

**ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АССОЦИАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР РОССИИ»**



**Региональная общественная организация
медицинских сестер города Москвы**



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Научно-практический центр
специализированной медицинской помощи детям имени В.Ф. Войно-Ясенецкого
Департамента здравоохранения города Москвы»



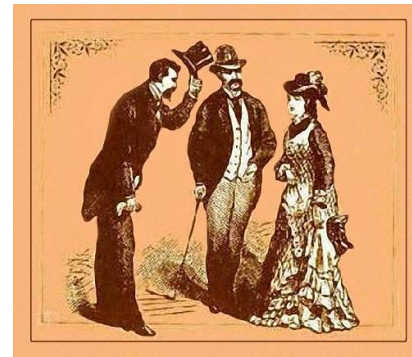
ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ. ЭТИКА И ДЕОНТОЛОГИЯ В ПРАКТИКЕ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ



**Е.В. Бирюкова, А.В. Забродная,
О.В. Щаблинин**

г. Москва, 2017

ЭТИКЕТ – ЭТО:



- ❖ **Философское учение о морали, ее развитии, принципах, нормах и роли в обществе.**
- ❖ **Совокупность норм поведения.**
- ❖ **Этикет (фр. *etiquette* – ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда.**

СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ



□ Правила поведения, помогающие производить приятное впечатление и строить эффективное общение.





➡ СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ – совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности

➡ МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА и ДЕОНТОЛОГИЯ – совокупность этических норм и принципов поведения медицинских работников в выполнении медицинскими работниками своих профессиональных обязанностей

ЭТИКЕТ



ВЕРБАЛЬНЫЙ

- Словесные формулы обращения, приветствия, знакомства, извинения, просьбы, предложения
- Манера разговаривать
- Искусство вести беседу

НЕВЕРБАЛЬНЫЙ

- Жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления
- Мимика, улыбка, направление взгляда

ЭТИКЕТНАЯ ПРОКСЕМИКА

- Организация пространства, выбор определенной дистанции

ЭТИКЕТНАЯ АТТРИБУТИКА

- Служебный дресс-код, аксессуары, головной убор, визитные карточки, бейджики.



**Самую важную роль
в этикетном
выражении
отношений к людям
играет наша речь**



ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ (СЛОВЕСНЫЙ, РЕЧЕВОЙ) – СИСТЕМА ПРАВИЛ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ И УСТОЙЧИВЫХ ФОРМУЛ ВЕЖЛИВОГО ОБЩЕНИЯ

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ИМЕЕТ НАЦИОНАЛЬНУЮ СПЕЦИФИКУ

