PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Klaipėdos medicininės slaugos ligoninės vyriausiojo gydytojo 2025 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. V-09.17/4

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MEDICININĖS SLAUGOS LIGONINĖS DARBUOTOJŲ BENDRAVIMO SU PACIENTAIS IR PACIENTŲ ARTIMAISIAIS TELEFONU REKOMENDACIJOS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Klaipėdos medicininės slaugos ligoninės darbuotojų (toliau – Darbuotojų) bendravimo su pacientais ir pacientų artimaisiais telefonu rekomendacijos (toliau – Rekomendacijos) nustato Viešosios įstaigos Klaipėdos medicininės slaugos ligoninės (toliau – Ligoninės) Darbuotojų bendravimo su pacientais ir pacientų artimaisiais telefonu tvarką.
2. Rekomendacijų tikslas - užtikrinti tinkamą ir etišką bendravimą su pacientais ir jų artimaisiais (toliau – Pacientas) telefonu, išlaikant aukštą profesionalumo lygį, pagarbą ir empatiją.

II SKYRIUS
PAGRINDINĖS BENDRAVIMO TELEFONO TAISYKLĖS

3. Aptarnaujant Ligoninės Pacientą telefonu, laikomasi šių taisyklių:

3.1. į Paciento telefono skambutį būtina atsiliepti kaip įmanoma greičiau;

3.2. Darbuotojas turi pradėti pokalbį pasisveikinant, su aiškiu prisistatymu, nurodant įstaigos pavadinimą, skyrių, savo vardą, pavardę ir pareigas;

3.3. naudoti mandagias pasisveikinimo formas, negalima vartoti trumpinių;

3.4. Darbuotojas turi būti geranoriškas Paciento atžvilgiu, bendrauti malonia balso intonacija, vartoti mandagias frazes, demonstruoti nuoširdų bendravimą ir norą padėti Pacientui.

3.5. ypatingą dėmesį būtina skirti kalbai: nekalbėti per garsiai arba pernelyg tyliai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono, mandagiai atsisveikinti;

3.6. būtina atidžiai išklausyti Pacientą, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo esmę, esant reikalui patikslinti, ar Darbuotojas teisingai suprato, ką Pacientas norėjo pasakyti, trumpai ir suprantamai atsakyti į klausimus;

3.7. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, su Pacientu turi būti susitarta dėl kito skambučio telefonu ar kita susiekimo priemone ir turėtų būti susitarta dėl jo laiko;

3.8. jeigu buvo sutarta tiksli skambinimo data ir laikas, būtina paskambinti Pacientui sutartu laiku. Jeigu iki to laiko negauta visa reikiama informacija, vis tiek reikia paskambinti Pacientui ir pranešti, kas sužinota ir kada vėl bus paskambinta bei pranešta apie galutinį atsakymą;

3.9. skambinant Pacientui:

3.9.1. būtina pasiruošti iš anksto: surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekiama;

3.9.2. po pasisveikinimo būtina pasitikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir (ar) Pacientas gali kalbėti;

3.9.3. kai kalbant telefonu reikia paprašyti Paciento palaukti (pvz., siekiant surasti jį dominančią informaciją), sulaukiama Paciento sutikimo ir jam padėkojama, o atsisakius laukti – susitariama dėl perskambinimo, kai bus surasta reikiama informacija.

3.9.4. kai Pacientas skambina Darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsiliepti, atliekami tokie veiksmai:

3.9.4.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl Darbuotojas negali atsiliepti;

3.9.4.2. informuojama, kada Darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą Darbuotoją ir jis su Pacientu susisieks;

3.10. priėmus Paciento žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl Pacientas skambino, Darbuotojo vardą ir (ar) pavardę, kuriam Pacientas skambino, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti Darbuotojui, kuriam ji skirta;

3.11. kalbėti telefonu reikia įtikinamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai Pacientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų Pacientui galima užduoti tik tuomet, kai Pacientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

3.12. pokalbio telefonu su Pacientu metu galima pertraukti Pacientą tokiu atveju, jeigu Pacientas kalba ilgai (ilgiau negu 3 min.) arba nesuprantamai, neaiškiai, nerišliai. Pertraukiant pokalbį su Pacientu būtina atsiprašyti;

