

*Утвержден  
приказом по ГУЗ «ТОККД»  
от 11.12.2025 № 112-осн  
«Об утверждении  
Порядка коммуникации  
медицинского персонала  
ГУЗ «ТОККД» с пациентами»*

## **ПОРЯДОК коммуникации медицинского персонала ГУЗ «ТОККД» с пациентами**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет единые стандарты поведения, общения и взаимодействия всех работников Государственного учреждения здравоохранения «Тульский областной клинический кардиологический диспансер» (далее – Учреждение) с пациентами и их законными представителями (далее – Пациенты).

1.2. Целью Порядка является создание безопасной, доброжелательной, уважительной и эффективной среды взаимодействия, основанной на принципах пациентоориентированности, партнерства и этики делового общения, для повышения удовлетворенности Пациентов медицинской помощью.

1.3. Порядок обязателен для исполнения всеми работниками Учреждения, включая административный, медицинский, младший медицинский и вспомогательный персонал.

1.4. Работники Учреждения обязаны носить именные бейджи, содержащие фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность, за исключением случаев, когда это противоречит требованиям асептики и антисептики.

### **2. Основные принципы и правила коммуникации**

#### **2.1. Пациентоориентированность и уважение:**

- пациент является центральной фигурой в процессе оказания медицинской помощи и полноценным участником коммуникации о состоянии его здоровья;
- обращение к Пациенту должно осуществляться уважительно, по имени и отчеству, если они известны. Допустимо обращение «уважаемый(ая)» или по имени с согласия Пациента;
- запрещено обсуждение диагноза, плана лечения, личных данных Пациента в присутствии третьих лиц, не имеющих к этому отношения, а также в публичных местах.

#### **2.2. Доброжелательность и эмпатия:**

- внешний вид, мимика, жесты и тон голоса должны выразить готовность помочь и внимание к Пациенту;
- необходимо проявлять искренний интерес к проблеме Пациента, уметь выслушать, не перебивая.

### **2.3. Доступность и ясность информации:**

- вся информация (о состоянии здоровья, порядке обследования, лечении, графике работы) должна предоставляться на понятном для Пациента языке, без использования излишней специальной терминологии;
- речь должна быть внятной, неторопливой, доходчивой;
- следует проверять, правильно ли Пациент понял информацию.

### **2.4. Профессиональная этика и границы:**

- недопустимы как фамильярность и панибратство, так и чрезмерная холодность, формальность или грубость;
- запрещено подвергать сомнению в присутствии Пациента компетенцию других специалистов или назначенное лечение;
- обязательно сохранение врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных.

### **2.5. Проактивность и информирование:**

- медицинский персонал обязан информировать Пациента о сути, цели и порядке проводимых диагностических и лечебных процедур, включая возможные ощущения;
- при возникновении задержек (приема, диагностики, выписки) необходимо вежливо сообщить об этом Пациенту, по возможности указав причину и ориентировочное время ожидания.

## **3. Особенности коммуникации на ключевых этапах**

### **3.1. При первичном контакте (регистратура, колл-центр, стойка информации):**

- приветствие, представление (название должности, имя);
- уточнение цели обращения;
- четкое информирование о дальнейших действиях Пациента (куда подойти, какие документы приготовить, время ожидания).

### **3.2. Во время лечебно-диагностического процесса (врач, медсестра):**

- установление визуального контакта;
- активное слушание, уточняющие вопросы;
- разъяснение этапов осмотра, диагностики, плана лечения доступным языком;
- получение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- ответы на все вопросы Пациента в пределах своей компетенции.

### **3.3. При выписке/завершении приема:**

- резюмирование информации: что было сделано, какие рекомендации даны;
- инструктаж о дальнейших действиях (прием лекарств, контрольные визиты, образ жизни);
- прощание.

#### **4. Разрешение конфликтных и сложных ситуаций**

4.1. При возникновении недовольства или конфликтной ситуации Пациента, работник Учреждения должен:

- сохранять спокойствие и самообладание;
- извиниться за доставленные неудобства, даже если вина неочевидна («Приношу извинения за сложившуюся ситуацию»);
- выслушать Пациента до конца, не перебивая;
- признать право Пациента на эмоции («Я понимаю ваше беспокойство»);
- предложить решение в рамках своей компетенции или незамедлительно привлечь ответственное лицо (п. 5 настоящего Порядка).

4.2. Запрещается вступать в пререкания, повышать голос, использовать оценочные суждения в адрес Пациента.

#### **5. Ответственные лица за разрешение конфликтов**

5.1. Первичное разрешение конфликтов в подразделениях возлагается на руководителей данных подразделений.

5.2. Ответственными лицами, уполномоченными оперативно разрешать конфликтные ситуации с участием Пациентов, назначаются:

- для поликлинических подразделений – заведующий кардиологическим отделением поликлиники;
- для стационарных подразделений – старшая медицинская сестра отделения/заведующий отделением;
- для конфликтов, связанных с качеством и безопасностью медицинской деятельности, а также эскалации любых неурегулированных конфликтов – заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.