

Kinnitas:	Ilona Pastarus	Juhatus liige	18.06.2024
Koostas:	Naatan Haamer	Kliinilise eetika komitee esimees	03.06.2024
	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev

KLIINIKUMI TÖÖTAJA KÄITUMINE SUHTLEMISEL TÖÖKAASLASE, PATSIENDI JA TEMA LÄHEDASTEGA

EESMÄRK

Käesoleva juhendi eesmärk on situatsioonipõhiste käitumismudelite kehtestamine ja nende rakendamine Kliinikumi töötaja suhtlemisel töökaaslastega ning patsiendi ja tema lähedastega.

KEHTIVUS

Juhend kehtib kõigis Kliinikumi struktuuriüksustes.

VASTUTUS

Struktuuriüksuste juhid ja õendusjuhid vastutavad käesoleva juhendi tutvustamise ja rakendamise eest. Arst-õppejõud ja üliõpilaste praktika juhendajad vastutavad käesoleva juhendi tutvustamise eest üliõpilastele. Kliinikumi töötajad ja praktilal viibivad üliõpilased vastutavad juhendiga kehtestatud käitumismudelite järgimise eest.

TEGEVUSKIRJELDUS

1. Kliinikumi töötaja maine kujundajana

Kliinikumi töötaja esindab suhtlemisel patsiendi, tema lähedaste ja avalikkusega kõigepealt Kliinikumi, oma kliinikut ja osakonda, seejärel ametkonda ning alles siis iseennast. Patsiendi heaolu tagamiseks ning Kliinikumi positiivse maine kujundamiseks ja hoidmiseks saab Kliinikumi töötaja valida järgnevast loetelust situatsioonipõhiseid käitumisviise, mis sobivad suhtlemiseks töökaaslase, patsiendi ja tema lähedastega. Lisaks korrektsele käitumisele on Kliinikumi töötaja puhta ja hoolitsetud välimusega ning kannab nimesilti ja tööle vastavat ametiriietust.

2. Üldine tööalane suhtlemine

Igasuguse tööalase suhtluse korral Kliinikumi töötaja:

- 2.1. järgib eetika ja viisaka käitumise norme;
- 2.2. tervitab ja esitleb ennast, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt; vajadusel tutvustab end korduvalt. Esitlemisel ütleb töötaja oma nime, ametikoha ja vajadusel struktuuriüksuse (näiteks telefonitsi rääkimisel);
- 2.3. käitub lugupidavalt hoidudes kohatutest ja solvavatest märkustest;
- 2.4. kasutab professionaalset suhtlemis-, koostöö- ja konfliktide lahendamise oskust; säilitab viisakuse ja abivalmiduse ka keerulistes olukordades;
- 2.5. räägib sõbralikult, selgelt ja arusaadavalt;
- 2.6. tagab patsiendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse ning seisab patsiendi huvide eest.

3. Suhtlemise erijuhud

Lisaks eelnevalt punktis 2 nimetatule:

3.1. Suheldes patsiendi ja tema lähedastega Kliinikumi töötaja:

- 3.1.1. üldjuhul teietab patsienti ja tema lähedasi;
- 3.1.2. koputab enne palatisse sisenemist;
- 3.1.3. hindab olukorra, aja ja koha sobivust patsiendiga kontakti loomiseks. Võimalusel toimub vestlus eraldi ruumis või palatis, kui teised patsiendid on sealt lahkunud;
- 3.1.4. kõnetab patsienti nimepidi ja on oma pöördumistes lugupidav, tutvustab patsiendile oma tuleku eesmärki;
- 3.1.5. loob toetava ja usaldusliku koostöösuhte;
- 3.1.6. keskendub patsiendile/lähedastele, varub nende jaoks piisavalt aega;
- 3.1.7. esitab selgeid, lühikesi ja patsiendile arusaadavaid küsimusi;
- 3.1.8. on aktiivne kuulaja;
- 3.1.9. kontrollib, kas ta on patsiendist/lähedastest aru saanud.

