



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ № 25»,

ПОЛОЖЕНИЕ

О КОРПОРАТИВНОМ ЭТИКЕТЕ СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО
МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ГУЗ «ГКБСМП № 25»

Волгоград

2014

Составители:

Белялова М.А. – доцент, кандидат педагогических наук, Заслуженный учитель Российской Федерации, заведующая кафедрой педагогики и психологии МАОУ ВПО «Краснодарский муниципальный медицинский институт высшего сестринского образования».

Кулиш Т.В. – главная медицинская сестра ГУЗ «ГКБСМП № 25».

Спикина Е.А. – медицинский психолог ГУЗ «ГКБСМП № 25».

Кудинова О.Н. – медицинский психолог ГУЗ «ГКБСМП № 25».

Положение о корпоративной этике Государственного учреждения здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 25» Министерства здравоохранения Волгоградской области определяет и формулирует базовые этические нормы поведения среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «ГКБСМП № 25».

Подробно изложены требования к поведению и внешнему виду персонала, тактика поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях.

Предназначено для внутреннего использования всем средним и младшим персоналом ГУЗ «ГКБСМП № 25».

Положение составлено на основе «Положения о корпоративной этике Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Краевой клинической больницы № 1» Министерства здравоохранения Краснодарского края».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКА ГУЗ «ГКБСМП № 25» 7	
1.1. Требования к внешнему виду сотрудника.	
1.2. Требования к внешнему виду сотрудника на рабочем месте.	
1.2.1. Требования к медицинской одежде.	
1.2.2. Требования к причёске и макияжу.	
1.2.5. Требования к бейджу.	
2. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ГУЗ «ГКБСМП № 25» НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ	10
3. ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ГУЗ «ГКБСМП № 25» С ПАЦИЕНТАМИ, КОЛЛЕГАМИ; СУБОРДИНАЦИОННЫЙ ЭТИКЕТ	13
4. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУЗ «ГКБСМП № 25» В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ	21
4.1. Как реагировать на критику в свой адрес.	
4.2. Правила поведения сотрудника в стрессовой ситуации.	
4.3. Правила поведения сотрудника в случае конфликта с пациентом.	
4.4. Правила поведения руководителя в случае конфликта с подчиненным.	
4.5. Как нельзя вести себя руководителю в случае конфликта с подчиненным.	
4.6. Самостоятельное улаживание конфликта сотрудниками между собой.	
4.7. Правила улаживания руководителем конфликта подчиненных.	
5. ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	26
6. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД	28
7. ПРАВИЛА СОДЕРЖАНИЯ КАБИНЕТА РУКОВОДИТЕЛЯ	29
8. ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА	31

ВВЕДЕНИЕ

Медицинскому работнику следует быть ясным умственно, чистым нравственно, опрятным физически.

А.П. Чехов.

В настоящее время различные профессиональные общества и коллективы задумываются о корпоративной этике, создают корпоративные этикеты и кодексы, подробно оговаривающие моральные требования и определяющие норму этического поведения сотрудников организации.

Мораль (от лат. *mores* — общепринятые традиции, негласные правила) — принятые в обществе представления о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений.

Этика (от др.-греч. *ἠθός*; — этос, «нрав, обычай») — философское исследование морали и нравственности. Первоначально смыслом слова «этос» было совместное жилище и правила, порождённые совместным общежитием, нормы, сплачивающие общество, для преодоления индивидуализма и агрессивности. По мере развития общества осуществляется изучение «совести», «сострадания», «дружбы», «смысла жизни», «самопожертвования» и т. д. Термин «этика» иногда употребляется также для обозначения системы моральных и нравственных норм определённой социальной группы.

Этикет (от фр. *etiquette* — этикетка, надпись) — нормы и правила поведения людей в обществе. В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV: гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться (хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён).

Этический кодекс является сводом правил и норм поведения, которые разделяют участники группы. С помощью кодекса задаются определённые модели поведения и единые стандарты отношений и совместной деятельности. Первыми универсальными кодексами, представляющими собой набор общечеловеческих ценностей, были

своды религиозных правил (например, «Десять заповедей Ветхого завета»). Чуть позже стали возникать частные кодексы, определяющие поведение отдельных социальных групп общества (например, Кодекс самурая "Бусидо"). Потребность в частных кодексах (например, «кодексы объединений, профессий») возникла в связи с тем, что универсальных норм было недостаточно для регулирования человеческого поведения в специфических ситуациях. Частная этика конкретизировала общие нравственные принципы применительно к особенностям той или иной деятельности.

