

СТАНДАРТЫ МЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА КОСМЕТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ (КАБИНЕТА). СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

1. СОСТАВЛЯЮЩИЕ СЕРВИСА

Организация работы внешние	Услуги \ процедуры функциональные	Персонал интерактивные
<p>Дизайн, интерьер клиники создающие чувство уверенности и защищенности Парковка, пандусы, лифты Естественное освещение Устранение шума Запах мед учреждения Минимизация ощущения толпы Указатели, помогающие найти дорогу Размещение родственников Информатизация; система регистрации пациентов, оптимизация медицинских записей, снимки в цифровом формате и т.п. График приема пациентов (график назначений посещения специалистов, процедурных кабинетов) Бейджи у сотрудников фотографии врачей стенды</p>	<p>Оборудование, оснащение Время консультации 30-45 минут Свободный доступ к Интернету Качественное питание Особые личные услуги: перегнать машину на стоянку и т.п. Дисплеи Сайт клиники Телефонная система Наличие службы сервиса для пациентов Наличие сайта Возможность связи с врачом по телефону Наличие буфета, зон ожидания</p>	<p>Приветливые сотрудники (улыбка, доброжелательность) Проявление заботы и уважения Образ действия, нормы поведения персонала: вербальный язык тела, тон голоса, эмоциональность, стиль одежды и др. Символы компетентности (дипломы, сертификаты, награды) Постоянное обучение (навык общения, разрешения конфликтных ситуаций и др.) Этика и деонтология благотворительность, детские праздники, награждения сотрудников, корпоративные праздники – наглядно для потребителя</p>

2. ИЕРАРХИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПАЦИЕНТОВ

1. Физиологические потребности: потребности в заработной плате, отпуске, пенсионном обеспечении, перерывах, благоприятных рабочих условиях, освещении, отоплении и вентиляции.

2. Потребность в безопасности, защищенности: желание сохранить уже полученные награды и положение и защитить себя от опасности, вреда, угроз, травм, потерь или лишений. безопасные условия работы, дополнительные льготы, страховку и выходное пособие.

3. Социальные потребности: потребность в дружбе, любви и принадлежности, вхождения в формальные и неформальные рабочие группы, сотрудничество с другими, участие в разнообразной совместной деятельности.

4. Потребности в уважении, престиже, признании: в самоуважении, т.е. удовлетворение самим собой. Самоуважение тесно связано с чувством достижения цели, компетентности, знаний, зрелости и зависимости. Вторая форма - потребность в уважении других людей. Эта потребность связана с репутацией, общественным признанием, статусом (награды, почётные звания, похвалы, дополнительные обязательства и продвижение по службе)

5. Потребности в самореализации: реализовать весь свой потенциал, увеличить свои способности и быть «лучшими». Такая потребность в самовыражении является самой высокой из всех человеческих потребностей.

6. Эстетика: мода, стиль, самые новые технологии – при реализации предыдущих потребностей. – VIP!!!!!!!!!!!!

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КОСМЕТОЛОГИЧЕСКОЙ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ ПАЦИЕНТА

ПАРАМЕТР КАЧЕСТВА УСЛУГИ	ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
Материальность, осязаемость	<p>Клиника оборудована современным оборудованием и техникой.</p> <p>Интерьеры помещений находятся в отличном состоянии.</p> <p>Работники компании приятной наружности и опрятны.</p> <p>Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) клиники привлекателен.</p>
Надежность	<p>Клиника выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени. Если у пациентов случаются проблемы, то сотрудники искренне пытаются их решить.</p> <p>У клиники надежная репутация.</p> <p>Услуги предоставляются аккуратно и в срок.</p> <p>Клиника избегает ошибок и неточностей в своих операциях.</p> <p>Сотрудники компании дисциплинированы.</p>
Отзывчивость	<p>Сотрудники компании оказывают услуги быстро и оперативно.</p> <p>Сотрудники быстро реагируют на просьбы пациентов и оказывают помощь.</p> <p>Между клиентами и сотрудниками компании существует атмосфера доверия и взаимопонимания.</p>
Убедительность	<p>В отношениях с клиникой пациенты чувствуют себя безопасно.</p> <p>Сотрудники компании вежливы в отношениях.</p> <p>Руководство компании оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания.</p>
Сочувствие	<p>Компания проявляет индивидуальный подход.</p> <p>Сотрудники проявляют личное участие в решении проблем пациентов.</p> <p>Сотрудники компании ориентируются на проблемы пациентов.</p> <p>Сотрудники знают потребности своих пациентов.</p>

4. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА – СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА.

СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ВРАЧА	ОПИСАНИЕ	МНЕНИЕ ПАЦИЕНТА
УВЕРЕННОСТЬ СЕБЕ	В Манера поведения врача внушает доверие к нему. Его уверенность передается пациентам.	«Психологические установки врача позволяют заключить, что он сильный, позитивный и уверенный в себе человек, способный помочь мне, Его уверенность позволяет мне чувствовать себя раскрепощенным.»
ЧУТКОСТЬ	Врач пытается понять мои чувства и мысли, оценить мое эмоциональное и физическое состояние, а затем сообщить мне мое состояние.	«Один врач проявил удивительную заботу и внимание к моему мужу в его последние дни. Он также нашел подходящее время, чтобы сообщить мне о том, что у меня обнаружены полипы. Дело в том, что мой муж умер от небольшой раковой опухоли, и врач знал, что известие о полипах может очень встревожить меня.»
ГУМАННОСТЬ	Доктор проявляет заботу, сочувствие и доброту	«Мой косметолог» все подробно объясняет, включая детали приема лекарств и назначенных процедур. Он никогда не спешит и все время проявляет заботу. Когда я звоню, он всегда проверяет, записали ли меня на прием. Он дает мне понять, что мои звонки важны для него. Я ценю его доверие.»
ПРОЯВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСА ЛИЧНОСТИ ПАЦИЕНТА	Я интересна доктору не только как пациент, общается со мной и воспринимает меня как личность.	«Доктора интересует не только здоровье пациента, но и его работа, обстоятельства семейной жизни»
ПРЯМОТА	Врач сказал именно то, что мне необходимо было знать, и сделал это открытой и прямой манере.	«Психологические установки врача позволяют заключить, что он сильный, позитивный и уверенный в себе человек, способный помочь мне, Его уверенность позволяет мне чувствовать себя раскрепощенной.»
ПРОЯВЛЕНИЕ УВАЖЕНИЯ	Врач серьезно относится к моим словам и работает со мной.	«Она работает со мной, позволяет высказать свое мнение по поводу лечения. Спрашивает меня, когда я предпочел бы пройти обследование и

		что более всего соответствует моему лечебному курсу. Она внимательно выслушивает меня. Она замечательный врач.»
ОСНОВАТЕЛЬНОСТЬ	Доктор проявляет добросовестность и настойчивость.	«Мой косметолог все очень подробно и тщательно объяснил. Он очень беспокоился по поводу моего восстановления после операции. Особенно мне понравилась его забота после операции. Не все врачи ведут себя подобным образом, после операции некоторые из них перестают интересоваться пациентом.»

5. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА.

5.1. СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТА АДМИНИСТРАТОРОМ.

1. Начало работы. Подготовка к обслуживанию пациентов.

1.1.Администратор обязан:

Прибыть на рабочее место за 15 минут до начала смены, проверить готовность к работе всех технических средств (компьютер, телефонные аппараты, ксерокс).

Ознакомиться с электронным реестром оказанных услуг, внести и доработать информацию с предыдущей смены администратора

Ознакомиться с Журналом передачи смен администраторов (принять к исполнению и доработать поручения данные администратору в предыдущей смене)

Проверить укомплектованность рабочего места рекламными материалами, канцелярскими принадлежностями, необходимой для работы документацией.

Проконтролировать своевременность прихода врачей и медицинских сестер на рабочие места, зафиксировать время прихода медперсонала в Журнале фактически отработанного времени

В случае неявки медицинского работника более 10 минут от установленного времени, администратор должен позвонить сотруднику, уточнить время и причину задержки, извиниться перед пациентом, проинформировать о времени и причине задержки приема пациента и сотрудников коммерческого отдела. Совместно с сотрудниками коммерческого отдела принять решение о целесообразности внесения коррекции в График предварительной записи пациентов.

