Приложение № 1

к приказу от 12.04.2018г. № 125

**Алгоритм бесконфликтного общения с пациентом (родственником пациента) провоцирующим конфликт**

**в ГУЗ «Барышская РБ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Алгоритм бесконфликтного общения с пациентом (родственником пациента) провоцирующим конфликт** | **Этап действий медицинского персонала при общении с пациентом (родственником пациента) провоцирующим конфликт** | |
| **Р Е Г И С Т Р А Т У Р А** | | | |
|  |  | Действие регистратора:   1. Поприветствовать пациента 2. Уточнить цель обращения 3. Принять документы 4. Уточнить необходимую информацию 5. Вернуть документы пациенту 6. Объяснить маршрут следования пациенту 7. Уточнить, остались ли вопросы/правильность понимания информации 8. Вежливо попрощаться с пациентом | |
| 1 | Как снизить риск конфликта?  Избегать конфликта, не принимать на себя негатив пациента, решить проблему. | 1. Извинитесь   *«Прошу прощения за неудобства», «Мне жаль…», «Извините…», «Я сожалею…».*   1. Войдите в положение пациента.   *«Я Вас понимаю, здесь есть чему огорчиться…», «Я бы на Вашем месте тоже…», «Меня бы тоже расстроила такая ситуация…».*   1. Возьмите на себя ответственность   *«Сделаю все возможное…», «Постараюсь Вам помочь…», «Я займусь Вашим вопросом…».*   1. Будьте готовы помочь.   *«Я могу предложить следующее…», «Буду держать Вас в курсе дела…».* | |
| Первые три шага помогают наладить контакт с пациентом, это психологический амортизатор. Медработник сглаживает конфликтную ситуацию, показывает пациенту, что его вопросом занимаются и готовы решить. Последний шаг – поиск вариантов решения | | | |
| 2 | Как сказать «НЕТ»? | *Пациент: «Я хочу получить свою медицинскую карту, чтобы посетить специалиста в другой клинике».*   1. *НЕТ, потому что/ так как… -* ***«Нет, я не могу, потому что*** *по закону медкарты – собственность медорганизации. Но Вы вправе получить выписку или снять копию».* 2. *ДА, конечно (несомненно), НО к сожалению…(к несчастью…) –* ***«Да, я бы ее представила Вам, но к сожалению не имею права*** *по закону медкарты – собственность медорганизации. Но Вы вправе получить выписку или снять копию».* 3. *ДА, с удовольствием (я согласен с Вами, понимаю…), и для этого (в связи с этим…) –* ***«Да, с удовольствием.*** *Вы**можете заказать выписку или снять копию медицинской карты. Но документ останется в медучреждении, этого требует закон».* | |
| 3 | Как улыбаться, чтобы не раздражать. | Широкая открытая улыбка уместна, когда вы хотите что-то продать или поделиться радостью. Но если у пациента острая проблема со здоровьем и он приходит в медучреждение, встречать его нужно более нейтрально | |
| **НЕПРАВИЛЬНО -** | **ПРАВИЛЬНО +** |
| Пациент: «*Мне бы к хирургу…»*  Медработник: «Добрый день! ))  Мы рады приветствовать Вас в нашем учреждении!)))» | Пациент: «*Мне бы к хирургу…»*  Медработник: «Здравствуйте.  Будьте добры, Ваш паспорт и полис». |
| Человек, который испытывает боль, может воспринять улыбку не как внимание к себе, а как признак веселья. Пациенту необходимы заботливое внимание, вежливость и сочувствие. Это должно читаться в поведении медработника.  В российском менталитете улыбка несовместима с серьезным делом. Это скорее признак легкомыслия, игривости, но не серьезного подхода. Улыбка из вежливости не принята это повод заподозрить собеседника в неискренности. Помните об этих правилах и используйте улыбку, если это уместно. | | | |
| 4 | Как обращаться к пациенту.  Регистраторы редко обращаются к пациентам по имени и отчеству – экономят время. Но если медработники используют этот прием, то это успокаивает пациента, он лучше слушает регистратора, чувствует заинтересованность | **НЕПРАВИЛЬНО** | **ПРАВИЛЬНО** |
| Пациент: *«Почему у Вас тут невозможно попасть на прием! Я записывался!»*  Медработник: *«Уважаемый потише, Вы не на базаре!»* | Пациент: *«Почему у Вас тут невозможно попасть на прием! Я записывался!»*  Медработник: *«Иван Иванович, я понимаю Вашу проблему, давайте посмотри, что можно сделать».* |
| В системе ценностей человека его имя занимает одно из самых высоких мест. Поэтому обращение по имени-отчеству снижает агрессию, налаживает контакт. Как выясняется, на это не нужно много времени. Прием экономит его. Поскольку конфликт быстрее решается. | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **НА ПРИЕМЕ У ВРАЧА, В ОТДЕЛЕНИИ СТАЦИОНАРА** | | |
| 1 | Слушайте внимательно и вы поймете, что стоит за агрессией. | За ней вполне может оказаться реальная проблема. Необходимо понять чувства пациента – в этом помогут не столько его слова, сколько тон голоса, интонации и жесты. Затем услышьте главную мысль в потоке, отделяя агрессивную форму от содержания, иначе собственные эмоции помешают адекватно воспринять ситуацию. Слушайте ЧТО говорит, а не КАК говорит. |
| 2 | Не поддавайтесь на провокации. | Агрессивный пациент ждет, что Вы ответите на его провокацию, вступив в словесную перепалку. Помните, что Вы сильнее в медицинских вопросах, а вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с пациентом. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится. |