В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов - профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

Профессиональные кодексы регулируют отношения внутри профессионального сообщества и эффективны там, где наиболее выражены профессиональные этические дилеммы. Одним из первых профессиональных этических кодексов стала клятва Гиппократова - кодекс врачей.

Кодексы регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, в том числе и характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии. Также кодекс усиливает значимость принадлежности к профессии.

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется корпоративным кодексом. Принципы этики корпоративных отношений — обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на нормы поведения участников, деловых отношений, соблюдение этических норм согласно личным представлениям человека о нравственности, подтверждение правильности своей жизни при выполнении этих законов.

Основой корпоративной этики среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «ГКБСМП № 25» является Этический кодекс медицинской сестры России. В нем сформулированы базовые этические ценности всего сестринского сообщества России, дана

моральная оценка наиболее острых этических конфликтов сегодняшнего дня.

Высшей ценностью сестринской работы в ГУЗ «ГКБСМП № 25», как и во всей Российской Федерации, считается служение людям, верность принципам милосердия и наивысший приоритет интересов пациента.

Корпоративный этикет сотрудника ГУЗ «ГКБСМП № 25» рассматривает различные стороны взаимодействия среднего и младшего медицинского персонала с пациентом, между собой и руководителями различного уровня.

Особое значение уделяется требованиям к внешнему виду сотрудника. Одежда человека является, своего рода, его визитной карточкой. Она несет партнерам по общению информацию о человеке. Аккуратный, со вкусом одетый в медицинскую форму, опрятный сотрудник выглядит уверенным, собранным, энергичным. Внешний вид персонала подсознательно действует на пациента. Ответная реакция этого взаимодействия, на которую значительно влияет имидж специалиста, является мерой успеха в профессиональных межличностных отношениях.

Манера поведения, одежда и внешний вид медицинского работника не должны вызывать у пациента напряженности и недоверия.

Следует помнить, что о специалисте изначально судят по его внешности, затем - по манере общения, а далее - по состоянию его рабочего места.

Эффективность работы с пациентами обеспечивается, прежде всего, установлением личного контакта. Доброжелательность и внимание располагают к установлению позитивных отношений с медицинским персоналом.

Поскольку большая часть конфликтов возникает из-за неумения персонала общаться с пациентами и посетителями, в данном Положении подробно излагаются принципы общения сотрудников между собой, с пациентами, их родственниками и посетителями.

1. ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКА ГУЗ «ГКБСМП № 25»

Андре Моруа писал: «Наш внешний мир - это наш внутренний мир».

Внешний вид, как правило, отражает внутреннее, нравственное содержание человека. «Люди судят о нас, то есть определяют, кто мы, где мы живем и где мы были, на основе одного лишь взгляда на нашу одежду», - утверждает Дебра Гай Кокс, консультант по имиджу.

Культуру человека подчеркивает его одежда. Она является, своего рода, визитной карточкой человека. Одежда несет партнерам по общению информацию о человеке, его вкусах, принадлежности к той или иной социальной группе.

1.1. Требования к внешнему виду сотрудника ГУЗ «ГКБСМП № 25».

- Собираясь на работу, выбирайте одежду, обувь, прическу и украшения с учётом своей индивидуальности, помните о чувстве меры.
- Ваш внешний вид должен соответствовать месту и времени. То, что хорошо для званого обеда и сцены, неприемлемо в лечебном учреждении.
- Недопустимо появление на рабочем месте в одежде и обуви, предназначенной для пляжного отдыха и активного занятия спортом.
- Недопустимы грязная обувь, мятая и несвежая одежда. В любой ситуации необходимо выглядеть соответственно стилю одежды, свойственному деловой среде медицинского учреждения.

1.2. Требования к внешнему виду сотрудника на рабочем месте.

Внешний вид сотрудника - имидж медицинского учреждения в целом.

Необходимо придерживаться следующих общих рекомендаций:

- при исполнении служебных обязанностей опрятный вид обязателен;

- одежда работников лечебного учреждения - это строгий, деловой стиль, она должна быть выглаженной и чистой;
- сотрудники, занятые обслуживанием пациентов, носят медицинские халаты и медицинские брюки (или медицинский костюм), закрытую моющуюся обувь на низком каблуке или без него, носки (в любое время года).

1.2.1. Требования к медицинской одежде сотрудника.

