

*Рекомендуемый образец***А) Памятка для наставника в сфере здравоохранения**

Перед Вами стоит интересная и ответственная задача – помочь новому коллеге познакомиться с организацией, включиться в рабочий процесс, создать для него комфортную и дружескую атмосферу. В этом Вам помогут рекомендации, представленные ниже.

Наставником является медицинский работник, имеющий соответствующую специальность (направление подготовки) и стаж медицинской деятельности не менее 5 лет, или руководитель (заместитель руководителя) организации (структурного подразделения), имеющий стаж медицинской деятельности не менее 5 лет, назначаемый ответственным за профессиональную адаптацию наставляемого в организации.

Начало практической медицинской деятельности после получения образования неизбежно сопровождается определенным периодом адаптации. Задача наставника заключается в том, чтобы помочь наставляемому почувствовать себя комфортно в новом коллективе, разъяснить ему организационную структуру организации и порядок взаимодействия, связанный с оказанием медицинской помощи, а также передать опыт и знания по профилю медицинской деятельности, необходимые для выполнения должностных обязанностей, ценности профессиональной медицинской этики и приоритеты пациентоориентированного подхода.

Рекомендации по первичной адаптации наставляемого:

- расскажите Вашему новому коллеге об особенностях общения с пациентами и коллегами в Вашем отделении. Поясните принятые нормы профессионального поведения;
- познакомьте наставляемого с организацией, структурным подразделением, в котором Вы работаете, особенностями работы лечебного учреждения, стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями по профилю деятельности. Это будет особенно важно для специалиста, впервые приступающего к практической работе;
- покажите, как пользоваться медицинскими информационными системами и внутренними ресурсами организации. Научите работать с электронными медицинскими картами и статистической документацией;
- проявите интерес к личности нового сотрудника. Спросите о его образовании, предыдущей практике (если имеется), профессиональных интересах и ожиданиях от работы;
- окажите помощь в ориентировании на территории организации, покажите основные кабинеты и службы, объясните порядок прохода в зоны ограниченного доступа, пока его удостоверение находится в процессе оформления;

- при поручении первых заданий спрашивайте о ходе их выполнения и предлагайте помощь в случае возникновения затруднений. Поощряйте вопросы и проявление инициативы;
- будьте доброжелательны к наставляемому и внимательны к его нуждам. Будьте готовы отвечать на все возникающие вопросы по организации работы и клиническим ситуациям. Проявляйте терпение и уважение, помните, что от Вашего подхода зависит профессиональное становление коллеги.

#### Рекомендации для наставника по общению при осуществлении наставничества:

- старайтесь использовать скорее проблемно-ориентированные, чем лично-ориентированные утверждения, то есть обращайтесь большее внимание на действия и поступки наставляемого, а не на его личные качества. Используйте описательные, а не оценочные высказывания при разборе клинических ситуаций. Будьте объективны в описании возникающих ситуаций, а также независимы в своих оценках событий и их последствий для пациента. Предлагайте приемлемые альтернативные варианты действий;
- при общении с наставляемым подчеркивайте его самостоятельность и проявляйте уважение, демонстрируйте гибкость, непредвзятость и открытость новым идеям и современным методам лечения. Стремитесь не к доминированию, а к равноправному профессиональному диалогу. Определите области взаимного согласия или сильные стороны специалиста прежде, чем говорить о возможных разногласиях или недостатках. Формируйте у наставляемого позитивное отношение к работе и коллективу, поддерживайте его энтузиазм и уверенность в профессиональных силах, находите повод для искренней похвалы при успешном выполнении задач;
- в ходе обучения делайте особый акцент на аспектах, подконтрольных вашему коллеге, а не на тех факторах, которые не могут быть изменены или находятся вне сферы его компетенции, например, системные проблемы организации здравоохранения;
- демонстрируйте поддержку во время беседы с наставляемым. Обеспечивайте контакт «глаза в глаза» при разборе клинических случаев и применяйте навыки невербального общения. Используйте различные подходы в зависимости от ситуации: обучающий, консультирующий или поддерживающий.
- помните, что задача наставничества в здравоохранении состоит не только в профессиональной адаптации наставляемого, но и в сохранении кадров для системы здравоохранения. С Вашим подопечным Вам, возможно, предстоит работать вместе долгое время. Соответственно, успешная модель отношений с наставляемым является залогом стабильности коллектива, качества медицинской помощи и Вашего профессионального роста как наставника.
- особое внимание уделите этическим аспектам взаимодействия с пациентами, формированию правильного отношения к конфиденциальности медицинской

информации и развитию навыков межличностной коммуникации в сложных ситуациях.

