

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LIETUVOS SVEIKATOS MOKSLŲ UNIVERSITETO
KAUNO LIGONINĖS
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LIETUVOS SVEIKATOS MOKSLŲ UNIVERSITETO
KAUNO LIGONINĖS PACIENTŲ IR KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO
ST 1-2025, LEIDIMO NR. 1 PATVIRTINIMO**

2025 m. kovo 20 d. Nr. 1V-249
Kaunas

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymo 20 straipsnio 1 dalimi, viešosios įstaigos Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninės (toliau - Ligoninė) įstatų 39.1. ir 39.2. punktais:

1. T v i r t i n u Viešosios įstaigos Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninės pacientų ir klientų aptarnavimo standartą ST 1-2025, leidimą Nr. 1 (toliau - Standartas) (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Dokumentų valdymo skyriaus vyriausiąją specialistę Teresą Gutovskąją su šiuo įsakymu dokumentų valdymo sistemos priemonėmis pasirašytinai supažindinti direktorius, direktoriaus pavaduotoją slaugai, stacionarinės veiklos koordinatorių, vyriausiąjį finansininką, klinikų vadovus, visų struktūrinių padalinių/skyrių vadovus/vedėjus, koordinatorius, filialo P. Mažylio gimdymo namai vadovą, vyresniusius slaugytojus - administratorius, vyresniusius slaugytojus, vyresniusius akušerius - administratorius, vyresniusius akušerius, vyresniusius radiologijos technologus - administratorius, vyresniusius biomedicinos technologus - administratorius, Žmogiškųjų išteklių, Kokybės valdymo, Vidaus audito ir Teisės skyrių darbuotojus;

2.2. Visų struktūrinių padalinių/skyrių vadovus/vedėjus, koordinatorius, filialo P. Mažylio gimdymo namai vadovą, vyresniusius slaugytojus - administratorius, vyresniusius slaugytojus, vyresniusius akušerius - administratorius, vyresniusius akušerius, vyresniusius radiologijos technologus - administratorius, vyresniusius biomedicinos technologus - administratorius su patvirtintu Standartu pasirašytinai supažindinti pavaldžius darbuotojus;

2.3. Dokumentų valdymo skyriaus vyriausiąją specialistę Teresą Gutovskąją patvirtintą Standartą patalpinti Dokumentų valdymo sistemoje esančioje rinkmenoje „Kokybės vadybos sistemos dokumentai“.

3. P a v e d u Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovui Standartą paskelbti Ligoninės intranete.

4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Ligoninės generalinio direktoriaus 2020 m. spalio 23 d. įsakymą Nr.1V-1145 „Dėl viešosios įstaigos Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninės pacientų ir klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“.

5. Šis Standartas taikomas visiems Ligoninės darbuotojams.

6. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę padalinių/skyrių vadovams/vedėjams.

7. Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Generalinė direktorė

prof. dr. Diana Žaliaduonytė

Parengė

T. Gutovskaja
2025-03-20

Vyresnioji teisininkė
Eglė Miglinaitė

2025-03-20

ST-1-2025
Leidimas Nr. 1



PATVIRTINTA
Generalinio direktoriaus
2025 m. kovo 20 d.
įsakymu Nr. 1V-249

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LIETUVOS SVEIKATOS MOKSLŲ UNIVERSITETO KAUNO LIGONINĖS PACIENTŲ IR KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

Parengė:

Monika Valentienė
Kokybės valdymo skyriaus vadovė
2025-03-

Ema Račkaitienė
Kokybės valdymo skyriaus
vyresnioji kokybės valdymo specialistė
2025-03-14

Suderinta:

Egita Brazaitienė
Direktorė valdymui
2025-03-18

Erika Jasukaitienė
Direktoriaus pavaduotoja slaugai
2025-03-18

Rita Butylkina
Infekcijų kontrolės skyriaus vadovė
2025-03-18

Raminta Nagelytė
Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovė
2025-03-14

Aina Adomaitytė
Darbuotojų saugos ir sveikatos skyriaus
Darbuotojų gerovės specialistė
2025-03-19

Miglė Stukienė
Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovė
2025-03-14

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1	 Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninė	PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-243
-----------------------------	---	---

TURINYS

1.	PASKIRTIS	3
2.	TAIKYMO SRITIS	3
3.	TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS	3
4.	ATSAKOMYBĖ	3
5.	APRAŠYMAS	3
6.	PARENGTA VADOVAUJANTIS	11
7.	KEITIMAI	11
8.	PASKIRSTYMAS	11
9.	PRIEDAI	11

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

1. PASKIRTIS

1.1. Viešosios įstaigos Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninėje (toliau – LSMU KL) įdiegtas pacientų ir klientų aptarnavimo standartas (toliau - Standartas) yra sisteminis aptarnavimo taisyklių rinkinys, skirtas darbuotojų elgesio normoms ir darbo procedūroms nustatyti bei sprendimams įvairiose situacijose priimti.

1.2. Standartas sukurtas remiantis LSMU KL vizija, misija ir vertybėmis bei tokiais veiklos ir elgesio principais kaip pagarba žmogui, atsakomybė, profesionalumas, lygiateisiškumas, paslaugų prieinamumas, savalaikiškumas ir kt. Tai išreiškia LSMU KL didelį dėmesį organizacijos kultūrai, taip pat pacientų ir klientų aptarnavimo kokybei. Darbuotojų, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai bendrauja su pacientais ir klientais, elgesys ir požiūris turi esminį poveikį LSMU KL įvaizdžiui, pacientų/klientų pasitenkinimui bei aptarnavimo kokybės vertinimui.

2. TAIKymo SRITIS

Šis Standartas taikomas visiems LSMU KL darbuotojams.

3. TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

3.1. **LSMU KL** – viešoji įstaiga Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninė;

3.2. **Standartas** – sisteminis aptarnavimo taisyklių rinkinys, skirtas darbuotojų elgesio normoms ir darbo procedūroms nustatyti bei sprendimams įvairiose situacijose priimti.