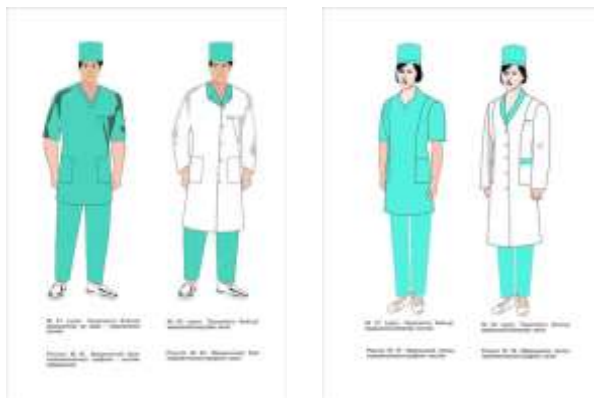
- Основной принцип выбора медицинской одежды - функциональность, элегантность, чистота, простота и опрятность.
- При выборе одежды обращать внимание не только на функциональные характеристики модели, но и на ее дизайн. Элегантная, стильная профессиональная одежда подчеркивает красоту профессии.
- Основные требования к конструктивным особенностям медицинской одежды:
 - соответствие установленным эстетическим требованиям;
 - соответствие формы одежды времени года, климатическим условиям, росту и размеру персонала;
 - соответствие покрою требованиям ее функциональности.
- Медицинские шапочки и маски должны использоваться персоналом во всех помещениях с асептическим режимом.
- Медицинская шапочка должна быть достаточно глубокой и полностью закрывать волосы специалиста.
- Ношение маски на шее или в кармане медицинской одежды по территории лечебного учреждения запрещено.
- Перчатки необходимо надевать во всех случаях, когда возможен контакт с кровью или другими биологическими субстратами, потенциально или явно контаминированными микроорганизмами, слизистыми оболочками, поврежденной кожей.
- Нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами ЛПУ не допускается.

1.2.2. Требования к медицинской обуви.

- Приобретая обувь, помнить, что она должна быть не только красивой, удобной и нескользкой, но и соответствовать стилю медицинского костюма.
- Желательна обувь светлых тонов, обязательно закрытая, с фиксированной пяткой, устойчивая к мытью и дезинфекции.

1.2.3. Требования к причёске и макияжу.

- Макияж сотрудника должен быть умеренным, украшения – сдержанными.
- Волосы специалиста всегда должны быть аккуратно причесаны.



1.2.4. Требования к бейджу.

- Бейдж – элемент униформы в виде значка, наклейки, карточки, предназначенный для идентификации людей, которые не знают друг друга. Бейдж должен содержать данные, позволяющие идентифицировать лицо, которое его носит: наименование организации, фамилию, имя и отчество, отделение и занимаемую должность. Нахождение на рабочем месте без бейджа недопустимо.

2. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ГУЗ «ГКБСМП № 25».

- Устроившись на работу в лечебное учреждение, вы обязаны исполнять все требования, изложенные в данном Положении.
- Уважайте культуру и этикет лечебного учреждения.
- Вежливо и уважительно относитесь ко всем сотрудникам лечебного учреждения.
- На рабочем месте и вне его не допускайте поведения, подрывающего авторитет учреждения, отрицательно сказывающегося на имидже коллектива.
- Не позволяйте негативных высказываний в адрес руководителей структурного подразделения, представителей администрации больницы и руководителей высшего звена.
- Работая и общаясь с коллегами и руководителями, не переходите границы, дозволенные субординационной иерархией.
- Нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения предполагает последствия дисциплинарного характера.
- Уважайте частную жизнь работников лечебного учреждения, проявляйте такт по отношению к ним.
- Уважайте иерархическую систему лечебного учреждения. Изучите свои функциональные обязанности и четко определите свое место в данной иерархии (Рис. 1.).



Рис.1. Структура подчиненности среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «ГКБСМП № 25».

