ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к приказу комитета здравоохранения

Волгоградской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Алгоритм поведения медицинского персонала медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области при общении с пациентами**

1. Медицинский персонал приёмного отделения (приёмного покоя) является первым медицинским работником, с которым встречается пациент, поступающий на стационарное лечение, поэтому часто от поведения персонала зависит психологическое состояние пациента.
2. При поступлении пациентов в приёмное отделение (приёмный покой) медицинский персонал уточняет Ф.И.О. пациента.
3. При ведении дальнейшего диалога обращаться к пациенту следует по имени отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. При ведении диалога можно использовать обращения "Будьте добры" или "Будьте любезны".
4. При общении с пациентом не допустимы панибратские обращения: "Лапушка", "Дорогуша", "Котик" и т.д., а также обезличено-вульгарные: "мужчина", "женщина", "больной". Речь должна быть литературно правильной, без слов –паразитов и бытовых выражений.
5. Персонал не обсуждает при пациентах посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников, других пациентов.
6. Персонал должен быть внимателен к различиям своих пациентов в отношении культуры, к которой они принадлежат и должен быть готов оказать помощь представителям разных рас, культур и этнических групп.
7. Медицинский персонал приёмного отделения (приёмного покоя) должен быть хорошим слушателем, поощрять пациента говорить о себе. Полезно позволить пациенту выговориться, рассказать все, чем он хотел бы поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности его словами.
8. Беседуя с пациентом, необходимо проявлять терпение, задавать вопросы в корректной форме и тактичные по содержанию.
9. Если у вас деловой и актуальный разговор, следует извиниться перед пациентом и постараться завершить беседу персональную или по телефону максимально быстро.
10. Все разговоры в приёмном отделении (приёмном покое) ведутся не громко.
11. При общении с пациентами необходимо использовать темп речи медленный, ритм речи размеренный. Выговаривать необходимо все звуки, окончания слов, полные названия отделений, процедур, обследований, специальностей. Следует помнить, что медицинские аббревиатуры и сокращения, а также медицинский сленг понятны только специалистам.
12. Если с первого раза вы не сумели понятно ответить на заданный вопрос – это не повод для раздражения на непонимание пациента, его уточнения и повторы. Следует всё объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно. Можно предложить пациенту записать информацию.
13. При сообщении информации пациенту, поступившему в приёмное отделение (приёмный покой), все цифры в вашем ответе надо произносить чётко и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.
14. Во время работы в справочном режиме, при поиске нужной информации, не молчите, прокомментируйте свои действия:

* минуточку, подождите, пожалуйста;
* будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
* я сейчас уточню;
* я сейчас узнаю для вас;
* минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом;
* я могу предложить вам следующее.

1. Не допустимы пререкания, споры. В ваших ответах должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность, вежливость.