

VšĮ Druskininkų ligoninė

PACIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

„NEPYK“ principų taikymo vadovas

NEPYK



Druskininkų
LIGONINĖ

Druskininkų ligoninė, VšĮ
Sveikatos g. 30, LT-66251 Druskininkai
<https://druskligonine.lt/>

Pacientų aptarnavimo standartas

NEPYK principų taikymo vadovas

Patvirtinta: 2025 m.

Dokumento aprašymas ir tikslas

Šis standartas nustato **NEPYK** principų taikymo gaires VšĮ Druskininkų ligoninėje, siekiant užtikrinti aukščiausios kokybės paslaugų tiekimą pacientams ir profesionalų darbuotojų bendradarbiavimą.

NEPYK principai:

- N:** Nusiramink.
- E:** Empatizuok.
- P:** Pasitikėk.
- Y:** Yra sprendimas.
- K:** Kalbėkis.



PACIENTO KELIAS LIGONINĖJE

Nuo pat paciento atvykimo iki išvykimo kiekviename etape stengiamės taikyti **NEPYK** principus, kad užtikrintume geriausią patirtį.



1. ATVYKIMAS

Kas vyksta:

Pacientas atvyksta į ligoninę, ieško automobilio stovėjimo vietos, orientuojasi aplinkoje.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Nerimas.

Baimė dėl nežinomybės.

Neaiškumas.

Įtampa.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Kalbame ramiau, draugišku tonas.
- E:** Sakome: „Suprantame jūsų padėtį“.
- P:** Nuraminame, sakydami: „Esate teisingoje vietoje“.
- Y:** Pateikiame aiškias orientavimosi nuorodas.
- K:** Paklausiamo: “Kuo dar galėčiau padėti?”



2. ĮSIREGISTRAVIMAS

Kas vyksta:

Dokumentų pildymas, asmens duomenų pateikimas, informacijos suteikimas.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Susierzinimas dėl dokumentų pildymo.

Nekantrumas.

Susirūpinimas dėl privatumo.

Noras greičiau pradėti gydymą.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Kantriai paaiškiname procesą.
- E:** Suprantame, kad laukimo laikas gali erzinti.
- P:** Užtikriname ir patvirtiname konfidencialumą.
- Y:** Paaiškiname, kodėl šis etapas svarbus.
- K:** Aiškiai atsakome į visus užduotus klausimus.



3. TYRIMAI

Kas vyksta:

Atliekami diagnostiniai tyrimai, konsultacijos su specialistais.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Baimė dėl tyrimų rezultatų.

Fizinis diskomfortas.

Nerimas laukimo metu.

Neaiškumas dėl būsimos gydymo eigos.

NEPYK elgesys ir kalboje vartojamos frazės:

- N:** Nuraminame prieš procedūras.
- E:** Pripažįstame, kad gali būti nejauku.
- P:** Paaiškiname kas ir kodėl bus daroma.
- Y:** Informuojame apie numanomą laukimo laiką.
- K:** Kviečiame klausti bet kuriuo metu.



4. GULDYMAS Į SKYRIŲ

Kas vyksta:

Pacientas apgyvendinamas, supažindinamas su palatos taisyklėmis.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Jautrumas naujai aplinkai.

Susirūpinimas dėl privatumo.

Nežinomybė.

Namų ir artimųjų ilgesys.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Skiriame laiko apžiūrai.
- E:** Sakome: „Suprantame, kad prisitaikyti naujoje aplinkoje gali būti nelengva“.
- P:** Pasiūlome galimas alternatyvas.
- Y:** Nurodome kaip kviestis pagalbą.
- K:** Prisistatome.



5. GYDYMAS

Kas vyksta:

Aktyvus gydymas, procedūros, medikamentinis gydymas.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Skausmas, diskomfortas.

Baimė dėl šalutinio poveikio.

Nuobodulys.

Nekantrumas pasveikti.

Priklausomybės jausmas.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Stebime reakcijas ramiai.
- E:** Pripažįstame skausmą, diskomfortą.
- P:** Reguliariai tikriname savijautą.
- Y:** Informuojame apie pažangą.
- K:** Paaškiname kiekvieno vaisto paskirtį.