## **Б) Кодекс наставника в сфере здравоохранения**

- 1) Постоянно работайте над повышением своего профессионального уровня через непрерывное медицинское образование, изучение новых клинических рекомендаций и медицинских технологий.
- 2) Будьте примером для подражания. Все, что вы требуете от наставляемого, вы должны знать и уметь сами, демонстрируя высокий уровень клинических навыков и этическое поведение.
- 3) Помните, что вы руководите процессом профессиональной адаптации, а не являетесь прямым руководителем наставляемого в организационной структуре.
- 4) Ведите диалог с наставляемым на равных, проявляйте дипломатичность при обсуждении сложных клинических ситуаций и этических дилемм.
- 5) Не критикуйте организацию и ее руководство в присутствии наставляемого. Демонстрируйте лояльность к системе здравоохранения и профессиональным стандартам.
- 6) Не обсуждайте с наставляемым личные качества и профессиональные недостатки ваших коллег и руководителей. Сохраняйте профессиональную этику и уважение к коллективу.
- 7) Не обсуждайте с коллегами личные качества и слабые стороны ваших подопечных. Конфиденциальность процесса наставничества – залог доверительных отношений.
- 8) Четко и понятно формулируйте клинические задачи и учебные цели, объясняя наставляемому ожидаемые результаты и критерии их оценки.
- 9) Правильно распределяйте время между вашими основными обязанностями и наставнической деятельностью, обеспечивая регулярность и систематичность обучения.
- 10) **Комбинируйте различные методы** передачи знаний: разбор клинических случаев, совместные обходы, симуляционные тренинги, наставничество в реальных ситуациях. Практический опыт должен преобладать над теоретическими знаниями.
- 11) Творчески подходите к наставничеству, адаптируя методы к индивидуальным особенностям наставляемого и специфике медицинских ситуаций.
- 12) Всегда предоставляйте конструктивную обратную связь после каждого этапа наставничества, отмечая как успехи, так и области для улучшения.
- 13) Оценивайте не личность наставляемого, а качество его профессиональной деятельности и клинических решений.
- 14) Искренне хвалите наставляемого за правильно поставленные диагнозы, грамотное ведение пациентов и проявление гуманизма в общении с больными, если его работа заслуживает одобрения.

- 15) Уважайте профессиональное мнение наставляемого, даже если оно отличается от вашего, учите его аргументировать свою позицию на основе доказательной медицины.
- 16) Не бойтесь признавать свои ошибки и неуверенность в сложных клинических ситуациях — это демонстрирует профессиональную честность и учит наставляемого грамотному управлению рисками.
- 17) Активно помогайте наставляемому преодолевать профессиональные трудности: сложное общение с пациентами, стрессовые ситуации, этические дилеммы и недостаток клинических навыков.
- 18) Не допускайте, чтобы ваше эмоциональное состояние или усталость негативно влияли на качество наставничества и отношение к наставляемому.

**Помните, что именно Вам поручена ответственная и непростая задача по профессиональной адаптации наставляемого, и именно от Вас зависит, насколько успешно он вольется в коллектив.**

**Ваше наставничество — это вклад в будущее отечественного здравоохранения и в сохранение здоровья граждан!**

## **В) Справочник «Первые шаги медицинского работника»**

Справочник «Первые шаги медицинского работника»

в \_\_\_\_\_

предназначен для медицинских специалистов, впервые приступающих к работе в организации. В данном справочнике содержится пошаговая инструкция по оформлению необходимых документов и сведения о новом месте работы.

### **Шаг 1 – Отдел кадров и допуск к работе**

Отдел кадров находится в кабинете № \_\_\_\_\_. Здесь у Вас примут документы и при необходимости помогут с их заполнением.

*Список документов, необходимых для оформления на работу:*

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- трудовая книжка и (или) сведения о трудовой деятельности, за исключением случаев, если трудовой договор заключается впервые;

- документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе в форме электронного документа (СНИЛС в форме пластиковой карточки или уведомления по форме АДИ-РЕГ);
- документы воинского учета – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу;
- документ об образовании и (или) о квалификации или наличии специальных знаний – при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки;
- справка о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования;
- медицинская книжка (при наличии).

В отдельных случаях с учетом специфики работы Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации может предусматриваться необходимость предъявления при заключении трудового договора дополнительных документов.

