УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «ПолиКлиника»
_____ В.А. Тупиков
«___»_____ 2017г.

Внутренний регламент для Врачей клиники «Источник»

Челябинск, 2017г.

Оглавление

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ 3

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВРАЧА 4

ПРАВИЛА ВНЕШНЕГО ВИДА ВРАЧА 5

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА В КЛИНИКЕ 7

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА В ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ 9

ВРАЧ И РАБОЧЕЕ МЕСТО 10

ВРАЧ И КОЛЛЕКТИВ 11

ВРАЧ И ПАЦИЕНТ 12

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

МЕДИЦИНА, КАКОЙ ВИДИМ ЕЕ МЫ!

Добро пожаловать в Клинику «Источник»!

Основной задачей нашей Клиники является забота о здоровье и комфортном долголетии Пациентов. Все наши сотрудники - Профессионалы! Мы объединены общей целью – вести нашу Клинику вперед и стать Клиникой № 1. Мы стремимся оказывать каждому Пациенту качественную медицинскую помощь, сопровождая ее оперативным и безупречным сервисом для того, чтобы превзойти все ожидания Пациента и сформировать у него доверие к нам.

Цель работы Врача – оказание высококвалифицированной медицинской помощи Пациентам и улучшение качества их жизни, цель работы Врача нашей Клиники – это еще и лояльные Пациенты, которые пользуются услугами Клиники, рекомендуют ее знакомым и друзьям.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВРАЧА

1. Оказывать высококвалифицированную медицинскую помощь по своей специальности (или специальностям, если их несколько).
2. Соблюдать установленный режим работы, согласно графику.
3. Своевременно и в полной мере готовиться к приему Пациентов.
4. Всегда быть опрятным и аккуратным.
5. Поддерживать рабочее место в чистоте и порядке.
6. Быть вежливым и тактичным в общении с Пациентами, коллегами, а также со всеми, кто посещает Клинику
7. Формировать положительный имидж Клиники.
8. Способствовать созданию комфортных условий пребывания Пациента в Клинике.
9. Выстраивать эффективные коммуникации с Пациентом, удовлетворяющие его потребности в медицинской помощи.
10. Выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, направленные на создание преемственности в лечении Пациентов, оптимизации процедур обследования и лечения.
11. Привлекать коллег для совместной работы над сложными клиническими случаями с целью оказания эффективной помощи Пациентам в максимально короткие сроки.
12. Участвовать в общих собраниях и мероприятиях Клиники.
13. Не давать обещаний коллегам и Пациентам, выполнение которых зависит от других лиц (коллег), обстоятельств.
14. Своевременно обращаться к непосредственному руководителю в любых спорных и непонятных Вам ситуациях.
15. Не быть равнодушным к случаям нарушения трудовой дисциплины, грубости, слухам, наносящим вред организации и межличностным отношениям сотрудников.
16. Знать и применять в работе Внутренний регламент для Врачей клиники «Источник».

ПРАВИЛА ВНЕШНЕГО ВИДА ВРАЧА

Внешний вид Врача – это проявление уважения к профессии, своим Пациентам, коллегам и самому себе.

Медицина — театр человеческих драм и трагедий, а Врачи — артисты на сцене. Их рассматривают больные и родственники внимательно и пристрастно с головы до пят. Важна безупречность даже в мелочах!

1. Врач Клиники должен выглядеть опрятным.
2. Волосы чистые, уложенные. Недопустимы распущенные длинные волосы.
3. Мужчины - с аккуратно остриженной бородой или чисто выбритые.
4. Дневной макияж легкий.
5. Украшения неброские в умеренном количестве.
6. Недопустимы татуировки на видимых частях тела, пирсинг на лице.
7. Руки ухоженные. Короткие ногти натуральные или покрытые лаком классических оттенков или френч-маникюр (прозрачная основа, светлый френч). Недопустимы – накладные ногти, лак ярких цветов, наклеенные на ногти стразы и рисунки.
8. Обувь - ухоженная, закрытая (допускается открытая пятка), предпочтительно светлых оттенков, тихая при ходьбе (полиуретановые набойки), невысокий каблук.
   Недопустимы: спортивная, пляжная обувь (в том числе босоножки), тапочки.