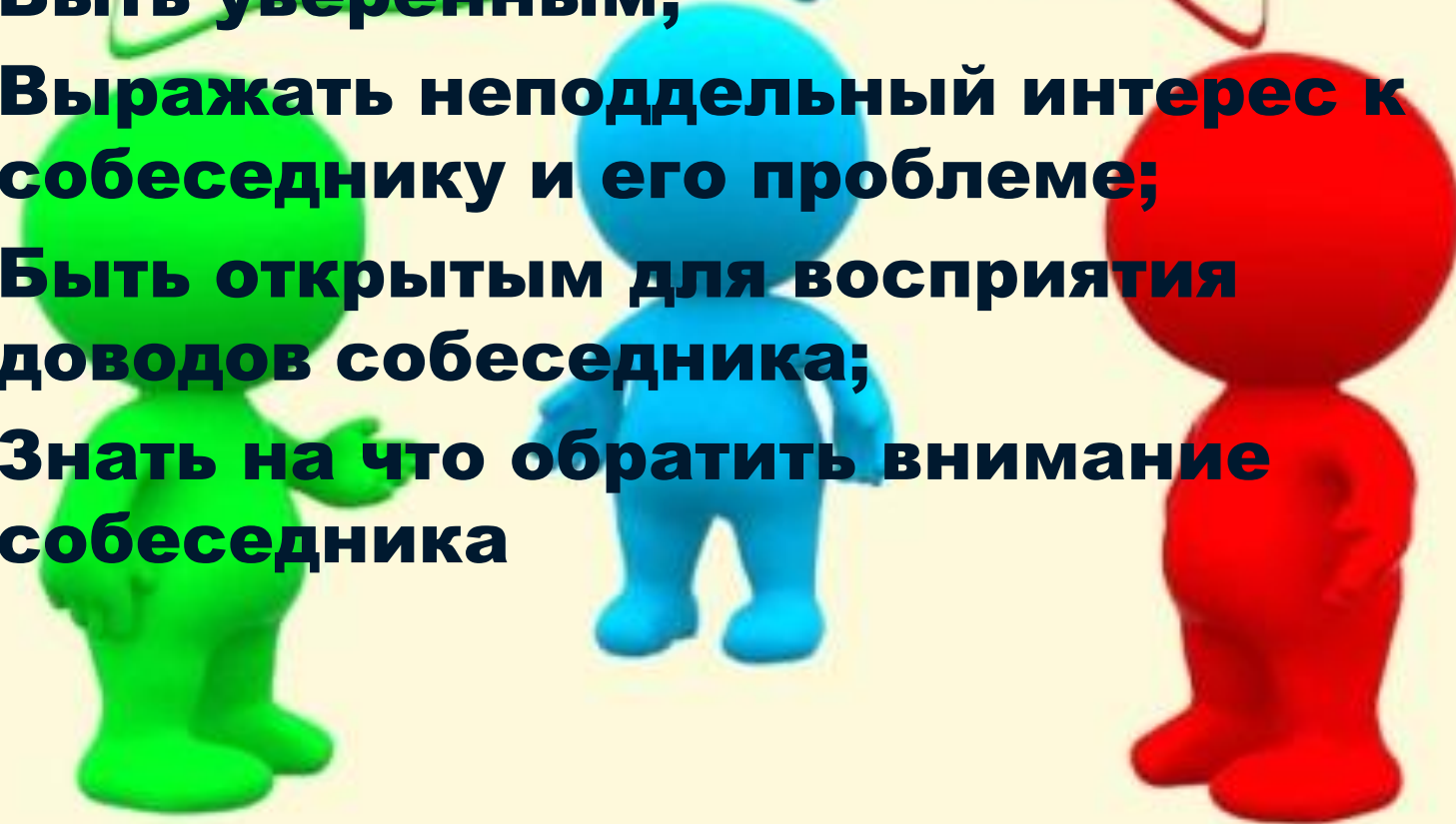
В РОССИИ ОСОБУЮ ЦЕННОСТЬ ПРЕДСТАВЛЯЮТ

- ТАКТИЧНОСТЬ**
- ТЕРПИМОСТЬ**
- ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ**
- ВЫДЕРЖАННОСТЬ**
- ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОСТЬ**

ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ



- ⦿ Не быть предвзятым к собеседнику;
- ⦿ Быть спокойным;
- ⦿ Быть уверенным;
- ⦿ Выражать неподдельный интерес к собеседнику и его проблеме;
- ⦿ Быть открытым для восприятия доводов собеседника;
- ⦿ Знать на что обратить внимание собеседника



ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



ИНФОРМАЦИОННАЯ

- ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

ПРАГМАТИЧНАЯ

- КООРДИНАЦИЯ СОВМЕСТНЫХ ДЕЙСТВИЙ

ИНТЕРПРЕТАТИВНАЯ

- ПОНИМАНИЕ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

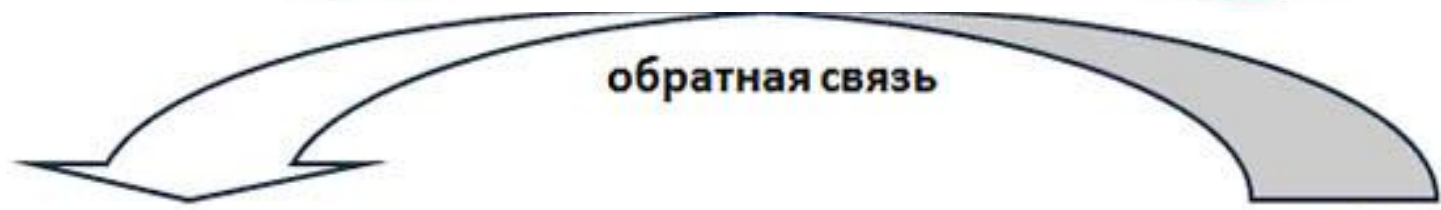
ЭКСПРЕССИОННАЯ

- ОБМЕН ЭМОЦИЯМИ, ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ

ЭЛЕМЕНТЫ ОБЩЕНИЯ



обратная связь



^^^ барьеры коммуникации ^^^

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



Начало беседы



Передача информации



Аргументирование



Обратная связь



Принятие решений

СОСТАВЛЯЮЩИЕ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ



Начальные формулы общения

- Формулы представления;
- Официального и неофициального приветствия

Основная часть

- Формулы пожелания, приглашения, поздравления, просьбы, совета, рекомендации, отказа