- Уважайте точку зрения собеседника (коллеги или пациента). Старайтесь, по возможности, в общении «обходить острые углы» и «не используйте высокие ноты».
- Преодолевая напряженные ситуации на работе, не оказывайте давления на других. Стрессовые ситуации на работе неизбежны, контролируйте свою реакцию на них.
- Разглашение конфиденциальной информации о больном, даже после его смерти, запрещено, преследуется законом. Не допускайте разговоров на конфиденциальные темы вне служебного помещения, в присутствии других пациентов и не обсуждайте их с членами семьи.
- Относитесь бережно к оборудованию общего пользования.
- Не допускайте нахождения в отделении посторонних лиц, особенно в неприемные часы. Всегда контролируйте посетителей и время их нахождения в палатах.
- При появлении в отделении подозрительных лиц или предметов немедленно поставьте в известность охрану больницы, в необходимых случаях - полицию.
- При появлении в отделении представителей администрации немедленно доложите об этом старшей сестре, дежурному врачу, заведующему отделением.
- Если представитель администрации, проверяющие, гости движутся в вашу сторону, встаньте (если вы сидели) и приветствуйте их стоя. Представьтесь. Поинтересуйтесь, чем именно вы можете им помочь.
- Постарайтесь, как можно быстрее, решить поставленные задачи.
- После выполнения задания поинтересуйтесь, чем еще вы можете быть полезны. При отсутствии поручений уточните, можете ли вы пройти на свое рабочее место.
- Если вы, перемещаясь по территории лечебного учреждения, увидели мусор или иное загрязнение территории - уберите его самостоятельно (если это возможно) или сообщите в структурное подразделение, находящееся территориально наиболее близко к этому месту.

3. ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ГУЗ «ГКБСМП № 25»

3.1. Правила этикета при общении среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «ГКБСМП № 25» с пациентом.

Приветствуйте любого пациента.

Во многих организациях с пациентом здоровается только тот сотрудник, который непосредственно контактирует с ним. Такая позиция не способствует созданию благоприятной



психологической атмосферы. Если ваши глаза встретились с глазами пациентами, с которым вы не знакомы, поздоровайтесь с ним. Если при этом вы находитесь на значительном расстоянии, достаточно кивнуть головой, поддерживая визуальный контакт.

Если пациенту необходима помощь, предложите ее, представьтесь пациенту:

- «Добрый день, меня зовут Иванова Мария. Как Вам будет удобно, чтобы я к Вам обращалась?» или «Как вас зовут? Чем могу Вам помочь?».
- Никогда не дожидаетесь, чтобы пациент заговорил первым. Даже короткая заминка делает вас в глазах пациента равнодушным, надменным и неприступным.
- Во время разговора чаще употребляйте имя пациента. Фамильярное обращение к пациенту «бабуля», «дедуля», «сынчик» и пр. вызывает негативную реакцию.

Улыбайтесь и будьте вежливы.

Улыбаясь, вы показываете окружающим, что не представляете для них угрозы. Реакция людей на ваше приветствие, сопровождаемое улыбкой, - позитивная.

Не забывайте быть вежливыми: «Чем я могу Вам помочь?», «Слушаю Вас», «Что я могу сделать для Вас?».

Искренность улыбки и вежливость располагают к себе и вызывают встречное доброе отношение.

Задавайте вопросы.

Не бойтесь задавать вопросы. Их цель - прежде всего выяснить, чего хочет пациент, каковы его потребности. Чем более конкретным и четким будет вопрос, тем проще это установить.

- Задавайте вопросы ровным тоном.
- Дайте возможность пациенту выразить свои чувства и переживания.
- После того, как задан вопрос, сделайте паузу. Вашему собеседнику необходимо дать возможность ответить на ваш вопрос. Пусть как можно больше говорит пациент, а вы внимательно слушайте.

Поддерживайте вербальный и невербальный контакт

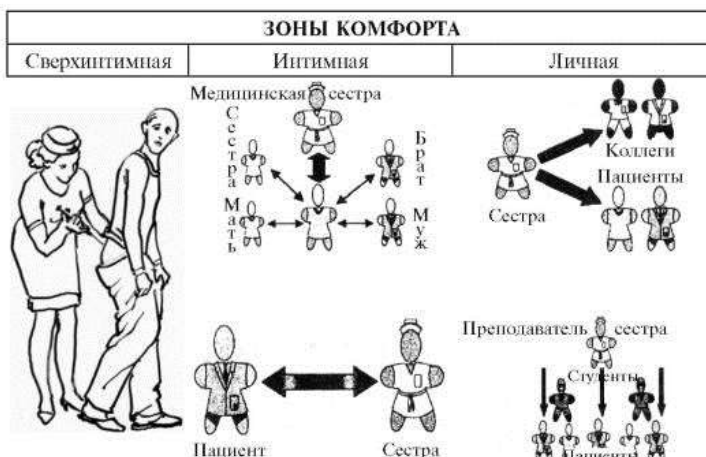
- Демонстрируйте признаки уверенного поведения - открытая поза, использование функциональных жестов, мимика, уважительная и ровная интонация, оптимальная громкость речи, использование функциональных пауз и оптимальный темп речи.
- Контролируйте невербальные признаки поведения пациента: они зададут направление вашему разговору. Например, если пациент во время разговора скрещивает руки, он не готов к сотрудничеству. Вам необходимо вывести его из этой позы.
- Никогда не говорите быстрее собеседника, это создает у него ощущение давления и контроля. Старайтесь говорить с той же скоростью, что и собеседник.
- При наличии дефектов речи и дикции говорите медленно и спокойно.
- Контролируйте свою мимику. Даже когда вы молчите, ухмылка и глаза покажут ваше неуважение к собеседнику.

