

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

**В этом разделе указаны правила, которые помогут избежать конфликта*

Пунктуальность: Избегайте опозданий на работу, чтобы предотвратить задержки в приёме или проведении операций.

Опоздание пациента: Если пациент опоздал более чем на 15 минут, пригласите его в кабинет лично и объясните ограничения по времени, возникшие из-за опоздания. Предложите подождать свободного времени в приёме (если такое имеется), подойти в конце приёма или записаться на другой день. Дополнительные инструкции по данной ситуации приведены в регламенте.

Задержка по вине клиники: Если задержка в приёме превышает 15 минут из-за причин, связанных с клиникой, обязательно извинитесь перед пациентом и объясните, что произошло, например, из-за сложного случая с предыдущим пациентом.

Выяснение жалоб и целей: Обязательно уточните жалобы пациента и цель визита, чтобы в процессе консультации удовлетворить его основные потребности.

Не выполнение рекомендаций: Если при повторном визите выясняется, что пациент не следовал или неправильно следовал рекомендациям, не обвиняйте его. Вместо этого ещё раз разъясните необходимость и порядок выполнения рекомендаций.

План консультации: Сообщите пациенту о плане консультации: осмотр и диагностика, обсуждение результатов, ответы на вопросы и предоставление заключения. Это поможет избежать недопонимания.

Ответы на вопросы: Обеспечьте ответ на все вопросы пациента, включая те, что касаются стоимости лечения. Убедитесь, что пациент получил ответы на все вопросы. Если вопросов слишком много, предложите обсудить наиболее важные вопросы, оставив остальные для повторного приёма.

Дополнительные жалобы: Если у пациента есть жалобы, связанные с другими заболеваниями, обратитесь на это внимание и порекомендуйте консультацию у соответствующего специалиста. При возможности предоставьте полезные советы.

Документация перед операцией: Перед операцией сделайте фотографии выявленных изменений и обсудите с пациентом план лечения. Фото до и после могут быть важны для решения конфликтных ситуаций.

Признаки осложнений: Если во время операции или контрольного осмотра обнаружены признаки осложнений:

- Сообщите об этом пациенту спокойно и без преувеличений.

- Извинитесь кратко, например, «Извините, мне жаль, что это произошло», и укажите возможную причину.
- Обсудите с пациентом меры для исправления ситуации и назначьте необходимое лечение.
- Запланируйте контрольные осмотры через определённые интервалы времени.
- Уведомите руководство.
- При необходимости организуйте консилиум.
- Поддерживайте связь с пациентом до тех пор, пока он не подтвердит полное удовлетворение результатами проведённых мероприятий.

Меры по урегулированию конфликта

**В этом разделе указаны правила, которые помогут эффективно решить конфликтную ситуацию*

Перенос конфликта: Если конфликт возник в холле, следует оперативно перенести пациента в более уединённое место. Пригласите его в кабинет для личной беседы, чтобы избежать лишних свидетелей.

Представление и внимание: В кабинете представьтесь пациенту, уточните, как ему удобнее к вам обращаться. Предложите напитки, такие как кофе, чай или стакан воды, чтобы отвлечь его внимание от конфликта.

Активное слушание: Внимательно выслушайте пациента до конца, не перебивая. Подтвердите, что его мнение важно и заслуживает уважения. Сообщите, что как лечащий врач, так и администрация клиники заинтересованы в решении возникшей проблемы.

Выяснение потребностей: Используйте уточняющие вопросы, чтобы выяснить истинные потребности пациента и понять его представления о том, как можно разрешить конфликт.

План действий: Предложите конкретный план по разрешению конфликтной ситуации, чтобы пациент знал, какие шаги будут предприняты для её решения.

Оценка удовлетворённости: После решения проблемы свяжитесь с пациентом через некоторое время, чтобы убедиться, что он удовлетворён результатами. Напишите личное сообщение, чтобы узнать о его впечатлениях.

Организация консилиума: Если конфликт не удаётся разрешить самостоятельно, организуйте консилиум с участием заместителя главного врача или, в крайнем случае, директора клиники.

Запрещенные действия

Спорные темы: Не обсуждайте с пациентами спорные вопросы, такие как политика, религия и подобные темы, которые могут привести к конфликту.

Обвинения: Не обвиняйте пациента в невежестве или безграмотности.

Грубость: Избегайте грубого общения и разговора на повышенных тонах. Общайтесь с пациентами корректно и уважительно.

Игнорирование конфликтов: Не позволяйте конфликтам развиваться бесконтрольно. Постарайтесь оперативно и эффективно решить возникающие проблемы.

Отсутствие согласия: Не начинайте осмотр или обследование без предварительно подписанного согласия пациента (ИДС)

Рекомендации по общению с пациентами

Уважительное обращение: Относитесь к пациенту с уважением, обращаясь к нему по имени или по имени и отчеству, в зависимости от его предпочтений.

Информация о процедуре УЗИ: Если пациенту впервые проводят УЗИ вен нижних конечностей, объясните особенности процедуры: она выполняется в положении стоя, ноги от паховой складки и ниже должны быть полностью освобождены от одежды, и в процессе исследования может потребоваться компрессия пальцами или датчиком. Обследование следует проводить в медицинских перчатках.

Книга жалоб: В ряде случаев можно предложить пациенту книгу жалоб, если это уместно.

Разрешение споров: Если при выяснении претензий пациента станет ясно, что он неправ, предложите ему сохранить лицо, предложив компромисс: «Давайте извинимся друг перед другом, и считай, что конфликт исчерпан».

Агрессивное поведение: Если пациент начинает давить на доктора, угрожать или вести себя агрессивно, немедленно пригласите представителя администрации, второго врача или другого сотрудника клиники для поддержки.

Построение диалога: После выслушивания пациента и признания обоснованности его реакции избегайте использования союза «НО» в дальнейшем диалоге, чтобы не создавать дополнительного напряжения.

Документирование общения: Ведите документацию по общению с пациентом, включая текстовые сообщения и сохранение ответов, для обеспечения прозрачности и точности взаимодействия.