

Tähis	JKL-100
Viide	
Versioon	02

Kinnitas:	Marek Seer	Juhatusesimehe kohusetäitja	09.06.2020
Koostas:	Tiina Freimann	Kliinikumi ülemõde	09.06.2020
	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, ülem- ja vanemõed 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. Tööalane suhtlemine

Suhtlemisel töökaasalasega kliinikumi töötaja:

- 2.1. järgib eetika ja viisaka käitumise norme,
- 2.2. tervitab viisakalt ja esitleb ennast,
- 2.3. käitub lugupidavalt hoidudes kohatutest ja solvavatest märkustest,
- 2.4. kasutab professionaalset suhtlemis-, koostöö- ja konfliktide lahendamise oskust.

3. Patsiendijuhtumi arutelu töökaaslas(t)ega

Patsiendist rääkides kliinikumi töötaja:

- 3.1. on patsiendi suhtes lugupidav,
- 3.2. tagab patsiendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse,
- 3.3. seisab patsiendi huvide eest.

4. Esmane kontakt patsiendi ja tema lähedastega

Esmasel kontaktil patsiendi ja tema lähedastega kliinikumi töötaja:

Tähis	JKL-100
Viide	
Versioon	02

- 4.1. tervitab viisakalt patsienti ja tema lähedasi (kätlemine pole soovitatav juhul, kui patsiendi suhtes on rakendatud täiendavaid isolatsioonimeetmeid),
- 4.2. üldjuhul teietab patsienti ja tema lähedasi,
- 4.3. esitleb ennast (ees- ja perekonnanimi) koos ametinimetusega,
- 4.4. räägib sõbralikult, selgelt ja arusaadavalt,
- 4.5. kasutab patsiendi ja tema lähedastega suhtlemisel viisakusväljendeid, on suhtlemisel rahulik, taktitundeline, positiivne ja kohalolev,
- 4.6. säilitab viisakuse ja abivalmiduse keerulistes olukordades.

5. Visiit palatis oleva patsiendi juurde

Külastades palatis olevat patsienti kliinikumi töötaja:

- 5.1. koputab enne palatisse sisenemist,
- 5.2. tervitab ja esitleb ennast, v.a juhul, kui kõik palatis viibivad patsiendid/lähedased teda juba tunnevad,
- 5.3. hindab olukorda, aega ja kohta patsiendiga kontakti loomiseks,
- 5.4. kõnetab patsienti nimepidi ja on oma pöördumistes lugupidav, tutvustab patsiendile oma tuleku eesmärki,
- 5.5. loob toetava ja usaldusliku koostöösuhte,
- 5.6. lahkudes tänab patsienti koostöö eest.

Kliinikumi töötaja, kes osaleb nn suurel visiidil:

- 5.7. järgib visiidi läbiviija kehtestatud korda, arvestab patsiendi privaatsusega. Üldjuhul jagatakse delikaatseid isikuandmeid sisaldavat informatsiooni selleks sobivates privaatsust tagavates tingimustes,
- 5.8. tutvustab patsienti visiidi läbiviijale viisakalt ja nimepidi, keskendub arutusel olevale patsiendile,
- 5.9. väldib igasuguste kohatute märkuste tegemist.

6. Õppetöoga seotud visiit palatis oleva patsiendi juurde

Kliinikumi töötaja, kes külastab palatis olevat patsienti koos üliõpilastega:

- 6.1. palub üliõpilastel hetke oodata palati ukse taga, v.a juhul, kui külustus on eelnevalt kokku lepitud (üliõpilane, kes külastab patsienti ilma õppejõu või juhendajata hangib selleks eelnevalt õppejõu või juhendaja kaudu loa),
- 6.2. koputab enne palatisse sisenemist,
- 6.3. tervitab ja esitleb ennast (nimi ja ametinimetus), v.a juhul, kui kõik palatis viibivad patsiendid/lähedased teda juba tunnevad (üliõpilane, kes külastab esmakordselt patsienti ilma õppejõu või juhendajata, nimetab külastuseks patsiendilt loa saanud õppejõu/juhendaja nime),
- 6.4. hindab, kas aeg, koht ja olukord on sobiv patsiendiga kontakti loomiseks,
- 6.5. kõnetab patsienti nimepidi, kasutades suhtlemisel viisakusväljendeid,
- 6.6. tutvustab oma tuleku eesmärki ja küsib patsiendilt luba üliõpilaste sisenemiseks,
- 6.7. võimalusel toimub vestlus eraldi ruumis või palatis, kui teised patsiendid on sealt lahkunud,
- 6.8. loob toetava ja usaldusliku koostöösuhte,
- 6.9. kasutab patsienti säästvat arutelu ja uurimist, eriti teiste patsientide juuresolekul,
- 6.10. viibib koos üliõpilastega patsiendi juures võimalikult lühiajaliselt, kasutades aega ainult praktiseerimise eesmärgil,
- 6.11. lahkudes tänab patsienti koostöö eest.

7. Telefonikontakt

Vastates töökoha telefonile kliinikumi töötaja:

Tähis	JKL-100
Viide	
Versioon	02

- 7.1. tervitab helistajat ja esitleb ennast koos nime, ameti- ja struktuuriüksuse nimetusega,
- 7.2. teietab helistajat,
- 7.3. keskendub helistajale ega tegele kõne ajal kõrvaliste asjadega,
- 7.4. räägib sõbralikult, selgelt ja arusaadavalt, on rahulik ja taktitundeline,
- 7.5. lahendab keeleoskusega kaasnevad probleemid (selgitab välja sobiva suhtluskeelega, vajadusel otsib abi kolleegidelt),
- 7.6. annab edasi täpse ja objektiivse info oma pädevuse piires, veendub, et helistaja sai temast aru,
- 7.7. patsiendi kohta käiva teabe annab edasi patsiendi poolt lubatud isikule, küsides eelnevalt isiku ees- ja perekonna nime ja muid identifitseerimiseks vajalikke andmeid,
- 7.8. üritab saavutada helistaja rahulolu,
- 7.9. väldib vastuseid „ma ei tea”, „helistage arstile” vms, vajadusel pakub omapoolset tagasihelistamist.

8. Kontakt vastuvõttu ootava patsiendiga

Esmasel kontaktil vastuvõttu ootava patsiendiga kliinikumi töötaja:

- 8.1. esitleb ennast koos nime ja ametinimetusega, küsib patsiendi nime (ees- ja perekonnanimi),
- 8.2. hindab olukorda: patsiendi meeleolu, tervislik seisund, ja oodatud aeg,
- 8.3. vastuvõtu edasilükkumisel või ooteaja venimisel vabandab ja annab patsiendile igakülgset informatsiooni probleemi põhjustest,
- 8.4. kuulab ära, kas patsiendil on probleeme seoses ooteaja pikkusega ja pakub omapoolseid lahendusi.

9. Anamneesi võtmine

Anamneesi võtmisel kliinikumi töötaja:

- 9.1. esitleb ennast patsiendile/lähedastele koos nime ja ametinimetusega, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt, vajadusel tutvustab end korduvalt,
- 9.2. selgitab oma pöördumise eesmärgi,
- 9.3. valib patsiendi/lähedaste intervjuerimiseks sobiva aja ja koha,
- 9.4. keskendub patsiendile/lähedastele, varub nende jaoks piisavalt aega,
- 9.5. loob toetava ja usaldusliku koostöösuhte,
- 9.6. esitab selgeid, lühikesi ja patsiendile arusaadavaid küsimusi,
- 9.7. on aktiivne kuulaja,
- 9.8. kontrollib, kas ta on patsiendist/lähedastest aru saanud,
- 9.9. tänab patsienti/lähedasi koostöö eest.