- Жесты. Воздержитесь от покачивания головой, даже если вам надоело слушать.
- Уловки. Вы никого не обманете «незаметными» знаками или перемигиванием.

Соблюдайте границы личного пространства.

У каждого из нас есть определенное пространство, именуемое «зоной комфорта». Она подразделяется на:

- личную - 0,46 -1,2 м;
- интимную - 15-45 см.;
- сверхинтимную - менее 15 см.



Для сохранения ощущения комфорта при общении и выполнении определенных манипуляций старайтесь не вторгаться в интимную зону пациента без его согласия.

Учитывайте стиль общения с пациентом.

Обычно выделяют четыре основных психологических типа людей (табл. 1): холерики, меланхолики, сангвиники и флегматики. При этом необходимо иметь в виду, что нет «чистых» типов личностей: люди представляют собой своеобразный набор качеств нескольких типов.

Обращая внимание на стиль общения и манеру поведения пациента, вы получите подсказку, как вам необходимо вести себя для продвижения к взаимовыгодному сотрудничеству.

Таблица. 1.

Стили общения с пациентом

Характеристика пациента	Действия медработника при общении с ним
<p style="text-align: center;"><u>Смелый (холерик)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Уверен в себе, очень требователен к окружающим. • Считает себя всегда правым. • Все, что необходимо знать, ему уже известно. • Ненавидит детали и тонкости. • Нетерпелив, желает добиться своего быстро и сейчас. 	<ul style="list-style-type: none"> • Держитесь уверенно. • Говорите прямо, не ходите вокруг да около. • Избегайте долгих и подробных объяснений: прежде всего холериков интересует конечный результат.
<p style="text-align: center;"><u>Искренний (меланхолик)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Чувственный и внимательный человек, милый и приятный в общении. • При принятии решений руководствуется своими ощущениями и чувствами по поводу ситуации. • Важнейшая потребность этого человека - быть понятым. Этого хотят все люди, но меланхолики особенно. Их «душевные раны» затягиваются не скоро. • Избегает риска, терпелив и осторожен. • Никогда не спешит, и не будет торопить вас. • Не принимает поспешных решений, всесторонне оценивая ситуацию. 	<ul style="list-style-type: none"> • Завоюйте его доверие. Не доверяя вам, он будет закрыт и неразговорчив. • Не торопите его, иначе вы лишь создадите нервную обстановку и вызовете ненужные подозрения. • Если он рассказывает вам о чем-то, выслушайте до конца
<p style="text-align: center;"><u>Дружелюбный (сангвиник)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Открыт и общителен. • Очень много говорит. • Любит хвастаться и даже преувеличивать, чтобы подчеркнуть свою значимость. 	<ul style="list-style-type: none"> • Определите временные рамки. • Если встреча или телефонная беседа слишком затягивается по причине говорливости пациента, сообщите ему, что у

<ul style="list-style-type: none"> • Хочет быть в центре внимания. • Стремится всем понравиться, именно поэтому избегает конфликтов. • Эмоционален, «живчик», активно жестикулирует. • Будет оттягивать принятие решения. 	<p>вас осталось несколько минут, сославшись на профессиональную занятость.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Флегматик</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Медлителен, невозмутим; свойственны ровность, спокойствие, выдержка. • Со слабым внешним выражением душевных состояний. • Трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспосабливается к новой обстановке. • Преобладает спокойное, ровное настроение. • Не склонен к аффектам, редко выходит из себя. 	<ul style="list-style-type: none"> • Будьте конкретны, лаконичны. • Четко формулируйте мысли и требования. • Будьте сдержанны и тактичны.

Недопустимы случайные разговоры:

- на бытовые, а также любые другие, не связанные с обслуживанием пациента, темы между сотрудниками в присутствии пациентов;
- на профессиональные темы в присутствии посторонних лиц.

Проявляйте ситуативную лабильность.

Будьте готовы к возможным нестандартным ситуациям, возникающим при общении с пациентами.