- Обязательно ношение специальной одежды (формы) белого цвета с цветными вставками корпоративных цветов (костюм или халат и брюки, допустимы халат и платье).
- Одежда должна быть чистая, отглаженная, подходить по размеру.
- Форму следует надевать поверх личной одежды (майка, футболка, блуза, платье с коротким рукавом или на бретелях). Личная одежда классических спокойных оттенков, с коротким рукавом.
- Нижнее белье не должно быть заметным.
- Халат застегнут, из-под халата не видно другой одежды.

9. Для женщин обязательно ношение классических колготок или чулок телесного цвета, плотностью соответствующей времени года.
   Под брюки – капроновые гольфы или носки светлых тонов.
   Недопустимы колготки или чулки с рисунком или в сетку. Недопустимо появляться на работе без колготок, чулок и носков.
   Для мужчин – однотонные носки в тон обуви.
10. Руководителям-врачам вне приема допустимо носить повседневную одежду в деловом стиле.
11. Обязательно соблюдение правил личной гигиены. Помните, что Врач должен быть примером высокой санитарной культуры.
12. Сотрудники Клиники, по необходимости, делают перерыв для принятия душа, поправки макияжа и прически.
13. Необходимо соблюдать гигиену одежды. Не рекомендуется ношение рабочей одежды более 2-х смен подряд.
14. Недопустимо появляться в Клинике и на рабочем месте с запахом табака или другими посторонними запахами.
15. При наличии остаточных простудных явлений необходимо надевать маску. Помните, что Вы можете подвергнуть риску заражения окружающих.
16. Парфюм - с ненавязчивым, легким ароматом в умеренном количестве.

Уважаемые доктора! Во внешнем виде приветствуется консервативная строгость, чувство меры, простота и скромность, а также светлые и оптимистичные тона. Наша задача произвести впечатление заслуживающего доверия человека, к которому хочется обратиться за помощью.

Экстравагантность и небрежность – неуместны.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА В КЛИНИКЕ

1. Важно заблаговременно приходить на работу для того, чтобы успеть привести себя в порядок и подготовиться к приему: загрузить программу, проверить работу техники и подготовленность кабинета, изучить расписание, просмотреть карты Пациентов. В случае необходимости Врач обращается за помощью в подготовке кабинета к среднему и младшему медицинскому персоналу, администраторам.
2. Перед началом рабочей смены телефон необходимо переводить на беззвучный режим.
3. Важно находиться на своем рабочем месте. Отсутствие Врача в своем кабинете возможно по причинам: сопровождения Пациента по Клинике, перерыва для приема пищи и отдыха, коллегиального обсуждения клинических случаев. Недопустимо задерживать прием Пациента по личным причинам, в том числе приема пищи.
4. Необходимо быть приветливыми со всеми посетителями Клиники.
5. В случае обращения посетителя с вопросом, как найти кабинет, как пройти в зону ожидания, как пройти в туалет и т.д. Врач оказывает содействие, по возможности, лично сопровождает обратившегося.
6. В случае необходимости Врач организует перевозку Пациента с помощью кресла-каталки (обращается за помощью к администраторам, медсестрам и т.д.).
7. Речь всех сотрудников Клиники при общении между собой и с Пациентами должна быть доброжелательной, грамотной, спокойной и негромкой (особенно рядом с кабинетами специалистов).
8. В клинике, за исключением ординаторской, недопустимы разговоры на личные темы (в том числе по телефону), чтение художественной литературы, употребление пищи и напитков (исключение - вода в пластиковом стакане).
9. Врач старается самостоятельно найти выход из любой сложившейся ситуации (в том числе конфликтной), либо связывается с заведующим отделения, зам. Главного врача и т.д. В случае присутствия рядом других Пациентов Врач переходит с недовольным Пациентом в свободный кабинет.
10. Необходимо помнить, что в зоне ресепшн детской и взрослой поликлиники находятся только Администраторы, в случае необходимости - Врач для копирования документации. Недопустимо отвлекать внимание Администратора во время общения с Пациентом.
11. В отделении Индивидуального сопровождения должны находиться только те сотрудники, которые в настоящий момент обеспечивают работу отделения (администраторы, врачи в часы приема). Недопустимо перемещение и нахождение сотрудников Клиники в отделении Индивидуального сопровождения без производственной необходимости.
12. Важно помнить, что все двери в кабинеты врачей, процедурных кабинетов, манипуляционных и другие служебные помещения должны быть всегда закрыты. Не допускается держать дверь кабинета открытой при приеме пациента или в его отсутствие.
13. Недопустимо посещение сотрудниками санитарной комнаты в Детской поликлинике.
14. Следует помнить, что для сохранения комфорта в Ординаторской необходимо:
    - разговаривать тихо и спокойно
    - убирать за собой оборудованное общее рабочее место и выключать компьютер
    - не употреблять в пищу продукты со специфическим запахом
    - мыть за собой грязную посуду и осуществлять влажную уборку стола, микроволновой печи
    - упаковывать остатки пищи в полиэтиленовые пакеты и выбрасывать в мусорное ведро
    - стараться избегать нахождения в служебных помещениях посторонних людей, не связанных с непосредственной деятельностью Клиники (знакомые, друзья,

