

**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»



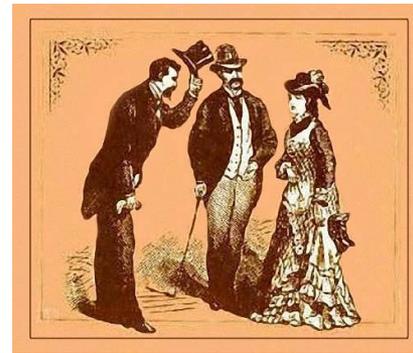
# **ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ. ЭТИКА И ДЕОНТОЛОГИЯ В ПРАКТИКЕ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ**



**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

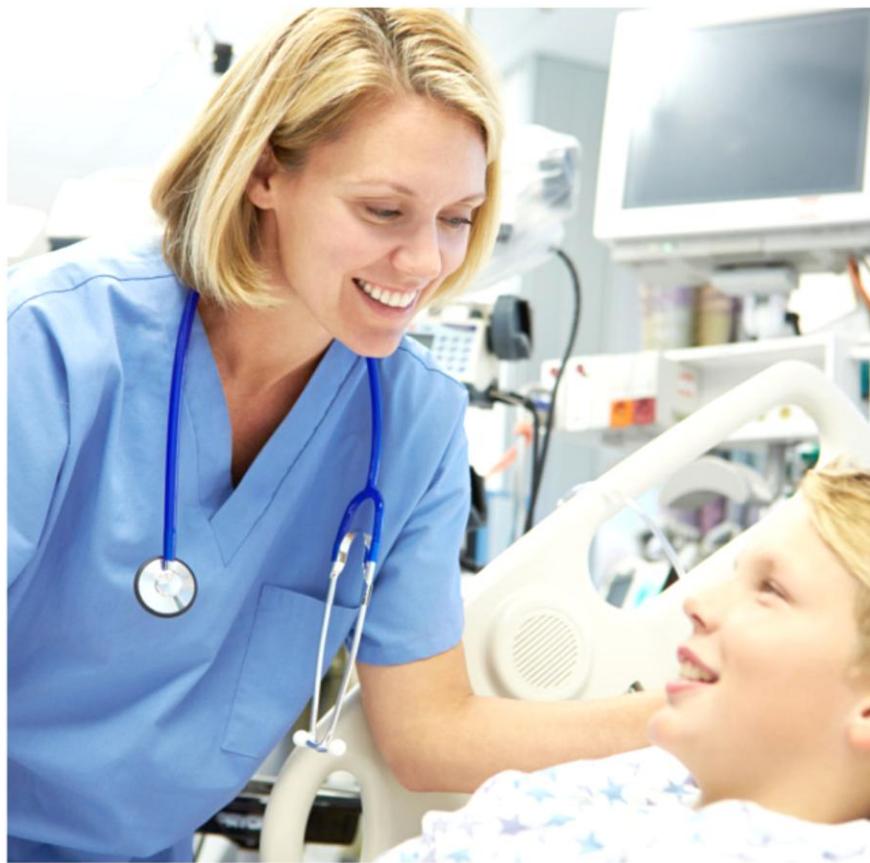
- Жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления
- Мимика, улыбка, направление взгляда

