

Разговор по телефону – одно из самых мощных средств влияния на человека на расстоянии. Им можно привлечь, заинтересовать или отпугнуть проживающего и его окружение.

Следите за тем, чтобы темп вашей речи был медленным, а ритм – размеренным. Отчетливо произносите окончания слов, полное название отделений, специальностей, обследований, процедур. Надо помнить, что аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг понятны только специалистам. Чаще всего позвонивший вам человек – не медицинский работник. Просьбы что-то повторить или уточнить – не повод для раздражения. Часто вашу информацию записывают, поэтому цифры надо называть четко и размеренно: дата, время, номер кабинета, номер телефона и т.д. Надо помнить, что проживающий является главным в нашей профессии, и мы работаем для него. В вашем ответе должны чувствоваться доброжелательность и заинтересованность.

Если вы не можете ответить на вопрос абонента, необходимо дать номер телефона, по которому на этот вопрос ответят. Недопустимы пререкания, споры, дерзость. На работе вы представляете учреждение и обязаны быть профессионалом в общении.

По служебному телефону разговаривайте вполголоса. Нежелательны личные разговоры.

Правильный подход к проживающему с заболеваниями и установление необходимого контакта между ним и персоналом начинаются с момента появления его в учреждении. Этот контакт и дальнейшее обслуживание невозможны без достаточной выдержки, такта, терпения, чуткости по отношению к проживающему. Главная задача ухода и надзора над нашими больными – обеспечение безопасности самого проживающего и окружающих его людей.

5. Правила общения с проживающими при поступлении в учреждение:

- Дежурная медсестра, фельдшер, сестра-хозяйка, специалист по соцработе, специалист ОК, делопроизводитель должны представиться поступившему проживающему;
- Внимательно изучить документы, находящиеся в личном деле, подтверждающие его семейное положение, наличие близких родственников, принадлежность к льготной категории граждан, получение пенсионного обеспечения, состояния здоровья;
- Помнить, что проживающий имеет право на конфиденциальность информации о состоянии его здоровья и личной жизни, ставшей известной лицам, участвующим в предоставлении ему социальных услуг;
- Тактично, вежливо провести беседу, во время которой уточняется и дополняется, ранее полученная информация, ознакомить с информацией о видах социальных услуг, о порядке приема в учреждение, о приемных часах руководителя, о контактных телефонах учреждения, об адресах и телефонах министерства по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области;
- Помочь адаптироваться в новой обстановке, так как в этот период изменяется привычный уклад жизни: теряется объект любви, заботы и внимания, возрастает обидчивость, тревожность, чувство собственной уязвимости, опасение за свое здоровье, появляется мнительность, пессимистическая оценка будущего, бесперспективность существования, потеря смысла жизни;
- Соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания проживающего учреждения;
- Обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности;
- Проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

При дальнейшей работе с проживающими сотрудники должны:

- Всегда обращаться к ним по имени-отчеству;