2. ВСТРЕЧА ПАЦИЕНТА. КОНТАКТ.

Администратор обязан встретить каждого входящего в отделение пациента, осуществив следующие действия:

Соблюсти правила встречи пациента (шаг навстречу, прямой взгляд, приветливая улыбка)

Произнести приветствие, выдержав установленный стиль (для впервые пришедших в отделение пациентов: «Здравствуйте, меня зовут...(имя).., я администратор отделения. Подойдите, пожалуйста, к стойке администратора. Как Ваше имя и отчество?(имя и отчество пациента...), к какому доктору Вы записаны? Вы получили в регистратуре амбулаторную карту и Талоны на визит к врачу?

Зафиксировать время прихода пациента в отделение на отчете или реестре, сравнить с временем указанным в стат. талоне. В случае отсутствия у пациента талона на оплату услуг администратор обязан пригласить врача, к которому направляется пациент, для беседы с пациентом в холле отделения. В случае возникновения конфликтных ситуаций с врачом или пациентом немедленно проинформировать старшего администратора, в случае его отсутствия, заведующего отделением или дежурного врача отделения.

Проконтролировать наличие сменной обуви (бахил) у пациента. При отсутствии бахил предложить пациенту надеть их.

Сопроводить пациента к кабинету врача. За 5-10 мин. до приема проинформировать врача о приходе пациента с указанием фамилии, имени, отчества пациента и назначенного времени приема. ВНИМАНИЕ! Если в кабинете врача находится пациент, не заходить, до указанного времени окончания приема. Не беспокоить врача чаще одного раза за прием.

3. ОЖИДАНИЕ ПРИЕМА ВРАЧА.

На этапе ожидания пациентом приема в холле, администратор должен:

Предложить пациенту чай, кофе (приготовить, подать и убрать), предложить просмотр журналов, рекламных буклетов.

Знать каждого пришедшего пациента и посетителя, находящегося в холле (фамилию, имя, отчество), цель визита, сколько времени он ждет и сколько времени ему еще предстоит ждать;

Контролировать соблюдение врачами графика записи пациентов, при задержке приема предпринимать необходимые меры по предупреждению конфликтных ситуаций с пациентом, уточнить возможность внесения изменений в маршрутный лист пациента для сокращения времени ожидания. Обо всех случаях нарушения графика приема у врача доложить заведующему отделением или дежурному врачу.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРИЕМА.

На этапе окончания приема администратор должен:

По просьбе врача записать пациента на обследования и повторный прием

Уточнить, все ли понятно пациенту по назначениям врача.

Впервые обратившимся пациентам задать вопрос об удовлетворенности консультацией и общением с сотрудниками поликлиники, предложить заполнить Анкету впервые обратившегося пациента.

Предложить административную и диспетчерскую помощь по последующей записи пациента на приемы врачей и обследования.

Вежливо попрощаться с уходящим пациентом, называя его по имени-отчеству.

5.ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ РАБОЧЕЙ СМЕНЫ.

В течении рабочей смены администратор обязан:

Неотлучно находиться на рабочем месте, при необходимости покинуть пост предварительно договориться с другим администратором о временном замещении Администратора.

При общении с пациентами и сотрудниками руководствоваться Правилами поведения работников Консультативно-диагностического отделения.

Администратор в любой ситуации обязан вести разговор вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к собеседнику.

Отвечать на входящие телефонные звонки, при ответе произносить стандартную фразу: «Клиника.....(название), администратор (имя), здравствуйте!».

В случае обращения к администратору пациента с острыми жалобами, администратор обязан немедленно пригласить заведующего отделением или дежурного врача, в случае тяжелого состояния пациента срочно вызвать любого врача.

Оказывать административную и диспетчерскую помощь пациентам, предупреждает конфликтные ситуации.

По просьбе врача или сотрудника клиники осуществлять согласование возможности приема вне записи.

По распоряжению врача производить предварительную запись пациента в ИСУ на медицинские услуги.

Проводить анкетирование или опросы пациентов, вышедших от врача, вести учет полученных данных в бумажном и электронном виде.

