

Как эффективно общаться с пациентом

За 1 час разберем:



- ✓ Понимание и доверие: как общаться с пациентом, чтобы он следовал рекомендациям
- ✓ Три слагаемых успешной коммуникации: лечение, общение, сервис
- ✓ Как отвечать на претензии пациента
- ✓ Что приводит к конфликтам и как их избежать
- ✓ Как врачу получать позитивные отзывы



Понимание и доверие



Как общаться
с пациентом, чтобы он
следовал рекомендациям



Основная причина недоверия и непонимания- когнитивное искажение



Пациенты не знают,
что на самом деле чувствуют
и чем рискуют врачи при лечении

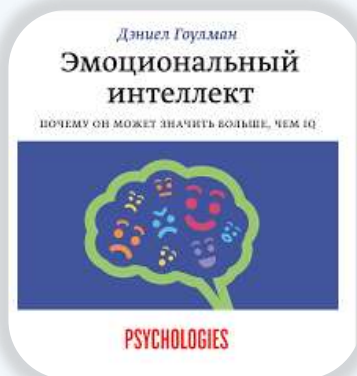
Врачи часто думают, что
пациенты понимают, что врач
имеет в виду, как он загружен
и что он чувствует

Audiatur et altera pars

Как мы принимаем решение доверять



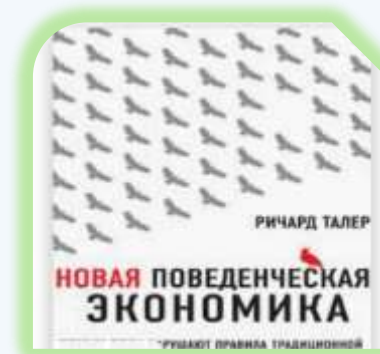
Д. Гоулман
Основоположник
эмоционального
интеллекта 1995г



Д. Канеман
Нобелевская
премия в 2002 г



Р. Талер
Нобелевская
премия в 2017 г



Причины недоверия со стороны пациента



Задеты чувства пациента



Врач перебивает пациента
на 18 секунде* :

«Извольте отвечать только
на вопросы!
Не разговаривать!» (с)



Пациент не понимает того,
что говорит врач:
«Доктор столько умных
слов наговорил, что я
ничего не понял»



Отсутствие обращения
по имени. Невнимание
со стороны врача. :

«Больной, нечего
спрашивать, в выписке все
написано!»

Основная причина недоверия пациентов - дефицит



Дефицит информации

пациент: « Что со мной случилось?
Что со мной будут делать? Когда станет легче?»
«Почему врач мне не смотрит в глаза?»



Дефицит информации по поводу 3-х «не»:

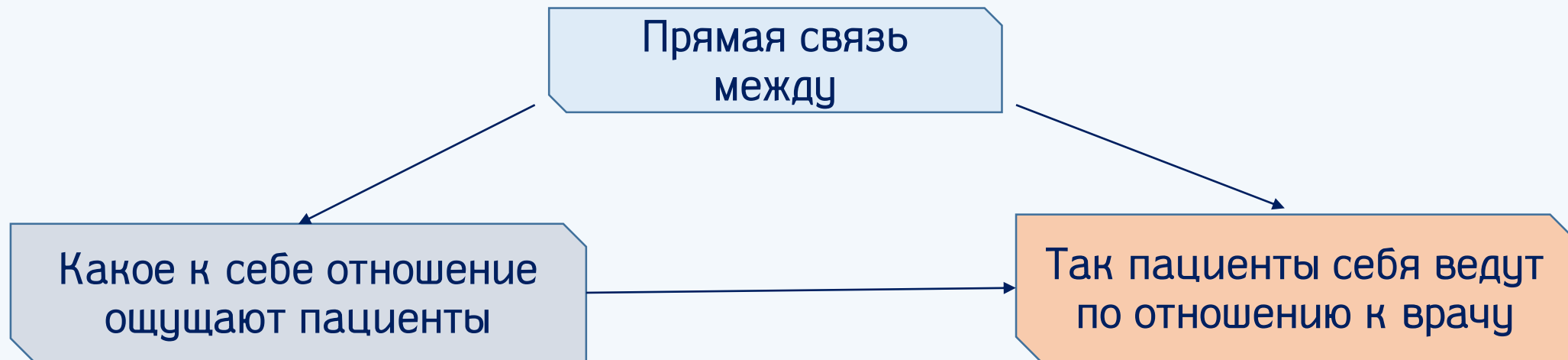
- ✓ Не больно
- ✓ Не страшно
- ✓ Не стыдно



Дефицит внимания со стороны врача:

пациент: «Моя судьба никого не волнует((»

Негативное отношение пациентов – это реакция на предыдущие события



Если пациенты чувствуют хорошее отношение,



То вероятность претензий минимальна

Причины недоверия со стороны врача



Претензии пациентов:
«Лечите меня так, как я хочу, но, чтобы помогло!»

