

საჯარო სამართლის იურიდიული პირი -
„სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრი“

06/500

28 ივლისი, 2014 წელი

ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

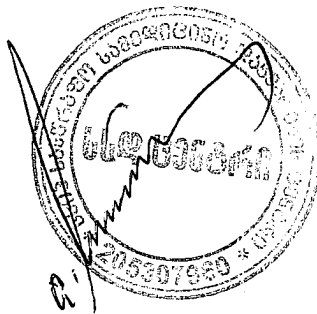
სსიპ „სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის“ ოპერატორის მიერ, სატელეფონო საუბრისას, ეთიკური ნორმების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2013 წლის 12 დეკემბრის #01-46/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის დებულების“ მე-4 მუხლის მე-6 პუნქტის „მ“, „ნ“ და „ო“ ქვეპუნქტების საფუძველზე,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ „სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის“ ოპერატორის მიერ, სატელეფონო საუბრისას, ეთიკური ნორმების დაცვის წესი.
2. დაევალოს ცენტრის ადამიანური რესურსების სამმართველოს ბრძანება გააცნოს ცენტრის ოპერატორებს;
3. ბრძანება ძალაშია ხელმოწერისთანავე;
4. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს 1 თვის ვადაში, თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მის: თბილისი, დ. აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კილომეტრი #6).

ცენტრის დირექტორის მ/შ:



თეიმურაზ ხარაშვილი

სსიპ „სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის“ ოპერატორის მიერ, სატელეფონო საუბრისას, ეთიკური ნორმების დაცვის წესი

1. სასაუბრო ეთიკა. ოპერატორი-ინიციატორი; ოპერატორი-ბრიგადის ექიმი

1.1 მისალმება

მიესალმეთ ინიციატორს, მიმართვის დროს გამოიყენეთ ბატონო ან ქალბატონო. აცნობეთ რომ უკავშირდებით სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის ოპერატორს, შეეკითხეთ „თქვენ დარეკეთ სასწრაფოში?“ (შესაძლოა ინიციატორმა ისარგებლოს გამგელების ან უცხო პირის ტელეფონით).

1.2 ხმის ხარისხი

ოპერატორი ინიციატორს, ბრიგადის ექიმს, 112-ის ოპერატორს უნდა ესაუბროს ნელა, გარკვევით და მშვიდი ხმით. თუ ინიციატორს, ბრიგადის ექიმს არ ესმის თქვენი ხმა ან ვერ გაიგო კითხვა ან მიწოდებული ინფორმაცია, ხელახლა უნდა გავუმეოროთ კითხვა ან ინფორმაცია ხმამაღლა- მშვიდად, შენელებულად და გარკვევით. თქვენი ხმის ტემბრი უნდა გამოხატავდეს საქმის ცოდნას, თვითდაჯერებულობასა და მზრუნველობას. წინააღმდეგ შემთხვევაში თქვენს მიმართ განჩდება უნდობლობის შეგრძნება. განაწყვეთ მოსაუბრე საუბრისთვის

1.3 ეთიკა

ოპერატორი ვალდებულია ყველა ინიციატორთან, სსიპ ბრიგადის ექიმთან, 112-ის ან რომელიმე სხვა ოპერატიული სამსახურის ოპერატორთან ისაუბროს ზრდილობიანად და მზრუნველი ტონით. თქვენს მიერ დასმული კითხვები არ უნდა შეიცავდეს ჟარგონს.

თუ ინიციატორთან დაკავშირების შემთხვევაში მას დაალოდინებთ და განაგრძობთ შემდგომ მასთან საუბარს მიმართეთ სახელით (ბატონო/ქალბატონო) და ლოდინისთვის მადლობა გადაუხადეთ, ეს დაარწმუნებს ინიციატორს რომ არ დაგვიწყებიათ ის და შესაბამისად მისი ზარი. შეეცადეთ, რომ მოლოდინის რეჟიმი ერთ წუთს არ გადასცდეს

ოპერატორის მხრიდან მუდმივად შენარჩუნებული უნდა იყოს სერიოზულობა, მიუხედავად ინიციატორის ტექსტის შინაარსისა. არასოდეს არ უნდა გაგვიცნოთ რაიმე ინფორმაციაზე რომელიც შეიძლება ინიციატორისგან მოისმინოთ. შესაძლებელია ინიციატორმა მოგაყენოთ სიტყვიერი შეურაცხყოფა მაგ. გინება, ლანძვრა, შეურაცხმყოფელი სიტყვები და ა.შ. ასეთ შემთხვევაში მოუწოდეთ ინიციატორს კორექტულობისკენ და არავითარ შემთხვევაში არ უნდა მოხდეს თქვენგან (ოპერატორისგან) იგივე სახის პასუხის დაბრუნება როგორცაა მაგ. გინება, ლანძვრა, შეურაცხმყოფელი სიტყვები.

