

Департамент здравоохранения города Москвы
Государственное бюджетное учреждение
**СТАНЦИЯ СКОРОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**
имени А.С. ПУЧКОВА
ОГРН 1027700504292
129090, г. Москва, 1-й Коптевский пер., д. 3, стр. 1
тел.: 495-620-40-60, факс: 495-620-40-61

04.08.2017г. л. 1-14/2148

**Заместителям главного врача
с возложением обязанностей
по руководству
региональными
объединениями, заведующим
подстанциями и филиалами**

Информационное письмо

С целью повышения качества оказания медицинской помощи, уровня профессионального общения с пациентами, а также для профилактики конфликтных ситуаций на вызовах, предлагаем разместить на информационных стендах подстанций материалы «Рекомендации по эффективному общению с пациентами».

Приложение на 3 листах.

Главный врач



Н.Ф. Плавунов

Удовлетворенность от работы во многом зависит от Вашего умения выстроить диалог с пациентом, обратившимся за медицинской помощью и его благоприятного впечатления от выполненного вызова

Первое впечатление формируется за нескольких секунд и закрепляется в течении ближайшей минуты. Оно зависит от следующих факторов: как человек выглядит (опрятность, отсутствие провоцирующих деталей во внешнем виде, жесты, взгляд, мимика, запах табака); каким голосом и с какими интонациями говорит: тон вопросов, четкость произношения, громкость голоса и т.д.)

Приветствие: поздороваться/представиться. Установление доверительного контакта, концентрация внимания на общении с пациентом

Дать пациенту возможность рассказать о жалобах/проблемах/опасениях 1-2 минуты. Внимательно выслушать. Если больному не дать возможности высказаться, у него формируется впечатление, что специалист его «вообще не выслушал», что он «не был обследован как положено». Демонстрация занятости и спешки являются провоцирующими факторами для возникновения конфликта

Информирование пациента о его состоянии, разъяснение проведенной терапии, выполненных манипуляций, а также проговаривание дальнейших действий

Помните, что успешная коммуникация с пациентом способствует созданию взаимопонимания и снижению напряженности

Конфликты на вызове зачастую связаны с несоответствием ожиданий пациента и его родственников с результатом, а также потребностями пациента, которые не были удовлетворены.

Основные причины, затрудняющие общение

неточность
озвученной
информации

чрезмерное
использование
профессио-
нальных
терминов

использование
сотового
телефона для
личных
разговоров во
время вызова

недостаточное
информиро-
вание, что дает
основание
пациенту
«домысливать»
происходящее

неполная
концентрация
внимания/
отвлеченность
от разговора

обесценивание
состояния
больного и его
жалоб

В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

1

- Начинайте говорить после ПОЛНОГО выдоха

2

- Скажите себе «Агрессия относится не ко мне» «Я – компетентный специалист» «Я на своем месте» «Я выбираю не злиться», сконцентрируйтесь на собственном дыхании

3

- Обращайтесь по имени-отчеству и на «Вы» (к взрослым, подросткам)

4

- Дайте выговориться (гневная тирада не длится дольше 50-60 секунд), не вступайте в спор

5

- Используйте технику «Заезженная пластинка»: что бы ни говорил собеседник, раз за разом повторять свою точку зрения). Будьте дружелюбны, но твердо стойте на своих позициях

6

- Не забывайте: «Мне важно Вам помочь», «Пожалуйста», «Я Вас понимаю» и др.

7

- Предложите альтернативу «Либо мы сейчас тратим время на..., либо пробуем решить проблему вместе» (ситуация выбора)

8

- Сохраняйте спокойный уверенный тон