Говорите и пишите простым языком

- Не используйте в речи слишком много медицинской терминологии.

- После проведенной беседы убедитесь в том, что пациент правильно вас понял.
- Не используйте жаргонную речь.
- При оформлении письменных инструкций пациенту пишите разборчиво.
- Попросите пациента прочитать инструкцию в вашем присутствии, убедитесь в том, что он понял, что там написано.

Соблюдайте свои обязательства перед пациентами.

Не пробуждайте в пациенте ожиданий, которые не сможете удовлетворить, не обещайте того, что не должны и не сможете выполнить.

3.2. Этикет общения среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «ГКБСМП № 25» с коллегами; субординационный этикет.

- Нормы служебной субординации основываются на обязательном соблюдении правил трудовой дисциплины и разграничении профессиональных полномочий.
- Четкая субординация предполагает власть и подчинение, исполнительность, контроль, координацию своих действий с действиями других сотрудников организации того же уровня, запрет на действия подчиненного «через голову» своего непосредственного руководителя.
- Субординация требует высокой личной культуры от каждого из участников деловых взаимоотношений.
- При обращении с подчиненными руководителю целесообразно придерживаться принципа ровного, выдержанного и объективного отношения к результатам их труда, независимо от личных симпатий или антипатий. Необходимо помнить об английской мудрости, которая гласит: «Самое большое унижение для короля - это повышать голос на своих подданных». Руководителям всех уровней не следует забывать об иерархии управленческих отношений, нельзя отдавать без особой необходимости распоряжения сотрудникам, не согласовав или не поставив в известность об этом непосредственного руководителя.



- Стиль обращения с коллегами по работе является показателем уровня корпоративного этикета и культуры.
- *При посещении руководителя желательно придерживаться следующих основных правил:*
 - ✓ если в приемной имеется секретарь, то входить в кабинет можно только с его разрешения, при отсутствии секретаря следует постучать, открыть дверь и попросить разрешения войти;
 - ✓ если руководитель принимает посетителя или говорит по телефону, не входите, подождите, когда руководитель освободится.
- Обращение к коллеге на «Вы» подчеркивает уважительное отношение друг к другу; хорошо воспитанный человек всегда пользуется этой формой обращения, независимо от того, с кем он беседует: будь то его непосредственный начальник или подчиненный, человек значительно старше его или моложе.
- Обращение на «Ты» в профессиональной обстановке недопустимо.
- Обращение по имени к ближайшим коллегам допустимо только в отсутствие пациентов или посетителей.
- Оставляйте за порогом лечебного учреждения плохое настроение, раздражение, личные проблемы и т.п.

4. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ГУЗ «ГКБСМП № 25» В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.

4.1. Как реагировать на критику в свой адрес.

- Выслушайте оппонента внимательно. Постарайтесь уяснить суть предъявляемых к вам претензий, если не поняли, попросите еще раз разъяснить.
- Принимайте критику достойно. Если критика справедлива, не оправдывайтесь и не пытайтесь переложить ответственность на других.
- Помните, что своей критикой руководитель вовсе не собирается оскорбить вас. Не пытайтесь отвечать грубостью на грубость.
- Принимайте критику адекватно.

4.2. Правила поведения в стрессовой ситуации.

- Отведите взгляд в сторону и сосчитайте до десяти. Повторите несколько раз, пока не успокоитесь.
- Пройдите на свое рабочее место, посидите в одиночестве несколько минут и спокойно подумайте, что делать.
- Сосредоточьтесь на том, что сказано, а не на том, каким тоном.
- Выговоритесь, но не на работе.
- Никогда не вмешивайтесь в чужую ссору (возможно только предложение компромиссного решения).

4.3. Правила поведения сотрудника в случае конфликта с пациентом.

- Выслушайте жалобу пациента. Дайте ему возможность полностью высказаться. Предложите пациенту сформулировать желаемый конечный результат.
- Извинитесь и уточните суть претензии или обвинения.
- Обращайтесь с пациентом уважительно и вежливо.
- Сделайте все возможное, чтобы как можно скорее устранить проблему пациента. Если это возможно, предложите ему на выбор несколько возможных вариантов ее решения.

