

# Памятка для медицинских работников. Правила работы медицинских работников (регистраторов) с пациентами.

## Карточка 1. Как снизить риск конфликта. Техника ASAP

### 1 Apologize – извинитесь



### 2 Sympathize – войдите в положение пациента



### 3 Accept responsibility – возьмите на себя ответственность



### 4 Prepare to help – будьте готовы помочь



Первые три шага помогают наладить контакт с пациентом, это психологический амортизатор. Медицинский работник сглаживает конфликтную ситуацию, показывает пациенту, что его вопросом занимаются и готовы решить. Последний шаг – поиск вариантов решения.

Участники тренинга, которые играют роль пациентов, отмечают, что техника ASAP помогает согласиться с доводами работника регистратуры. Общение становится более комфортным, они чувствуют внимание и индивидуальный подход. Те, кто играет роль медицинского работника, отмечают, что им тоже проще общаться с пациентом.

## Карточка 2. Как сказать «Нет». Техники отказа



ПАЦИЕНТ

Я хочу получить свою медкарту, чтобы посетить специалиста в другой клинике

**1**



Нет, я не могу, потому что по закону медкарты – собственность медорганизации. Но Вы вправе получить выписку или снять копию

НЕТ, потому что / так как...

**2**



Да, я бы ее предоставила Вам, но к сожалению не имею права. По закону медкарты – собственность медорганизации. Вы можете заказать выписку или снять копию

ДА, конечно (несомненно), НО к сожалению... (к несчастью...)

**3**



Да, с удовольствием. Вы можете заказать выписку или снять копию с медицинской карты. Но документ останется в медучреждении, этого требует закон

ДА, с удовольствием (я согласен с Вами, понимаю...), и для этого (в связи с этим....)

В некоторых медицинских организациях после тренингов ввели запрет на слово «Нет». Так избегают конфликтов и поддерживают конструктивную атмосферу.

### Карточка 3. Как улыбаться, чтобы не раздражать. Техника улыбки

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 медицинское учреждение, встречать его нужно более нейтрально.

Участники тренингов рассказывают, что у пациентов улыбка иногда вызывает агрессию.



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 медицинского работника.

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.

## Карточка 4. Как обращаться к пациенту. Техника персонализации

Регистраторы редко обращаются к пациентам по имени и отчеству – экономят время. Но если медицинские работники используют этот прием, участники-пациенты отмечают, что это их успокаивает, они лучше слушают регистратора, чувствуют заинтересованность.



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.