3.13. bendraujant telefonu, pokalbiui su Pacientu būtina skirti visą dėmesį – pokalbio metu būtina stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, nedirbti kitų darbų, nešiurenti popieriaus lapų, nesiblaškyti, nevalgyti, negerti, nekramtyti kramtomos gumos, nesiklausyti įjungto radijo ar televizoriaus, nustatyti asmeniniuose telefonuose, kompiuteryje, išmaniuosiuose įrenginiuose funkciją „begarsė aplinka“ ar ją atitinkančią funkciją, nečiaudėti ar nekosėti tiesiai į telefono ragelį (mikrofoną);

3.14. baigiant pokalbį reikia mandagiai atsisveikinti su Pacientu, nepaisant to, ar Pacientas prašė suteikti informaciją ar reiškė pretenzijas arba pateikė skundą. Visada reikia padėkoti Pacientui už pareikštą pastabą, pretenziją;

3.15. atsisveikinus su Pacientu, reikia sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį;

3.16. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti Pacientui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai Pacientas nepaliko savo telefono numerio;

3.17. jeigu Darbuotojas nespėjo ar negalėjo atsiliepti į skambutį, jis privalo pasitikrinti praleistų skambučių registrą ir perskambinti visiems numeriams į kurių skambučius nebuvo atsiliepta.

III SKYRIUS
KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS

4. Griežtai draudžiama telefonu teikti informaciją neįgaliotiems asmenims, net jei jie prisistato kaip artimieji.

5. Visi telefono pokalbiai turi būti konfidencialūs. Darbuotojas turi įsitikinti, kad jis bendrauja tik su įgaliotais asmenimis, pvz., pacientu ar jo tiesioginiais artimaisiais (pagal paciento duotą sutikimą). Turi būti laikomasi asmens duomenų apsaugos reikalavimų, užtikrinant, kad pacientų sveikatos informacija nebūtų paviešinta.

6. Jei reikalinga informacija apie paciento sveikatos būklę, Darbuotojas turi pasitikslinti, ar kalbama su pacientu ar jo artimuoju pagal Paciento duotą sutikimą. Jei kyla abejonės, Darbuotojas turi aiškiai informuoti artimuosius, kad informacija bus suteikta tik turint Paciento sutikimą.

7. Informacija apie Paciento sveikatos būklę asmenims, turintiems teisę gauti tokią informaciją, teikiama tik pateikus rašytinį prašymą Ligoninės administracijai.

IV SKYRIUS
SPECIALIOS SITUACIJOS IR JAUTRUS BENDRAVIMAS

8. Jei Pacientas yra kritinėje būklėje, Darbuotojas turi būti ypač atsargus ir pagarbiai perduoti informaciją artimiesiems.

9. Telefonu pranešdamas apie Paciento mirtį, Darbuotojas turi kalbėti aiškiai ir pagarbiai, vengdamas perdėto emocijų rodymo, kad nebūtų dar labiau didinamas artimųjų patiriamas stresas.

V SKYRIUS
KONFLIKTŲ VENGIMAS APTARNAUJANT PACIENTUS TELEFONU

10. Darbuotojas kuria Ligoninės įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie įstaigą, todėl turi stengtis, kad kalbant telefonu nekiltų konfliktinių situacijų.

11. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, pokalbis telefonu Ligoninėje įrašomas ir pokalbio pradžioje Pacientas turi būti apie tai įspėtas.

12. Pokalbio metu, Pacientui įžeidinėjant jį aptarnaujantį Darbuotoją, jam grasinant arba kai Paciento elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad jis yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to jo neįmanoma tinkamai aptarnauti, Darbuotojas turi įspėti Pacientą, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus gali nutraukti pokalbį.

13. Esant grasinimams Darbuotojo sveikatai, gyvybei ar turtui, darbuotojas privalo nedelsdamas nutraukti pokalbį ir apie incidentą pranešti tiesioginiam vadovui.

VI SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Darbuotojas turi suteikti tik tą informaciją, kuria jis yra tikras, ir, jei kyla abejonių dėl pateikiamos informacijos tikslumo, turi pasitarti su atitinkamu specialistu. Darbuotojui draudžiama kalbėti apie medicinines diagnozes, gydymo eigą ar prognozes.

15. Už Rekomendacijų pažeidimą Darbuotojui taikoma Lietuvos Respublikos įstatymuose numatyta atsakomybė.

_____