3.3. **5S** - tai metodika, skirta darbo aplinkos kūrimui ir efektyvumo didinimui. 5S žingsniai: surūšiavimas (*ang. sort*), sutvarkymas (*ang. straighten*), švara (*ang. shine*), standartizavimas (*ang. standartise*), palaikymas (*ang. sustain*).

4. ATSAKOMYBĖ

4.1. Visi LSMU KL darbuotojai atsakingi už šio Standarto reikalavimų laikymąsi.

4.2. Padalinių, skyrių vadovai / vedėjai atsako už Standarto reikalavimų vykdymo kontrolę.

5. APRAŠYMAS

Standartas sukurtas remiantis tokiais veiklos ir elgesio principais kaip pagarba žmogui, atsakomybė, profesionalumas, lygiateisiškumas, paslaugų prieinamumas, savalaikiškumas ir kt. Tai išreiškia LSMU KL didelį dėmesį organizacijos kultūrai, taip pat pacientų ir klientų aptarnavimo kokybei. Darbuotojų, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai bendrauja su pacientais ir klientais, elgesys ir požiūris turi esminį poveikį LSMU KL įvaizdžiui, pacientų/klientų pasitenkinimui bei aptarnavimo kokybės vertinimui. Puikūs pacientų/klientų pasitenkinimo rodikliai atspindi visų LSMU KL darbuotojų bendro darbo rezultatus.

Šis Standartas yra skirtas supažindinti darbuotojus su LSMU KL pacientų ir klientų aptarnavimo kultūra, principais ir vertybėmis. Nors pacientai ar klientai gali pamiršti įvairias situacijas ir detales, jie niekada nepamirš darbuotojo abejingumo, pakelto balso tono ar abejingumo.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	--

5.1. DARBUOTOJŲ DARBO VIETA IR APLINKA.

Siekiame, kad mūsų pacientai ir klientai, kaip ir iki šiol, galėtų teigti, jog LSMU KL viskas aišku ir tvarkinga. Todėl prašome visų darbuotojų laikytis šių darbo vietos ir aplinkos tvarkymo gairių:

5.1.1. Darbo vieta:

5.1.1.1. Palaikykite švarią ir tvarkingą savo darbo vietą bei LSMU KL aplinką. Apie pastebėtus trūkumus, kurių negalite pašalinti patys, nedelsdami informuokite atsakingą asmenį.

5.1.1.2. Darbo priemonės laikykite tvarkingai ir patogiai, vadovaujantis 5S principais.

5.1.1.3. Asmeninius daiktus (kosmetiką, higienos priemones ir kt.), maisto produktus laikykite poilsio kabinetuose, lauko drabužius tam skirtose rūbinėse.

5.1.1.4. Darbo metu, ypač pacientams ir klientams matomoje vietoje nevalgykite. Tam yra skirtos poilsio zonos pertraukų metu.

5.1.1.5. Baigę darbą, palikite darbo vietą tvarkingą, tokią, kokią norėtumėte rasti patys. Taip parodysite pagarbą kolegoms ir sau.

5.1.1.6. Racionaliai naudokite įrangą, priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

5.1.1.7. Užtikrinkite, kad pacientams ir klientams skirti informaciniai bukletai ir skrajutės būtų aktualūs ir lengvai pasiekiami;

5.1.1.8. Informuokite pacientus apie galimybę pareikšti savo nuomonę apie suteiktas paslaugas naudojantis QR kodu;

5.1.1.9. Rūšiuokite atliekas ir išmeskite jas į tam skirtus kontenerius.

5.1.2. Darbo aplinka:

5.1.2.1. Kalbėdami telefonu darbo klausimais, dirbdami tiesiogiai su pacientais ir klientais, nenaudokite telefono asmeniniams pokalbiams ir asmeniniams reikalams spręsti.

5.1.2.2. Asmeninius skambučius, žinutes ir bendravimą socialiniuose tinkluose atidėkite nedarbo laikui. Darbo metu susitelkite į kokybišką darbo atlikimą.

5.1.2.3. Radę paliktus daiktus (mobilųjį telefoną, akinius ir pan.), kuo skubiau perduokite juos apsaugos darbuotojams.

5.1.2.4. Būkite atidūs ir pastebėję netinkamą pacientų ar klientų elgesį (pvz. chuliganizmą, vagystę ar kitą galimai nusikalstamos veikos požymį), informuokite apsaugos darbuotoją.

5.1.2.5. Palikdami darbo vietą (higieninės ar pietų pertraukos metu ir pan.), antspaudus, dokumentus su pacientų, klientų ar kita konfidencialia informacija padėkite į saugią vietą. Užtikrinkite, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija.

5.1.2.6. Reguliariai vėdinkite LSMU KL patalpas, kad jose nebūtų nemalonių kvapų ir būtų sumažinta infekcijų rizika.

5.1.2.7. Visos patalpos turi būti reguliariai valomos ir dezinfekuojamos pagal nustatytus higienos reikalavimus.

5.1.2.8. LSMU KL patalpose ir/ar teritorijoje draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus ir/ar psichotropines medžiagas.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1	 Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninė	PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

5.1.2.9. Atvykus prekybos agentui, mandagiai paaiškinkite: „Atsiprašau, darbo metu negalime užsiimti veikla, nesusijusia su mūsų darbu. Prekybos agentų vizitai mūsų įstaigoje nepageidaujami.“ Pamatę įtartinus asmenis, informuokite apsaugos darbuotojus.

5.2. DARBUOTOJŲ LAIKO VALDYMO IR PASLAUGUMO GAIRĖS.

5.2.1. Bendrieji bendravimo principai.

5.2.1.1. Punktualumas ir pasiruošimas: gerbkite pacientų, klientų ir kolegų laiką. Iš anksto pasiruoškite darbo vietą ir būkite visiškai pasirengę darbui (įjungę reikiamus prietaisus, pasiruošę reikiamą dokumentaciją) savo darbo laiko pradžioje.

