

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Любая профессия, связанная с постоянным общением с разными людьми, требует компетентного поведения в конфликтных ситуациях. Конфликтные ситуации с непосредственным участием медицинской сестры могут возникать по всему спектру профессионального общения. Это могут быть конфликты с пациентами или их родственниками, врачом, с младшими коллегами или руководством.

Одной из задач регистратуры является координация деятельности медицинского учреждения, в силу чего возникает масса условий, содержащих объективные и субъективные противоречия. Конструктивное преодоление подобных противоречий, иными словами профилактика конфликтов, входит в профессиональные задачи медицинских регистраторов. Медицинские регистраторы – первые сотрудники, кто встречает пациентов в поликлинике. От их профессионализма во многом зависит удовлетворенность пациентом пребыванием в поликлинике, создает атмосферу дальнейшего взаимодействия с медицинскими работниками и влияет на приверженность пациента данной медицинской организации. Умение общаться с посетителями поликлиники без конфликтов – необходимое требование к профессиональной компетентности медицинских регистраторов. В этом заключается актуальность темы работы.

Целью данной работы было изучить причины конфликтов с пациентами взрослой поликлиники ГБУЗ МО «Михневская районная больница», проанализировать их, а также составить практико-ориентированные рекомендации по снижению числа конфликтов.

Объектом исследования являлись конфликты в медицинских организациях.

Предметом исследования были конфликты, возникающие в регистратуре взрослой поликлиники ГБУЗ МО «Михневская районная больница».

В ходе выполнения работы была изучена научная литература по проблеме конфликтов, рассмотрено понятие «конфликт», виды, функции конфликтов, основные причины, стратегии разрешения конфликтов. Было проведено изучение удовлетворенности пациентов Михневской поликлиники работой регистратуры, для чего проведено анкетирование 32 пациентов. Также были рассмотрены имеющиеся жалобы на работу регистратуры. Проведен подробный анализ одного из конфликтов.

В итоге было выявлено, что количество жалоб незначительное, составляет всего два обращения в течение 2016 года. Обе жалобы рассмотрены на собраниях коллектива, предприняты меры по исправлению ситуаций.

Большинство посетителей поликлиники демонстрируют удовлетворенность работой регистратуры. Невысокий уровень удовлетворенности показала небольшая часть пациентов. В основном это связано с организацией деятельности регистратуры. В меньшей степени – с непосредственной деятельностью медицинских регистраторов. В связи с этим можно сделать вывод об эффективности работы с персоналом регистратуры и о необходимости дальнейшего совершенствования мер по улучшению организации деятельности медицинского учреждения в целом.

В работе представлены меры, направленные на профилактику конфликтов и на улучшение деятельности регистратуры. В частности, даны алгоритмы действий персонала в некоторых сложных ситуациях профессионального общения, предложены памятки для медицинских работников. В этом заключается практическая значимость выполненной работы.

Таким образом, цель работы достигнута.