Вести учет впервые обратившихся пациентов, выяснять источник информации о клинике.

При обращении пациента с просьбой об информации медицинского характера (подготовка к исследованиям, причины назначения врачом исследований, стоимость исследований и т.д.) немедленно сообщить врачу, выдавшему направление, о недостаточной информированности пациента, проконтролировать факт удовлетворенности пациента объяснением врача. О случаях недовольства пациентов объяснениями врача доложить заведующему отделением.

Следить, чтобы рекламные материалы для пациентов на журнальном столике в холле были аккуратно сложены, вовремя убирать старые и неопрятные буклеты.

Знать всех врачей, допущенных в установленном порядке к оказанию платных услуг, (ФИО, должность, в каком кабинете и какой врач принимает, во сколько он заканчивает и насколько задерживается, ожидают ли его пациенты или нет);

Сообщать заведующему отделением или дежурному врачу обо всех нестандартных ситуациях (конflikтах и происшествиях), касающихся пациентов и сотрудников.

По просьбе врача проводить ксерокопирование медицинской документации.

Проводить телефонные переговоры с пациентами с целью подтверждения записи пациента на прием к врачу. Подтверждение записи осуществляется накануне приема с 16ч00 до 20ч00. Результаты телефонных переговоров фиксируются.

Проводить телефонные переговоры с пациентами, не явившимися по записи без предупреждения (фиксировать результаты звонка);

По распоряжению врача проводить телефонные переговоры с пациентами, не закончившими курс лечения, не явившихся на очередной прием.

6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕЙ СМЕНЫ.

Грамотно и четко подготовить информацию о своей смене для передачи следующему администратору.

Четко сформулировать список дел, которые необходимо выполнить следующему администратору.

Грамотно заполнить все Журналы.

Убедиться, что врачи закончили прием, и в клинике нет пациентов.

Выключить оргтехнику, провести уборку на рабочем столе.

Администратору категорически запрещается:

опаздывать к началу рабочей смены;

оставлять рабочее место;

вести на рабочем месте разговоры (в т.ч. телефонные) личного характера;

обсуждать пациентов или сотрудников клиники (внешний вид, уровень профессиональной компетентности, финансовые вопросы и пр);

обсуждать или использовать медицинскую и/или коммерческую информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей;

давать пациентам советы по самолечению или профилактике заболеваний;

на рабочем месте жевать жевательную резинку, пить чай, кофе, принимать пищу;

в рабочие часы читать художественную литературу, журналы;

играть в компьютерные игры;

пользоваться Интернетом в личных целях;

5. 2. СТАНДАРТ РАЗГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ.

Равное отношение – дружелюбие:

Смотреть в глаза

Улыбаться. Приветствовать. «добрый день» «как Ваши дела?»

Обращаться к пациенту по имени и отчеству

Отвечать на вопросы. Избегать ответа: «Я не знаю»

Не торопясь, быть расторопным.

Разговор – с энтузиазмом, искренне, индивидуально. Избегать выражения скуки и равнодушия

Уделять внимание – столько, сколько нужно

Давать пояснения, делать комплименты, проявлять участие

Слушать. Задавать вопросы. Предлагать.

При прощании: «Всего доброго», « До свидания.....(дата).

Говорить уверенно – компетентность.

5.3. СТАНДАРТ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ КЛИНИКИ.

1. **УЛЫБАЙТЕСЬ!** Ваша улыбка - великолепная реклама. Это знак дружелюбия и расположения. Так Вы приветствуете Ваших гостей. Так Вы даете гостю почувствовать его важность и значимость. Ваша улыбка говорит о том, что Вы рады встрече и рады тому, что Ваш гость рядом с нами.