5.2.1.2. Pacientų priėmimas: pacientus priimkite jiems paskirtu laiku.

5.2.1.3. Atidumas pacientui: Jei darbas su pacientu ar klientu užsitęsia, net ir pasibaigus jūsų darbo laikui, neskubinkite jo. Užbaikite konsultaciją arba perduokite pacientą/klientą kolegai.

5.2.1.4. Dėmesingumas ir paslaugumas: būkite dėmesingi, kad kiekvienas lankytojas jaustųsi laukiamas. Demonstruokite pozityvią nuotaiką, nuoširdų dėmesį ir norą padėti. Prilaikykite duris, padėkite susigaudyti pasiklydusiems.

5.2.1.5. Pasisveikinimas: stenkitės pasisveikinti pirmi – žodžiu, linktelėjimu ar šypsena. Laikykites 1,5–2 metrų atstumo. Jei asmuo yra toliau, neprieikite šaukdami, o prieikite ir maloniai pasisveikinkite (pvz.: „Laba diena. Kokio gydytojo laukiate?“). Atpažinkite ir pasveikinkite pacientus, kurie lankosi ne pirmą kartą (pvz.: „Malonu, kad vėl kreipiatės į mus.“).

5.2.1.6. Pozityvus bendravimas: bendraukite pozityviai, be išankstinių nuostatų. Viso pokalbio metu stenkitės padėti. Būkite mandagūs, jautrūs, kantrūs ir dėmesingi. Atkreipkite dėmesį ne tik į tai, ką sakote, bet ir kaip – stebėkite savo balso toną ir kūno kalbą.

5.2.1.7. Pagarbus kreipimasis: kreipkitės „Jūs“, vartokite mandagumo žodžius: „prašau“, „taip“, „ačiū“, „dėkoju“ ir pan.

5.2.1.8. Dėmesys, jei užimtas metas: jei kreipiasi pacientas, kai esate užimtas, neignoruokite jo. Pasakykite, kada galėsite padėti (pvz.: „Tuoju Jums padėsiu“, „Aš pasirūpinsiu Jūsų klausimu, kai tik...“, „Truputį palaukite. Užregistruosiu pacientą ir Jums padėsiu“).

5.2.1.9. Bendravimas su labai kalbiais pacientais: bendraukite kantriai ir nerodykite nuobodulio. Užduokite uždarus klausimus, į kuriuos galima atsakyti „taip“ arba „ne“. Atidžiai klausykite ir, pasinaudoję pauze, įsiterpkite su reikalinga informacija (pvz.: „Taip, suprantu. Noriu priminti, kad priėmimas prasidės už poros minučių. Prašom eiti prie kabineto.“). Jei reikia nutraukti pokalbį, padarykite tai mandagiai (pvz.: „Man malonu su Jumis bendrauti, tačiau dabar turiu eiti...“).

5.2.1.10. Draudžiami teiginiai: nevartokite žeminančių ar kaltinančių teiginių (pvz.: „Kaip galima nežinoti šių taisyklių?“, „Taigi ne pirmą kartą sergate.“).

5.2.1.11. Draudžiamos temos: venkite komentarų tautiniais, rasiniais, religiniais, lyčių klausimais. Nejuokaukite ligų tema, neironizuokite, venkite sarkazmo.

5.2.1.12. Kalba: bendraukite valstybine kalba arba kita, abiem pusėms suprantama kalba. Užtikrinkite, kad informacija būtų tiksli ir suprantama. Prireikus, paprašykite pagalbos kolegos, kuris moka reikiamą kalbą. Svarbiausia – nuoširdus noras padėti, aiški informacija ir komunikacija.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	--	---

5.2.1.13. LSMU KL netoleruojama bet kokio pobūdžio korupcija. Mums svarbu, kad ši nuostata taptų visų mūsų vertybe ir galėtume didžiuotis savo ir kolegų sprendimais korupcijos požymių turinčiose situacijose.

5.2.1.14. Atidžiai išklausykite pacientą/klientą, užduokite klausimus, kad geriau suprastumėte jo poreikius ir situaciją.

5.2.1.15. Palaikykite akių kontaktą, neskubinkite ir nepertraukinėkite.

5.2.1.16. Kalbėkite aiškiai ir suprantamai, paaiškinkite medicininius terminus.

5.2.1.17. Atkreipkite dėmesį į paciento/kliento emocijas.

5.2.1.18. Jei aptarnavimas užtruks, informuokite apie tai, pvz.: "Šiuo metu ieškau informacijos, tai užtruks keletą minučių" arba "Atsiprašau už vėlavimą, reikia palaukti, kol įsijungs sistema".

5.2.1.19. Padėkokite pacientui/klientui už apsilankymą.

5.2.1.20. Suteikite pacientui (ir/ar jo artimiesiems) aiškią ir suprantamą informaciją apie jo būklę ir gydymo planą. Tai padės pacientui jaustis saugiau ir labiau pasitikėti jumis.

5.2.1.21. Būtina po kiekvieno pokalbio su pacientu ar klientu įsitikinti, kad jam viskas aišku, pavyzdžiui, paklausiant: „Ar viską supratote?“, „Ar Jums viskas aišku?“.

5.2.2. Bendravimas su neįgaliais asmenimis:

5.2.2.1. Prieš siūlydami pagalbą, pasiteiraukite, ar ji reikalinga ir kokios pagalbos asmuo pageidautų. Taip parodoma pagarba jo laisvei.

5.2.2.2. Būkite atsargūs fizinio kontakto metu. Nelieskite neįgaliojo vežimėlio, ramentų ar kitų pagalbinių priemonių be leidimo. Šios priemonės yra asmens asmeninės erdvės dalis. Fizinė pagalba, pavyzdžiui, paėmimas už rankos, gali sutrikdyti asmens pusiausvyrą, todėl svarbu paklausti prieš imantis tokių veiksmų.