- Выполните все обещанное как можно скорее.
- В случае если проблему невозможно решить «по сценарию пациента», предложите альтернативный вариант, наиболее близкий к желанию пациента.
- Если вы не имеете необходимых полномочий для ее разрешения, скажите об этом пациенту и незамедлительно позвоните на помощь компетентного в этом вопросе работника.
- Немедленно доложите о сложившейся ситуации своему непосредственному начальству.
- Если решение проблемы может потребовать какого-то времени, сообщите об этом пациенту.
- После решения проблемы поблагодарите пациента за жалобу и сделайте выводы.
- Через некоторое время поинтересуйтесь у пациента, все ли у него в порядке.



Выслушивать жалобы неприятно, но они дают возможность улучшить нашу работу. Пациенты позволяют нам узнать, где нужно совершенствоваться. Очень важно делать выводы и не допускать появления подобных проблем в будущем.

4.4. Правила поведения руководителя в случае конфликта с подчиненным.

- Проявляйте выдержку, такт и осторожность.
- Не дайте вовлечь себя в конфликт или усугубить его.
- Дайте собеседнику выговориться.
- Попросите подчиненного обосновать свои претензии или обвинения.
- Предложите собеседнику сформулировать желаемый конечный результат.
- Дайте собеседнику «сохранить свое лицо».
- Сохраняйте свое лицо, удерживайтесь в позиции «на равных».
- Сохраняйте объективность и нейтралитет.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Не бойтесь компромиссов и не уходите от извинений.
- Не спешите с выводами и обещаниями. Не «рубите с плеча».
- Проверьте все факты и заявления.
- Осмыслите ситуацию. Проанализируйте причины. Оцените расклад сил.
- Выявите и обсудите все приемлемые варианты конструктивного решения проблемы.

4.5. Как нельзя вести себя руководителю в случае конфликта с подчиненным.

- Не унижайте подчиненного.
- Не повышайте тон своего голоса.
- Не демонстрируйте свое превосходство.
- Не игнорируйте интересы сотрудника.



4.6. Самостоятельное улаживание конфликтов сотрудниками между собой.

- Старайтесь не допускать «выяснения отношений» на рабочем месте.
- Всегда старайтесь разрешить конфликты с коллегами и подчиненными самостоятельно, не подключая вышестоящее руководство.
- Для проведения беседы с конфликтующим сотрудником выберите территорию, удаленную от посетителей и гостей.
- Организуйте обстановку. Отключите телефон, выключите компьютер и сядьте лицом к собеседнику.
- Следите за своей речью. Если вы привыкли выяснять отношения на работе, с этой привычкой лучше расстаться. Ругань на работе в условиях лечебного учреждения недопустима.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Ваша задача: выслушать и понять мнение собеседника, не сравнивая его со своим.
- Дайте собеседнику возможность высказаться полностью, не прерывайте. Дождитесь, пока ваш собеседник выскажет все, что хотел.
- Задавайте уточняющие вопросы и пытайтесь его понять. Возможно, вы измените свою точку зрения.
- Критикуйте поступки, а не людей.
- Будьте готовы к компромиссу. Компромисс-это поиск согласия.
- Будьте последовательны и принципиальны в решении конфликтных вопросов, оперируйте фактами, не раздражаясь.

4.7. Правила разрешения конфликта подчиненных и руководителя.

- Обращайтесь к вышестоящему руководству, если самостоятельное разрешение конфликта невозможно.
- Не унижайте и не наказывайте подчиненных публично.
- Решайте маленькие конфликты, пока они не стали большими.

- Говорите с подчиненными наедине. Избегайте обвинительного тона, узнайте, в чем причина неадекватного поведения конфликтующего.
- Усадите конфликтующих за стол переговоров. Задача руководителя - разобраться, а не обвинять.
- Выслушайте обе конфликтующие стороны. Если кто-то из них хочет поговорить с вами наедине, выделите на это время.
- Сохраняйте объективность и нейтралитет. Не дайте себя втянуть в конфликт.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Критикуйте поступки, а не людей.
- Ищите компромисс. Дайте обоим подчиненным понять, что вы верите в их профессионализм, хорошее воспитание и желание работать дружно.
- Выделите основные пункты разногласий и ищите по ним обоюдновыгодное решение.
- Покажите серьезность своих намерений относительно мирного сосуществования конфликтующих.
- Если вам не удастся разрешить конфликт самостоятельно, обратитесь к главной медицинской сестре или заместителю главного врача по работе с сестринским персоналом.

5. ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.