Формулы, используемые в конце общения

- Формулы прощания

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР РОССИИ



Разделы кодекса	Избранные положения
Медсестра и пациент	<ul style="list-style-type: none">• Медицинская сестра обязана оказывать пациенту качественную медицинскую помощь, отвечающую принципам гуманности, профессиональным стандартам и современным представлениям современной науки• Моральный и профессиональный долг медицинской сестры предоставлять пациенту честную и полную информацию о проводимом лечении, включая значения процедуры, ожидаемые результаты, ход, возможные осложнения и риски, последствия отказа от медицинской помощи• Медицинская сестра должна ставить превыше всего сострадание и уважение к жизни пациента• Медицинская сестра должна непрерывно совершенствовать профессиональные навыки и обучаться по вопросам этики



ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ



- **Высокий профессионализм**
- **Внимательное, уважительное отношение к пациенту**
- **Высокое чувство ответственности**
- **Терпимость**
- **Стремление помогать**
- **Доброта и душевность**
- **Вежливость и тактичность**
- **Владение своими чувствами**

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ



Общение в сестринском деле – одно из важных умений, необходимых для качественной деятельности медицинской сестры



Навыки общения необходимы для завоевания доверия пациента, его семьи, взаимодействия с врачами и другими специалистами, участвующими в лечебном процессе

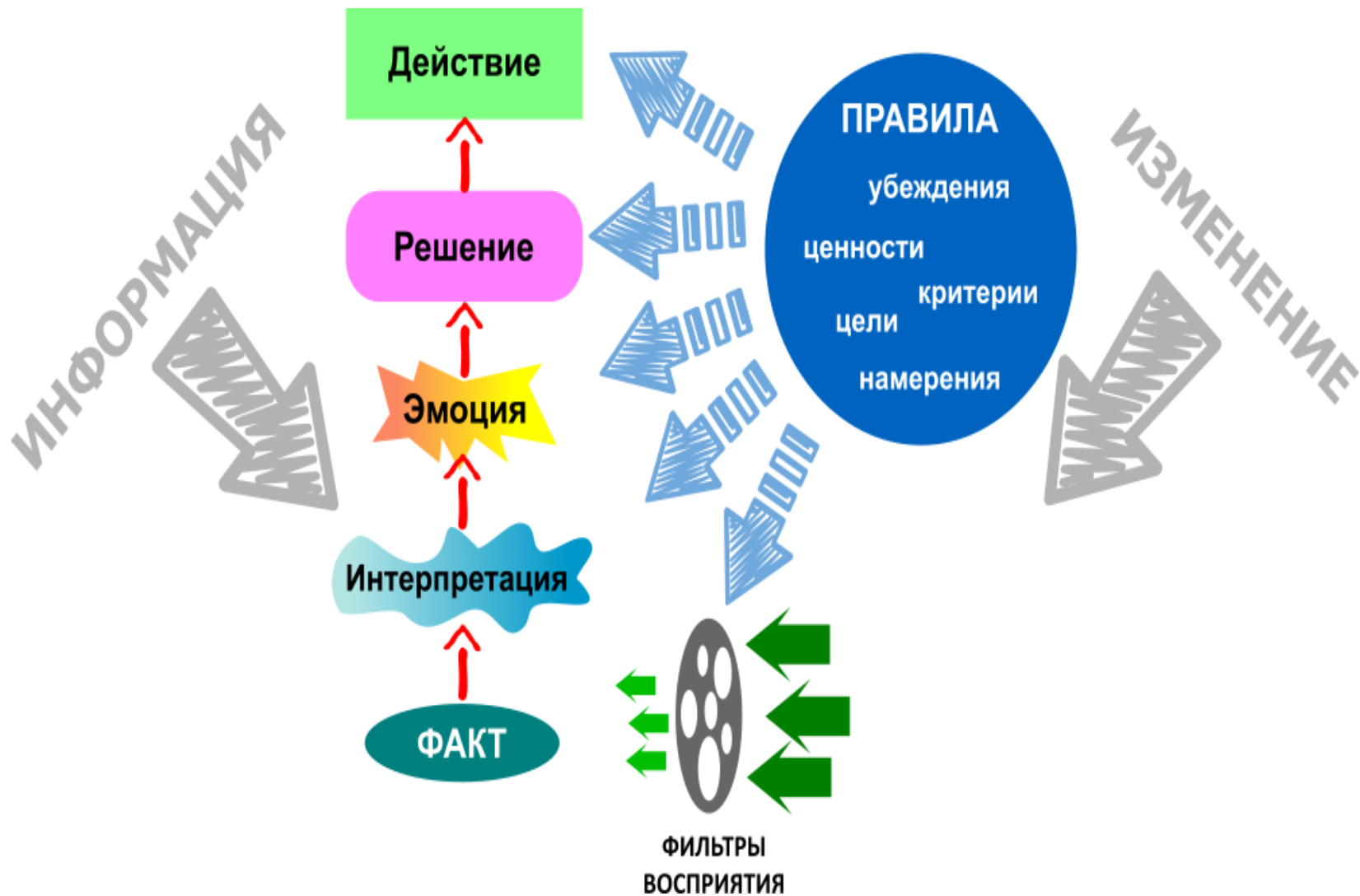
Эффективное общение - путь к УСПЕХУ !!!



ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ ИЛИ ЕГО РОДСТВЕННИКАМИ (РОДИТЕЛЯМИ, ЗАКОННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ)



- ✦ Начинать беседу с представления своего имени-отчества и должности;**
- ✦ Обеспечить конфиденциальность беседы;**
- ✦ Обращаться к пациенту по имени-отчеству и на «Вы»;**
- ✦ Смотреть пациенту в глаза, улыбаться;**
- ✦ Говорить неторопливо, с положительной интонацией голоса;**
- ✦ Поощрять вопросы пациента;**
- ✦ Использовать различные компоненты эффективного общения;**
- ✦ Помнить, что юмор способствует эффективному общению с пациентом;**
- ✦ Эффективно выслушивать пациента;**
- ✦ При разговоре создавать атмосферу взаимопонимания и доверия, проявлять участие.**



**ПОМНИТЕ, ЧТО ЗА ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ОБЩЕНИЯ ОТВЕТСТВЕНЕН ИМЕЕНО
ПРОФЕССИОНАЛ-МЕДИК, А НЕ ПАЦИЕНТ**



СТРАТЕГИЯ ОБЩЕНИЯ МЕДСЕСТРЫ С ПАЦИЕНТОМ

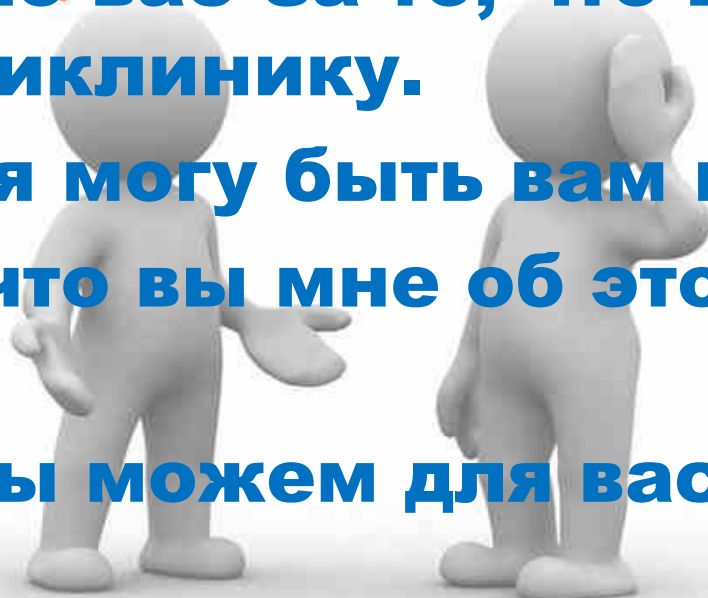


1.	Молчание	Позволяет вести наблюдение за пациентом и дает ему время собраться с мыслями
2.	Внимательное выслушивание	Облегчает визуальный контакт с пациентом и дает ему возможность почувствовать интерес медсестры к его проблемам, ко всему что его беспокоит
3.	Одобрительное отношение	Способствует формированию непредвзятого отношения к образу жизни пациента, его жизненным ценностям
4.	Подготовка вопросов	Создает организованный подход к специфической теме, что делает обсуждение понятным и для медсестры и для пациента
5.	Перефразирование	Позволяет медсестре оценить полученную информацию, используя специфические термины
6.	Уточнение	Облегчает точную передачу информации, для чего пациента просят еще раз повторить сказанное
7.	Фокусирование	Устраняет неясность в общении, сужает область обсуждения с пациентом, помогает медсестре сконцентрировать внимание на наиболее существенных аспектах
8.	Концентрация наблюдений	Способствует установлению обратной связи с пациентом и дает ему возможность узнать как воспринята полученная от него информация
9.	Суммирование полученных данных	Позволяет медсестре оценить полученную информацию и завершить беседу (интервью)



РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФРАЗЫ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТАМИ:

- ◎ **Забота о вас это моя работа.**
- ◎ **Я прошу извинить меня за то, что заставил вас ждать.**
- ◎ **Благодарю вас за то, что выбрали нашу поликлинику.**
- ◎ **Чем еще я могу быть вам полезен?**
- ◎ **Хорошо, что вы мне об этом сказали.**
- ◎ **Вот что мы можем для вас сделать.**



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЩЕНИЮ С ПАЦИЕНТОМ