#### *Трудовой договор*

После того, как Вы представили в отдел кадров все необходимые документы, сотрудник отдела кадров до подписания трудового договора обязан ознакомить Вас под подпись с договором, правилами внутреннего трудового распорядка и иными локальными нормативными актами непосредственно связанными с трудовой деятельностью, должностной инструкцией. До подписания трудового договора Вам проведут инструктаж по технике безопасности, инфекционной безопасности.

Трудовой договор заключается в письменной форме, составляется в двух экземплярах, каждый из которых подписывается Вами и работодателем. Один экземпляр остается у работодателя, другой экземпляр у Вас. Получение Вами экземпляра трудового договора должно подтверждаться Вашей подписью на экземпляре трудового договора, хранящемся у работодателя.

В трудовом договоре обязательно будут указаны Ваши место работы, трудовая функция (должность в соответствии со штатным расписанием), дата начала работы, условия оплаты труда, режим рабочего времени и времени отдыха, гарантии и компенсации за работу с вредными и (или) опасными условиями труда, если Вы принимаетесь на работу на соответствующих условиях, с указанием характеристик условий труда на рабочем месте, и других условий, предусмотренных трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами.

Интересующие Вас вопросы по наставничеству Вы можете задать работникам отдела кадров, Вам будут даны полные разъяснения.

#### *Приказ о приеме на работу*

После подписания трудового договора отдел кадров оформит приказ о Вашем приеме на работу (содержание приказа работодателя должно соответствовать условиям заключенного трудового договора). После подписания трудового договора Вы являетесь работником организации.

#### *Допуск к медицинской деятельности*

Обратите особое внимание: к самостоятельной медицинской деятельности Вы будете допущены только после прохождения вводных инструктажей и подписания трудового договора.

### **Шаг 2 – Отдел бухгалтерии**

Для начисления заработной платы при желании получать заработную плату на собственную банковскую карту необходимо предоставить в бухгалтерию (кабинет № \_\_\_\_ ) следующие документы:

- реквизиты расчетного счета.

### **Шаг 3 – Оформление спецодежды и средств индивидуальной защиты**

Выдачей СИЗ и спецодежды занимается в организации специалист по охране труда. Как правило, руководитель структурного подразделения заполняет карточки на вновь принятого работника, и говорит ему, когда и куда подойти для получения СИЗ и спецодежды. Самому работнику не нужно ходить лично. Обратитесь в материально-технический отдел (кабинет № \_\_\_\_ ) для получения спецодежды

в соответствии с нормами, установленными для Вашей должности. Не забудьте взять паспорт для заполнения личной карточки учета спецодежды.

Следующий визит будет необходим через \_\_\_ дней для выдачи первой партии спецодежды и знакомства с графиком последующего обеспечения.

#### **Шаг 4 – Доступ к медицинским информационным системам**

Для того, чтобы Вы могли пользоваться рабочим компьютером и всеми имеющимися информационными ресурсами организации, необходимо оформить заявку в отдел информационных технологий. В заявке следует указать, какие программы Вам необходимы и к каким медицинским информационным системам нужен доступ.

**ВАЖНО:** укажите номер кабинета и внутренний телефон, чтобы сотрудникам отдела информационных технологий было легче Вас найти.

Каждому новому сотруднику обязательно создается учетная запись для доступа к внутреннему portalу, адрес корпоративной электронной почты и доступ к медицинским информационным системам. Не забудьте пройти обязательное обучение по работе с этими системами.

#### **Шаг 5 – Знакомство со структурным подразделением**

После оформления всех документов Вы будете направлены в структурное подразделение, в котором будете работать.

Здесь Вас познакомят с:

- заведующим отделением (руководителем подразделения);
- коллегами по отделению;
- рабочим местом;
- расписанием работы;
- внутренними порядками и традициями коллектива.

В этот же день будет организована встреча с Вашим наставником, который поможет Вам освоиться в новой должности и адаптироваться к особенностям работы в организации.

## **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

### **Миссия:**

Обеспечение доступной, качественной и безопасной медицинской помощи населению на основе современных технологий и высоких профессиональных стандартов.

### **Цели:**

- 1) Повышение качества и доступности медицинской помощи.
- 2) Внедрение современных методов диагностики и лечения.
- 3) Развитие кадрового потенциала медицинской организации.
- 4) Улучшение материально-технической базы.
- 5) Повышение удовлетворенности пациентов и сотрудников.

