

При першій зустрічі для неургентних пацієнтів

- Представтеся, вкажіть Ваше ім'я, професію і роль для пацієнта
- Запитайте ім'я пацієнта, яким чином звертатися
- Перед тим, як перейти до спілкування на медичну тему, поясніть пацієнтові мету вашого спілкування, що за чим буде відбуватись і що пацієнт може очікувати від візиту
- Надайте друковану інформацію про лікарню: якого ставлення може очікувати до себе пацієнт та очікування до гідного поводження пацієнтів у лікарні, внутрішні правила, план лікарні тощо.



Завжди

- Будьте доброзичливими та уважними
- Намагайтеся дивитися пацієнтам в очі, коли з ними спілкуєтесь
- Намагайтеся звертатися до пацієнтів на ім'я
- Намагайтеся спілкуватися з пацієнтом приватно, щоб сторонні люди не чули розмови
- Вислухайте пацієнта
- Поважайте цінності пацієнта
- Зважайте на фізичні та психосоціальні потреби пацієнтів
- Будьте спокійними у конфліктних ситуаціях



Приклад 1. Діалог в приймальному відділенні:

Приклад 1. Діалог в приймальному відділенні:

Черговий лікар: Доброго дня. Я доктор Кириченко, сьогодні я черговий лікар у приймальному відділенні. Як я можу до Вас звертатись?

Пацієнт: Мене звати Ніна Іванівна.

Черговий лікар: Ніно Іванівно, я зараз Вас огляну, з'ясую що Вас турбує. Наша лікарня приймає пацієнтів за скеруванням від сімейного лікаря, або пацієнти можуть самостійно звернутись якщо вони почуваються погано. Поки я буду займатись питаннями, які стосуються Вашого здоров'я, медсестра Бенюк заповнить всі документи. Потім ми разом з Вами вирішимо якими будуть наші наступні кроки. Чи є у Вас питання?

Ніна Іванівна: Мене дуже болить нога.

Черговий лікар: Давайте я огляну ногу, а Ви розкажіть як давно вона у Вас болить?

**Естетичні якості медичного працівника:
скромність, простота, акуратність, уміння створити затишну атмосферу.**

Коли Ви пояснюєте діагноз, процедуру чи лікування:

- Використовуйте зрозумілу мову, намагайтесь уникати професійних термінів
- Основні тези можна повторити декілька разів
- Заохочуйте пацієнта задавати уточнюючі запитання
- Враховуйте емоційно-психологічний стан пацієнта



Приклад 2. Конфліктні ситуації

Конфлікти з пацієнтами чи між працівниками неминучі, але завдяки спілкуванню більшість конфліктів можна уникнути.

Якщо вже конфлікт стався, інстинктова реакція для більшості людей – ігнорування конфлікту і перекладання вини на іншу сторону. Проте, набагато продуктивніше для обох сторін – розв'язати конфлікт.

Поведінка, яка загострює конфлікт

Наполягати, що лише ви праві. Ми всі хочемо вірити, що наша точка зору єдиноправильна. Проте, у пацієнта можуть бути свої переконання і нашу точку зору він чи вона не зобов'язані визнавати.

Звинувачувати пацієнта. Скарги на пацієнта лише накручує Вас на продовження конфлікту.

Ігнорування. Якщо Ви зтіхаєте, закочуєте очі чи прокручуєте в голові те, що збираєтесь сказати – Ви не слухаєте пацієнта, а збираєтесь продовжувати суперечку.

НІ В ЯКОМУ РАЗІ:

- Не грубіть**
- Не підвищуйте голос**
- Не знецінюйте**
- Не ігноруйте**
- Не звинувачуйте**

Поведінка, яка допоможе вирішити конфлікт

Слухайте. Дайте пацієнтові можливість розповісти про свою точку зору.

Визнайте, що почуття чи думки пацієнта цінні. Ви не мусите з ними погоджуватись, але скажіть, що Ви почули пацієнта і розумієте його точку зору.

Візьміть відповідальність. Почніть ваше наступне речення до пацієнта з Я, а не з Ви.

Виконати. Поясніть пацієнтові, що можна зробити у ситуації, що склалась, які є альтернативні варіанти розвитку подій. Тоді спільно погодьте наступні кроки.

