



**Загально-медсестринська
конференція на тему:**

**Етика і деонтологія сестри
медичної»**

Загально-медсестринська конференція на тему:

Етика і деонтологія сестри медичної»

ІСТОРИЧНА ДОВІДКА Середні віка : «Канон лікарської науки» і «Етика» Ібн Сини (Авіценни, X-XI століття), Салернська медична школа (1213). Єремія Бентам (англійський філософ, правознавець, священник;) ввів поняття деонтології як «...вчення про належну поведінку людини для досягнення своєї мети» (XVIII століття). Російська медицина: «Слово про благочестя і моральні якості Гиппократового лікаря» і «Слово про спосіб вчити і вчитися медицини практичної» Матвія Яковича Мудрова (), «Листи з Гей-Дельберга» і «Щоденник старого лікаря» Миколи Івановича Пирогова (). Нюрнберзький процес 1947 р.: вирок нацистам-медикам - «Нюрнберзький кодекс» - постулює не тільки юридичні, а й морально-етичні положення медичних експериментів г. - створена Всесвітня медична асоціація. » (1983). Її основні акції - «Женевська декларація» - присяга лікаря (1948), Міжнародний кодекс медичної етики (1949), «Гельсінкська декларація прав людини» (1964), «Гельсінкі-Токійська декларація» (1975), «Міжнародна декларація про права людини» (1983).

ЩЕ ІБН СИНА ВИМАГАВ ОСОБЛИВОГО ПІДХОДУ ДО ХВОРОГО: «Велике значення має слово, що має на увазі не тільки культуру мови, але і почуття такту, вміння підняти хворому настрій, не ранили його не обережним висловлюванням». ПРАЦІВНИКУ МЕДИЧНОЇ СФЕРИ ПОВИННІ БУТИ ПРИТАМАННІ ТАКІ ЯКОСТІ: Як співчуття, доброта, чуйність, уважність, дбайливість і уважне ставлення до хворого.

ЗНАЧЕННЯ В МЕДИЧНІЙ ПРОФЕСІЇ НАБУВАЮТЬ ТАКІ ЗАГАЛЬНОЛЮДСЬКІ НОРМИ СПІЛКУВАННЯ, як вміння поважати і уважно вислухати співрозмовника, продемонструвати зацікавленість у змісті бесіди і думці хворого. Правильна і доступна побудова мови.

МЕДИЧНА ЕТИКА (лат. Ethica, від грец. Ethice- вивчення моральності, моралі)
МЕДИЧНА ДЕОНТОЛОГІЯ (грец. Деон- обов'язок; термін «деонтологія» - сукупність етичних норм і принципів поведінки медичних працівників при виконанні ними своїх професійних обов'язків. ЗА СУЧАСНИМИ УЯВЛЕННЯМИ, МЕДИЧНА ЕТИКА ВКЛЮЧАЄ НАСТУПНІ АСПЕКТИ: Науковий - розділ медичної науки, що вивчає етичні та моральні аспекти діяльності медичних працівників; практичний - область медичної практики, завданнями якої є формування та застосування етичних норм і правил в професійній медичній діяльності.

«Ятрогенії» (від грец. Iatros - лікар, genes - породжувальний, викликаючий) НЕСПРИЯТЛИВІ ЗМІНИ, психічного стану і психогенні реакції, що сприяють виникненню неврозів, що виникли в результаті неправильних (некваліфікованих) дій медичного персоналу, здійснюючи навмисний вплив на пацієнта. Я НЕ ХОТІВ ЗНАТИ ЦІЄ ПРАВДИ! РЕЗУЛЬТАТ: ДЕПРЕСІЯ, ІПОХОНДРІЯ!

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ «ЕТИКЕТ» – МАНЕРА ПОВЕДІНКИ ПРАВИЛА ЧЕМНОСТІ І ВВІЧЛИВОСТІ, ПРИЙНЯТІ В СУСПІЛЬСТВІ Наука етикету дозволяє гідно виходити зі складної ситуації, бути доречним і не ставити в незручне становище інших людей.

ПРАВИЛА ВЕРБАЛЬНОГО ЕТИКЕТА Форма і манера мови. Словесний запас. Стиль мови. ПРИЙНЯТІ В ЦЬОМУ КОЛІ ЛЮДЕЙ.

ВМІТИ ДАТИ ВІДПОВІДЬ ПОЧУТТЯ МІРИ "ЯК СПРАВИ?" Нічого не відповісти – неввічливо. Буркнути «нормально» - неввічливо, нечемно. Пуститися в міркування - прославитися занудою. НЕЙТРАЛЬНО: "ДЯКУЮ НОРМАЛЬНО!" СПАСИБІ, ПОКИ СКАРЖИТИСЯ ГРІХ » СПОДІВАЮСЯ, ЩО У ВАС СПРАВИ ЙДУТЬ НОРМАЛЬНО.