2. **ВСЕГДА СТАРАЙТЕСЬ ПОМОЧЬ КЛИЕНТУ.** Предположим, Вы заняты своей обычной работой и вдруг видите, что-либо клиент, либо только что прибывший гость, растерян или чем-то расстроен - **ВСЕГДА** сразу же спешите к нему и поинтересуйтесь: чем Вы можете помочь ему? И помогайте, помогайте ему, пока не почувствуете, что он вполне доволен. Обязанность каждого работника, независимо от его основной работы, - оказание помощи клиентам. Каждый работник отвечает за общий успех всей Клиники, а это значит, что мы должны делать счастливыми наших клиентов. Помощь, оказанная клиенту, это неотъемлемая часть и **ЖИЗНЕННО ВАЖНАЯ ЧАСТЬ ВАШИХ ОБЯЗАННОСТЕЙ.**

3. **БУДЬТЕ ВСЕГДА В КУРСЕ И** хорошо ориентируйтесь в вопросах, касающихся основной деятельности Клиники, старайтесь быть в курсе всего нового, чтобы правильно ответить на любой вопрос Вашего собеседника. Для этого следует постоянно самостоятельно изучать имеющиеся материалы и дополнительную информацию.

4. **УСТРАНЯЙТЕ БЕСПОРЯДОК.** Независимо от занимаемой должности, в обязанность каждого работника входит устранение замеченного беспорядка.

5. **БЕЗУПРЕЧНАЯ ЧИСТОТА ВО ВСЕМ** - наша задача поддерживать безукоризненную чистоту всегда и во всем. Безупречно чистый вид работников. Безупречно чистые помещения. Вода и мыло доступны всем! Практика показывает, что соблюдение этих правил может повысить доходы Клиники.

6. **ПУСТЬ клиника СТАНЕТ ГОСТЕПРИИМНЫМ ДОМОМ ДЛЯ КЛИЕНТОВ.** Приветливо и дружелюбно встречайте гостей. Предоставьте им удобные, комфортные условия, где они могут прийти посидеть, просто отдохнуть, познакомиться с информационными материалами. Проявляйте дружелюбие. Так устанавливаются прочные длительные дружеские отношения.

7. **ВСЕГДА ПОСПЕШИТЕ ПОМОЧЬ ГОСТЮ.** Помогите ему, даже если спешите. Остановитесь, откройте перед ним дверь. Дайте гостю почувствовать, что он **ВАЖНАЯ ПЕРСОНА, ПОТОМУ ЧТО НАШИ ГОСТИ - ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВАЖНЫЕ ПЕРСОНЫ.**

8. **БУДЬТЕ ВЫДЕРЖАНЫ, НЕ ГОВОРИТЕ РЕЗКОСТЕЙ ДРУГ ДРУГУ.** Особенно в присутствии гостей. Ничто не ценится так дорого и не дается так легко, как **ВЕЖЛИВОСТЬ.** Каждый работник должен уметь работать с клиентами и коллегами, сохраняя неизменную лояльность, доброжелательность и общую человеческую порядочность. Стройте личностные отношения в Клинике на принципах взаимной вежливости и делового этикета. Решайте проблемы, не вынося их на “коридорное” обсуждение.

5.4. СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

1. Контакт. Представление.

Здравствуйте! Поликлиника...(наименование).

Я с удовольствием отвечу на Ваши вопросы.

Как Вас можно называть?

2. Интервью.

Для того, чтобы сориентировать Вас, позвольте задать несколько вопросов.

- Вы впервые обращаетесь в нашу клинику?
- Вы уже консультировались с доктором?
- Какого характера боль вас беспокоит?
- Пожалуйста, скажите Ваш год рождения.

3. Презентация.

Обращение к клиенту – обязательно по имени и отчеству.

Я правильно Вас понимаю – Вас беспокоит...

Вам необходимо...

Стоимость услуг может составить...

4. Аргументация.

У нас работают опытные врачи. У нас современнейшее оборудование и опытные специалисты. У нас комплексная диагностика. Наши расценки соответствуют качеству услуг в современной клинике европейского уровня...

5. Переговоры/возражения.

Предлагаю записаться на консультацию к доктору. После того, как доктор составит план обследования, мы подберем для Вас варианты посещения специалистов в максимально удобное время, Вам нужно будет обратиться после приема в стол справок. Если Вам будет удобно, наш сотрудник сопроводит Вас в кабинет врача.

6. Завершение.

Анна Ивановна! Вы записаны к косметологу – доктору Петрову Петру Петровичу, в понедельник, 20 ноября, на 18 часов. Мы находимся по адресу... Вам необходимо подъехать заранее, за 15 минут до приема, чтобы оформить документацию. Ждем Вас. Всего доброго, до свидания.

