

# БАЗОВИЙ ЧЕК-ЛИСТ ГІДНОСТІ ДЛЯ МЕДПРАЦІВНИКА

**Прості речі, які допоможуть уникнути багатьох проблем з пацієнтами та вибудувати взаємну довіру**

Актуальні контексти: дорослі, діти, поліклініка, стаціонар, відділення інтенсивної терапії. Може бути актуальним в усіх контекстах.

## **Базова ввічливість**

Дивіться людині в очі, коли це можливо.

Знаходьте таке місце в просторі, щоб ваші очі були на одному рівні з очима пацієнта.

Вітайтеся та представляйтеся.

Коли доречно, усміхайтеся – усмішка ніколи не буває зайвою.

Вітаючись, вказуйте на час доби: «Добрий день/ранок/вечір/ніч».

Звертайтеся до пацієнта на ім'я (забудьте про «дядько», «мамочка», «жіночка», «дєточка» та інші панібратські та принизливі звертання).

Звертайтеся в першу чергу безпосередньо до пацієнта, та за потреби – до людини, котра його/її супроводжує. Стукайте у двері щоразу перш, ніж увійти до палати, та питайте, чи можна увійти. Вимикайте звук свого мобільного телефону.

Якщо вам телефонують, не відповідайте на дзвінок, доки ви в палаті пацієнта або в його/її присутності.

## **Базова етика**

Демонструйте свою повагу до пацієнта та зацікавленість тією проблемою, з якою він або вона звернулися.

Не обговорюйте подробиці діагнозу чи лікування у відкритих просторах та в присутності сторонніх осіб.

Залишайте усе сказане пацієнтом (як під дією препаратів, так і без) між вами та ним/нею.

Замість критикувати інших лікарів, деталізуйте пацієнту свої рекомендації та аргументуйте зміни у курсі лікування.

Поважайте вибір пацієнта, якщо він/вона вирішив/ла запитати другу/третю думку. Ще й надто – не «ставайте в позу» і не відправляйте людину лікуватися до того лікаря.

Не обговорюйте інших пацієнтів чи лікарів у присутності пацієнта, навіть якщо він/вона в непритомному стані.

У присутності пацієнта не говоріть про нього/неї з іншими людьми в третій особі, навіть якщо він/вона в непритомному стані. Без достатніх фахових підстав не втручайтесь у приватні справи пацієнта.

### **Комунікації**

Будуйте відносини з людиною. Пацієнт будь-якого віку та у будь-якому стані – не тіло чи набір діагнозів, а справжня жива людина.

Структуруйте консультацію.

Запитайте у пацієнта про його/її очікування від лікування/реабілітації.

Ставте більше відкритих запитань.

Будьте готові пояснити пацієнту, що для чого йому/їй призначено, та якого ефекту й приблизно коли очікувати.

Уникайте неоднозначних жартів та медичного жаргону.

Періодично підсумовуйте почуте, за необхідності ставте пацієнтові уточнюючі питання.

### **Прийняття рішень**

Надайте пацієнту достатньо інформації, щоб він/вона могли прийняти рішення.

Поважайте вибір пацієнта, якщо він/вона повністю чи частково відмовляється від ваших пропозицій/приписів.

Інформуйте пацієнта про можливі замітники/альтернативні препарати/діючу речовину (якщо та коли це актуально), коли приписуєте ліки, на випадок, якщо рекомендованих найменувань не буде в наявності.

Узгоджуйте дії з представником пацієнта, якщо пацієнт не здатний/на приймати рішення.

## **Тіло**

Завжди інформуйте пацієнта про те, що ви плануєте робити з ним/нею та навіщо.

Щоразу питайте у пацієнта про згоду на маніпуляції/доторк до тіла.

Для проведення будь-яких інтимних процедур з пацієнтом використуйте ширму та прикривайте його/її тіло.

Не залишайте пацієнтів лежати/стояти/сидіти/рухатися оголеними.

Не оглядайте пацієнтів у присутності людей іншої статі.

Підтримуйте самостійність пацієнта у гігієнічних процедурах на тому рівні, на якому він або вона може зберігати самостійність. Насамперед – ходити до туалету: ногами, стоячи, сидячи, у судно – доти, доки це буде можливим.

Не пропонуйте пацієнту, який/яка може контролювати процеси виділення, вдягнути підгузок.

## **Безпека та гігієна**

Коли потрібні рукавички, надягайте свіжу пару та знімайте її в присутності пацієнта.

Розкривайте шприци, ампули, інші витратні матеріали в присутності пацієнта.

Застеляйте кушетки, крісла тощо свіжими простирадлами/пелюшками перед процедурою в присутності пацієнта.

Перепитайте ім'я чи дату народження людини перед серйозними маніпуляціями заради уникнення помилки.

## **Антикризові заходи**

Бережіть себе, свої нерви та нерви своїх пацієнтів. Зазвичай пацієнти відповідають взаємністю.

Докладіть усіх зусиль, щоб залишатися спокійними, не грубіть і не дратуйтеся, не підвищуйте голос.

Попереджуйте про можливі негативні наслідки чи побічні дії втручань та препаратів, та інформуйте, який план дій у випадку, якщо щось піде не так.

Намагайтесь максимально уникнути примусу під час процедур. Якщо це дитина чи пацієнт, котрий перебуває в нестабільному психічному стані, заручіться підтримкою його/її близьких.

Не критикуйте і не сваріть пацієнта. Натомість пояснюйте, як, що і для чого потрібно робити.

Якщо пацієнт боїться чи панікує, дайте йому/їй час заспокоїтись.

Запропонуйте пацієнту занотувати інформацію. Дозуйте інформацію та перевіряйте, як її розуміє пацієнт (особливо коли він/вона збуджений/на чи має високу емоційну температуру).

Цей чек-лист є частиною посібника «Людяність та емпатія в охороні здоров'я». Завантажуйте посібник безоплатно за посиланням:  
<https://mededu.org.ua/humanity-and-empathy-in-healthcare>.