



SIA "RĪGAS DZEMDĪBU NAMS"

SASKARSMES PRINCIPI REĀLAJĀ UN VIRTUĀLAJĀ VIDĒ.

UZŅĒMUMA VĒRTĪBĀS BALSTĪTI SASKARSMES PRINCIPI

Dzemdību nama saskarsmes principi ir balstīti uzņēmuma vērtībās, kas ir saistošas visiem darbiniekiem stratēģijas mērķu sasniegšanā – **lojāli pacienti, kompetenti darbinieki, ilgtspējīga vide, pieredzē balstīti pakalpojumi, finanšu stabilitāte, nepārtraukta attīstība.**

Pacienti ir Dzemdību nama darbības pamats. Atkārtoti atgriezies pacients ir labākais novērtējums Dzemdību nama darbam. Lai pacients būtu apmierināts ar saņemto pakalpojumu, izšķiroša nozīme ir gan pakalpojuma kvalitātei, gan saskarsmei ar Dzemdību namu gan reālajā vidē, gan virtuāli

SASKARSMES PRINCIPI

Katrs darbinieks ir daļa no vienotas komandas

Ikviens darbinieks pārstāv mūsu profesionāļu komandu, kuru raksturo zināšanas un atbildība par savu darbu, inteligence savstarpējās attiecībās, godīgums, cieņpilna izturēšanās attiecībā pret jebkuru klientu, savstarpēja uzticēšanās, pozitīva gaisotne, patriotisms un lojalitāte. Katrs darbinieks apzinās, ka ar savu rīcību, uzvedību, attieksmi un izskatu veido Dzemdību nama kopējo tēlu sabiedrībā.

Atpazīstamība, ārējais izskats

Profesionāls ārējais izskats ļauj spriest par iestādes organizētību, vienotību, kompetenci un uzticamību. Strādājot ar pacientiem, obligāti jānēsā korporatīvais darba apģērbs. Atbalstošajam personālam, kam nav darba formas, jāievēro lietišķs darba stils un redzamā vietā jāpiestiprina identifikācijas karte.

Attieksme

Aprūpējot pacientus, vienlīdz pozitīvi un laipni izturamies pret katru, neatkarīgi no viņa sociālās piederības vai vecuma, dzimuma vai tautības, reliģiskās vai politiskās pārliecības. Pacientu mēs sveicinām pirmie, negaidot, kad to darīs pacients Sarunājoties ar pacientu, uzturam pozitīvu acu kontaktu, apliecinot atvērtību, pārlicību un nosvērtību.

Saruna ar pacientu klātienē

Sarunā ar pacientu nelietojam iestādes iekšējos saīsinājumus un profesionālo žargonu. Izvērtējam, vai pacientam ir izprotami sarežģīti medicīniskie termini, ja tos nepieciešams lietot. Mūsu pienākums ir pacientam izskaidrot to nozīmi, lai pacients, saņemot noteiktu informāciju vai pakalpojumus, pilnībā izprastu to. Sarunājoties, pielāgojamies pacienta runas ieradumiem, runājam atbilstoši pacienta runas tempam un skaļumam. Tas palīdz pacientam vieglāk uztvert un saprast mūsu teikto.

Saruna pa telefonu

Saņemot zvanu pa "ārējo līniju", sarunu uzsākam, nosaucot nodaļu, savu amatu, vārdu un uzvārdu. Atbildam uz klienta uzdotajiem jautājumiem pēc būtības, savas kompetences ietvaros. Struktūrvienības ietvaros atbildam arī uz prombūtnē esoša kolēģa tālruna zvaniem, noskaidrojot zvanītāja personību, sniedzot zvanītājam interesējošo informāciju vai pieņemot prombūtnē esošam kolēģim nododamo informāciju.

Sarunas laikā uzmanību veltām sarunu biedram, izvairoties paralēli risināt citus jautājumus. Uzturam pozitīvu un mierīgu sarunas toni, pat ja sarunu biedrs ir satraukts vai negatīvi noskaņots.

Darba vieta

Darba galdu un vidi, kurā tiek pieņemti un uzklausti pacienti, uzturam kārtībā, ievērojot „tīrā galda principu, lai tiešās redzamības zonā neatrastos citu pacientu dokumenti un uz galda atrastos tikai darbam nepieciešamais inventārs un aprīkojums. Pacientu dokumentu vai datu loga datora ekrānā atstāšana bez uzraudzības vai citām personām pieejamā redzamā veidā nav pieļaujama un uzskatāma par rupju darba kārtības noteikumu pārkāpumu.

Efektivitāte

Mēs taupām savu un cienām pacienta laiku, maksimāli lietderīgi un efektīvi veicot savus darba pienākumus un cenšoties rast risinājumu jau pirmajā reizē. Mēs ievērojam precizitāti, kas ir cieņas apliecinājums un korekta attieksme, gan ievērojot darba laiku, gan tiekoties ar pacientu vai citām personām.

Atsauksmju izvērtēšana

Mums ir svarīgas pacientu domas. Atsauksmēs pacients mūs informē par aprūpes kvalitāti, kā arī sniedz ieteikumus vai jaunus risinājumus kvalitātes uzlabošanai. Informāciju par pacientu aprūpes procesa un pakalpojumu uzlabošanas nepieciešamību iegūstam sistemātiski un tiecamies uz arvien labāku novērtējumu. Saņemot negatīvu atsauksmi, mēs to izskatām un risinām problēmu, par risinājumu informējot pacientu. Darbinieki ir paškritiski, godīgi atzīst un labo savu kļūdaino rīcību vai pieņemto lēmumu, un atvainojas par to.

