

ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

этика и деонтология медицинской сестры

Привет от французского короля ЛЮДОВИКА XIV и ПЕТРА I



Еще Петр I в своем "Показании к житейскому обхождению"
поучал своих сограждан,
как держать себя в обществе, сохраняя приличия.

Неужели спустя 300 лет эта тема актуальна?



*ЕЩЁ В ДРЕВНЕИНДИЙСКОЙ
МЕДИЦИНЕ ВРАЧ ГОВОРИЛ СВОИМ
УЧЕНИКАМ-ПОСЛЕДОВАТЕЛЯМ:*

**«Ты теперь оставь свои страсти и гнев, корыстолюбие,
безумство и тщеславие, гордость и зависть,
Грубость и шутовство, фальшивость,
леность и всякое порочное поведение.**

**Отныне ты будешь носить твои волосы и твои ногти
коротко остриженными, одеваться в красную одежду,
ВЕСТИ ЧИСТУЮ ЖИЗНЬ».**

ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА

- ***Средние века:*** «Канон врачебной науки» и «Этика» Ибн Сины (Авиценны, X-XI века), Салернская медицинская школа (1213).
- Иеремия Бентам (английский философ, правовед, священник; 1748–1832) ввёл понятие деонтологии как «...учения о должном поведении человека для достижения своей цели» (XVIII век).
- ***Российская медицина:*** «Слово о благочестии и нравственных качествах Гиппократова врача» и «Слово о способе учить и учиться медицине практической» Матвея Яковлевича Мудрова (1776-1831), «Письма из Гей-дельберга» и «Дневник старого врача» Николая Ивановича Пирогова (1810-1881).
- ***Нюрнбергский процесс 1947 г.:*** приговор нацистам-медикам – «Нюрнбергский кодекс» – постулирует не только юридические, но и морально-нравственные положения медицинских экспериментов.
- ***1947 г. – создана Всемирная медицинская ассоциация.***
- Её основополагающие акты – «Женевская декларация» – присяга врача (1948), Международный кодекс медицинской этики (1949), «Хельсинкская декларация прав человека» (1964), «Хельсинко-Токийская декларация» (1975), «Международная декларация о правах человека» (1983).

***ЕЩЁ ИБН СИНА ТРЕБОВАЛ
ОСОБОГО ПОДХОДА К БОЛЬНОМУ:***

**Большое значение имеет слово,
что подразумевает не только культуру речи,
но и чувство такта,
умение поднять больному настроение,
не ранить его неосторожным высказыванием.**

***ЛЮБОМУ РАБОТНИКУ МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЫ
ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРИСУЩИ ТАКИЕ КАЧЕСТВА:***

- как сострадание
- доброта
- чуткость и отзывчивость
- заботливость и внимательное отношение к больному

■ ***ОСОБОЕ ЗНАЧЕНИЕ В МЕДИЦИНСКОЙ
ПРОФЕССИИ ПРИОБРЕТАЮТ ТАКИЕ
ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ
НОРМЫ ОБЩЕНИЯ***

- как умение уважать и внимательно выслушать собеседника
- продемонстрировать заинтересованность в содержании беседы и мнении больного
- правильное и доступное построение речи.

МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА

- **МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА** (лат. ethica, от греч. ethice– изучение нравственности, морали)
- **МЕДИЦИНСКАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ** (греч. deon– долг; термин «деонтология»– совокупность этических норм и принципов поведения медицинских работников при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.
- ***ПО СОВРЕМЕННЫМ ПРЕДСТАВЛЕНИЯМ, МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ:***
 - • ***научный*** – раздел медицинской науки, изучающий этические и нравственные аспекты деятельности медицинских работников;
 - • ***практический*** – область медицинской практики, задачами которой являются формирование и применение этических норм и правил в профессиональной медицинской деятельности.