5.5. СТАНДАРТ РАБОТЫ С ЖАЛОБОЙ ПАЦИЕНТА.

Стратегии в конфликте:

1. Приспособление – соглашение с другой стороной; личное мнение не высказывается. Понимание своих стремлений и принятие позиций оппонента.
2. Игнорирование – уход от конфликтной ситуации.
3. Компромисс – совместное решение, удовлетворяющее обе стороны, при взаимных уступках.
4. Соперничество – активное противостояние другой стороне. Навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения.
5. Сотрудничество – совместное решение, удовлетворяющее обе стороны.

Жалобы пациентов:

Эмоциональный всплеск, возражение (устная жалоба), претензия (письменная жалоба).

Статистика: один недовольный пациент передает негативную информацию восьми респондентам.

При работе с жалобой:

1. Сохраняйте спокойствие. Вы лично не являетесь объектом нападок.
2. Возьмите на себя ответственность. Ваша обязанность – активно слушать, с репликами: «Да, я понимаю...»
3. Проявляйте искреннюю заинтересованность, сопереживайте, будьте вежливы и отзывчивы.
4. Задавайте вопросы, которые требуют логического мышления – выведите пациента из агрессивного состояния.
5. Определите причину жалобы. Узнайте подробности, в чем состоит жалоба, выясните текущее состояние. Повторите ситуацию и спросите, правильно ли Вы поняли пациента.

6. Если пациент эмоционален, выведите его в другое помещение. Предложите чай.
7. Никогда не обсуждайте других пациентов/сотрудников/докторов при пациенте.
8. Решите проблему – оставайтесь рядом, пока конфликт не урегулирован.
9. Если письменная претензия неизбежна, то сопроводите ее словами: Нам очень важно подробно разобраться в том, что произошло, поэтому будет хорошо, если Вы зафиксируете письменно то, что произошло с Вами. Мы обязательно разберем Вашу жалобу на врачебной комиссии – это качество нашей работы. Мы обязательно отправим Вам результат нашего разбора и урегулируем вопрос.
10. Обязательно свяжитесь с пациентом, чтобы информировать его о сроках рассмотрения претензии, результате ответа и т.д.
11. Никогда не спорьте с пациентом. Принять возражение – не означает согласиться с ним. Избегайте оборотов: да, но... Пользуйтесь оборотом: да, и...
12. Мотивы жалобы: предоставление дополнительной информации – врач недостаточно поговорил; если пациент ставит условия – недостаточно внимания, проводим интервью; возражения ради возражения – завершить контакт.
13. Техника работы с возражениями:
 - дать высказаться полностью, чтобы возражение прекратилось;
 - преобразовать возражение в вопрос;
 - открыто проявить уважение к пациенту, поблагодарить за возражение;
 - добиться условного согласия (я согласен, что врач опоздал на прием, поскольку был занят в стационаре с тяжелым пациентом, и надеюсь, что профессионализм доктора компенсирует Ваше ожидание...)

5.6. СТАНДАРТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОМФОРТА ПАЦИЕНТА.

Основные правила.

1. Оказывать уважение пациенту.
2. быть вежливым и внимательным
3. встречать и провожать стоя
4. до приема ознакомиться с медицинской картой пациента
5. снимать маску, общаясь с пациентом (если не предписано другое режимом)
6. при перемещении с пациентом из кабинета в кабинет снять перчатки
7. не отзываться негативно о другом враче
8. начинать прием пациента вовремя, без опозданий; при опоздании обязательно извиниться, назвать причину опоздания, поблагодарить за ожидание.
9. поблагодарить пациента за обращение к Вам.

Встреча пациента.

1. встретить стоя
2. осуществить контакт глаз
3. приветствовать пациента по имени и отчеству
4. предлагать положить вещи на отдельное кресло
5. предложить присесть в кресло
6. оказывать помощь в процессе приема, быть рядом, предупреждать о возможных неприятных ощущениях
7. использовать позитивные фразы, направленные на снятие тревоги

Расположение врача.

