

Алгоритм действий сотрудников регистратуры при конфликте с пациентом

1. Выдержите паузу и внимательно выслушайте пациента, не поддавайтесь на провокации, не принимайте оскорбления на свой счет, поскольку они в большинстве случаев направлены не на вас, а на ситуацию. Дайте почувствовать, что вы на стороне пациента, что вас объединяют общие задачи и цели.
2. Обращайтесь к пациенту по имени-отчеству.
3. Сохраняйте визуальный контакт, поведение – доброжелательное, уверенное, голос – спокойный, внимательный, сочувствующий.
4. Выясните, чем пациент недоволен. Уясните суть претензий – какие потребности и интересы не были удовлетворены. Не оправдывайтесь. Ваша цель – продуктивно использовать критику.
5. Выразите сожаление по поводу сложившейся ситуации: «Прошу прощения за неудобство/ недоразумение/...», «Я сожалею...», «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно».
6. Если обнаружили, что совершена ошибка, извинитесь от себя или от имени учреждения. Например, если регистратура потеряла медкарту: «Извините, это действительно наша ошибка». Человек, которому приносят извинения, быстро остывает, так как чувствует себя понятым.
7. Войдите в положение пациента: «Я Вас понимаю, это действительно может огорчить/ рассердить/ расстроить...», «Меня бы тоже огорчила/ рассердила/ расстроила эта ситуация...», «Я согласен, это действительно сложная/ неприятная ситуация...».
8. Возьмите на себя ответственность: «Я постараюсь Вам помочь...», «Сделаю все возможное...», «Я займусь Вашим вопросом...».
9. Предложите варианты решения проблемы: «Я могу предложить следующее...», «Давайте посмотрим, какие есть варианты...», «Давайте обсудим, что можно сделать...».
10. Четко оперируйте фактами, при необходимости опирайтесь на инструкции, приказы и распоряжения. Лучше распечатать их и иметь под рукой.
11. Формулируйте мысли однозначно, просто и доступно. Пациент, у которого стресс, не воспринимает сложные предложения.
12. Примите обоснованное решение, что можете предпринять и будете ли это делать. Объясните пациенту, что может быть сделано и сколько времени займет. При необходимости договоритесь о сроках ответа на претензию.
13. Заканчивайте закрытым вопросом: «Вас устраивает такой вариант?»
14. При невозможности разрешить конфликтную ситуацию сообщите о ней руководителю.
15. Если позволяет обстановка, снять напряжение поможет дыхательная практика: нужно полностью выдохнуть из легких воздух и не дышать столько, сколько получится. В среднем это полминуты. Затем спокойно вдохнуть и повторить еще несколько раз.

16. После разрешения конфликта сообщите об инциденте руководителю.