«ЯТРОГЕНИИ»

(от греч. Iatros – врач, genes – порождающий, вызывающий)

НЕБЛАГОПРИЯТНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ
психического состояния и психогенные реакции,
способствующие возникновению неврозов,
возникших в результате неправильных (неквалифицированных)
действий медицинского персонала,
осуществляющего ненамеренное
внушающее воздействие на пациента.

Я НЕ ХОТЕЛ ЗНАТЬ ЭТОЙ ПРАВДЫ!

ИСХОД : ДЕПРЕССИЯ, ИПОХОНДРИЯ!



**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ
ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

«ЭТИКЕТ» – МАНЕРА ПОВЕДЕНИЯ

**ПРАВИЛА
УЧТИВОСТИ И ВЕЖЛИВОСТИ,
ПРИНЯТЫЕ В ОБЩЕСТВЕ**

**Наука этикета позволяет
достойно выходить из сложной
ситуации, быть уместным и не
ставить в неловкое положение
других людей.**



ПРАВИЛА ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА (СЛОВЕСТНЫЙ, РЕЧЕВОЙ)

- Форма и манера речи
- Словарный запас
- Стиль речи

ПРИНЯТЫЕ
В ДАННОМ КРУГУ



ОБРАЩЕНИЯ

- ДАМЫ - ГОСПОДА
 - СУДАРИ – СУДАРЫНИ
 - ТОВАРИЩЬ
 - МУЖЧИНА – ЖЕНЩИНА
 - ИЗВИНИТЕ – ПОДВИНЬТЕСЬ!
-
- *ИВАН ИВАНОВИЧ!*
 - *ИВАН ИВАНОВИЧ ИВАНОВ!*

УМЕТЬ ДАТЬ ОТВЕТ

ЧУВСТВО МЕРЫ

■ «КАК ДЕЛА?»

- Ничего не ответить – невежливо
- Буркнуть «нормально» - невежливо, неучтиво
- Пуститься в рассуждения – прослыть занудой

НЕЙТРАЛЬНО:

- «СПАСИБО, НОРМАЛЬНО!»
- СПАСИБО, ПОКА ЖАЛОВАТЬСЯ ГРЕХ»
- НАДЕЮСЬ, ЧТО У ВАС ДЕЛА ОБСТОЯТ
НОРМАЛЬНО?

СЛОЖИВШИЕСЯ НОРМЫ В РОССИИ

ПОЛЬША, ЮГОСЛАВИЯ – БЕЗ ТРУДНОСТЕЙ И ЗАБОТ ЖИВЕТ БЕЗДЕЛЬНИК

«ФОРМА ПОГЛАЖИВАНИЯ»

СЛОВЕСТНЫЕ ОБОРОТЫ

- Удачи Вам!
- Желаю успеха!
- Большому кораблю - большое плавание!
- Ни пуха, ни пера!
- Нет проблем!
- Салют!
- О, кей!

КОМПЛИМЕНТЫ

ПРИЯТНЫЕ СЛОВА

- Выражение одобрения
- Положительная оценка деятельности, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированности поступков
- Оценка ума партнера

КОМПЛИМЕНТ – НЕ МЕХАНИЗМ ЛЕСТИ!

НЕОБХОДИМЫЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ!

- ВООДУШЕВЛЯЮТ ПАРТНЕРА
- ПРИДАЮТ ЕМУ УВЕРЕННОСТЬ
 - ОДОБРЯЮТ

**ЯПОНИЯ- ЗАПРЕЩЕНА КРИТИКА, ТРУДОВАЯ АКТИВНОСТЬ И ИНИЦИАТИВА
СНИЖАЕТСЯ**

ОБЩЕПРИНЯТЫЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

Цель: Достичь уважения и успеха в процессе коммуникации.