родственники, коммерческие агенты и др.). В исключительных случаях согласовывать их присутствие с коллегами.

15. Курение не приветствуется! Всем курящим сотрудникам необходимо принимать меры отказа от курения.
    - запрещается курить в помещениях Клиники, а также на прилегающей рядом территории в радиусе 15 метров
    - запрещено табакокурение за 30 минут до начала рабочей смены, в течение всей рабочей смены, а также табакокурение в специальной одежде.
16. Всем сотрудникам, кроме специалистов, выезжающим на дом к пациенту, строго запрещено покидать помещения Клиники в специальной одежде.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА В ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ

1. Об аварийных ситуациях электро-, водо-, теплоснабжения, телефонных неисправностях, поломках профессионального оборудования (аппаратуры), об отсутствии необходимых средств, необходимо сразу же сообщать старшему администратору, в особых случаях - Главному врачу.
2. В случае нахождения в Клинике подозрительных лиц, обнаружения подозрительных предметов необходимо поставить в известность Администратора и Главного врача/зам. Главного врача по лечебной работе. До приезда охраны сохранять спокойствие. Дождаться прибытия сотрудников правоохранительных органов и указать местонахождение подозреваемого лица или подозрительного предмета.
3. В случае возникновения угрозы жизни и здоровью во время общения с Пациентом (при невозможности выйти из кабинета и открыто сообщить о возникшей опасности), Врач звонит на рецепцию и произносит кодовое словосочетание: «Привет, Ванга!». Речевой модуль: «Привет, Ванга! Я открыл окно, так как в кабинете очень жарко. Включите дополнительный кондиционер. Спасибо, Ванга!"» (после чего, сохраняя спокойствие, не подходя к двери, продолжить дальнейшее общение с Пациентом до прибытия помощи).
4. Если пациент требует выдать документ (справка, рецепт, свидетельство) под угрозой расправы, то не нужно провоцировать отказом. Необходимо выдать требуемый документ с допущенной опечаткой (ошибкой в написании) и в последующем, незамедлительно (после ухода пациента) поставить в известность главного врача Клиники.

ВРАЧ И РАБОЧЕЕ МЕСТО

1. Каждому сотруднику необходимо внимательно следить за своим рабочим местом. К началу и к концу рабочего дня все должно быть приведено в порядок. Чистоту в течение всего рабочего дня поддерживаем собственными силами, а также с помощью младшего медицинского персонала.
2. Важно следить за тем, чтобы у Вас был запас всех необходимых материалов и инструментов для работы, делать заказы до того, как они (материалы, инструменты) закончатся.
3. Недопустимо использование компьютера, оргтехники, оборудования, расходных материалов и другого имущества в личных целях.
4. Сеть интернет не должна использоваться в личных целях (не относящихся к профессиональной деятельности).
5. Недопустимо хранение в кабинете и на рабочем месте посуды, напитков (исключение вода в пластиковом стакане).
6. Недопустимо хранение еды в кабинетах. Перед началом смены все продукты питания следует перенести в холодильник, расположенный в Ординаторской. Также недопустимо переносить еду по Клинике в контейнерах, неприкрытых пакетом.
7. Оформление стен кабинетов, открытых полок шкафов и т.д. наглядной агитацией, допустимо только с разрешения Главного врача.
8. Личные вещи сотрудников должны храниться: верхняя одежда - в гардеробе для персонала, остальная одежда - в шкафах для персонала. Недопустимо хранить личные вещи на открытых полках и подоконниках в кабинетах.
9. Персонал Клиники обязан приводить в порядок свое рабочее место сразу же по окончании приема. Недопустимо это делать в присутствии следующего Пациента. Врачи Клиники, по возможности, производят обработку оборудования в присутствии пациентов (фонендоскопы, градусники).
10. Весь персонал несет ответственность за сохранность и работу аппаратуры (согласно описи) в рабочем кабинете, подтверждая подписью в Журнале сдачи и приема смены в начале и конце рабочего дня.