თუ ინიციატორისგან არის მოთხოვნა რომ უთხრათ თქვენი სახელი და გვარი უთხარით თქვენი (ოპერატორის) ნომერი მხოლოდ და აუხსენით რომ არ გაქვთ სახელი და გვარის თქმის უფლება და სიტუაციის გართულების შემთხვევაში აუხსენით, რომ მიმართოს რეგიონალური სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის ადმინისტრაციას აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

თუ აბონენტი არის აღელვებული, გაბრაზებული ან ისტერიული, დაამშვიდეთ,

უთხარით რომ თვენ შედიხართ მის მდგომარეობაში, თუმცა საჭიროა გარკვეული

ინფორმაციის მიღება რათა დახმარება შეძლოთ დროულად. ამით მიახვედრებთ , რომ თქვენ ზრუნავთ მასზე და აპირებთ დახმარებას, უბრალოდ საჭირო ინფორმაციის მოპოვებას ითხოვთ რომ გაუწიოთ დახმარება. თუ ატყობთ , რომ ინიციატორი ძალიან აგრესიულია და არ გაამართლა ზემოთ მოყვანილმა მაგალითმა, ხელახლა აუხსენით სიტუაცია და გაუმეორეთ კითხვა.

თუ ინიციატორისგან მოგიწევთ საყვედურის მოსმენა, მოუბოდიშეთ, აუხსენით მიზეზი თუ რაშია საქმე და მიუბრუნდით თქვენს მიერ ზარის განხორციელების მიზეზს.

2. ინიციატორთა ტიპები

2.1 ბავშვებთან და მოხუცებთან ზარები

როდესაც ინიციატორი ბავშვია ან მოხუცებული, ორმაგი ყურადღებაა საჭირო, აუცილებელია სსდ ბრიგადა გაუშვას გამოძახებაზე დროულად!!! არ უნდა მოხდეს ოპერატორის მხრიდან მათი იგნორირება. თქვენი მოვალეობაა დაუსვას მათ კონკრეტული კითხვები,

ბავშვებთან განხორციელებული ზარი

ბავშვს გამოკითხეთ პრობლემა, სახელი და გვარი. გაარკვიეთ სად არიან დედ-მამა, ბებია-ბაუა, შეეცადეთ, უთხარით, რომ დაგალაპარაკონ უფროსებს.

ზოგიერთ ბავშვს ახასიათებს პანიკურობა, ზოგიერთს კი არა, გახსოვდეთ, რომ როდესაც ზარს პასუხობს ბავშვი, როგორი ემოციურობითაც (ზედმეტი ემოცია ან პირიქით) არ უნდა გასაუხობდეთ ზარის მნიშვნელობას ემოციის საფუძველზე ნუ განსაზღვრავთ,

ბავშვთან საუბრის პარალელურად საჭიროა რჩევები მივცეთ მას კონკრეტული სიტუაციიდან გამომდინარე, თუ შესაძლებელია გააკონტროლეთ სიტუაცია სანამ არ მივა ბრიგადა მასთან.

მოხუცებთან განხორციელებული ზარი

ხშირ შემთხვევაში მოხუცებს უჭირთ აზრის გადმოცემა ან სმენასთან აქვთ პრობლემები, რის გამოც მათთან საუბრის დროს შესაძლოა იმაზე მეტი დრო გავიდეს ვიდრე სხვა შემთხვევებისას, თუ სმენის პრობლემა შეამჩნიეთ, მოუმატეთ

ხმას, თუმცა არ უყვიროთ! დასმული კითხვები უნდა იყოს მარტივი და მოკლე. არავითარ შემთხვევაში არ დასვათ რამდენიმე კითხვა ერთდროულად და არ მისცეთ ბევრი რჩევა.

2.2 ქრონიკულ პაციენტებთან ზარი

არსებობენ ადამიანები, რომლებიც დღეში რამდენიმე გამოძახებას აკეთებს ერთიდაიგივე მისამართზე. არ აგრძნობინოთ ინიციატორს, რომ მისი გამოძახებები მოსაბეზრებელი გახდა. ყოველ ჯერზე მშვიდი ტონით და პატივისცემით ესაუბრეთ.

2.3 ემოციური ზარები

თქვენ, ოპერატორს დღის განმავლობაში შეიძლება მოგიწიოთ სხვადასხვა ტიპის ზარების გაკეთება, ადამიანები საკუთარ პრობლემას სხვადასხვანაირად აღიქვამენ და შესაბამისად რეაქციებიც განსხვავებული აქვთ. ზოგიერთი ზარი იქნება აგრესიული, პანიკური, ხმაურიანი და ზოგიც მშვიდი. თითოეული ზარის შემთხვევაში გახსოვდეთ, რომ თქვენი მოვალეობაა დახმარება, მოთმინება და საქმისადმი პროფესიონალური მიდგომა.