6. PASVEIKIMAS

Kas vyksta:

Būklė gerėja, ruošiamasi išrašyti, aptariamas tolimesnis gydymas.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Džiaugsmas, palengvėjimas.

Nerimas dėl tolimesnio gydymo namuose.

Noras grįžti namo.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Džiaugiamės pasiekimais kartu.
- E:** Suprantame nerimą dėl grįžimo namo.
- P:** Įsitikiname, kad pacientas mus išgirdo ir suprato.
- Y:** Detaliai paaiškiname išrašymo planą.
- K:** Pateikiame aiškias instrukcijas raštu ir žodžiu.



7. IŠVYKIMAS

Kas vyksta:

Galutinis išrašymas, dokumentų perdavimas, atsisveikinimas.

Paciento patiriamos emocijos ir jausmai

Džiaugsmas dėl grįžimo namo.

Dėkingumas personalui.

Lengvas nerimas dėl ateities.

Palengvėjimas.

NEPYK elgesys ir kalboje naudojamos frazės:

- N:** Ramiai pasitiksliname, ar viskas aišku.
- E:** Palinkime sėkmės toliau.
- P:** Drąsiname, kad viskas bus gerai.
- Y:** Pateikiame kontaktus papildomai pagalbai.
- K:** Sakome: „prašome kreiptis bet koku klausimu“.



Svarbiausia

Kiekviename etape pritaikome NEPYK principus individualiai, atsižvelgdami į paciento būklę, poreikius ir emocijas. Rodome empatiją, palaikymą ir profesionalumą visame paciento kelyje.

NEPYK

N - NUSIRAMINK

Tikslas: Išlaikyti ramybę visose situacijose ir padėti kitiems nusiraminti.

Praktiniai principai:

1. Visose situacijose siekiame išlaikyti ramybę.
2. Nusiraminame prieš kalbėdamas, jei pacientas piktinasi situacija.
3. Jei patenkame į konfliktą - pirma suskaičiuojame iki 3 ir tik tada kalbame.
4. Stengiamės nesinešti namų problemų į darbą ir atvirkščiai.
5. Nepriimame sprendimų impulsyviai.

⚠ Praktinis taikymas:

Pirmiausia svarbu suvaldyti savo emocinę būseną, tuomet esame pasiruošę padėti pacientui.

- EMPATIZUOK

Tikslas: Įsijausti į paciento ar kolegos situaciją, parodyti nuoširdų supratimą.

Empatijos principai:

Įsijautimas - Perteikiama empatija, atjauta su pacientais padeda sukurti pasitikėjimą.

Saugumas - Pacientai jaučiasi išgirsti ir saugūs.

Supratimas - Empatija yra nuoširdus supratimas be išankstinio nusistatymo ir vertinimo.

Mokymasis - Empatijos galima išmokti, ji gali būti lavinama.

Nuraminimas - Darbuotojas padeda pacientui jaustis saugiau, nepaneigiant patiriamų jausmų.

Praktinis taikymas:

Svarbu suprasti ir pajauti, ką jaučia kitas žmogus, bet išlaikyti savo ribas.

Empatiškumas gali būti parodomas kūno kalba - ne tik išsakomas žodžiais.

P - PASITIKĒK

Tikslas: Sukurti pasitikėjimo atmosferą ir teikti palaikymą pacientams bei kolegoms.

Palaikymo būdai:

Laikas - atrasti minutę pokalbiui su kitu .

Akių kontaktas – naudoti atvirą ir šiltą žvilgsnį.

Profesionalumas – sudėtingose situacijose nesiblaškyti, elgtis profesionaliai.

Tobulėjimas – pripažinti klaidas, kad galėtume tobulėti.

Komandinis darbas – palaikyti kolegas jų sprendimuose.

Praktinis taikymas:

Savo tinkamais komentarais apie kolegas skatiname pacientų pasitikėjimą visa gydymo įstaiga ir teikiamų paslaugų kokybę.

Y - YRA SPRENDIMAS

Tikslas: Visada, net sudėtingiausiose situacijose, ieškoti sprendimo variantų.