5.2.2.3. Bendraukite pagarbiai ir natūraliai, kaip su bet kuriuo kitu asmeniu. Kreipkitės tiesiogiai į neįgalųjį, o ne į jį lydinčius asmenis.

5.2.2.4. Leiskite asmeniui pačiam spręsti, ką jis gali ir ko negali padaryti.

5.2.2.5. Būkite kantrūs ir empatiški, stenkitės suprasti asmens poreikius ir sunkumus.

5.2.2.6. Padėkite paciento daiktus jam patogioje ir pasiekiamoje vietoje.

5.2.2.7. Bendraujant su regos negalią turinčiu asmeniu, kalbėkite aiškiai, ramiu tonu, venkite gestų ir būkite konkretūs. Informuokite asmenį apie savo atėjimą ir išėjimą, bei pokalbio pabaigą, esant galimybei naudokite Brailio rašto priemones.

5.2.2.8. Gerbkite regos negalią turinčio asmens pinigų skaičiavimo sistemą. Jei jis neįvardija sumos, patvirtinkite ją garsiai, pvz.: "Jūs man duodate 20 eurų". Skaičiuokite pinigus asmens rankose.

5.2.2.9. Pacientams, turintiems klausos ar kalbėjimo negalią naudokite bendravimui palengvinti skirtas priemones (planšetę).

5.2.3. Bendravimas telefonu.

5.2.3.1. Stenkitės atsiliepti ne vėliau kaip po keturių skambučių signalų. Prioritetą skirkite tiesioginiam aptarnavimui. Kai suskamba telefonas, jo nekelkite, kol bendraujate su klientu/pacientu.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-248
-----------------------------	---	---

5.2.3.2. Bendraukite maloniai, pozityviai, pagarbiai ir paslaugiai. Kalbėkite aiškiai, suprantamai, tinkamu tempu. Būkite mandagūs ir kantrūs.

5.2.3.3. Prisistatykite nurodydami skyrių, pareigas ir vardą (vadovaujančiose pareigose – ir pavardę): pvz., "Laba diena, LSMU Kauno ligoninė, Skubios pagalbos skyrius, slaugytoja Vardė".

5.2.3.4. Atidžiai išklausykite pašnekovą, išsiaiškinkite jo poreikius ir situaciją, užduokite patikslinančius klausimus.

5.2.3.5. Pateikite aiškius ir išsamius atsakymus, suteikite visą reikiamą informaciją.

5.2.3.6. Jei skambinama dėl registracijos pas specialistą naudokitės 1 priede pateiktu algoritmu.

5.2.3.7. Pasitikslinkite, ar atsakėte į visus klausimus: "Ar atsakiau į visus Jūsų klausimus?"; "Ar dar kuo nors galiu Jums padėti?".

5.2.3.8. Jei susitarėte dėl tolesnių veiksmų, apibendrinkite juos pokalbio pabaigoje: pvz., "Kaip susitarėme, atsiųsiu Jums informaciją el. paštu iki rytojaus 12 val.".

5.2.3.9. Padėkokite už skambutį ir atsisveikinkite: "Dėkoju už skambutį. Viso gero.".

5.2.3.10. Kolegai kalbant telefonu, netrukdykite, neaptarinėkite pacientų, darbinių ar asmeninių reikalų, nekomentuokite skambinančiojo situacijos. Būtiną informaciją perduokite raštu arba tyliai, kad jūsų negirdėtų pašnekovas.

5.2.3.11. Jei skambina jums bendraujant su pacientu: Atsiprašykite paciento ir atsiliėpkite į skambutį kuo greičiau (ne vėliau kaip po keturių kvietimo signalų).

5.2.3.12. Jei skambutis ne itin skubus ir gali užtrukti, mandagiai paprašykite perskambinti vėliau, nurodant tinkamą pokalbiui laiką ir būtinai tai pasižymėkite. Perskambinkite susitartu laiku.

Skambinant pacientui dėl jo arba jo artimojo sveikatos būklės:

5.2.3.13. Prisistatykite nurodydami skyrių, pareigas ir vardą.

5.2.3.14. Trumpai ir aiškiai paaiškinkite skambučio tikslą.

5.2.3.15. Kalbėkite aiškiai ir suprantamai.

5.2.3.16. Būkite taktiški ir empatiški.

5.2.3.17. Užtikrinkite konfidencialumą.

5.2.3.18. Padėkokite už laiką ir atsisveikinkite.

5.2.4. Rašytinis bendravimas (elektroniniu paštu, socialiniais tinklais ir kitais kanalais).

Socialiniai tinklai (pvz., „Facebook“, „Instagram“, „LinkedIn“, „Twitter“, „YouTube“ ir kt.) yra internetinės platformos, kuriose žmonės bendrauja ir dalinasi informacija. LSMU KL darbuotojų vieši pasisakymai socialiniuose tinkluose formuoja LSMU KL ir jos specialistų įvaizdį. Jūsų veikla socialiniuose tinkluose neturi trukdyti darbui LSMU KL. Laikydami šiuos principus padėsite išsaugoti teigiamą LSMU KL reputaciją:

5.2.4.1 Atsakingai dalinkitės informacija. Apgalvokite, ką skelbiate, komentuojate ar kitaip viešinate. Vadovaukitės galiojančiais teisės aktais. Atminkite, kad internetinėje erdvėje informacija išlieka ilgą laiką.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1	 Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninė	PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-243
-----------------------------	--	---

5.2.4.2 Bendraukite pagarbiai. Venkite komentarų ar turinio, galinčio pakenkti LSMU KL, jos darbuotojų ar pacientų reputacijai. Jūsų žinutės gali būti iškraipytos ar panaudotos prieš jus ar Ligoninę.

5.2.4.3 Informuokite apie klaidingą informaciją. Pastebėję socialiniuose tinkluose netikslią informaciją apie Ligoninę, praneškite Komunikacijos ir rinkodaros skyriui. Nesileiskite į provokacijas.