2.3.1 აგრესიული ზარი

არასდროს არ აღიქვამთ ემოციური ზარის დროს მიღებული აგრესია პირად შეურაცხყოფად. როდესაც თქვენ ახორციელებთ ზარს (ინიციატორი, ბრიგადის ექიმი და ა.შ.) ადამიანებს აგრესია უჩნდებათ კონკრეტული სიტუაციიდან გამომდინარე და ცდილობენ ვიღაცაზე მოახდინონ განმუხტვა. ამ შემთხვევაში თქვენზე!

ასეთ დროს თქვენი მხრიდან უნდა მოხდეს კონტროლის აღება მასზე ვისაც ესაუბრებით, მშვიდი ტონით ესაუბრეთ, თქვენი ხმა უნდა იყოს მშვიდი და მზრუნველი, თუმცა მტკიცე!

შესაძლოა თქვენზე განხორციელდეს მუქარა ინიციატორის მხრიდან და დაგემუქროთ პირადი ანგარიშსწორებით, ასეთ შემთხვევებში ნუ გააკეთებთ არაპროფესიონალურ განცხადებებს, შეინარჩუნეთ მშვიდი ტონი საუბრის ბოლომდე

2.3.2 ემოციურად დატვირთული ზარი

ისეთი ზარები, რომლის დროსაც გესმით ტირილი, ყვირილი ან ორივე ერთად, პირველ რიგში, ჯერ თქვენი ემოციების კონტროლი უნდა მოახდინოთ და შემდეგ დაიწყოთ ინიციატორის ან სხვა ტიპის (მაგ. ბრიგადის ექიმის) დამშვიდება, ამისათვის გამოიყენეთ შემდეგი წესები:

- დააწყნარეთ ინიციატორი ან ბრიგადის ექიმი და მშვიდი ხმით შეეცადეთ ვითარების გარკვევა, შეიძლება მოგიწიოთ კითხვების გამეორება, თუმცა ხმის ტემბრზე ეს არ უნდა დაგეტყუოთ

- შეეცადეთ კონცენტრირება გააკეთოთ კონკრეტულ სიტუაციაზე და არა ემოციაზე
- თუ ემოციური ფონი ხელს გიშლით სმენადობაში, თხოვეთ, რომ უფრო ხმამაღლა გიპასუხონ და გესაუბრნონ
- თავი აარიდეთ დისკუსიას და კამათს
- თუ ინიციატორი დაგიკავშირდათ, აღელვებულია და აგვიანდება ბრიგადას, დაამშვიდეთ, განუმარტეთ „სსდ ბრიგადა უკვე გზაშია“

2.4 არაქართულენოვანი ინიციატორი ან ექიმი

იმ შემთხვევაში თუ ვახორციელებთ ზარს და ინიციატორი ან ზარის მიმღები სხვა პიროვნება არის არაქართულენოვანი, პირველ რიგში განსაზღვრეთ სალაპარაკო ენა, თუ არ შეგიძლიათ ენის განსაზღვრის შემდეგ რეაგირების მოხდენა, დასახმარებლად მიმართეთ ცვლის უფროსს, ან სხვა ოპერატორს. როდესაც უცხო ენაზე თქვენვე შეგიძლიათ ზარის მართვა, ამ დროს ისაუბრეთ ნელა და გარკვევით.

თუ არავის არ შეუძლია იმ ენაზე საუბარი, იკითხეთ იქვე გარემოცვაში ხომ არ შეუძლია ვინმეს ქართულად ინგლისურად ან რუსულად საუბარი, თქვენი მოვალეობა ყველას დაეხმაროთ მაქსიმალურად!

3. ზარების დამუშავება/მართვა

3.1 დიალოგის კონტროლი

ოპერატორისათვის რთული სამართავია ისეთ ინიციატორებთან საუბარი, რომლებიც ბევრს ლაპარაკობენ და ყოველივე ამას დიდი დრო მიაქვს, ასეთ დროს თქვენ უნდა დასვათ ისეთი კითხვები რომლებზეც მიიღებთ მოკლე და კონკრეტულ პასუხებს.

ხშირად ხდება როდესაც ინიციატორიაღელვებულია და ინფორმაციას ერთბაშად ამბობს. ამიტომ უნდა დავსვათ კონკრეტული კითხვები მაგ. როგორ მოგმართოთ, რით შემოიძლია დაგეხმაროთ, როგორ გრძნობს თავს პაციენტი და ა.შ.

