

# 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

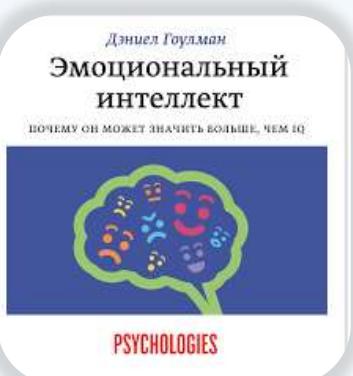
**Audiatur et altera pars**



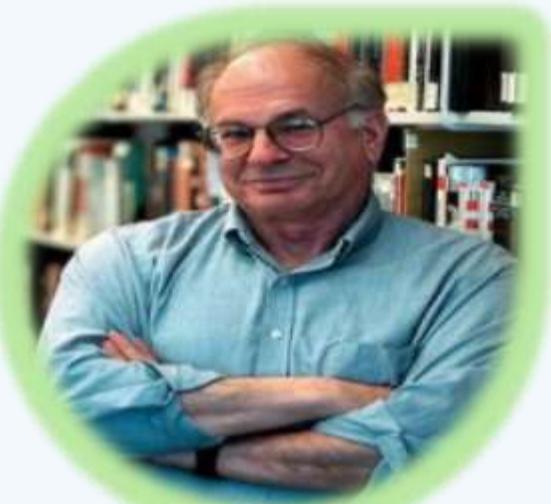
# Как мы принимаем решение доверять



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



Врач перебивает пациента на 18 секунде\* :

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

## Задеты чувства пациента



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!»