SASKARSME DIGITĀLĀ VIDĒ

Digitāla saziņa ir kļuvusi par mūsu ikdienu. Līdzīgi kā reālā, tā arī digitālā vidē ir jāievēro noteikti saskarsmes principi un etiķete, kā arī jāzina un jāievēro drošības noteikumi sava pasta un datora aizsardzībai.

ELEKTRONISKĀ SARAKSTE

Vēstules noformējums

Elektroniskajā sarakstē izmantojam iestādes vienoto korporatīvā stila noformējumu, norādot savu vārdu, uzvārdu, amatu un kontaktinformāciju (vēlams uzstādīt automātiski). Vēstules temata (*subject*) ailē konkrēti un pārdomāti norādām ziņojuma tematu, lai vēstule radītu uzticību un vēlāk būtu viegli atrodama. Vēstule bez norādes par tematu ir slikts tonis.

Vēstuli sākam ar sasveicināšanos, uzrunu, norādot tās mērķi; pēc tam seko jautājuma izklāsts, nobeigumā – priekšlikums un/vai lūgums. Vēstulei ir jābūt uzrakstītai literārā valodā, bez gramatikas kļūdām. Ieteicams izvairīties no nevajadzīgiem svešvārdiem un nesaprotamiem saīsinājumiem.

Tekstam jābūt īsam un kodolīgam, lai neapgrūtinātu lasītāju ar sarežģītām frāzēm un nesaprotamiem teikumiem. Katru jaunu domu pieņemts sākt jaunā rindkopā. Ja vēstule ir gara, labākai uzskatāmībai ieteicams atdalīt rindkopas ar tukšu rindu.

Pielikumi

Viena no elektroniskā pasta izmantošanas priekšrocībām ir iespēja vēstules pielikumā pievienot datnes ar informāciju (teksta dokumentus, prezentācijas, attēlus, tabulas u.c.). Vēstules tekstā ir jānorāda, kādi ir vēstules pielikumi; pielikumiem ir jāpiešķir nosaukums, kas nodrošinātu ātru datnes atrašanu. Nosaukums jāpiešķir arī fotogrāfijām un videoierakstiem. Jāņem vērā, ka ne visos datoros operētājsistēma var atpazīt un atvērt datni, kuras nosaukumā ir latviešu valodas diakritiskās zīmes (mīkstinājumi un garumzīmes), kā arī citi simboli (pēdiņas, izsaukuma zīmes, iekavas u.c.). Drošāk ir datnes nosaukumā lietot latīņu alfabēta burtus un/vai ciparus.

Etīkete

Drukāto burtu (Caps Lock) lietošana vēstules tekstā tiek uzskatīta par „kliegšanu”. Emocijzīmes lietišķā sarakstē neizmanto.

Atbildes sniegšanas laiks

E-pastu regulāri pārbaudām (vairākas reizes dienā) un atbildam vienas darba dienas laikā vai arī nosūtām apliecinājumu, ka e-pasta vēstule ir saņemta un atbilde tiks sniegta ilgākā laikā. Ja plānojam prombūtni (atvaļinājumu, komandējumu, mācības utt.), obligāti lietojam elektroniskā pasta rīku „Out of Office”, norādot prombūtnes laiku un kolēģa – aizvietotāja – kontaktinformāciju. Ja sūtītājam ir svarīgi zināt, ka un kad adresāts vēstuli ir saņēmis, var pieprasīt atbildi par saņemšanu.

TIEŠSAISTES PASĀKUMI

Tiešsaistes nodarbībām ir jāreģistrējas un jāpiedalās, norādot savu vārdu un uzvārdu. Pirms pasākuma ir jāparūpējas gan par atbilstošu fonu, gan par savu izskatu. Ja arī tiešsaistes laikā atrodaties mājās, nav pieļaujams pārāk neformāls stils. Jānodrošinās gan pret iespējamām fona trokšņiem, gan jāparūpējas par pienācīgu apgaismojumu. Tiešsaistēs jāievēro vispārpieņemtās ētikas un etiķetes normas. Tāpat kā uz klātienes tikšanos, arī uz tiešsaisti jāierodas laikus, proti vismaz pāris minūtes pirms tiešsaistes sākuma. Tiešsaistes laikā mikrofonu turam izslēgtu, ieslēdzot to tikai tad, kad uzstājamies vai piedalāmies diskusijā. Lai saruna būtu dinamiska, jābūt gatavībā mikrofonu ātri ieslēgt un izslēgt.

Veidojot prezentācijas, ievērojam autortiesības, izmantojot citu radītus autordarbus – attēlus, fotogrāfijas, audiovizuālus materiālus, u.c., norādām atsauci uz autoru. Apzināties, ka tīšuprāt uzdodot darbu par savu, tiek pārkāptas autortiesības.

KOMUNICĒŠANA SOCIĀLAJOS TĪKLOS

Darbinieki var privātajos profilos publicēt informāciju par darba devēju, tomēr ir jāizvērtē, vai publiskotās ziņas nav apšaubāmas vai apzināti nepatiesas. Tāpat darbinieki patur prātā, ka uzvedība un komentāri privātajos profilos var netieši ietekmēt darba devēja reputāciju.

Cilvēki vairāk uzticas pazīstamas personas rekomendācijām, tāpēc ideālā gadījumā darbinieks var kļūt par īstenu uzņēmuma vēstnesi, pārpublicējot uzņēmuma ziņas un visādi citādi palīdzot pie uzņēmuma tēla veidošanas arī savā personīgajā profilā.