### **Ценности:**

- 1) Пациент всегда на первом месте.
- 2) Профессионализм и компетентность.
- 3) Этичность и гуманизм в медицине.
- 4) Командный дух и взаимопомощь.
- 5) Непрерывное обучение и развитие.
- 6) Ответственность за результат.
- 7) Открытость и прозрачность.

### **Основные принципы работы в организации:**

- 1) Соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности информации о пациентах.
- 2) Следование стандартам оказания медицинской помощи и клиническим рекомендациям.
- 3) Междисциплинарное взаимодействие при ведении пациентов.

- 4) Постоянное повышение профессиональной компетентности.
- 5) Уважительное отношение к пациентам и коллегам независимо от их социального статуса.

### **Организационная структура организации**

#### **Руководство организации:**

ФОТО Главный врач: \_\_\_\_\_

ФОТО Заместитель главного врача по медицинской части:

\_\_\_\_\_

ФОТО Заместитель главного врача по экономическим вопросам:

\_\_\_\_\_

ФОТО Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части:

\_\_\_\_\_

ФОТО Главный бухгалтер: \_\_\_\_\_

#### **Заведующие отделениями и кабинетов:**

Заведующий терапевтическим отделением: \_\_\_\_\_

Заведующий хирургическим отделением: \_\_\_\_\_

Заведующий педиатрическим отделением: \_\_\_\_\_

Заведующий приемным отделением: \_\_\_\_\_

Заведующий поликлиникой: \_\_\_\_\_

Заведующий лабораторией: \_\_\_\_\_

Заведующий отделением лучевой диагностики: \_\_\_\_\_

### **Информационные ресурсы организации**

*Корпоративный портал организации*

Что это: корпоративный портал является единой точкой входа в систему информационных ресурсов организации.

Для чего предназначен: на портале публикуются новости, внутренние приказы, методические материалы, расписание конференций и совещаний, информация о повышении квалификации.

С чего начать работу с порталом: работу с порталом лучше всего начать с раздела «Новому сотруднику», где Вы найдете все необходимые формы документов, регламентирующие материалы, информацию об обучении и внутренних стандартах.

#### *Корпоративная электронная почта*

Электронный адрес: \_\_\_\_\_

Что это: электронная почта для информационного взаимодействия между подразделениями организации.

Для чего предназначена: корпоративная электронная почта используется для внутренней коммуникации, обмена медицинскими документами (при обезличивании данных пациентов) и оперативного решения рабочих вопросов.

С чего начать работу с электронной почтой: ознакомьтесь с Правилами работы с корпоративной электронной почтой, размещенными в разделе «Нормативные документы» корпоративного портала.

#### *Медицинские информационные системы*

- 1)
- 2)
- 3)

Доступ к этим системам предоставляется после прохождения специального обучения и подписания дополнительного соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.

#### *Библиотека организации*

Находится в кабинете № \_\_\_\_\_, работает с \_\_\_\_ до \_\_\_\_\_.

Предоставляет доступ к медицинской литературе, клиническим рекомендациям, научным журналам и электронным базам данных по медицинской тематике. Обязательно посетите библиотеку в первую неделю работы для получения доступа к электронным ресурсам.

*Официальный сайт организации*

Электронный адрес: \_\_\_\_\_

Что это: официальный сайт организации в сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности учреждения.

Для чего предназначен: на официальном сайте публикуется информация о текущей деятельности, свежие новости, контактные данные, информация для пациентов и вакансии в организации.

*Полезные контакты*

В следующей таблице представлены полезные контакты, необходимые при возникновении вопросов в ходе рабочего процесса.

<b>В случае возникновения</b>	<b>Наименование подразделения</b>	<b>Контактный телефон</b>	<b>E-mail</b>	<b>Номер кабинета</b>
Чрезвычайной ситуации				
Кадровых вопросов				
Вопросов по организации рабочего места				
Вопросов по обеспечению телефонной связи в кабинете				
Вопросов компьютерного обеспечения				
Вопросов работы внутреннего портала и внутриведомственного информационного взаимодействия				
Вопросов по участию в общественной жизни организации				
...				

**Поздравляем!**

**Вы завершили оформление всех документов  
и получили необходимую информацию о Вашем новом месте работы.  
Теперь Вы готовы к началу профессиональной деятельности  
в нашей организации.**

**Желаем Вам успехов в работе, профессионального роста  
и благодарных пациентов!**