5.2.4.4 Darbinius ginčus spęskite tinkamais kanalais. Socialiniai tinklai nėra tinkama vieta spęsti darbo konfliktus. Kreipkitės į tiesioginį vadovą, Žmogiškųjų išteklių skyrių ar atsakingą administracijos darbuotoją.

5.2.4.5 Atstovaukite ligoninei tik turėdami įgaliojimus. Neskelbkite informacijos LSMU KL vardu, nebent tai numato jūsų pareigos arba turite Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus, generalinio direktoriaus leidimą.

5.2.4.6 Saugokite konfidencialią informaciją. Neskelbkite jokios informacijos apie pacientus, jų artimuosius, LSMU KL darbuotojus ar kitos konfidencialios informacijos. Nesidalinkite pacientų ar jų artimųjų nuotraukomis, net jei jie matomi tik fone. Neskelbkite LSMU KL dokumentų ar kompiuterių ekranų nuotraukų, elektroninio pašto paraše, pateikite informaciją apie siunčiamo laiško konfidencialumą.

5.2.4.7 Dėl elgesio socialiniuose tinkluose kreipkitės į Komunikacijos ir rinkodaros skyrių.

5.2.4.8 Bendraudami el. paštu su pacientais, klientais, kolegomis ar kitų organizacijų atstovais, laikykitės pagarbaus tono ir aiškiai dėstykite mintis. Tiksliai nurodykite laiško temą (pvz., „Dėl tyrimo rezultatų“).

5.2.4.9 Laikykitės el. laiško struktūros. Pasisveikinimas: (pvz., „Laba diena, p. Pavardeni“). Tikslo įvardijimas: (pvz., „Rašau atsakydamas į Jūsų laišką“, „Noriu Jus informuoti...“). Informacijos dėstymas: Rašykite sklandžiai, venkite ilgų sakinių, mintis grupuokite į pastraipas. Rašydami lietuviškai, naudokite lietuviškus rašmenis. Nenaudokite vien didžiųjų raidžių. Raginimas veikti (jei reikia): (pvz., „Prašau patvirtinti vizito laiką“). Atsisveikinimas: (pvz., „Geros dienos“, „Pagarbiai“). Parašas: Vardas, pavardė, pareigos, kontaktiniai duomenys.

5.2.4.10 Gavę el. laišką, skirtą kitam skyriui, nedelsdami jį persiųskite ir informuokite siuntėją.

5.2.4.11 Į el. laiškus atsakykite per vieną darbo dieną. Jei negalite atsakyti per šį laiką, informuokite siuntėją, kada pateiksite atsakymą. Išvykdami ar atostogaudami, nustatykite automatinį atsakiklį, nurodantį, kada grįšite ir į ką kreiptis jūsų nesant.

5.2.5. Konfliktinių situacijų sprendimas.

5.2.5.1. Pacientų lūkesčiai: išreikšdami nepasitenkinimą, pacientai tikisi pagalbos sprendžiant problemą bei būti išklausyti ir suprasti.

5.2.5.2. Empatija – pirmiausia: prieš imdamiesi spęsti problemą, parodykite, kad atidžiai klausotės ir suprantate paciento jausmus. Nuoširdus rūpestis ir supratimas padės pacientui jaustis išgirstu ir geriau priimti siūlomą sprendimą.

Konfliktinės situacijos sprendimo žingsniai:

5.2.5.3. Išlikite ramūs.

Be generalinio direktoriaus žinios šis dokumentas arba jo dalys negali būti dauginamos arba platinamos trečiosioms šalims, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-248
-----------------------------	---	---

5.2.5.4. Įsitikinkite, kad teisingai supratote nepasitenkinimo priežastį. Užduokite patikslinančius klausimus, jei reikia.

5.2.5.5. Parodykite supratimą ir užuojautą. Pavyzdžiui, galite pasakyti: "Suprantu, kad esate nusivylęs/sunerimęs/piktas."

5.2.5.6. Pasiūlykite konkretų sprendimą. Jei sprendimo negalite pasiūlyti tuojau, paaiškinkite, kokius veiksmus atliksite ir kada pacientas gali tikėtis atsakymo.

5.2.5.7. Užbaikite pokalbį pozityviai, padėkodami pacientui už atvirumą ir išreikšdami viltį, kad problema išspręsta.

Konfliktinės situacijos valdymo žingsniai:

5.2.5.8. Leiskite išsikalbėti – atidžiai išklausykite.

5.2.5.9. Nekritikuokite ir nepertraukinėkite paciento, net jei jis kalba emociškai. Leiskite jam išlieti susikaupusias emocijas. Aktyviai klausykite, palaikykite akių kontaktą, linktelėkite ir vartokite tokius žodžius kaip "Taip", "Suprantu".

5.2.5.10. Jei pacientas kalba garsiai ir gali trukdyti kitiems, mandagiai pakvieskite jį į ramesnę, privatesnę vietą.

5.2.5.11. Išsiaiškinkite nepasitenkinimo priežastį: užduokite tikslinančius klausimus, kad suprastumėte paciento nusiskundimo esmę. Pavyzdžiui: "Ar teisingai suprantu, kad jus neramina...?" arba "Gal galėtumėte patikslinti, kas konkrečiai jums netinka?".

5.2.5.12. Parodykite atjautą: prieš siūlydami sprendimus, parodykite pacientui, kad suprantate jo jausmus. Pavyzdžiui: "Suprantu jūsų nerimą dėl šios situacijos" arba "Žinau, kad tai nemalonu". Empatija nereiškia pritarimo paciento nuomonei, bet parodo, kad jį išgirdote ir suprantate.

5.2.5.13. Ieškokite sprendimų kartu: paaiškinkite situaciją iš savo (organizacijos) perspektyvos ir pasiūlykite galimus sprendimo būdus. Būkite lankstūs ir ieškokite kompromisų, išskyrus atvejus, kai tai pažeistų saugumo reikalavimus.