3.2. Osaledes nn suurel visiidil Kliinikumi töötaja:

- 3.2.1. informeerib patsienti eelnevalt suure visiidi toimumisest;
- 3.2.2. järgib visiidi läbiviija kehtestatud korda ja arvestab patsiendi privaatsusega;
- 3.2.3. jagab eriliiki isikuandmed sisaldavat informatsiooni selleks sobivates privaatsust tagavates tingimustes;
- 3.2.4. tutvustab patsienti visiidi läbivijale viisakalt ja nimepidi, keskendub arutusel olevale patsiendile, võimalusel kaasab patsienti;
- 3.2.5. väldib igasuguste kohatute märkuste tegemist.

3.3. Õppetööd läbi viiv Kliinikumi töötaja:

- 3.3.1. palub üliõpilastel hetke oodata palati ukse taga, v.a juhul, kui külastus on eelnevalt kokku lepitud (üliõpilane, kes külastab patsienti ilma õppejõu või juhendajata hangib selleks eelnevalt õppejõu või juhendaja kaudu loa), tutvustab patsiendile oma tuleku eesmärki ja küsib luba üliõpilaste sisenemiseks;
- 3.3.2. kasutab patsienti säästvat arutelu ja uurimist, eriti teiste patsientide juuresolekul. Viibib koos üliõpilastega patsiendi juures võimalikult lühiajaliselt, kasutades aega ainult praktiseerimise eesmärgil;
- 3.3.3. veendub, kas patsiendil on tekkinud küsimusi üliõpilastele jagatud informatsiooni suhtes ja vastab neile;
- 3.3.4. lahkudes tänab patsienti koostöö eest.

3.4. Töötelefoni teel suheldes Kliinikumi töötaja:

- 3.4.1. keskendub helistajale ega tegele kõne ajal kõrvaliste asjadega;
- 3.4.2. lahendab keeleoskusega kaasnevad probleemid (selgitab välja sobiva suhtluskeelet, vajadusel otsib abi kolleegidelt);
- 3.4.3. annab edasi täpse ja objektiivse info oma pädevuse piires; veendub, et helistaja sai temast aru, vajadusel suunab kõne edasi või pakub tagasihelistamist;
- 3.4.4. patsiendi kohta käiva teabe annab edasi patsiendi poolt lubatud isikule, küsides eelnevalt isiku ees- ja perekonnanime ja muid identifitseerimiseks vajalikke andmeid.

3.5. Patsiendi informeerimisel, juhendamisel ja nõustamisel Kliinikumi töötaja:

- 3.5.1. veendub, et on ise kursis haigust/seisundit puudutava kogu informatsiooniga, varub info andmiseks piisavalt aega;
- 3.5.2. hoolitseb, et kogu vajalik info jõuaks patsiendini võimalikult kiiresti;
- 3.5.3. hindab patsiendi valmisolekut info vastuvõtmiseks, veendub, kui detailset informatsiooni patsient saada soovib;

- 3.5.4. annab edasi objektiivse info oma pädevuse piires ja kooskõlas tõenduspõhiste seisukohtadega patsiendile arusaadavas sõnastuses ja keeles, kasutab sobivaid infomaterjale ja patsiendiõpetuse viise;
- 3.5.5. veendub, et patsient sai jagatud teabest aru ja ammendavad vastused oma küsimustele.

3.6. Lisaks eelmises punktis sätestatule patsiendi poolt nimetatud lähedaste/kontaktisikute informeerimisel Kliinikumi töötaja:

- 3.6.1. küsib informeeritava ees- ja perekonnanime ja muid identifitseerimiseks vajalikke andmeid, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt;
- 3.6.2. annab oma pädevuse piires edasi ainult patsiendi poolt lubatud teabe (erandiks olukord, kus patsient ei ole võimeline sellekohast soovi väljendama).

3.7. Suheldes leinavate lähedastega kliinikumi töötaja:

- 3.7.1. avaldab kaastunnet, on taktitundeline ja toetav ning pakub igakülgset abi;
- 3.7.2. pakub vajadusel eraldumisvõimalust, annab aega toibumiseks ja võimaluse emotsioonide väljaelamiseks;
- 3.7.3. selgitab välja lähedaste teadmised ja toimetulekuoskused seoses lahkunu asjade korraldamisega;
- 3.7.4. annab selgeid juhiseid oma pädevuse piires;
- 3.7.5. veendub, et temast saadi aru.