- *Не вступать в контакт*, когда собеседник занят
- *Начинать разговор со слов:* «Вам не кажется...», «Вы не могли бы...», а не со слов «Я», «МНЕ».
- *Быстрая, многословная речь* – недостаточно надежен, не основателен
- *Медленная речь* – раздражает, замедленная реакция этого человека, неоперативность в делах

ПОВЫСИТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ТОНУС ЗНАЧИТ ПРИСВОИТЬ СОБЕСЕДНИКУ ЖЕЛАТЕЛЬНОЕ КАЧЕСТВО

- **«Зная Вашу старательность...»**
- **«Вы такой настойчивый...»**
- **«Ваш опыт крайне интересен для нас в решении этой проблемы...»**

Использовать «обратные связи»:

- **«Я правильно поняла, что...»**
- **«Вы, значит, думаете, что...»**

**Такие фразы помогают сформулировать
более ясно свои мысли**

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, ВАЖНО!

- Слова- «паразиты»
- Неоднократные повторения
- Пословицы, поговорки употребляемые ни к месту
- Правильно произносить имя и отчество
- Называть имя, которым представился он сам

БУДЬТЕ:

- ВЕЖЛИВЫ
- ДРУЖЕСКИ НАСТРОЕНЫ
 - ДИПЛОМАТИЧНЫ
 - ТАКТИЧНЫ

МЕРА ВАЖНА ВО ВСЕМ!

ПРАВИЛА ДЛЯ СЛУШАЮЩИХ

- ***Предпочтение слушанию.*** Если кто-либо обратился к Вам с речью, необходимо прерваться и выслушать, о чем он говорит.
- Имейте такт, ***терпение выслушать все до конца***, в крайнем случае перенесите время беседы или посоветуйте другого сотрудника.
- ***Никогда не перебивайте***, даже если возникло гениальное решение проблемы или замечательная мысль.
- ***Если говорящий выражает свою мысль недостаточно ясно:*** «Что Вы имеете ввиду?», «К сожалению, я Вас не поняла», «Не могли бы Вы повторить?».
- ***Подчеркивайте заинтересованность*** взглядом, мимикой, жестами.
- ***Во время слушания определитесь*** и быть готовым дать ответ.

***КТО ЯСНО МЫСЛИТ –ТОТ ЯСНО ИЗЛОГАЕТ
ЧЕМ ПОНЯТНЕЕ ВАША РЕЧЬ- ТЕМ БЫСТРЕЕ НАЙДЕТЕ ОБЩИЙ ЯЗЫК.***

ПРАВИЛА ДЛЯ ГОВОРЯЩЕГО.

- Избегать прямых негативных оценок личности собеседника (Вы неряха!)
- Избегать категоричности в речи: («Как я сказала, так и есть!»).
- Не ставить в центр собственное «я», не навязывать мнений и оценок.
- Уметь вставать на позиции партнера.
- Смотреть на слушающего, повышая его заинтересованность.
- Начинать разговор с легкой темы, устанавливая контакт.
- Следить за логикой изложения.
- Использовать паузы для концентрации внимания (от 45 сек до 1,5 минут)
- Исходить из того, что собеседник – не противник в споре, а партнер.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

**ПАЦИЕНТ – САМЫЙ ДОРОГОЙ
ЧЕЛОВЕК В НАШЕМ ЛЕЧЕБНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ!!!!!!**

*Уровень коммуникативного мастерства
зависит от многих факторов.*

**Знания и соблюдение правил этикета и
психологии общения – признак Вашей
респектабельности, воспитанности,
уверенности в себе.**

МОРАЛЬНЫЙ ДОЛГ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ - ИНФОРМИРОВАТЬ ПАЦИЕНТА О ЕГО ПРАВАХ

- ***Медицинская сестра должна быть правдивой по отношению к пациенту, знать и уважать права пациента и в своей профессиональной деятельности поступать с учетом этих прав.***

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача с учетом его согласия;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение медицинскими работниками профессиональной тайны;
- информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;

ФИЛОСОФИЯ СОВЕРШЕННОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (СЕРВИСА).

Философия совершенства медицинского обслуживания основывается на принципах уважения к пациентам, сочувствия к ним, предоставления услуг опытных специалистов.

