

## **Критерии оценки администраторов**

1. Презентация врача, знание услуг клиники- тестирование по вопросам раз в 2 недели и звонок раз в неделю
2. Стандарт коммуникации это туда входят скрипты:
  - по телефону,
  - общение с пациентами офф-лайн,
  - переписка с пациентами
3. Отсутствие повторяющихся ошибок в документах
4. Количество перезаписей
5. Отсутствие отрицательных отзывов

## **Этический кодекс клиники Детский доктор**

1. Помните, что вы и ваш ребенок тоже можете оказаться на месте пациента
2. Пациент не должен чувствовать себя как в больнице на конвейере. Ребенок не должен бояться. Бережно и заботливо с каждым!
3. Приветствие глаза в глаза/ забота
4. Любой вопрос пациента важен, а ответ понятен нет глупых вопросов
5. Не осуждаем и не обесцениваем предыдущий опыт пациента и его запросы
6. Честно говорим пациенту все что касается его здоровья рисков вариантов лечения
7. Не обсуждаем при пациентах помидоры и сапоги иначе теряется экспертность
8. Тратим достаточно времени на пациента идентификация!!! Показать ампулу с лекарством, вакциной и сверить назначения — это про безопасность!
9. Работаем над осознанностью пациента повышением его знаний (школы пациента, беседы)
10. Мы не критикуем других специалистов!!!
11. Вовлечение в принятие решений ждем идей от каждого. Открытость!
12. Надувание щёк фырканье не принято в нашем учреждении
13. Документация должна быть понятно заполнена и соблюдаться клинические рекомендации

14. Занимаемся самообразованием составляем план развития для каждого
15. Каждый несёт ответственность за безопасность и сервис - поскользнулись на крыльце, увидели полную мусорку, разбросанные бахилы-просто скажите об этом сразу
16. Нет пофигизму!!!
17. Не скрывать свои ошибки, инциденты должны разбираться, каждый может ошибиться, это люди!