**Задеты чувства
врача**



**Врач не чувствует себя
защищенным:**
«Вы врач и клятву давали!»



**Врач чувствует
несправедливое к себе
отношение:**
Главный врач: «Его Величество
пациент!»
Гл. врач кричит на врачей.
У врачей мало времени*
и ресурсов

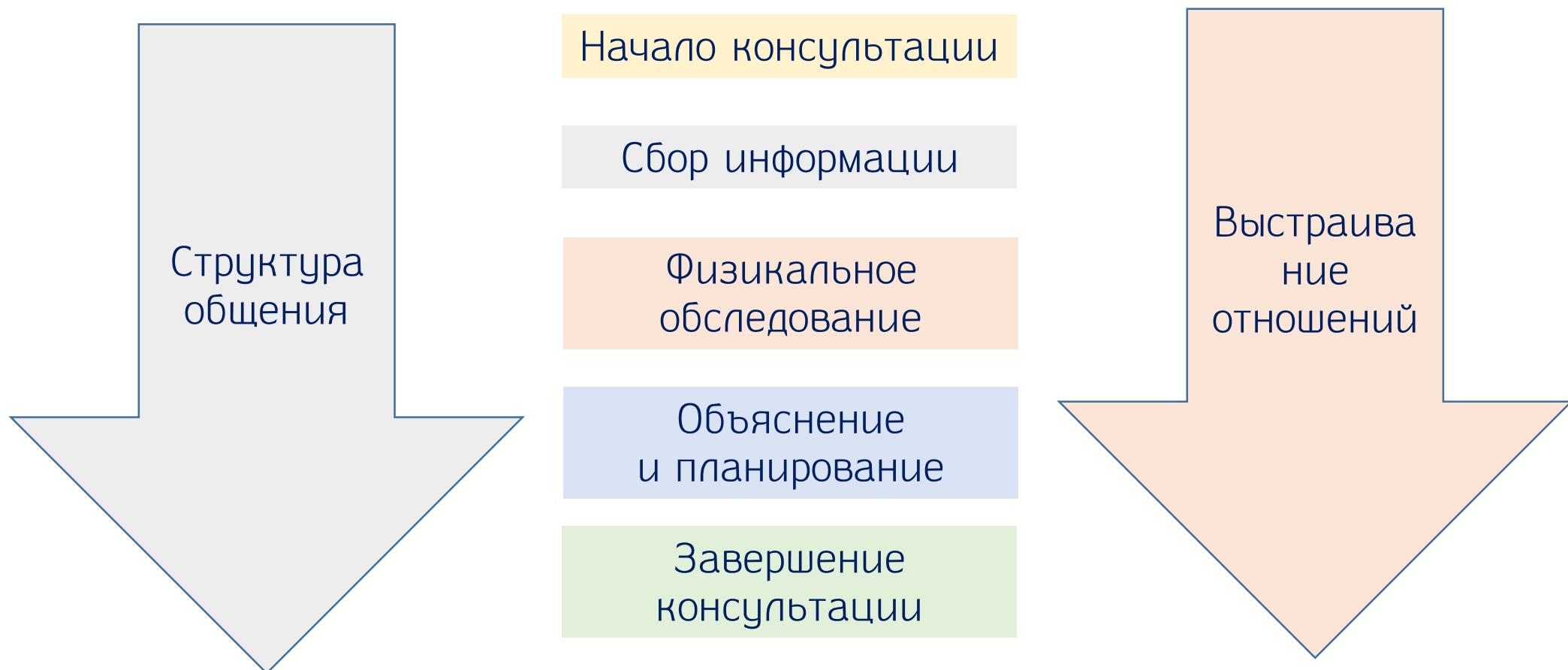


«Есть ли у Вас план, мистер Фикс?
Да, у меня всегда есть план»





План – структура коммуникации: Калгари-Кембриджская модель общения*





Начало общения



Шаг коммуникации

Начало.
«Контракт на лечение»

Цель

Создание доверительной
атмосферы

На практике

Приветствие. Представление.
Обращение по имени-отчеству,
на «Вы»

Контракт на лечение:

«Для меня главная цель – помочь
Вам. Для этого важно задать
вопросы. Хорошо?»



Сбор информации и физикальное обследование

Шаг коммуникации



Цель



На практике



Сбор анамнеза

Получение необходимой информации

Управление беседой, вопросы:

Открытые, чтобы получить информацию

Закрытые, чтобы пациент не отвлекался

Открытые и закрытые опросы вопросы:

«С чем сегодня пришли?»