ВРАЧ И КОЛЛЕКТИВ

1. Врачи должны сохранять честь и благородные традиции Медицинского сообщества. Относиться друг к другу доброжелательно и с уважением.
2. К коллегам в присутствии Пациента необходимо обращается по имени отчеству. Допустимо обращение к администраторам по имени на Вы.
3. Необходимо соблюдать этические нормы в отношении коллег по работе, в том числе других Медицинских учреждений. Врач не имеет права допускать негативных высказываний в отношении своих коллег и их работы как публично, так и в присутствие пациентов и их родственников.
4. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, доброжелательными и высказаны при личной беседе.
5. В трудных клинических случаях опытные Врачи должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме. Но за процесс лечения всю полноту ответственности несет только лечащий Врач, который вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, руководствуясь при этом исключительно интересами больного.
6. Врачи должны с уважением относиться к медицинскому персоналу и представителям других профессий, принимающим участие в работе Клиники.
7. В случае возникновения разногласий между коллегами по рабочим вопросам (врач-врач, врач-медсестра, врач-администратор, врач-санитарка) необходимо поставить в известность непосредственного руководителя. Недопустимо делать замечание в присутствии Пациента!

ВРАЧ И ПАЦИЕНТ

1. Врач обращается к Пациенту по имени и отчеству (если на приеме ребенок - по имени), не произнося вслух фамилию. В случае достижения согласия врач имеет право обращаться к пациенту по имени.
2. Врач лично приглашает ожидающего Пациента в кабинет.
3. Если Пациент заходит в кабинет самостоятельно, Врач обязательно инициирует контакт с Пациентом, здоровается, предлагает присесть, информирует пациента где можно расположить личные вещи.
4. Врач своевременно ставит в известность ожидающего за дверью Пациента о задержке приема (если последний выходит за обозначенные временные рамки).
5. При необходимости ответить на телефонный звонок во время приема Врач вежливо предупреждает об этом Пациента.
6. Всегда согласовывает с Пациентом присутствие родственников на приеме. Помните, что несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с № 323 - ФЗ РФ.
7. Если присутствующие в кабинете родственники мешают диагностическому или лечебному процессу, Врач вправе в вежливой форме попросить родственников покинуть кабинет.
8. Врач на приеме:
    - Оформляет все необходимые документы в соответствии с законодательством и нормативными актами:
      - информированное согласие на прием или предполагаемые манипуляции
      - по окончании приема - акт выполненных работ в двух экземплярах
    - Закрывает дверь кабинета на замок во время осмотра.
    - Рассказывает Пациенту в доступной форме о характере выявленных изменений, предполагаемом плане обследования и лечения. Убеждается в том, что Пациент удовлетворен полученной информацией.
    - При составлении лечебно-диагностического плана предлагает Пациенту обследование в условиях Клиники, уточняя предпочтительное место и время проведения диагностических манипуляций. По возможности, самостоятельно осуществляет запись на прием.
    - Подробно рассказывает о необходимой подготовке к исследованиям и предупреждает о возможных ограничениях (например, сдача крови натощак).
    - Делает назначения в программе QMS.
    - По возможности провожает Пациента до рецепции и при необходимости передает свободному Администратору для произведения полного расчета.
    - В случае изменения назначенной услуги перед ее выполнением информирует об этом Пациента и приступает к выполнению услуги только при подписанном согласии пациента.
    - Если Пациент обратился для проведения инструментального обследования, Врач, выполняющий манипуляцию, кратко информирует о полученных результатах. Однако, для постановки диагноза, составления плана лечения и/или коррекции выявленных изменений рекомендует обратиться к лечащему Врачу (если только сам не является лечащим врачом).
    - После окончания приема Врач завершает оформление медицинской документации, распечатывает осмотр и передает Администратору на рецепции непосредственно после приема или в конце рабочего дня.

8. Врач может отказать в приеме Пациенту в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или токсического опьянения, если это не несет угрозы для жизни Пациента.
9. Врач может отказать пациенту в приеме, если Пациент представляет угрозу жизни и здоровью Врача, при агрессивном поведении и нарушении им и его родственниками этических норм и правил поведения.