- Сняв трубку, поздоровайтесь со звонящим человеком. Не употребляйте следующие «приветствия»: «Алло!», «Да!», «Слушаю!».
- Представьтесь позвонившему. Например, «Добрый день. Городская клиническая больница № 25, приемное отделение, дежурная медсестра Фролова».
- Говоря по телефону, избегайте сухого и властного тона.
- Не используйте сложные предложения и не произносите длинные фразы. Разговор не должен переходить в монолог.
- Подстраивайтесь под скорость речи собеседника.
- Если по телефону просят соединить с сотрудником, который отсутствует в данный момент, не отключайте позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек вышел (в отпуске, вернется в конце недели), не вешайте сразу трубку. Предложите свою помощь. Например, «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»



- Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, попросите оставить сообщение. Например, «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?» или: «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».
- Прежде чем попрощаться со звонившим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?» - и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.
- Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое «До свидания».
- Позвонив, поздоровайтесь и представьтесь. Не говорите: «Вас беспокоит», «Вас тревожит». Скажите просто: «Доброе утро (здравствуйте), вам звонит Мария Железнова из ... отделения «Городской клинической больницы № 25»».
- Поинтересуйтесь, может ли собеседник с вами говорить. Особенно это касается звонков на мобильный телефон, ваш собеседник может находиться, где угодно и быть занятым, чем угодно.
- Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.
- Старайтесь во время разговора быть краткими и не отклоняться от темы.
- После завершения беседы поблагодарите собеседника за уделенное время. Прощайтесь с собеседником.

6. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД.

6.1. Этапы деловой беседы:

- ознакомление с предметом разговора и возможными вариантами решения;
- уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- выбор решения;
- доведение решения до собеседника.

Важным элементом деловой беседы является умение слушать собеседника. Существуют определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке.



6.2. Наиболее важные правила деловой беседы:

- говорите так, чтобы каждый участник беседы имел возможность высказать свое мнение;
- не нападайте с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения;
- высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его горячась, и повышая голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно;
- выражайтесь ясно, точно и сжато, высказывая свои доводы и соображения;

- во время беседы сохраняйте самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность;
- ни при каких обстоятельствах не перебивайте говорящего;
- не вступайте в обсуждение вопросов, о которых не имеете достаточно ясного представления;
- строго следите за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний;
- если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему;
- образованный и воспитанный человек в беседе избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

7. ТРЕБОВАНИЯ К КАБИНЕТУ РУКОВОДИТЕЛЯ.

Эргономика кабинета свидетельствует о культуре руководителя.

В кабинете всегда должен быть идеальный порядок.

- Будьте опрятны и никогда не раскладывайте на рабочем столе расчески или косметику.
- Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из пациентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите.
- Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой или стаканом, а не одноразовыми картонными или пластиковыми стаканчиками.
- Попробуйте взглянуть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопросы:
 - Захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком кабинете?
 - Что бы этот кабинет мог сказать мне о своем хозяине?



- Воспринимайте ваш кабинет как свой дом, независимо от его размеров. Продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.
- Удостоверьтесь в том, что даже самый незначительный предмет в вашем кабинете подчеркивает ваш имидж.
- Следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и опрятно.
- Если у вас много бумаг, сложите их аккуратно в папки.
- Во всем должен быть порядок.
- Номера телефонов и документы, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их не мог прочесть посторонний.
- В присутствии посетителей не пользуйтесь телефоном с громкой связью и не ведите переговоров по нему.
- В случае если разговор по телефону никак нельзя отложить, извинитесь перед посетителем и попросите его подождать за дверью до окончания разговора.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Ботавина, Р.Н. Этика менеджмента / Р.Н. Ботавина. – Финансы статистика, 2002.-192с
2. Зеленкова, И.Л. Этика: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Л. Зеленкова, Е.В. Беляева. 3-е изд., испр. – Минск: ТетраСистемс, 2000.- 368 с.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалов. - Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2003. - 368 с.
4. Корпоративная этика: Учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- Изд-во деловой и учебной литературы. 2003. - 480 с.
5. Кузин, А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов / Ф.А. Кузин. 3-е изд. – М.: «Ось-89», 1999. - 240 с.
6. Профессиональная этика и этикет. Учебник / А.А. Солоницына.- Владивосток. – Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с.
7. Сабат, Энн Мэри. Бизнес-этикет / Энн Мэри Сабат. – Пер. с англ. Б.Н. Осетрова. – М.: ФАИР ПРЕСС, 2004.- 240 с.
8. Нестара, Дж. Деловой этикет / Дж. Нестара. – Пер. с англ. Л. Бесковой» М.: Агентство «ФАИР», 1997.- 336 с.
9. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 №58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» (вместе с «СанПиН 2.1.3.2630-10. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы...»)