«ФОРМА ПОГЛАДЖУВАННЯ» СЛОВЕСНІ, ОБЕРТИ Удачі вам! Бажаю успіху! Великому кораблю - велике плавання! Ні пуху ні пера! Немає проблем! Салют! О, кей!

КОМПЛІМЕНТИ ПРИЄМНІ СЛОВА. Схвалення. Позитивна оцінка діяльності, що підкреслює смак в одязі, зовнішності, збалансованість вчинків. Оцінка розуму партнера. КОМПЛІМЕНТ - НЕ МЕХАНІЗМ ЛЕСТОЩІВ! НЕОБХІДНИЙ МОВНИЙ ЕТИКЕТ! НАДИХАТИ ПАРТНЕРА, НАДАВАТИ ЙОМУ ВПЕВНЕНОСТІ ПІДБАДЬОРЮЮЧИ.

ЗАГАЛЬНОВИЗНАНІ ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ. Мета: Досягти поваги і успіху в процесі комунікації. Не вступати в контакт, коли співрозмовник зайнятий. Починати розмову зі слів: «Вам не здається...», «Ви не могли б...», а не зі слів «Я», «МЕНІ». Швидка, багатослівна мова - недостатньо надійна, не ґрунтовна. Повільна мова - дратує, уповільнена реакція цієї людини, неоперативність в справах.

ПІДВИЩИТИ ЕМОЦІОНАЛЬНИЙ ТОНУС означає присвоїти співрозмовнику бажану якість «Знаючи Вашу старанність...» «Ви такий наполегливий...» «Ваш досвід вкрай цікавий для нас у вирішенні цієї проблеми...» Використовувати «зворотні зв'язки»: «Я правильно зрозуміла, що...» «Ви, значить, думаєте, що...» Такі фрази допомагають сформулювати ясніше свої думки.

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ, ВАЖЛИВО! Слова- «паразити». Неодноразові повторення. Прислів'я, приказки вживані недоречно. Правильно вимовляти ім'я та по батькові. Називати ім'я, яким представився він сам. **БУДЬТЕ:** ввічливими. Дружелюбно налаштованими. Дипломатичними. Тактичними. **МІРА ВАЖЛИВА У ВСЬОМУ!**

Правила для слухачів перевага слухання. Якщо хто-небудь звернувся до Вас з промовою, необхідно перерватися і вислухати, про що він говорить. Майте такт, терпіння вислухати все до кінця, в крайньому випадку перенесіть час бесіди або порадьте іншого співробітника. Ніколи не перебивайте, навіть якщо виникло геніальне рішення проблеми або чудова думка. Якщо співрозмовник висловлює свою думку недостатньо ясно: «Що Ви маєте на увазі?», «На жаль, я Вас не зрозуміла», «Не могли б Ви повторити?». Підкреслюйте зацікавленість поглядом, мімікою, жестами. Під час слухання визначитися і бути готовим дати відповідь.

ПРАВИЛА ДЛЯ РОЗМОВЛЯЮЧОГО. Уникати прямих негативних оцінок особистості співрозмовника (Ви нечупара!) Уникати категоричності в мові: («Як я сказала, так і є!»). Не ставити в центр власне «я», не нав'язувати думок і оцінок. Вміти погоджуватися з позицією партнера. Дивитися на слухача, підвищуючи його зацікавленість. Починати розмову з легкої теми, встановлюючи контакт. Стежити за логікою розмови. Використовувати паузи для концентрації уваги (від 45 сек до 1,5 хвилин). Виходити з того, що співрозмовник - не противник в суперечці, а партнер. **ХТО ЯСНО МИСЛИТЬ - ТОЙ ЯСНО ГОВОРИТЬ ЧИМ ЗРОЗУМІЛІША ВАША МОВА - ТИМ ШВИДШЕ ЗНАЙДЕТЕ СПІЛЬНУ МОВУ.**

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПАЦІЄНТ - НАЙДОРОЖЧА ЛЮДИНА В НАШОМУ ЛІКУВАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ!!!!!! Рівень комунікативної майстерності залежить від багатьох факторів. Знання та дотримання правил етикету і психології спілкування - ознака Вашої репутабельності, вихованості, впевненості в собі.