Sprendimų paieškos principai:

Išklausymas – pirmiausia stengiamės įsiklausyti ir įsigilinti į situaciją.

Adekvatus požiūris - kiekvienoje situacijoje yra sprendimas, kurį galime įvardyti.

Pasirinkimas – siekiame ieškoti būdų pasiūlyti pacientui rinktis iš kelių alternatyvių variantų.

Konsultacijos – prieš siūlant, konsultuojamės su kolegomis, atsižvelgiant į situacijos individualumą.

⚠ Praktinis taikymas:

Pacientams svarbu pateikti kelias sprendimo alternatyvas ir leisti rinktis pačiam/pačiai.

– KALBĖKIS

Tikslas: Skatinti atvirą, konstruktyvų dialogą su pacientais ir kolegomis.

Komunikacijos principai:

Palaikymas - kai bijome suklysti, kalbamės su tais, kurie mus palaiko.

Komandinis darbas - kalbamės su komanda, kad visi siektume bendro tikslo.

Emocinė parama - jei matome, kad kas nors liūdi, kalbamės – mūsų žodžiai gali paguosti.

Ramybės išlaikymas - kai pykstame, giliai įkvėpiame ir tada kalbame ramiai.

Tolerancija – kalbame su žmonėmis, net jei jie mąsto kitaip – taip mokomės tolerancijos.

Praktinis taikymas:

Nepaliekame pastebėtų darbinių problemų tyliai – eskaluojame jas, kalbamės ir ieškome sprendimo kartu.



SPECIALŪS STANDARTAI DARBUI SU PACIENTAIS

Pacientai su regėjimo negalia

Pasisveikiname iš toliau, ramiu balsu kad neišsigąstų (pabelsti prieš įeinant).
Prisistatome ir pasiūlome pagalbą.

Išklausome ir nuraminame pacientą, paaiškiname, kokie bus sekantys veiksmai.

Žodžiu supažindiname su aplinka, leidžiame rankomis apčiuopti aplink esančius daiktus.

Pasiteiraujame, ar pacientas jaučiasi saugiai aplinkoje, ar dar turi klausimų, ar viskas aišku.

Palydime į procedūras.

Pacientai su judėjimo negalia

Paklausiamo, ar reikalinga pagalba.

Instruktuojame kaip naudotis pagalbinėmis priemonėmis.

Jei žmogus naudojasi vežimėliu – nestumiame neatsiklausus.

Įsitikiname, ar aplinka pritaikyta negaliai (spintelės, pritvirtinti/užfiksuoti daiktai).

Skatiname savarankiškumą ir padrąsiname.

Nerodome perteklinio gailėsčio, nedarome perteklinių veiksmų už pacientą.



Pacientai su psichine/emocine negalia

Teikiame sveikatos priežiūros paslaugas, griežtai vadovaudamiesi nustatytais įstaigos tvarkomis ir protokolu.



Pacientai su klausos negalia

Palaukome akių kontaktą.

Pasitelkiame kūno ir gestų kalbą.

Kalbame garsiai, aiškiai ir lėtai.

Naudojame pagalbines priemones (lapą, rašiklį.)

Įsitikiname, kad pacientas informaciją suprato.

Komunikuojame kantriai ir supratingai.



KOMUNIKACIJOS STANDARTAI

Kaip pranešti apie diagnozę

SVARBU: Diagnozę pacientams gali pranešti tik gydytojas.



1. Pasiruošimas

Skirkite pakankamai laiko ir privatumo. Užtikrinkite ramią aplinką be trukdžių.

Turėkite visą informaciją. Įsitikinkite, kad diagnozė patvirtinta ir žinote, ką galite pasiūlyti toliau.

2. Suteikite informaciją palaipsniui

Naudokite aiškią, paprastą kalbą — paaiškinkite medicininius terminus.

Pranešdami, kalbėkite aiškiais ir trumpais sakiniais.

Darykite pauzes, kad pacientas galėtų sureaguoti ar paklausti.

3. Empatija ir emocijų pripažinimas

Stebėkite paciento emocinę reakciją (tyla, ašaros, šokas).

