

**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
<b>РЕГИСТРАТУРА</b>		
		<p><u>Действие регистратора:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Поприветствовать пациента</li><li>2. Уточнить цель обращения</li><li>3. Принять документы</li><li>4. Уточнить необходимую информацию</li><li>5. Вернуть документы пациенту</li><li>6. Объяснить маршрут следования пациенту</li><li>7. Уточнить, остались ли вопросы/правильность понимания информации</li><li>8. Вежливо попрощаться с пациентом</li></ol>

1	<p>Как снизить риск конфликта? Избегать конфликта, не принимать на себя негатив пациента, решить проблему.</p>	<p>1. Извинитесь «<i>Прошу прощения за неудобства</i>», «<i>Мне жаль...</i>», «<i>Извините...</i>», «<i>Я сожалею...</i>».</p> <p>2. Войдите в положение пациента. «<i>Я Вас понимаю, здесь есть чему огорчиться...</i>», «<i>Я бы на Вашем месте тоже...</i>», «<i>Меня бы тоже расстроила такая ситуация...</i>».</p> <p>3. Возьмите на себя ответственность «<i>Сделаю все возможное...</i>», «<i>Постараюсь Вам помочь...</i>», «<i>Я займусь Вашим вопросом...</i>».</p> <p>4. Будьте готовы помочь. «<i>Я могу предложить следующее...</i>», «<i>Буду держать Вас в курсе дела...</i>».</p>
<p>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</p>		
2	<p>Как сказать «НЕТ»?</p>	<p><i>Пациент: «Я хочу получить свою медицинскую карту, чтобы посетить специалиста в другой клинике».</i></p> <p>1. <b>НЕТ</b>, потому что/ так как... - <b>«Нет, я не могу, потому что по закону медкарты – собственность медорганизации. Но Вы вправе получить выписку или снять копию».</b></p> <p>2. <b>ДА</b>, конечно (несомненно), <b>НО</b> к сожалению...(к несчастью...) – <b>«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».</b></p> <p>3. <b>ДА</b>, с удовольствием (я согласен с Вами, понимаю...), и для этого (в связи с этим...) – <b>«Да, с удовольствием. Вы можете заказать выписку или снять копию медицинской карты. Но документ останется в медучреждении, этого требует закон».</b></p>

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	
		<b>НЕПРАВИЛЬНО -</b>	<b>ПРАВИЛЬНО +</b>
		Пациент: <i>«Мне бы к хирургу...»</i> Медработник: <i>«Добрый день! )) Мы рады приветствовать Вас в нашем учреждении!))»</i>	Пациент: <i>«Мне бы к хирургу...»</i> Медработник: <i>«Здравствуйте. Будьте добры, Ваш паспорт и полис».</i>
<p>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.</p> <p>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.</p>			
4	<p>Как обращаться к пациенту.</p> <p>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</p>	<b>НЕПРАВИЛЬНО</b>	<b>ПРАВИЛЬНО</b>
		Пациент: <i>«Почему у Вас тут невозможно попасть на прием! Я записывался!»</i> Медработник: <i>«Уважаемый потише, Вы не на базаре!»</i>	Пациент: <i>«Почему у Вас тут невозможно попасть на прием! Я записывался!»</i> Медработник: <i>«Иван Иванович, я понимаю Вашу проблему, давайте посмотрим, что можно сделать».</i>
<p>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.</p>			

## 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 услышите 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	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
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	в нем постоянно.	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.