5.2.5.14. Jei pacientas reikalauja neįmanomo sprendimo, paaiškinkite, kodėl negalite to įgyvendinti, ir pasiūlykite alternatyvas. Pavyzdžiui: "Šiuo metu negalime..., bet galime...".

5.2.5.15. Jei negalite išspręsti problemos patys, nukreipkite pacientą pas atitinkamą specialistą ar vadovą. Informuokite kolegas apie situaciją, kad pacientui nereikėtų kartoti savo nusiskundimo.

5.2.5.16. Jei negalite išspręsti problemos iš karto, informuokite pacientą, kada galite pateikti atsakymą.

5.2.5.17. Jei pacientas elgiasi agresyviai, ramiai pasakykite, kad pokalbį galėsite tęsti, kai jis nurims.

5.2.5.18. Atsiprašykite už sukeltus nepatogumus.

5.2.5.19. Jei negalite išspręsti problemos patys, informuokite savo tiesioginį vadovą.

5.2.5.20. Užbaikite pokalbį pozityviai: padėkokite pacientui už atvirumą ir kantrybę. Pavyzdžiui: "Džiaugiuosi, kad radome sprendimą" arba "Ačiū, kad pranešėte apie šią problemą". Mandagiai atsisveikinkite.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

5.2.6. Patarimai, kaip bendrauti su konfliktišku pacientu ar klientu.

5.2.6.1. Išlikite ramūs ir mandagūs. Net jei pacientas/klientas elgiasi agresyviai ar priešišškai, svarbu išlikti profesionaliam ir nereaguoti tuo pačiu. Venkite emocinių atsakomųjų reakcijų į provokacijas ar įžeidimus.

5.2.6.2. Reaguokite į netinkamą elgesį. Jei pacientas/klientas vartoja nepagarbią ar įžeidžiančią kalbą, tvirtai, bet ramiai paprašykite liautis. Pavyzdžiui: „Prašau manęs neižeidinėti. Toks elgesys trukdo mums konstruktyviai bendrauti.“ arba „Galėsime tęsti pokalbį, kai nustosite mane įžeidinėti.“ Prireikus pasiūlykite pertrauką pokalbyje.

5.2.6.3. Kreipkitės pagalbos. Jei jaučiate, kad situacija tampa pernelyg įtempta ir nebegalite kontroliuoti savo emocijų, nedelsdami kreipkitės pagalbos į kolegą ar vadovą. Paprašykite, kad kolega perimtų pacientą/klientą, o jūs skirkite kelias minutes nusiramimui.

5.2.6.4. Išsiaiškinkite situaciją. Ramiai ir aiškiai išdėstykite paciento/kliento išsakytas problemas ir paaiškinkite savo poziciją, siekdami, kad pacientas/klientas suprastų esmę ir galimus sprendimo būdus.

Empatiškas ir pagarbus bendravimas yra itin svarbus sprendžiant konfliktines situacijas. Siekdami išvengti situacijos paaštrėjimo ir konstruktyviai spręsti problemas, vadovaukitės šiais principais:

5.2.6.5. Pripažinkite paciento/kliento jausmus. Venkite menkinančių frazių, tokių kaip: „Gydytojo vėlavimas 20 minučių – tikrai nieko tokio“, „Ne jums pirmam, ne jums paskutiniam taip nutiko“, „Juokinga šitaip pykti“. Verčiau parodykite supratimą ir išiklausykite į paciento/kliento nusiskundimus.

5.2.6.6. Išlikite ramūs ir nepertraukinėkite. Nesiginčykite ir neprieštaraukite, net jei manote, kad pacientas/klientas klysta. Nevartokite tokių frazių: „To negali būti“, „Jūs neteisus“, „Tai neįmanoma!“, „Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes...“, „Taip, bet...“ tai tik dar labiau paaštrina konfliktą.

5.2.6.7. Prisiimkite atsakomybę. Nesiteisinkite sakydami: „Tai ne mano kaltė“, „Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų“. Verčiau ieškokite sprendimų ir būdų, kaip padėti pacientui/klientui.

5.2.6.8. Bendraukite pagarbiai. Nevartokite šiurkščių ir nepagarbių frazių: „Tai ne mūsų reikalas“, „Aš Jums dar kartą kartoju, kad...“, „Visi žino, net maži vaikai supranta, kad...“, „Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai...“, „Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiukite“.

5.2.6.9. Atkreipkite dėmesį į kūno kalbą. Konflikto metu svarbi ir neverbalinė komunikacija. Venkite neapgalvotų staigių judesių, veido grimasų. Nenusisukite nuo kliento ir nekalbėkite pro sukąstus dantis. Konflikto metu šypsena gali būti suprasta kaip nepagarba, todėl jos reikėtų vengti. Išlaikykite akių kontaktą ir atidžiai klausykitės.

5.2.7. Bendravimas su kolegomis.

Siekdami užtikrinti, kad mūsų pacientai ir klientai jaustųsi rūpestingai prižiūrimi draugiškos ir darniai dirbančios komandos, laikykimės šių gairių:

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1	 Lietuvos sveikatos mokslų universitete Kauno ligoninė	PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

5.2.7.1. Susitikimų salių rezervacija: rezervuokite LSMU KL salę iš anksto, jei planuojate susitikimą. Po susitikimo palikite tvarkingą patalpą: išjunkite kompiuterį, šviesas, sutvarkykite aplinką, užrakinkite kabinetus.

5.2.7.2. Kolegų reputacijos gerbimas: laikymės pagarbos kolegoms principų, išreikšti kolegų atžvilgiu konstruktyvią nuomonę, vengti neetiško ar nepagarbaus kolegų aptarinėjimo, skatinti pagarbų bendradarbiavimą su kolegomis, palaikyti kolegiską ir etišką bendravimą, neskatinėti neigiamų kalbų ar gandų apie kolegas.

5.2.7.3. Pozityvus bendravimas: atminkime, kad aplinkiniai visada pastebi mūsų bendravimą su kolegomis. Kurkime pozityvią ar bent jau neutralią atmosferą, kad ir kokia situacija būtų.