«Как Вы хотели, чтобы мы построили беседу?»

«У Вас еще есть жалобы?»

Уточнение с использованием «цитат» пациента:

«Вы говорили, что...» «Если я Вас правильно поняла, то...»

Объяснение плана лечения и обследования



Шаг коммуникации



Объяснение плана
обследования и
лечения

Цель

Укрепление доверия
Создание приверженности
к лечению

На практике

Понятный язык - объяснение значения
медицинских терминов:

1. У Вас диагноз... (ИБС, Стенокардия
ФК II НК 1). Это значит, что сердцу
тяжело работать из-за нехватки
кислорода, сосуды сужены...

2. Вам необходимо обследоваться

3. Принимать препараты

Примеры успешного лечения подобного
заболевания.

Завершение беседы



Шаг коммуникации

Цель

На практике



Завершение беседы



Проверить понимание пациентом плана обследования, лечения.

Воодушевить пациента,
Убедить его взять часть ответственности на себя.

Назначить дату следующего визита



«Мне важно убедиться, что Вы поняли меня правильно. От этого зависит успех лечения.

Пожалуйста, кратко повторите, какие препараты и как будете принимать.

Какое обследование Вам нужно пройти?

От того, как Вы соблюдаете мои назначения во многом будет зависеть результат лечения.

Мы с Вами встречаемся (дата).

Договорились?»



Почему врачи не используют Калгари-Кембриджскую модель общения?



Этому не учат в медицинских вузах и на ФУВах, на рабочем месте. Принята патерналистская модель общения



Дефицит времени и сил у врача на приеме



Такой формат общения не требуют руководители, нет стандартов общения нет премий, нет одобрения в коллективе,

Компоненты профессионализма врача



Цель врача –
обеспечить
пациенту
наилучший
клинический
результат





Что такое медицинский сервис на самом деле

Это умение общаться так, чтобы пациент доверился
и при этом врач мог чувствовать себя достойно



Что входит сервис



Отсутствие очередей



Просторное и чистое помещение, отсутствие духоты, бесплатные услуги: питьевая вода в кулерах, бахилы



Вежливое обращение



Учет мнения пациентов при принятии решений. Партнерский диалог

Работа с претензиями на врачебном приеме



«Ваше лечение мне
не помогает»

«Это дорого»,

«Лечите меня так, как я хочу,
но чтобы помогло»



Претензия

Это требование пациента
к медицинской организации (врачу)
по устранению нарушений исполнения
обязательства на досудебном этапе*

*«О защите прав потребителей» №2300-1
от 07.02.1992. (ред. от 18.07.2019 г.)

Виды претензий



Претензия

Возражение



«Ваше лечение мне
не помогает»

Возражение



«Это дорого!»

Требование



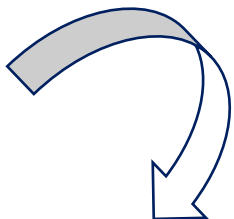
«Лечите меня так, как я
хочу, но, чтобы помогло!»



Алгоритм работы с претензией «Мне Ваше лечение не помогает»



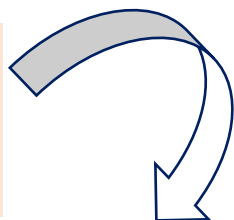
Берем себя в руки
и слушаем пациента



А правда ли это? **поймите** - возражения направлены не на Вас лично, а относятся к сложившейся ситуации



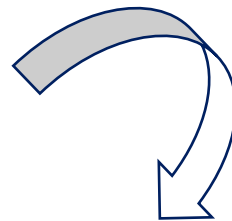
Признаем право
на эмоции-
комплимент претензии



Ваши слова настолько серьезны, что важно разобраться!



Задаем вопрос, чтобы
понять суть претензии



Расскажите, что случилось?



Выслушиваем ответ,
представляем свои аргументы
и договариваемся

Так, я вас поняла. Значит, вы почувствовали..., когда принимали препарат X, это связано с ...



Алгоритм при работе с разными претензиями один

Важно:

1. Успокоиться самому
2. Успокоить пациента – сделать комплимент претензии
3. Задать вопросы, чтобы понять суть претензии
4. Выслушать
5. Подобрать подходящие аргументы
6. Задать вопрос: проверить понимание

«Лечите меня так, как я хочу, но, чтобы помогло»



Используем Сократовский метод:
задаем 4 вида



Вопросы о приоритетах: Что для Вас важнее всего в лечении?



Вопросы о будущем: Что будет, если Ваш вариант лечения не поможет?



Вопросы - сравнения: Чем отличается этот вариант лечения от предложенного Вами?