## 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**

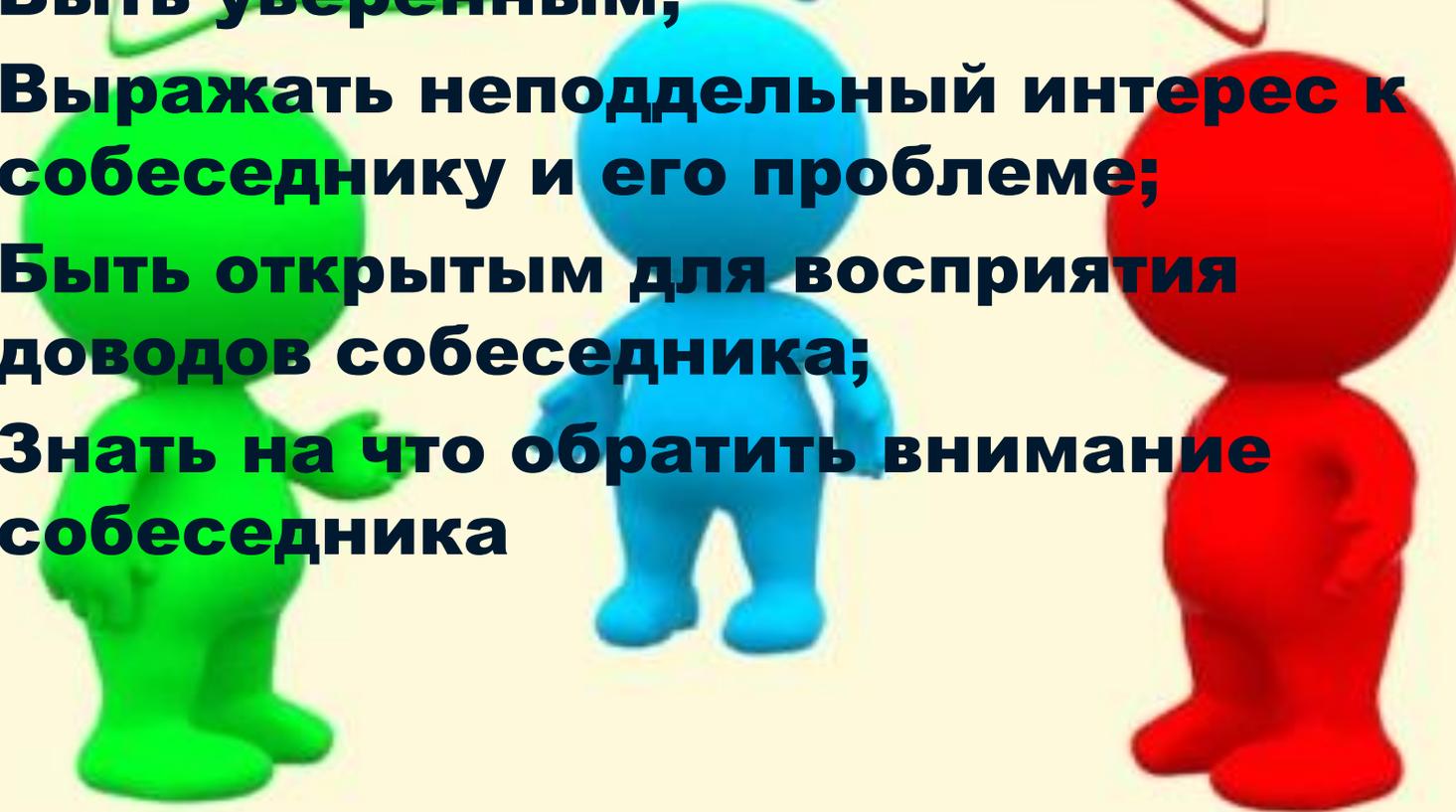
**В РОССИИ ОСОБУЮ ЦЕННОСТЬ ПРЕДСТАВЛЯЮТ**