5.2.7.4. Mandagumas: sutikę kolegas, pasisveikinkime (arba nusišypsokime/linktelėkime).

5.2.7.5. Pagalba kolegoms: neatsisakykite pagalbos kolegoms. Jei negalime padėti iš karto, pasakykite, kada galėsime. Visada padėkokime už suteiktą pagalbą.

5.2.7.6. Dalykinis bendravimas pacientų akivaizdoje: pacientams girdint, bendraukime tik dalykiniais klausimais, susijusiais su jų aptarnavimu. Venkime asmeninių pokalbių.

5.2.7.7. Konfidencialumas: niekada pacientų, klientų ar pašalinių asmenų akivaizdoje neapdarinėkite kitų pacientų, klientų ar darbuotojų. Nekalbėkite apie LSMU KL vidaus tvarką ar problemas.

5.2.7.8. Problemų sprendimas: iškilus problemoms ar nesutarimams, pacientų akivaizdoje ieškokime geriausio sprendimo, nedemonstruodami neigiamų emocijų. Situaciją aptarkime vėliau.

5.2.7.9. Tinkama kalba: niekada nevartokime necenzūrinių žodžių.

5.2.7.10. Korupcijos prevencija. LSMU KL netoleruojama bet kokio pobūdžio korupcija. Mums svarbu, kad ši nuostata taptų visų mūsų vertybe ir galėtume didžiuotis savo ir kolegų sprendimais korupcijos požymių turinčiose situacijose.

5.3. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA.

5.3.1. Darbe visada dėvėkite tvarkingą, švarią ir nesuglamžytą aprangą.

5.3.2. Darbo pažymėjimą segėkite matomoje vietoje.

5.3.3. Privalote prisistatyti.

5.3.4. Plaukai visuomet turi būti švarūs, tvarkingi.

5.3.5. Jei nešiojate barzdą ar ūsus, užtikrinkite, kad jie būtų tvarkingi.

5.3.6. Naudojant kvepalus, rinkitės subtilų/neįkyrų aromatą arba jų visai nenaudokite.

5.3.7. Darbe venkite blizgių, masyvių papuošalų (trukdančių darbui), rinkitės subtilius.

5.3.8. Rinkitės viršutinius drabužius, kurie neužgožia profesinės išvaizdos – venkite itin atvirų iškirpčių, per daug aptemptų ar atidengiančių pečius, nugarą, pilvą drabužių (moterims: vengti itin trumpų sijonų/suknelių, vyrams: šortų ir trijų ketvirčių ilgio kelnų).

5.3.9. Darbuotojų apranga ir apsaugos priemonės: visi darbuotojai privalo laikytis galiojančių teisės aktų reikalavimų dėl darbo aprangos ir asmeninių apsaugos priemonių. Tai ypač svarbu medicinos personalui, dirbantiems su cheminėmis medžiagomis, laboratorijų bei operacinių darbuotojams, techniniam personalui.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

5.3.10. Higiena ir išvaizda teikiant sveikatos priežiūros paslaugas visiems, teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas ir turintiems tiesioginį kontaktą su pacientais, medicinos prietaisais ar gaminiais:

5.3.11. Rankos turi būti švarios, nagai – atitikti higienos normos reikalavimus.

5.3.12. Rankų papuošalai ir laikrodžiai draudžiami. Atėję į darbą nusiimkite žiedus ir kitus aksesuarus.

5.3.13. Bet kokios žaizdelės ant rankų turi būti uždengtos pleistru ir mūvimos medicininės pirštinės.

5.3.14. Avalynė – uždara, neslidi, lengvai valoma ir dezinfekuojama.

5.3.15. Tvarkinga ir profesionali darbuotojų išvaizda – svarbi LSMU KL įvaizdžio dalis. Ji parodo pagarbą sau, pacientams, klientams ir kolegoms.

5.3.16. Medicinos darbuotojai privalo dėvėti tvarkingą, specialiai jiems skirtą aprangą.

5.3.17. Darbuotojo išvaizda (makiažas, šukuosena, tatuiruotės, drabužiai) neturi trikdyti pacientų/klientų ar kolegų. Makiažas – kasdienis, subtilus.

6. PARENGTA VADOVAUJANTIS

6.1. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2021 m. liepos 16 d. Nr. V-1673 „Dėl Viešosios asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso patvirtinimo“.

6.2. WHO Code of Ethics. <https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/code-of-ethics.pdf>

6.3. Galea, G., Chugh, R., & Luck, J. (2024). Why should we care about social media codes of conduct in healthcare organizations? A systematic literature review. *Journal of Public Health*, 32(7), 1205-1217.

6.4. Andersson, H., Svensson, A., Frank, C., Rantala, A., Holmberg, M., & Bremer, A. (2022). Ethics education to support ethical competence learning in healthcare: an integrative systematic review. *BMC medical ethics*, 23(1), 29.

6.5. Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymas Nr. V-37 “Dėl neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijos”.

7. KEITIMAI

Aptarnavimo standarto keitimus atlieka dokumento rengėjas.

8. PASKIRSTYMAS

Aptarnavimo standarto originalas saugomas Dokumentų valdymo skyriuje. Skenuotas dokumentas patalpinamas Dokumentų valdymo sistemoje.

9. PRIEDAI

1 priedas. LSMU KL vertybės.

2 priedas. LSMU KL pacientų ir klientų aptarnavimo standarto atmintinė.

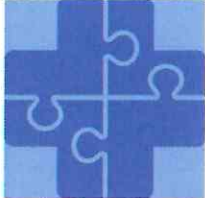
3 priedas. Pacientų aptarnavimo telefonu registruojantis pas gydytojus specialistus algoritmas.