Вопросы о чувствах: Как Вы себя будете чувствовать, если Ваш вариант лечения не поможет?

Конфликты

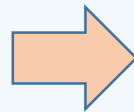


Урегулирование
и профилактика



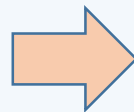
2 примера начала конфликта: «Я буду на Вас жаловаться главному врачу!»*

«Меня, девушку 25 лет, врач спросила:
Сколько беременностей! Что она обо мне
думает?!»



Врач собирала анамнез по правилам.
Пациентка подумала, что
ее хотели оскорбить

«Если у Вас была настоящая проблема
с венами, Вы бы сейчас орали и не давали
мне УЗИ сделать»



Врач хотел объяснить, что ничего
страшного нет.
Пациент думает, что
его считают симулянтom

Если конфликт в виде скандала, то



Меняем место: предлагаем пройти в другой кабинет



Меняем человека: приглашаем другого врача



Меняем остановку: предлагаем кофе, при необходимости жалобную книгу



Даем остыть (10-15 минут). Разъясняем последствия: «Если будете продолжать оскорблять меня, то я буду вынуждена прекратить разговор»



Помогаем агрессору сохранить лицо: «Если мы извинимся друг перед другом, то можно считать конфликт исчерпанным»

Жалобная книга. В чем польза?



1. Позволяет «выпустить пар» у пациентов с претензией, конфликтом до жалобы в вышестоящие инстанции
2. Помогает собрать информацию о зонах развития клиники
3. Превратить жалобы в позитив:



яркая позитивная обложка книги - приятно взять в руки
логотип клиники, отделения – приверженность к бренду клиники
разноцветные радостные ручки, стикеры в виде эмоций – хочется
смягчить жалобу



Профилактика конфликта на уровне общения



«Спокойствие, только спокойствие!» Доброжелательное выражение лица



Зрительный контакт



Темп и тон речи



Уточнение: на одной ли волне



Использование местоимения «мы»



Фокус на собеседнике

Профилактика конфликта: посмотреть на ситуацию глазами пациента



Непонятна тяжесть заболевания, когда ждать результат, как он будет выглядеть, **непонятно что и зачем** говорит и назначает врач

Барьеры в коммуникации: говорят одно, а слышится другое.

15 % потери информации даже при внимательном слушании



Боязнь боли и осложнений. Нет веры в благоприятный исход



(По мнению пациента)

Равнодушное отношение врача.

Отсутствие заинтересованности в судьбе пациента.

Профилактика конфликта на медицинском уровне



- ⌂ Выполняем свои профессиональные обязанности согласно стандартам клиники
- ⌂ Объясняем пациентам диагноз, план лечения, возможные осложнения
- ⌂ Проверяем, как мед. сестры выполняют врачебные назначения
- ⌂ Обращаемся при необходимости за помощью к коллегам

Профилактика конфликта на уровне руководителя клиники

- ⌂ Создаем понятные и прозрачные правила работы и поведения в клинике
- ⌄ Обсуждаем правила с сотрудниками и, чтобы сотрудники подписали, понимали зачем эти правила
- ⌂ Следуем этим правилам сами
- ⌄ Относимся к сотрудникам уважительно и справедливо



Как врачу получать позитивные отзывы



Создание для врачей, сотрудников клиники условий, где хочется работать

- ⌂ Достаточно времени на приеме
- ⌂ Достаточно ресурсов: лекарственных препаратов, оборудование
- ⌂ Обучение
- ⌂ Справедливые награды, открытое обсуждение с коллегами и руководством, что можно улучшить в работе



Что делать врачу, чтобы получать позитивные ОТЗЫВЫ



- ❖ Цель: наилучший клинический результат
- ❖ Создание доверительных отношений с пациентом: приветствие, представление, объяснение правил беседы, лицо, речь
- ❖ Обеспечение двусторонней коммуникации вопрос-ответ-
- ❖ Разъяснение диагноза и лечения – обратная связь
- ❖ Заключение соглашения

Сбор обратной связи от пациентов в клинике

Шкала Лайкерта

Полностью не согласен Полностью согласен

-5 ● ● ● ● ● +5

Оцените, пожалуйста, качество работы нашей клиники

Дорогие услуги	●	●	●	●	●	Доступные по цене услуги
Некомфортно на приеме у врача	●	●	●	●	●	Комфортно на приеме у врача
Долго ждал в очереди к врачу	●	●	●	●	●	Меня принял врач вовремя



Спасибо за внимание!

Буду рада ответить на вопросы

Сайт www.practicaprodazh.com

Email department@practicapodazh.com



https://www.facebook.com/groups/947268362273846/?ref=group_header



Med.Practice.Management