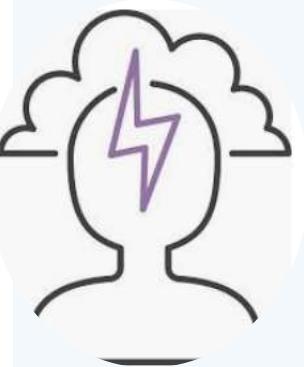


# Основная причина недоверия пациентов - дефицит



## 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 З-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!»

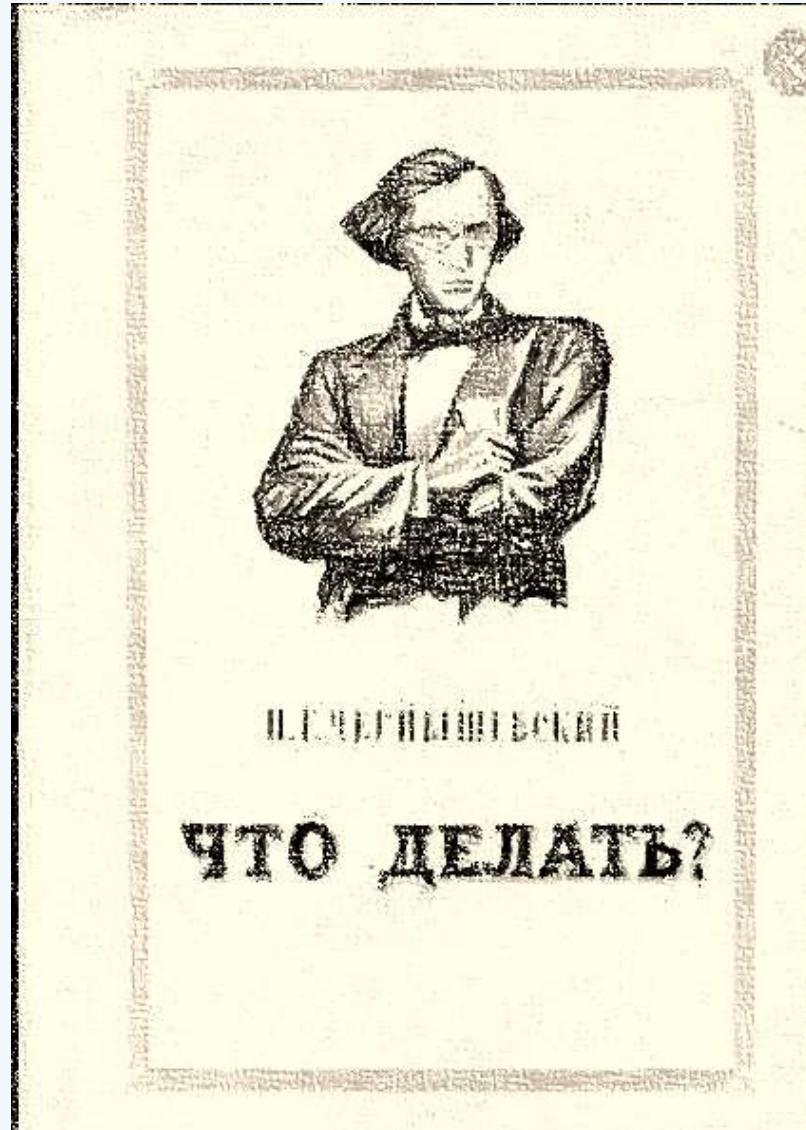
## Задеты чувства врача



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



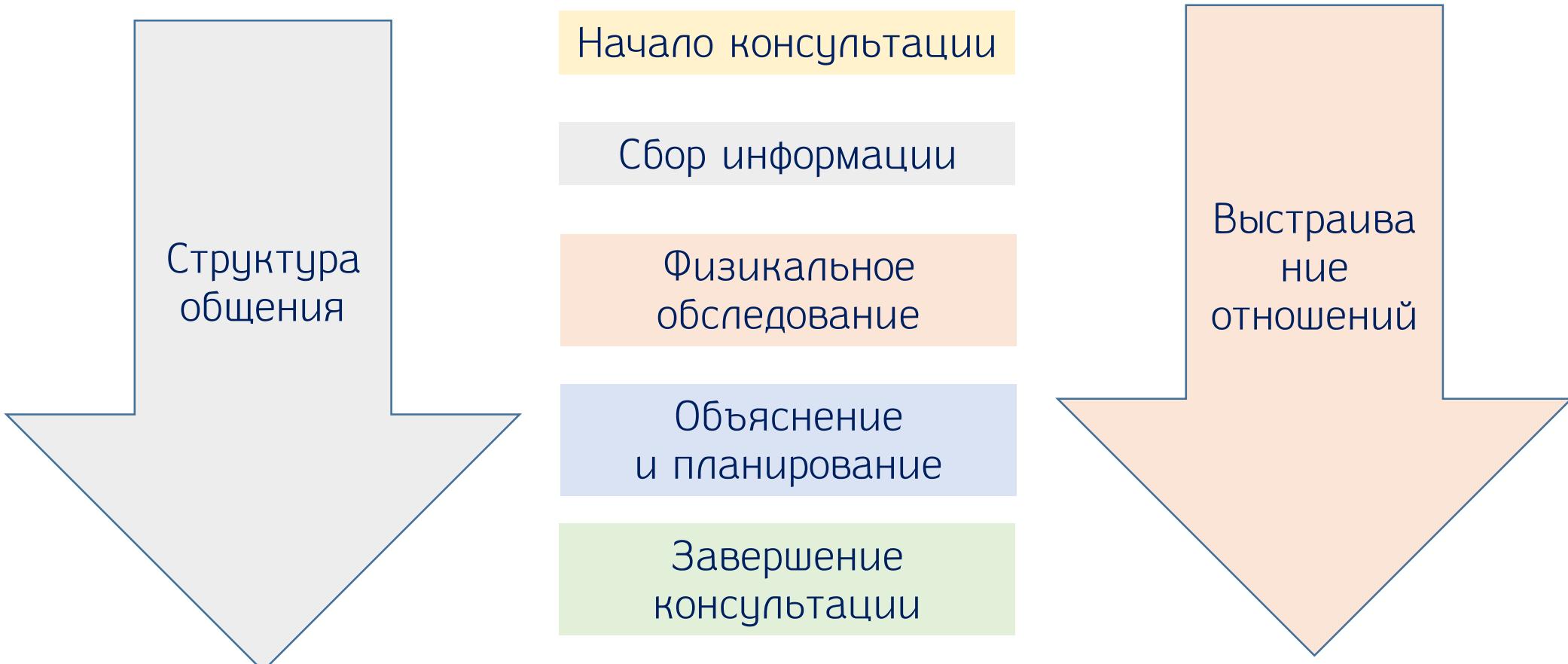
**Врач чувствует  
несправедливое к себе  
отношение:**  
Главный врач: «Его Величество  
пациент!»  
Гл. врач кричит на врачей.  
У врачей мало времени\*  
и ресурсов



«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



Сбор анамнеза

## Цель

Получение необходимой информации

Управление беседой,  
вопросы:

**Открытые**, чтобы  
получить информацию

**Закрытые**, чтобы пациент  
не отвлекался

## На практике

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



Завершение беседы



## Цель

Проверить понимание пациентом плана обследования, лечения.  
Воодушевить пациента,  
Убедить его взять часть ответственности на себя.  
Назначить дату следующего визита



## На практике

«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



Медицинские  
знания

Профессионализм  
врача



Медицинские  
навыки



Навыки  
общения  
с пациентами



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



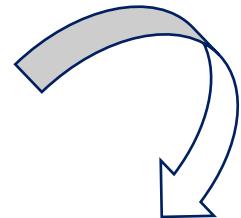
«Лечите меня так, как я  
хочу, но, чтобы помогло!»



# Алгоритм работы с претензией «Мне Ваше лечение не помогает»



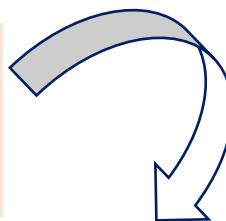
Берем себя в руки  
и слушаем пациента



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



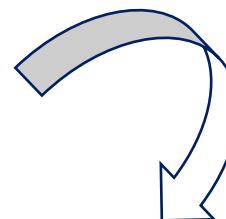
Признаем право  
на эмоции-  
комплимент претензии



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

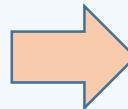


Урегулирование  
и профилактика



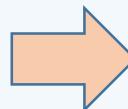
## 2 примера начала конфликта: «Я буду на Вас жаловаться главному врачу!»\*

«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 симулянтом



# 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»

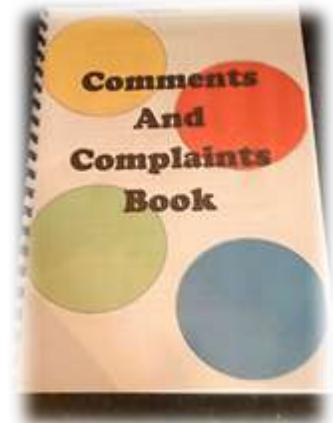
# Жалобная книга. В чем польза?



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 Лайкера

Полностью не согласен

-5

Полностью согласен

+ 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](http://www.practicaprodazh.com)

Email [department@practicapodazh.com](mailto:department@practicapodazh.com)



[https://www.facebook.com/groups/947268362273846/?ref=group\\_header](https://www.facebook.com/groups/947268362273846/?ref=group_header)



Med.Practice.Management