10. Patsiendi kutsumine protseduurile

Patsiendi kutsumisel uuringule või protseduurile kliinikumi töötaja:

- 10.1. esitleb ennast koos nime ja ametinimetusega, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt,
- 10.2. küsib patsiendi nime (ees- ja perekonnanimi),
- 10.3. selgitab oma pöördumise eesmärgi ja edasist tegevust,
- 10.4. räägib sõbralikult, selgelt ja arusaadavalt, on toetav ja positiivne,
- 10.5. veendub, et patsient sai temast aru,
- 10.6. veendub, et patsient sai vastused oma küsimustele seoses eelseisva protseduuriga.

11. Patsiendi informeerimine

Patsiendi informeerimiseks kliinikumi töötaja:

Tähis	JKL-100
Viide	
Versioon	02

- 11.1. Veendub, et on kursis haigust/seisundit puudutava kogu informatsiooniga, varub info andmiseks piisavalt aega,
- 11.2. hoolitseb, et kogu vajalik info jõuaks patsiendi ja vajadusel pereliikmeteni võimalikult kiiresti, hindab patsiendi valmisolekut ja soovi info vastuvõtmiseks, veendub, kui detailset informatsiooni patsient saada soovib,
- 11.3. valib sobiva aja ja koha patsiendi informeerimiseks,
- 11.4. on taktitundeline ja leevendab patsiendi ärevust,
- 11.5. kasutab oma professionaalset suhtlemisoskust,
- 11.6. annab edasi objektiivse info oma pädevuse piires ja kooskõlas tõenduspõhiste seisukohtadega,
- 11.7. räägib selgelt ja arusaadavalt,
- 11.8. veendub, et patsient sai temast aru,
- 11.9. tänab patsienti koostöö eest.

12. Patsiendi õpetamine, juhendamine ja nõustamine

Patsiendi õpetamiseks, juhendamiseks või nõustamiseks kliinikumi töötaja:

- 12.1. valib sobiva aja ja koha,
- 12.2. hindab patsiendi valmisolekut teabe vastuvõtmiseks,
- 12.3. keskendub patsiendile,
- 12.4. loob toetava ja usaldusliku koostöösuhte,
- 12.5. kasutab oma professionaalset suhtlemisoskust,
- 12.6. kasutab sobivat õppematerjali ja õpetamise viise,
- 12.7. annab selgeid juhiseid patsiendile arusaadavas sõnastuses ja keeles,
- 12.8. varub patsiendi jaoks piisavalt aega,
- 12.9. on taktitundeline ja arvestab patsiendi erivajadusi,
- 12.10. veendub, et patsient sai temast aru,
- 12.11. tänab patsienti koostöö eest.

13. Patsiendi lähedaste või kontaktisiku informeerimine patsiendi seisundist

Patsiendi lähedaste/kontaktisiku informeerimiseks kliinikumi töötaja:

- 13.1. tervitab ja esitleb ennast koos ametinimetusega, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt,
- 13.2. küsib informeeritava ees- ja perekonnanime ja muid identifitseerimiseks vajalikke andmeid, v.a juhul, kui see pole esimene kontakt,
- 13.3. annab oma pädevuse piires edasi patsiendi poolt lubatud teabe (erandiks olukord, kus patsient ei ole võimeline sellekohast soovi väljendama),
- 13.4. räägib sõbralikult, selgelt ja arusaadavalt,
- 13.5. on toetav ja positiivne,
- 13.6. veendub, et temast saadi aru,
- 13.7. veendub, et lähedased/kontaktisik said vastused oma küsimustele.

14. Suhtlemine leinavate lähedastega

Esimesel kontaktil leinavate lähedastega kliinikumi töötaja:

- 14.1. esitleb ennast koos nime ja ametinimetusega ja avaldab kaastunnet,
- 14.2. on taktitundeline ja toetav ning pakub igakülgset abi,
- 14.3. pakub vajadusel eraldumisvõimalust ja annab aega toibuda,
- 14.4. selgitab välja lähedaste teadmised ja toimetulekuoskused seoses lahkunu asjade korraldamisega,
- 14.5. annab selgeid juhiseid oma pädevuse piires,
- 14.6. veendub, et temast saadi aru,
- 14.7. lahkudes kordab kaastundeavaldust.