

**Департамент здравоохранения Тюменской области**  
**ГАУ ТО «Медицинский информационно-аналитический центр»**

**КОММУНИКАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ**  
**В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТОРА И**  
**АДМИНИСТРАТОРА ПОЛИКЛИНИКИ**

**Тюмень, 2018**

## Оглавление

<b>КРАТКИЕ ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТОМ .....</b>	<b>3</b>
<b>СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ .....</b>	<b>4</b>
<b>СТАНДАРТЫ РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ .....</b>	<b>5</b>
<b>ДЕВЯТЬ ПРИНЦИПОВ ОБЩЕНИЯ С КОНФЛИКТНЫМ ПАЦИЕНТОМ .....</b>	<b>7</b>
<b>ЭТАПЫ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕННОСТЬ В «ТРУДНОЙ СИТУАЦИИ» .....</b>	<b>11</b>
<b>СТАНДАРТ ОТКАЗА В ПРОСЬБЕ ПАЦИЕНТУ .....</b>	<b>12</b>

## 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»

Формулировка 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 частных.

*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.

#### **7. 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.



## 8. 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.

## 9. 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...»

Запрещенные фразы	Рекомендуемые фразы
«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 состояние Задайте вопросы на ориентацию Перемотайте 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 решение Восстановить 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».

2. 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»

3. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».

4. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».

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