Ответственные решения принимаются при обязательном учете мнения пациентов, членов их семей и коллег.

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ

Наши обязательства перед пациентами:

- Персонал обязан эффективно разрешать вопросы, возникающие у пациентов, членов их семей, врачей и других заинтересованных сторон.
- Мы должны исполнять свои обязательства по отношению к ним, следуя настоящим стандартам повседневно и при каждом контакте с пациентом.

Работники несут персональную ответственность за исполнение своих обязанностей, а именно:

- Профессиональное выполнение своей работы
- Создание запоминающегося, положительного образа клиники
- Оказание помощи пациентам.
- Контроль исполнения медицинских назначений
- Соблюдение установленных требований к одежде и внешнему виду.
- Невмешательство в их частную жизнь.
- Соблюдение конфиденциальности сведений о пациентах.
- Участливое отношение к пациентам.
- Уважение индивидуальных особенностей пациентов
- Процедуры взаимодействия с пациентами

ПРИ ЗНАКОМСТВЕ РАБОТНИК ДОЛЖЕН СЛЕДОВАТЬ СЛЕДУЮЩЕЙ СХЕМЕ:

- Представиться.
- Узнать, как зовут пациента.
- Беседовать с ним, глядя ему в глаза
- Вести беседу приятным голосом.

ПРИ БЕСЕДЕ С ПАЦИЕНТОМ РАБОТНИК ДОЛЖЕН СЛЕДОВАТЬ СЛЕДУЮЩЕЙ СХЕМЕ:

- Правильно задавать вопросы.
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую пациенту информацию.
- Следить за своей мимикой и жестами (содействие выздоровлению)

ОБЩАЯСЬ С ПАЦИЕНТАМИ, СОТРУДНИКИ КЛИНИКИ ОБЯЗАНЫ:

- Демонстрировать правильное понимание пожеланий пациентов, повторяя сказанное, и проявлять участие к просьбам.
- Уметь извиняться перед пациентами, применяя соответствующие формы извинений
(Извините за... , Прошу прощения за...).
- Всеми возможными средствами улучшать любую ситуацию, сообщая пациенту обо всех вариантах ее решения.

ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК РАБОТНИК ДОЛЖЕН СЛЕДОВАТЬ СЛЕДУЮЩЕЙ СХЕМЕ:

- Сообщить, что клиент звонит в Поликлинику имени Нигинского.
- Представиться, сообщив название отделения, свое имя и должность.
- Предложить помощь.

ПРИ ПРОЩАНИИ С ПАЦИЕНТОМ РАБОТНИК ДОЛЖЕН СЛЕДОВАТЬ СЛЕДУЮЩЕЙ СХЕМЕ:

- Предложить дополнительную помощь.
- Убедиться в том, что пациент удовлетворен обслуживанием
- Дать краткие наставления на будущее
- Поблагодарить.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФРАЗЫ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТАМИ:

- Мы давно вас ждем.
- Мы ценим ваше время.
- Я к вашим услугам.
- Забота о вас это моя работа.
- Я прошу извинить меня за то, что заставил вас ждать.
- Благодарю вас за то, что вы обратились в нашу поликлинику
- Чем еще я могу быть вам полезен?
- Не упустил ли я чего-то важного для вас?
- Без проблем!
- Я рад, что вы мне об этом сказали.
- Именно я могу вам в этом помочь.
- Вот что мы можем для вас сделать(нужно избегать слов ничего не можем сделать).
- Следующим нашим шагом будет...(нужно избегать выражений типа: Вы обязаны...).

Когда медицинская сестра приобретает доверие больных?



- Если она как личность гармонична: спокойна и уверена, но не надменна
- Когда манера поведения настойчива и решительна, сопровождается человеческим участием и деликатностью.

**ВОТ ВАМ
ИНСТРУМЕНТЫ!!!**

ВСЕ В ВАШИХ РУКАХ!!!

