





## СОП «Правила передачи и получения информации»

### 1. Определение:

- 1) Коммуникация – это процесс отправления и получения информации - сообщения.
- 2) Цель коммуникации – иметь возможность обмениваться информацией, отправлять их, получать, высказывать, выслушивать и понимать, для исключения случаев искажения информации получаемой устно или по телефону.
- 3) Принципы эффективной коммуникации:
  - четкость формулировки информации;
  - краткость информации;
  - разъяснение, подтверждение, обратная связь;
  - двусторонняя направленность;
  - умение выслушать и правильно принять информацию.

### 2. Ресурсы:

- 1) персонал;
- 2) средства передачи информации (телефон, рация, сотовая связь).

### 3. Документирование:

- 1) записи в соответствующих формах медицинской документации.

### 4. Процедуры:

Получая устное распоряжение или информацию по телефону, персонал должен быть уверен в том, что это распоряжение или информация правильно поняты. Все полные устные назначения лекарственных средств, распоряжения по телефону или результаты анализов должны быть **ЗАПИСАНЫ** лицом, принимающим информацию в полном объеме, должны быть вписаны непосредственно в медицинскую карту вызова с назначением лекарственных средств. Необходимо не допускать транскрипции.

- 1) Персонал, получающий распоряжение при получении информации должен уделять повышенное внимание следующим моментам:
  - время получения информации;
  - фамилия, имя и отчество;
  - дата, месяц, год рождения;
  - адрес пациента;
  - очередность исполнения, правильность написания названия лекарственного препарата, дозировка (при необходимости произнести название препарата по буквам, а дозировку – по цифрам), частота и способ введения.