**Департамент здравоохранения Тюменской области**

**ГАУ ТО «Медицинский информационно-аналитический центр»**

**КОММУНИКАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ**

**В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТОРА И АДМИНИСТРАТОРА ПОЛИКЛИНИКИ**

**Тюмень, 2018**

Оглавление

[**КРАТКИЕ ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТОМ** 3](#_Toc513129623)

[**СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ** 4](#_Toc513129624)

[**СТАНДАРТЫ РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ** 5](#_Toc513129625)

[**ДЕВЯТЬ ПРИНЦИПОВ ОБЩЕНИЯ С КОНФЛИКТНЫМ ПАЦИЕНТОМ** 7](#_Toc513129626)

[**ЭТАПЫ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕННОСТЬ В «ТРУДНОЙ СИТУАЦИИ»** 10](#_Toc513129627)

[**СТАНДАРТ ОТКАЗА В ПРОСЬБЕ ПАЦИЕНТУ** 11](#_Toc513129628)

**КРАТКИЕ ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТОМ**

* + Не забудьте представиться пациенту
	+ Будьте вежливы, обращайтесь к пациенту на «Вы»
	+ При общении с пациентом смотрите на него, улыбайтесь и одобрительно кивайте
	+ Внимательно слушайте, позвольте пациенту высказаться
	+ Проявляйте сочувствие, искренний интерес и участие, будьте естественны
	+ Говорите внятно и доходчиво
	+ Пользуйтесь исключительно положительной интонацией вашего голоса
	+ Не раздражайтесь и не повышайте голос
	+ Не требуйте при разговоре с пациентом точной формулировки имен медперсонала, должностей или лекарств
	+ Не оценивайте поведение пациента как личное отношение к вам
	+ Не противоречьте и не спорьте с пациентом
	+ Согласуйте с пациентом последующие действия

Выражения, которых следует избегать при общении с пациентом:

«Я не знаю»

«Мы не сможем этого сделать»

«Вы должны...»

«Нет»

Формулировки должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...»

**СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ**

При установлении контакта с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

* представиться;
* в случае необходимости, узнать, как зовут пациента;
* беседовать, глядя на пациента;
* вести беседу приятным голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта;
* улыбаться.

При беседе с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

* задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
* до конца выслушивать ответы;
* сообщать необходимую пациенту информацию;
* следить за своими мимикой и жестами.

Пример алгоритма личного общения регистратора / администратора

Добрый день, регистратор Татьяна (администратор Мария Ивановна), чем я могу Вам помочь?

…

Как я могу к Вам обращаться?

….

(завершение разговора)

Остались ли у Вас вопросы?

Всего доброго!

**СТАНДАРТЫ РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ**

При разговоре по телефону регистратору /администратору необходимо следовать по следующей схеме:

* представиться;
* узнать, как зовут пациента, в случае необходимости;
* выслушать собеседника, определив суть вопроса или просьбы. Можно сформулировать эту суть и уточнить:

«Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы ….?»

При беседе с пациентом необходимо

* вести беседу приветливым тоном и голосом, Ваш голос –Ваша визитная карта;
* задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
* до конца выслушивать ответы;
* сообщать необходимую пациенту информацию;

Пример алгоритма общения регистратора/администратора по телефону

Добрый день, регистратор Татьяна (администратор Мария Ивановна), чем я могу Вам помочь?

…

Как я могу к Вам обращаться?

….

Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы ….?

…

…

(завершение разговора)

Остались ли у Вас вопросы?

Всего доброго!

|  |  |
| --- | --- |
| **Запрещенные фразы** | **Рекомендуемые фразы** |
| «Я не знаю» | «Одну минуту, я сейчас узнаю» |
| «Это не входит в мои обязанности» | «Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?» |
| «Ждите! Вы не видите, что я занят?» | «Извините за ожидание» |
| «Успокойтесь, не нервничайте» | «Прошу прощения, что мы Вас огорчили» |
| «Перезвоните мне…» | «Я обязательно Вам перезвоню, оставьте, пожалуйста, свой номер телефона» |
| «Нет, вы не правы!» | «Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?» |
| «Вы все равно ничего не поймете, ведь не медик» | «Возможно, Вы со своей точки зрения правы» |

**ДЕВЯТЬ ПРИНЦИПОВ ОБЩЕНИЯ С КОНФЛИКТНЫМ ПАЦИЕНТОМ**

1. **Слушайте внимательно, и вы поймете, что стоит за агрессией**

- постарайтесь услышать главную мысль, отделяя агрессивную форму от содержания. Слушайте, ЧТО говорит, а не КАК говорит. Покажите заинтересованность в решении вопроса. Помогите снять эмоциональную напряженность.