1. Врач располагается справа, развернувшись к пациенту
2. используйте открытые дружелюбные позы (не скрещивайте руки, не наклоняйтесь в сторону пациента)

Представление врача.

Иван Иванович, я Ваш доктор, меня зовут.....

Интервью.

1. обращаться по имени и отчеству
2. проговорить план консультации
3. в руках не держать ничего - ручки, инструменты
4. задавать вопросы
5. избегать слов: что вас беспокоит? Заменять: я думаю, есть причины, по которым Вы обратились к нам.
6. внимательно выслушать, не перебивая
7. поддержать рассказ пациента, показывать заинтересованность
8. невербально использовать открытые жесты, одобрения, фокусировать внимание на пациента
9. вербально использовать активное слушание, уместные уточняющие вопросы (правильно я вас понял, позвольте повторить, я подведу итог, итак мы решили, что...)
10. дать возможность высказать пожелания, жалобы
11. проявлять заботу, поощрять обращение к доктору
12. не совмещать диалог с пациентом с приготовлениями к работе (надевать маску, перчатки, включить оборудование и т.п.)
13. не перемещаться во время разговора

Проведение осмотра.

1. надеть маску, перчатки
2. приготовления к осмотру сопровождать перечислением будущих манипуляций, поддерживая тем самым чувство безопасности
3. не использовать негативные слова, прерывающие спокойную реальность

4. избегать безличных обращений: проходим, садимся
5. избегать неуверенности: мы постараемся вам помочь – заменить на «мы приложим все усилия, чтобы решить вашу проблему»
6. нельзя совмещать осмотр с озвучиванием плана обследования или лечения
7. во время осмотра необходимо давать информацию о состоянии здоровья пациента
8. не отзываться негативно о других врачах
9. не говорить: у нас это слишком дорого, сделайте в другом месте
10. дать возможность пациенту прочувствовать, прослушать, увидеть его проблему.

Обратная связь с пациентом после осмотра.

1. сообщить об окончании осмотра
2. снять маску, перчатки
3. сесть напротив пациента – избегать разговора стоя!
4. не делать замечаний пациенту
5. использовать слова: поэтапно, план обследования, в первую очередь необходимо... при согласовании плана лечения
6. вовлекать пациента в обсуждение при согласовании плана обследования и лечения
7. предупреждать переживания, смущение, неловкость
8. говорить убедительно
9. при аргументации плана использовать схему: общие преимущества предложенного плана, исключительные преимущества, недостатки других методов
10. категорически запрещается: это подороже, это подешевле

Окончание контакта.

1. обратиться: есть ли у вас вопросы?
2. все ли понятно я объяснил?

3. устраивает ли вас предложенный план?
4. сможете ли вы прийти ко мне в следующий раз в понедельник вечером?
5. провожать стоя
6. поблагодарить за визит
7. рекомендовать обратиться к администратору для дальнейшего оформления и согласования визитов
8. всего хорошего, до свидания, до встречи в....

НЕДОПУСТИМО:

в поле зрения или при участии пациентов:

- разговоры личного характера с персоналом или по телефону
- обсуждение негативных служебных ситуаций
- обсуждение личных особенностей пациентов или других пациентов
- рассуждения и оценки, которые могут уронить престиж клиники – высказывания по поводу действий медицинского персонала, качества лечения, стоимости, зарплат персонала, финансовой стороны деятельности клиники
- критика конкурентов
- критика других врачей
- ссоры или размолвки между персоналом
- фамильярное или неуважительное отношение друг к другу
- торопливость или нервозность персонала, суета, поторапливание

во взаимодействии персонала с пациентами:

- нарушение ритуала встречи и прощания
- безличные обращения: проходим, садимся, записываемся, открываем, раздеваемся и т.д.
- фамильярные обращения
- исключения необходимых пояснений (задержка времени приема)

- нарушения обещаний (уточнить, перезвонить, предупредить)\
- невнимание к лицам, сопровождающим пациента.

Александр Васильевич Ковтун, врач по контролю качества медицинской помощи и юрист ООО «Институт профилактики»

Т.: 8-903-578-52-22

Эл. почта: institut03@yandex.ru.