

Общение по телефону:

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
Как переспросить	
<i>Что?! Я не поняла.</i>	<i>Я Вас не расслышала</i>
<i>Говорите громче</i>	<i>Извините, повторите, пожалуйста</i>
Ответ об отсутствии специалиста, времени для записи	
<i>Ортопеда нет (повесили трубку)</i>	<i>К сожалению, ортопед сегодня не работает. Вам будет удобно прийти в понедельник?</i>
<i>Все занято</i>	<i>К сожалению, на 15.00. у терапевта есть запись. А в 16.30 вам удобно?</i>
Вам необходимо зафиксировать информацию в сознании пациента и в своей документации	
<i>Вы записаны, приходите</i>	<i>Вы записаны к хирургу в субботу 12 апреля на 14.30.</i>
Вам необходимо срочно прервать разговор	
<i>Ждите</i>	<i>Подождите, пожалуйста, пока я отвечу на другой звонок?</i>
Вам задали вопрос, на который Вы не знаете ответа	
<i>Я не знаю. Я не в курсе. Понятия не имею</i>	<i>Подождите, пожалуйста, я сейчас уточню (ваше отсутствие должно быть не более 2 минут)</i>
	<i>Хороший вопрос.... я уточню для Вас</i>
Вам нужно подсказать, что пациент должен сделать	
<i>Так не получится. Вы должны... Вам нужно... Делайте, как хотите....</i>	<i>Для вас имеет смысл сначала записаться на УЗИ, а потом с результатами идти к специалисту</i>
	<i>Лучше всего Вам ...</i>

Самое важное в общении—уметь слушать. Слушать больше, чем слышать!



Алгоритм действий и вербального поведения медицинского регистратора при входящих телефонных звонках

- 1) Поприветствовать, представиться, выразить готовность к телефонному разговору («Здравствуйте, регистратура ... , имя, отчество, я Вас слушаю»).
- 2) Выслушать собеседника, зафиксировать основные моменты и повторять ключевые фразы, задавать уточняющие вопросы.
- 3) При неясности вопроса собеседника, уточнить информацию.
- 4) Предоставить информацию и ответить на вопрос.
- 5) Уточнить удовлетворенность полученной информацией («Я ответила на Ваш вопрос?»).
- 6) Попрощаться, завершить разговор позитивно («До свидания, всего доброго»).

Правильно сформулированный вопрос – ключевой элемент в общении с пациентами.

Тип вопросов	Как это сделать?
Открытые вопросы позволяют: Овладеть и удерживать инициативу Получить максимум информации Разговорить, убедить клиента	Используются в начале общения. Начинайте с вводных слов: Как? Что? Почему? Каким образом? При каких условиях? «К какому специалисту Вы хотите записаться?»
Закрытые вопросы позволяют: Подтвердить полученную информацию Добиться определенности от клиента Уточнить слова пациента Зафиксировать ответственность и слова пациента	Используются обычно для уточнения или в конце разговора «Вам уже исполнилось 39 лет?» «Вам необходимо перенести прием на 16.30 вместо 12.00?»
Альтернативные вопросы позволяют: Перевести разговор в новое русло Добиться большей определенности Предоставить выбор из заготовленных альтернатив	Задаем вопросы с несколькими вариантами ответов, используя перечисления, союзы и/или «Вас записать на утренний прием в четверг или на 16.00 в субботу?»

Чтобы получить максимально подробную информацию от пациента, задавайте **открытые** вопросы. Если вас устраивают короткие ответы вроде «да» или «нет», достаточно **закрытых** вопросов.

Самая главная формула успеха — знание, как обращаться с людьми.
Теодор Рузвельт

Медицинскому регистратору советы психолога



ГБОУ СПО
«Московский областной медицинский колледж №2»

2015

составители: Козлова Т.В., Петросян С.Э.

Профессиональное поведение медицинского регистратора при взаимодействии с пациентом

Цель: установление контакта с пациентом для развития конструктивно-деловых отношений.

- 1) Иметь опрятный внешний вид. Быть одетым в белый халат с бейджем. Иметь конструктивно-деловой настрой.
- 2) Поприветствовать пациента.
- 3) Внимательно выслушивать, проявлять готовность к решению вопроса, при необходимости оказывать поддержку.
- 4) На протяжении разговора сохранять доброжелательный тон.
- 5) Уметь контролировать эмоции в целях недопущения проблемных и конфликтных ситуаций.
- 6) Уточнить информацию для правильного ответа.
- 7) Фиксировать ключевые моменты разговора письменно, повторять ключевые фразы собеседника.
- 8) На основании предоставленных документов внимательно и грамотно оформлять медицинскую документацию, проверить правильность оформления.
- 9) При отсутствии необходимой информации для ответа пациенту, обратиться за помощью к компетентному лицу.
- 10) Объяснить пациенту, как пройти в соответствующий кабинет и кому передать документы.
- 11) Принимать пациентов строго в порядке очереди. В случае, если состояние пациента внезапно ухудшается, принять его вне очереди. Особенно чутко относиться к беременным женщинам, инвалидам, пожилым.
- 12) При поступлении телефонного звонка во время оформления, извиниться и ответить на звонок.
- 13) При возникновении напряженной, конфликтной ситуации срочно пригласить заведующего регистратурой, отделением.
- 14) Попрощаться, выразив наилучшие пожелания.

Правильное использование языка тела и жестов поможет вселить в пациента уверенность в себе.



Алгоритм "я-высказывания"

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»)
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).



Формула

Ситуация + Я - чувство + Объяснение

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
Вы меня, что не слышите?!	Когда меня резко перебивают, я могу упустить важные пункты, ошибиться. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю, и очередь сразу начнет двигаться быстрее.
Не хамите!	Когда мне грубят, я нервничаю и могу допустить ошибки. Вы могли бы относиться уважительнее к сотрудникам ЦРБ. В свою очередь, постараюсь быть более терпимой, и Вы скорее попадете к врачу.

Недопустимое поведение



- 1) Пользоваться сотовыми телефонами во время работы.
- 2) Отвлекаться во время работы (жевать, слушать музыку через наушники, разговаривать с сотрудниками на другие темы).
- 3) Давать недостоверную, непроверенную информацию пациенту.
- 4) Оставлять вопрос пациента без ответа.
- 5) Не поднимать трубку телефона.
- 6) Вести разговор раздраженно, проявлять недовольство, пренебрежение, снисходительность по отношению к пациентам, допускать повышенный тон разговоров, резкость, грубость.
- 7) Обсуждать пациента на рабочем месте с коллегами, другими сотрудниками, негативно высказываться о нем в присутствии других пациентов.
- 8) Предоставлять информацию по подготовке к инвазивным исследованиям.
- 9) Прерывать разговор с пациентом, не завершив его по стандарту.

Избегайте:

- таких жестов, как скрещивание ног, качание ногой и игра пальцами. Это показывает, что вы нетерпеливы и вам неинтересно;
- быстрого движения глазами и головой, когда пациент задает вопрос;
- не прикасайтесь руками ко рту и не трите руки или ноги, это показывает, что вы не можете успокоиться;
- старайтесь не протирать очки, глаза или нос;
- не смотрите вниз или в сторону. Смотрите прямо на человека с чувством уверенности, но не властно или угрожающе.