Be generalinio direktoriaus žinios šis dokumentas arba jo dalys negali būti dauginamos arba platinamos trečiosioms šalims, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	---	---

LSMU KL pacientų ir klientų
aptarnavimo standarto
1 priedas

LSMU Kauno ligoninės vertybės

	PROFESIONALUMAS. Darbą atliekame atsakingai, kokybiškai ir sąžiningai. Nuolat tobulėjame ir esame atviri naujovėms.
	BENDRADARBIAVIMAS. Esame didelė komanda, kurią vienija bendri tikslai ir rezultatai. Jų siekiame rodydami pagarbą vieni kitiems, puoselėdami pagalbą vieni kitiems, ugdydami stiprią komandinę dvasią ir kurdami tradicijas.
	ORIENTACIJA Į PACIENTĄ. Esame empatiški ir savo žinias taikome pacientų sveikatos labui. Darbe vadovaujamės sąžiningumu, aukšta morale, etikos principais ir pagarba gyvybei.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1		PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-243
-----------------------------	--	---

LSMU KL pacientų ir klientų
aptarnavimo standarto
2 priedas

LSMU KL pacientų ir klientų aptarnavimo standarto atmintinė.

IŠVAIZDA	• Visi darbuotojai privalo laikytis galiojančių teisės aktų reikalavimų dėl darbo aprangos ir asmeninių apsaugos priemonių. Tai ypač svarbu darbuotojams teikiantiems sveikatos priežiūros paslaugas ir turintiems tiesioginį kontaktą su pacientais, medicinos prietaisais ar gaminiais. • Darbe visada dėvėkite tvarkingą, švarią ir nesuglamžytą aprangą. • Plaukai visuomet turi būti švarūs, tvarkingi. • Avalynė – uždara, neslidi, lengvai valoma ir dezinfekuojama. • Rankos turi būti švarios, nagai – atitikti higienos normos reikalavimus (nelakuoti, trumpai kirpti). Bet kokios žaizdelės ant rankų turi būti uždengtos pleistru ir mūvimos medicininės pirštinės. • Rankų papuošalai ir laikrodžiai draudžiami. • Pacientams/klientams privalote prisistatyti. Darbo pažymėjimą segėkite matomoje vietoje. • Rinkitės viršutinius drabužius, kurie neužgožia profesinės išvaizdos.
DARBO VIETA IR APLINKA	• Darbo metu nenaudokite asmeninio telefono, nebent tai būtina darbo funkcijoms atlikti. Darbo metu susitelkite į kokybišką darbo atlikimą. • Būkite atidūs ir pastebėję netinkamą pacientų/klientų elgesį ar radę paliktus daiktus skubiai informuokite apsaugos darbuotoją. • Palikdami darbo vietą (pietų pertraukos metu ir pan.), antspaudus, dokumentus su pacientų, klientų ar kita konfidencialia informacija padėkite į saugią vietą. • Reguliariai vėdinkite ligoninės patalpas, sumažinsite infekcijų riziką. • Visos patalpos turi būti reguliariai valomos ir dezinfekuojamos pagal nustatytus higienos reikalavimus. • Ligoninės patalpose ir/ar teritorijoje draudžiama rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus ir/ar psichotropines medžiagas.
LAIKO VALDYMAS IR PASLAUGUMAS	• Punktualumas ir pasiruošimas: gerbkite pacientų, klientų ir kolegų laiką. Iš anksto pasiruoškite darbo vietą ir būkite visiškai pasirengę darbui savo darbo laiko pradžioje. • Pacientų priėmimas: pacientus priimkite jiems paskirtu laiku. • Atidumas pacientui: Jei darbas su pacientu ar klientu užsitęsia, net ir pasibaigus jūsų darbo laikui, neskubinkite jo. Užbaikite aptarnavimą arba perduokite pacientą/klientą kolegai.
BENDRAVIMO KULTŪRA	• Pacientų lūkesčiai: išreikšdami nepasitenkinimą, pacientai tikisi pagalbos sprendžiant problemą bei būti išklausyti ir suprasti. • Empatija – pirmiausia: prieš imdamiesi spręsti problemą, parodykite, kad atidžiai klausotės ir suprantate paciento jausmus. Nuoširdus rūpestis ir supratimas padės pacientui jaustis išgirstu ir geriau priimti siūlomą sprendimą.

Be generalinio direktoriaus žinios šis dokumentas arba jo dalys negali būti dauginamos arba platinamos trečiosioms šalims, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

ST 1-2025 Leidimas Nr. 1	 Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Kauno ligoninė	PATVIRTINTA Generalinio direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. 1V-249
-----------------------------	--	---

Bendravimas su kolegomis	
POZITYVUS BENDRAVIMAS	Atminkime, kad aplinkiniai visada pastebi mūsų bendravimą su kolegomis. Kurkime pozityvią ar bent jau neutralią atmosferą, kad ir kokia situacija būtų.
MANDAGUMAS	Sutikę kolegas, pasisveikinkime (arba nusišypsokime/linktelėkime).
PAGALBA KOLEGOMS	Neatsisakykime pagalbos kolegoms. Jei negalime padėti iš karto, pasakykime, kada galėsime. Visada padėkokime už suteiktą pagalbą.
DALYKINIS BENDRAVIMAS PACIENTŲ AKIVAIZDOJE	Pacientams girdint, bendraukime tik dalykiniais klausimais, susijusiais su jų aptarnavimu. Venkime asmeninių pokalbių.
KONFIDENCIALUMAS	Niekada pacientų, klientų ar pašalinių asmenų akivaizdoje neaptarinėkime kitų pacientų, klientų ar darbuotojų. Nekalbėkime apie ligoninės vidaus tvarką ar problemas.
PROBLEMŲ SPRENDIMAS	Iškilus problemoms ar nesutarimams, pacientų akivaizdoje ieškokime geriausio sprendimo, nedemonstruodami neigiamų emocijų. Situaciją aptarkime vėliau.
TINKAMA KALBA	Niekada nevirtokime necenzūrinių žodžių.

LSMU KL pacientų ir klientų
aptarnavimo standarto
3 priedas

Pacientų aptarnavimo telefonu registruojantis pas gydytojus specialistus algoritmas.