Что рекомендуется делать

- Представьтесь, сообщите пациенту цель беседы
- Будьте вежливы, общайтесь с пациентом на «Вы», по имени отчеству
- При общении смотрите пациенту в лицо, улыбайтесь
- Проявляйте сочувствие, искренний интерес и участие
- Говорите просто и понятно
- Общаясь с бабушками дедушками маленьких пациентов передавайте информацию с учетом особенностей возраста
- Если родители ребенка отказываются от того или иного лечения или обследования, относитесь к этому с пониманием.

Чего не следует делать

- Избегайте фамильярности при общении, так как это снижен авторитет
- Не показывайте своих чувств, особенно если Вы расстроены
- Не раздражайтесь и не повышайте голоса
- Ни когда не ругайтесь и не спорьте с пациентом
- Избегайте употребления медицинской терминологии
- Не оценивайте поведение пациента как личное отношение к Вам





РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЩЕНИЮ С ПАЦИЕНТОМ ПО ТЕЛЕФОНУ



- 1. Поприветствуйте родителя пациента, обращайтесь к нему по имени отчеству**
- 2. Представьтесь сами, сообщите , из какого учреждения вы звоните**
- 3. Поинтересуйтесь у родителя пациента, может ли он в этот момент говорить**
- 4. Если родитель не готов к общению, поинтересуйтесь, когда ему будет удобно говорить. Отметьте себе это и перезвоните пациенту по договоренности , в начале разговора сообщив, что вы звонили в прошлый раз и вы тогда договорились созвониться в это время**
- 5. После получения согласия пациента на разговор кратко объясните цель своего звонка и сразу сообщите основную мысль разговора. Затем по необходимости объясните детали. Основная мысль – это то , о чем вы хотите проинформировать родителя пациента, к чему вы хотите его побудить. Важно чтобы он услышал основную мыслью**
- 6. При общении будьте терпеливы, если что-то приходится повторять или пояснять**
- 7. Избегайте гнева, агрессии и других сильных эмоций, нетерпения. Они не помогут вам добиться цели звонка**
- 8. Если пациент задаст вопросы, кратко и емко ответьте на них**
- 9. Помните о цели вашего звонка. Если в разговоре вы по какой-то причине не добились цели, не сдавайтесь сразу, дополнительно аргументируйте свою позицию**
- 10. Добившись цели звонка и ответив на вопросы, вежливо завершите разговор и попрощайтесь.**



**Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения «Научно-практический центр
специализированной медицинской помощи детям
имени В.Ф. Войно-Ясенецкого
Департамента здравоохранения города Москвы»**



***СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!***