- *Я ценю ваше мнение по данному вопросу.*

Если возникает необходимость в отказе, следует придерживаться следующих правил:

1. Никогда не начинать ответ с «нет». Говоря «да», мы тем самым демонстрируем свое понимание ситуации. «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы».

2. Далее нужно кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев: «Но мы придерживаемся правила не разглашать / не давать информацию и т.д. Таковы наши принципы».

3. Давать отказ необходимо спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

4. Необходимо произнести отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать». Здесь же можно кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».