***Действие:*** *В случае неуправляемой агрессии увести пациента в отдельный кабинет и предложить сесть, продолжить беседу в более комфортной обстановке, предложить воду или чай. Внимательно выслушать. Главное в этот момент – не оценивать, прав пациент или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.*

**2. Не поддавайтесь на провокации**

- вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с пациентом. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится.

***Действие****: Молчать «активно». Важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как ее воспринимает пациент; нужно дать ему высказаться и выпустить негативные эмоции. Если сотрудники поликлиники вежливы и сдержанны, пациент быстро успокоится.*

**3. Не отвечайте грубостью на грубость**

- перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее пациент, тем более спокойно реагируйте.

***Действие****: По ходу рассказа пациента необходимо делать для себя отметки и записи.*

**4. Не принимайте на свой счет**

***Действие****: Всегда нужно помнить о своей профессиональной роли и не выходить за ее границы.*

**5. Выразите сочувствие и понимание**

Задача: Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но без частностей.

***Действие****: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.*

**6. Согласитесь, и принесите извинения**

Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти решению вопроса. Будьте выше и лучше агрессора.

Задача: Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности.

***Действие****: Извиниться за причиненные неудобства, дискомфорт, потраченное пациентом время. Если пациент высказывал конструктивную критику существующего порядка в поликлинике, следует поблагодарить его за информацию для размышления.*

1. **Возьмите перерыв по необходимости и по возможности**

Если чувствуете, что эмоции переполняют, покиньте кабинет, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго.

***Действие****: «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам через минуту», акцентируйте внимание на решении вопроса пациента.*

1. **Предложите план действий**

Изложите свои предложения чётко и понятно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. Сделайте из пациента союзника по выходу из сложившейся ситуации.

***Действие****: Если просьбы пациента вполне адекватны, законны и разумны, следует сообщить о тех шагах, которые в поликлинике собираются предпринять.*

1. **Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом**

«Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором пациенту ничего не остаётся, как подтвердить Ваш.

Задача: Взять координаты пациента, обязательно обозначить сроки решения, дату, когда перезвоните ему и сообщите о принятых мерах.

***Действие****: Если шаги по решению проблемы, конфликта неочевидны сразу, постараться успокоить пациента, выразив свое понимание его состояния и пообещать сообщить в течение определенного промежутка времени о принятых мерах (и обязательно необходимо сообщить!).*

| **Запрещенные фразы** | **Рекомендуемые фразы** |
| --- | --- |
| «Я **не знаю** когда, звоните каждый день после 14:00» | «В связи со сложившейся ситуацией давайте я запишу ваши данные, телефон и в такой-то срок позвоню вам…» |
| «Вас нет в регистре, **я не могу** записать…» | «Я предлагаю Вам записаться на прием к терапевту, при наличии показаний он запишет Вас на прием к узкому специалисту» |

# ЭТАПЫ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕННОСТЬ В «ТРУДНОЙ СИТУАЦИИ»

Необходимо:

- выслушивая пациента, показать свою заинтересованность в решении вопроса;

- помочь ему снять эмоциональное напряжение;

- сделать из пациента союзника по поиску выхода из сложившейся ситуации.

| **Этап** | **Содержание** | **Примеры** |
| --- | --- | --- |
| Адаптация к претензии пациента | Игнорируйте агрессию;Сделайте паузу;«Ничего личного» |  |
| Конкретизация, Уточнение ситуации | Переведите агрессию в нейтральное состояниеЗадайте вопросы на ориентациюПеремотайте пленку назад | «Что конкретно вы имеете в виду?»«Что конкретно вам не нравится?»«Верно ли я вас понял…»«Можно еще раз…»«Давайте уточним, в чем есть сложность…» |
| Признать истинность претензии | Признайте правоту пациента;Выкажите понимание чувств собеседника;Продемонстрируйте уважение и признание прав оппонента;Попросите о конструктивной критике;Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие. | «Да, все именно так и произошло»«Да, Вы правы…»«Я понимаю Вашу озабоченность…»«В чем Вы считаете, наша недоработка?...»«Да , здесь я с Вами полностью согласен…» |
| Предложить решениеВосстановить доверие Оперативность | Переключитесь на совместный анализ проблемы;Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение;Вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов | «Итак, проблема сводится …»«Что нужно изменить, чтобы…»«Почему бы не сделать…»«Вам больше подходит этот вариант или этот…»«Я готов сделать для решения этой ситуации…»«Я перезвоню Вам в течение получаса… » |

**СТАНДАРТ ОТКАЗА В ПРОСЬБЕ ПАЦИЕНТУ**

1. Никогда не начинайте ответ с «нет». Разговор по поводу отказа с пациентом всегда нужно начинать с «да».

…. «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы мы сейчас распечатали Вам карту».

1. Кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев.

…. «Однако без подписанного заявления на имя главного врача я это сделать не могу. Таковы правила фиксации обращений»

1. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».
2. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».

Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.