| 3 | Не повторяйте за пациентом грубых слов. | Перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее пациент, тем более спокойнее реагируйте. Оставайтесь вежливы и корректны, но обязательно продолжайте проявлять интерес к медицинской проблеме пациента. Холодная корректность бесит агрессора так же, как и ответное хамство. |
| 4 | Не принимайте на свой счет. | Агрессия пациентов в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию. «Вы все перепутали!» означает, что «Мои анализы не пришли вовремя и кто в этом виноват, меня не интересует, но поскольку я говорю с Вами, то Вам меня слушать и справлять ситуацию»  Врач выступает в роли громоотвода, а не цели агрессии. |
| 5 | Обращайтесь к пациенту по имени. | Если пациент и слова не дает вставить – назовите его по имени+/- отчеству. Большинство прислушивается и Вы сможете озвучить свой ответ. «Помните, что для человека звук его имени – самый сладкий и самый важный звук в человеческой речи» (с) |
| 6 | Выразите сочувствие и понимание. | Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но без частностей. Не отделяйте себя от учреждения, в котором работаете, либо от коллег, даже если есть их вина. «Я понимаю Ваши чувства, но это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». |
| 7 | Согласитесь и принесите извинения. | Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности. Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти к решению вопроса. Будьте выше и лучше агрессора. |
| 8 | Возьмите перерыв при необходимости и по возможности. | Если чувствуете, что эмоции переполняют, то покиньте «поле боя», чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго. «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам, через минуту». |
| 9 | Предложите план действий. | После того, как Вы выслушали пациента и поняли, в чем заключается его проблема, изложите свои предложения четко и недвусмысленно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. |
| 10 | Заканчивайте свое предложение решения закрытым вопросом. | «Вас устраивает такой вариант?»  Это создает иллюзию выбора, при котором пациенту ничего не остается, как подтвердить Ваш. |
| **Конфликт врач-пациент: сопротивление пациента**  Среди типичных спорных ситуаций, возникающих на фоне конфликта врач-пациент, наиболее частой является отказ пациента по разным причинам выполнять назначения врача | | |
| 1 | Отказ от перемен, даже если они в дальнейшем окажутся переменами к лучшему. Пациенты находятся в стрессовом состоянии, все новое, необычное пугает их. Для некоторых пациентов состояние тревожности – привычное, они находятся в нем постоянно. | Пути решения: В таких ситуациях компетентность врача может ставиться пациентом под сомнение. Наиболее эффективный способ общения – демонстрация своего профессионализма, нужно четко и ясно описать больному график лечения, доказать его необходимость. Но ни в коем случае нельзя заставлять пациента бояться, испытывать страх за свое здоровье, он должен выйти из кабинета, уверенный в своем будущем выздоровлении, настроенный на улучшение своего здоровья как можно скорее. |
| 2 | Отказ от дополнительных денежных затрат. Причем этот отказ может не зависеть от материального положения больного, им не хочется тратить деньги именно на свое здоровье | Пути решения: Для эффективного взаимодействия с пациентом врачу не нужно обсуждать с пациентом сумму, которую придется заплатить за услуги. Гораздо важнее описать положительный эффект, который принесет лечение. Больной должен понимать, что медицинские услуги действительно необходимы ему для улучшения состояния здоровья, и их нельзя откладывать «на потом». |
| 3 | Отказ от медицинских процедур, ввиду того, что они не соответствуют каким – либо положениям больного | Пути решения: Врач должен понимать, что пациент, придя к нему, преследует не только цель выздороветь, улучшить свое состояние здоровья, но и удовлетворить некоторые другие свои потребности, которые тоже нельзя игнорировать. Для того чтобы понять, в чем нуждается пациент, достаточно просто внимательно к нему прислушаться в процессе общения. |
| 4 | Отказ, вызванный внутренним состоянием больного, его плохим настроением, душевными переживаниями | Пути решения: Проявление заботы и внимания – ключ к пациентам с такими проблемами. Избавление от лишних переживаний и стресса положительно скажется не только на взаимодействии врача с пациентом, но и на процессе выздоровления. |
| 5 | Отказ по причине уже пережитого отрицательного опыта | Пути решения: Задача врача – донести до пациента, что чем дольше он затягивает с решением проблемы из-за своей боязни, тем сложнее ему будет потом. Лучше как можно скорее снять все барьеры и преодолеть все страхи. Если случай непростой, и врач не может самостоятельно помочь разрешить психологические проблемы пациента, то лучше попросить помощи соответствующего специалиста – психолога. Конечно, пациент не забудет пережитый негативный опыт, но сможет по-новому оценить его. |