Pasakykite: „Suprantu, kad tai gali būti sunku priimti“.



4. Aptarkite tolimesnius žingsnius

Pateikite aiškų planą: ką darysite toliau, kada, kas padės.

Svarbu užtikrinti, kad pacientas nesijaustų paliktas be pagalbos.

Kaip pranešti apie paciento mirtį

Informaciją turi pateikti kompetentingas asmuo.

Prieš kalbant, pirmiausia skirkite laiko nusiraminti pačiam.

Įsitikinkite, kad kalbate su reikalingu žmogumi.

Suraskite tinkamą vietą, be pašalinio triukšmo.

Kalbėkite ramiu tonu, trumpai ir aiškiai.

Leiskite išreikšti emocijas.

Atsakykite į kilusius klausimus ramiai ir aiškiai.

Netoleruotinas elgesys

Griežtai draudžiama:

Diskriminacija

Nepagarbos rodymas

Konfidencialumo ir privatumo pažeidimas

Fizinis ar psichologinis smurtas

Profesionalumo stoka

Perdėtas autoriteto rodymas

Susitarimų nesilaikymas

Aplaidumas

Sąmoningas klaidingos informacijos perdavimas

Mobingas

Pastaba: Bet kokių pažeidimų atveju taikomos drausminės priemonės pagal ligoninės vidaus taisyklės ir LR darbo kodeksą.



VŠĮ DRUSKININKŲ LIGONINĖ

Vertybės

Mūsų vertybės yra pagrindas, ant kurio statome aukščiausios kokybės sveikatos priežiūros paslaugas.



PAGARBA

Ką tai reiškia:


Konfidencialumo laikymasis.

Tolerancija.

Svarbūs visi komandos nariai.

Stereotipų atsisakymas.

Mandagus bendravimas.

 **Praktikoje:** Gerbti kito nuomonę ir jo teises bei laisvę. Rodyti pagarbą kitiems specialistams bei siekti suteikti reikalingą pagalbą.




PROFESIONALUMAS

Ką tai reiškia:

Aukšta kompetencija ir žinios savo srityje.

Noras tobulėti, tikslumas ir užduočių užbaigimas.

Mokėjimas veikti pagal nustatytas tvarkas.

 **Praktikoje:** Pasitarti su kompetentingais kolegomis, jei sprendimas neaiškus.



ATSAKINGUMAS



Praktikoje: Laikytis sutartų įsipareigojimų ir terminų.



EQ / EMPATIJA / ATJAUTA

Ką tai reiškia:

Gebėjimas atpažinti ir atliepti savo ir kitų emocijas bei jausmus.



Praktikoje: Įsijausti į kito žmogaus situaciją ir jausmus. Rodyti atjautą ir supratimą.



BENDRUOMENIŠKUMAS / KOMANDINIS DARBAS

Ką tai reiškia:

Vieno tikslo siekimas.

Pasitikėjimas komandos nariais.

Bendradarbiavimas.



Praktikoje: Pasitikėjimas komandos nariais bei jų nuomonės gerbimas.

Prisiminkite: Kiekvienas pacientas yra unikalus asmuo su savo poreikiais, baimėmis ir lūkesčiais. NEPYK principai padeda mums suvienodinti gydymo paslaugų kokybę.

Baigiamoji Dalis

NEPYK principų taikymas Druskininkų ligoninėje yra kiekvieno darbuotojo atsakomybė. Šie principai padeda:


- Gerinti pacientams teikiamų paslaugų kokybę.
- Stiprinti darbuotojų bendradarbiavimą.
- Mažinti stresą, sukurti saugią ir palankią darbo aplinką.
- Didinti darbuotojų profesionalumą.


Šis standartas peržiūrimas kasmet ir atnaujinamas pagal darbuotojų patirtį bei pacientų atsiliepimus.

VšĮ Druskininkų ligoninė

Pacientų Aptarnavimo Standartas | 2025

Spausdino „Tuka“
www.tuka.lt | pardavimai@tuka.lt

 tuka_spaustuve

 TUKa - spauda pagal poreikį

www.tuka.lt
SPAUDA PAGAL POREIKĮ



