



Памятка для медицинских работников. Десять правил общения с пациентом.

1. Помните: для пациента каждый сотрудник – лицо медицинской организации. Создавайте позитивный имидж. Не говорите с пациентом о недостатках учреждения, не рассказывайте об ошибках и неудачах.

2. Относитесь к пациенту так, как хотите, чтобы относились к вам. Выстраивайте общение в позитивном ключе, проявляйте уважение. Общайтесь дружелюбно, вежливо и уверенно. К взрослым посетителям обращайтесь на «Вы».

3. Будьте внимательны к проблемам пациента. Старайтесь предугадать потребности, связанные с состоянием здоровья, давайте советы, как облегчить симптомы заболевания.

4. Обращайтесь: к нетерпеливым – терпеливо, стеснительным – заботливо, раздражительным – предупредительно, грубым – вежливо.

5. Если в работе с пациентом возникла проблема или накладка по вине другого сотрудника или подразделения, не комментируйте и никого не обвиняйте. Предложите конструктивное решение.

6. Не торопите пациента, не говорите, что у вас мало времени, не ссылайтесь на занятость и не заявляйте, что вашего внимания ожидают другие посетители.

7. Начинайте общение с согласия: «Да, я вас понимаю», а не отрицания: «Нет, мы не можем». Избегайте ответа «нет». Лучше используйте формулировки «Да, но...» или «Согласен, хотя...».

8. Применяйте фразы: «Мы готовы вам помочь», «Я могу вас понять», «Жаль, что у вас сложилось такое впечатление...», «Мы можем предложить вам...», «Извините, это...», «К сожалению, ...», «Мы ценим ваше время», «Мы не упустили что-то важное для вас?».

9. Не переносите на пациента свое плохое настроение, недовольство личной жизнью, социальной или профессиональной деятельностью.

10. Не принимайте обидные слова и агрессию на свой счет. Воспринимайте гнев как болезнь, помогите пациенту справиться со стрессом, будьте его союзником, а не противником. Не поддавайтесь на провокации. Нейтрализуйте напряженную ситуацию с помощью доброго слова, уместного юмора. Если ничего не помогает, возьмите тайм-аут.