- 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

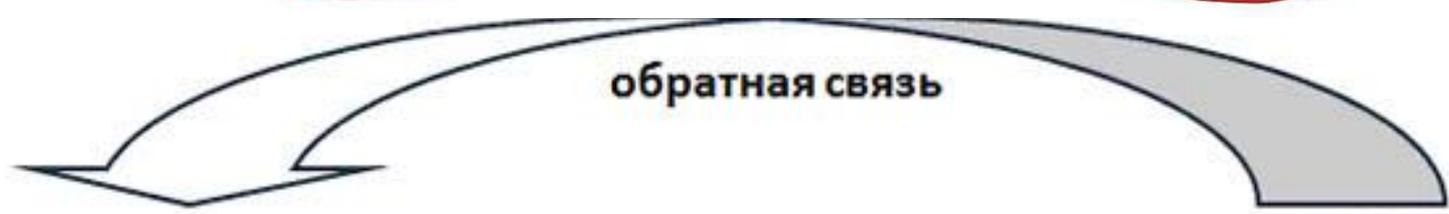
## ЭКСПРЕССИОННАЯ

- ОБМЕН ЭМОЦИЯМИ, ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ

# ЭЛЕМЕНТЫ ОБЩЕНИЯ



обратная связь



# 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



<b>Разделы кодекса</b>	<b>Избранные положения</b>
<b>Медсестра и пациент</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Медицинская сестра обязана оказывать пациенту качественную медицинскую помощь, отвечающую принципам гуманности, профессиональным стандартам и современным представлениям современной науки</b></li><li>• <b>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</b></li><li>• <b>Медицинская сестра должна ставить превыше всего сострадание и уважение к жизни пациента</b></li><li>• <b>Медицинская сестра должна непрерывно совершенствовать профессиональные навыки и обучаться по вопросам этики</b></li></ul>



# 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





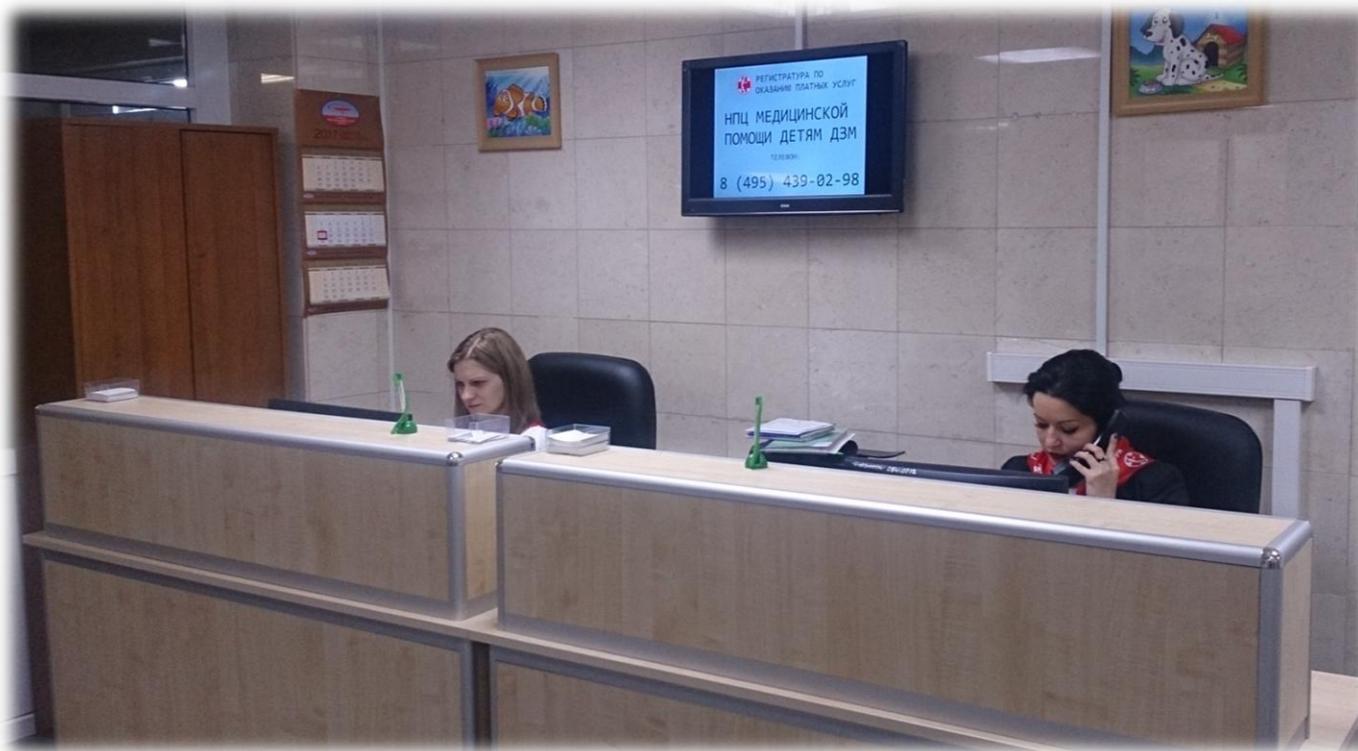
# **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЩЕНИЮ С ПАЦИЕНТОМ ПО ТЕЛЕФОНУ**



- 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!***