3.2 ზარების დროში მართვა

აუცილებელია რომ ძირითადი ინფორმაციის მიღება ან გადაცემა მოხდეს არაუმეტეს 30 წამში, შესაძლებელია დაგვჭირდეს უფრო მეტი დრო თუმცა ეს უნდა იყოს საქმის აუცილებლობიდან გამომდინარე და არა თქვენს მიერ არასწორად წამართი დროის ხარჯზე

3.3 არასრული სატელეფონო ზარები

ინიციატორთან, ან ბრიგადის ექიმთან საუბრის დროს მრავალი მიზეზის გამო

შეიძლება შეწყდეს კონტაქტი (ტექნიკური მიზეზი, ტელეფონის დადება მოსაუბრის მიერ, ჯანმრთელობის პრობლემა თუ სხვა), მაშინ როდესაც არ გვაქვს სრული ინფორმაცია მიღებული ან გადაცემული. თუ თვლით, რომ საჭირო ინფორმაცია მიიღეთ ან გადაეცით იმისთვის, რომ შემთხვევის ადგილზე მივიდეს ბრიგადა, მაშინ იმოქმედეთ ჩვეულებისამებრ.

თუ ინიციატორმა ვერ მოასწრო იმ ინფორმაციის გადმოცემა რისთვისაც დაუკავშირდით, ხელმეორედ სცადეთ მაშინვე დაკავშირება. თუ ბრიგადის ექიმთან საუბრისას ვერ მიიღეთ ინფორმაცია ან ვერ გადაეცით მას, ხელმეორედ სცადეთ მაშინვე დაკავშირება.

3.4 სიზუსტე

ძალიან მნიშვნელოვანია ინიციატორისგან მიღებული და ჩვენს მიერ ბრიგადაზე ან ინიციატორზე გადაცემული ინფორმაციის სიზუსტე. შეიძლება საქმე გვექონდეს არეულობასთან, ჩხუბთან და ა. შ. არ დატოვოთ არცერთი ინფორმაცია დაუზუსტებელი სახით, ყოველთვის დავაკონკრეტებინოთ ინიციატორს და თქვენც დააკონკრეტეთ და გადაეცით კონკრეტული შემთხვევა

3.5 ზუსტი მისამართის განსაზღვრა

გამოძახების შემოსვლის შემდეგ თქვენს მიერ აღებულ საქმეში შეიძლება არ იყოს სრული მისამართი, შესაძლებელია ზუსტი მისამართი ვერ თქვა ინიციატორმა და ა.შ. ასეთ შემთხვევებში ინიციატორთან დაკავშირებისას აუცილებელია მაქსიმალურად შევეცადოთ მისამართის დაზუსტებას, რათა ბრიგადა იყოს გაგზავნილი შესაბამის ადგილზე ზუსტად.

სავარაუდო კითხვები, რაც მისამართის ზუსტად განსაზღვრაში დაგეხმარებათ

- შეგიძლიათ მითხრათ ზუსტი მისამართი?
- რომელი ქუჩაა?
- რასთან არის ახლოს
- რა შენობებია გარშემო? (სავაჭრო ცენტრი, სასტუმრო, მაღაზია და .შ.)
- რაიმე ძეგლი ხომ არ დგას?
- ახლომახლო არ არის ვინმე ვინც ზუსტ მისამართს გვეტყვის?

3.6 გამოძახების შეწყვეტა

გამოძახებიდან გარკვეული დროის შემდეგ შესაძლოა ინიციატორმა გააუქმოს გამოძახება, ასეთ შემთხვევაში შენიშვნის ველში უნდა ჩაიწეროს განმარტება რომ გაუქმდა გამოძახება და გაუქმების კონკრეტული მიზეზი

3.7 ბრიგადასთან ზარი

გახსოვდეთ, სსდ ბრიგადის ექიმი, ექთანი და მძღოლი თქვენივე თანამშრომლები, თქვენივე გუნდის წევრები არიან, გაგებით მოეკიდეთ თუკი იქნება ასეთი შემთხვევა, მათ ემოციას, ეცადეთ თქვენი საქმის ცოდნიდან გამომდინარე დაეხმაროთ და გვერდით დაუდგეთ ექიმს კონკრეტულ სიტუაციებში, ნუ აყვებით და ნუ შეხვალთ კამათში, მიეცით და მოისმინეთ რჩევის სახით რაიმე ინფორმაცია თუკი თქვენი მოსაზრებები კონკრეტულ სიტუაციებში ერთმანეთს არ დაემთხვევა.

აუცილებლად მოუსმინეთ ექიმს ბოლომდე, მიეცით გამოთქმის საშუალება, შემდგომ დაეთანხმეთ და უთხარით მაგ. სამწუხაროა რომ. . . რით შემთხვევა დაგეხმაროთ. . .

ექიმმა უნდა იგრძნოს თქვენგან თანადგომა და მზრუნველობა!