МОРАЛЬНИЙ ОBOB'ЯЗОК СЕСТРИ МЕДИЧНОЇ - ІНФОРМУВАТИ ПАЦІЄНТА ПРО ЙОГО ПРАВА При зверненні за медичною допомогою та її отриманні пацієнт має право на: шанобливе і гуманне ставлення з боку медичного та обслуговуючого персоналу; вибір лікаря з урахуванням його згоди; обстеження, лікування та утримання в умовах, відповідних санітарно-гігієнічним вимогам; проведення на його прохання консилиуму і консультацій інших фахівців; полегшення болю, пов'язаного з захворюванням і (або) медичним втручанням, доступними способами і засобами; збереження медичними працівниками професійної таємниці; інформована згода пацієнта на медичні втручання; відмова від медичного втручання; отримання інформації про свої права та обов'язки і стан свого здоров'я; отримання медичних та інших послуг в рамках програм добровільного медичного страхування; відшкодування збитків у разі заподіяння шкоди його здоров'ю при наданні медичної допомоги; допуск до нього адвоката чи іншого законного представника для захисту його прав. Медична сестра повинна бути правдивою по відношенню до пацієнта, знати і поважати права пацієнта і в своїй професійній діяльності діяти з урахуванням цих прав.

СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ І ВИМОГИ ДО СПІВРОБІТНИКІВ : Наші обов'язки перед пацієнтами : персонал зобов'язаний ефективно вирішувати питання, що виникають у пацієнтів, членів їх сімей, лікарів та інших зацікавлених сторін. Ми повинні виконувати свої зобов'язання по відношенню до них, слідуючи цим стандартам повсякденно і при кожному контакті з пацієнтом.

Працівники несуть персональну відповідальність за виконання своїх обов'язків, а саме: професійне виконання своєї роботи. Створення запам'ятовуваного, позитивного образу клініки. Надання допомоги пацієнтам. Контроль виконання медичних призначень. Дотримання встановлених вимог до одягу і зовнішньому вигляду. Невтручатися в їхнє приватне життя. Дотримання конфіденційності даних про пацієнтів. Співчутливе ставлення до пацієнтів. Повага індивідуальних особливостей пацієнтів. Взаємодіяти з пацієнтами.

ПРИ ЗНАЙОМСТВІ ПРАЦІВНИК МАЄ СЛІДУВАТИ НАСТУПНОЇ СХЕМИ: Представитися. Дізнатися, як звати пацієнта. Розмовляти з ним, дивлячись йому в очі. Вести бесіду приємним голосом. **ПРИ БЕСІДІ З ПАЦІЄНТОМ ПРАЦІВНИК МАЄ СЛІДУВАТИ НАСТУПНОЇ СХЕМИ:** Правильно ставити запитання. До кінця вислуховувати відповіді. Повідомляти необхідну пацієнтові інформацію. Стежити за своєю мімікою і жестами (котрі сприяють одужанню)

Спілкуючись з ПАЦІЄНТАМИ, працівники КЛІНІКИ ЗОБОВ'ЯЗАНІ: Демонструвати правильне розуміння бажань пацієнтів, повторюючи сказане, і проявляти участь до прохань. Вміти вибачатися перед пацієнтами, застосовуючи відповідні форми вибачень (Вибачте за..., Прошу вибачення за...). Всіма можливими засобами покращувати будь-яку ситуацію, повідомляючи пацієнтові про всі варіанти її вирішення.

ПРИ ВІДПОВІДІ НА ТЕЛЕФОННИЙ ДЗВІНОК ПРАЦІВНИК МАЄ ДОТРИМУВАТИСЯ НАСТУПНОЇ СХЕМИ: повідомити, що пацієнт дзвонить в лікарню. Спочатку, повідомивши назву відділення, своє ім'я та посаду. Запропонувати допомогу. ПО ЗАКІНЧЕННЮ РОЗМОВИ З ПАЦІЄНТОМ, ПРАЦІВНИК ПОВИНЕН СЛІДУВАТИ НАСТУПНОЇ СХЕМИ: Запропонувати додаткову допомогу. Переконатися в тому, що пацієнт задоволений обслуговуванням. Дати короткі настанови на майбутнє. Подякувати.

РЕКОМЕНДОВАНІ ФРАЗИ ПРИ СПІЛКУВАННІ З ПАЦІЄНТАМИ: Ми давно вас чекаємо. Ми цінуємо ваш час. Я до ваших послуг. Турбота про вас це моя робота. Я прошу вибачити мене за те, що змусив вас чекати. Дякую вам за те, що ви звернулися в нашу поліклініку Чим ще я можу бути вам корисний? Чи не упустив я чогось важливого для вас? Без проблем! Я радий, що ви мені про це сказали. Саме я можу вам в цьому допомогти. Ось що ми можемо для вас зробити (потрібно уникати слів нічого не можемо зробити). Наступним нашим кроком буде... (потрібно уникати виразів типу: Ви зобов'язані...).

Коли медична сестра здобуває довіру хворих? Якщо вона як особистість гармонійна: спокійна і впевнена, але не пихата; коли манера поведінки наполеглива і рішуча, супроводжується людською участю і делікатністю.

Підготувала: Шульгіна Н.Ф., головна медична сестра

КП «ДОКЛ ім.І.І.Мечникова» ДОР»