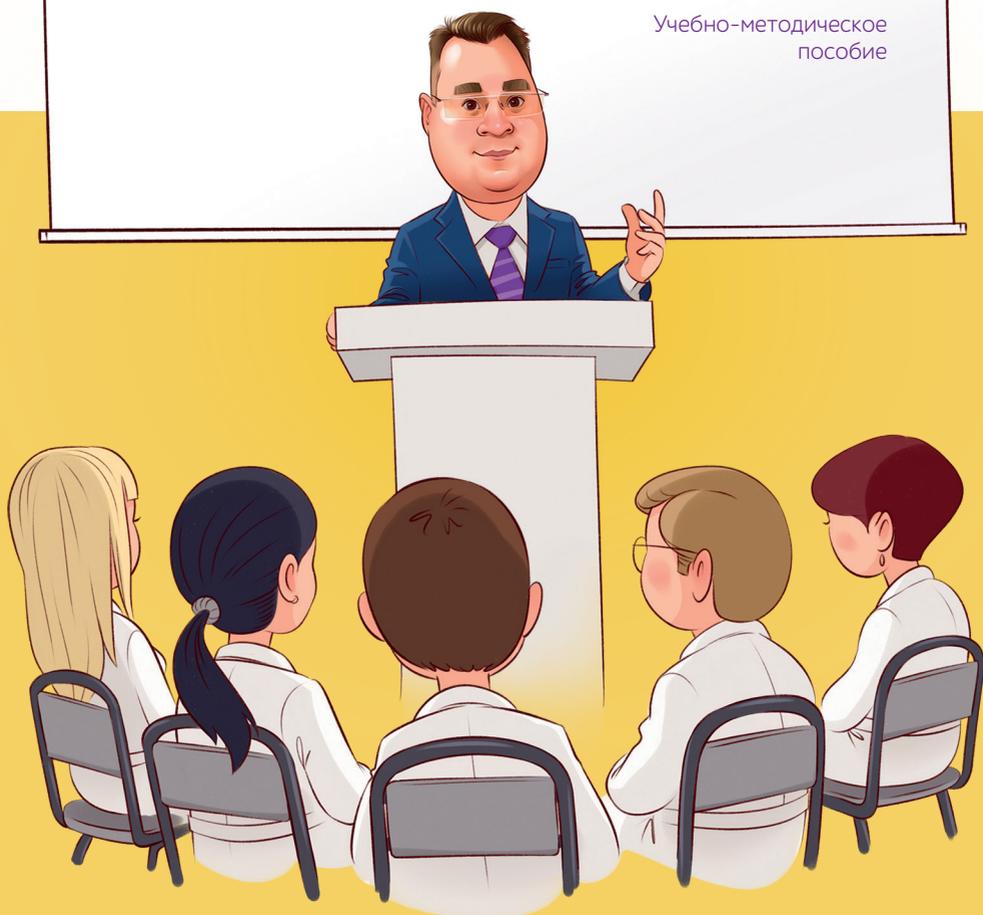


С.Г. КОМАРОВ

РАЗВИТИЕ МЯГКИХ НАВЫКОВ У МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ПОЛИКЛИНИКИ

Учебно-методическое
пособие



Москва • 2020

УДК 614.2
ББК 51.1
К63

Комаров, Сергей Георгиевич.

К63 Развитие мягких навыков у медицинского персонала поликлиники: Учебно-методическое пособие / Сергей Георгиевич Комаров . – Санкт-Петербург : ИПК «Береста», 2020. – 24 с., ил.

ISBN 978-5-6044007-3-9

На современном этапе развития отечественного здравоохранения на первый план выходит необходимость создания пациентоориентированной среды в медицинской организации. Одним из высокоэффективных способов повышения пациентоориентированности является формирование и развитие у медицинского персонала так называемых мягких навыков (soft skills).

Данное учебно-методическое пособие содержит конкретные рекомендации по этой тематике.

Пособие может быть использовано при подготовке лекций для медицинских работников, семинаров, организации тренингов, проведения внутреннего контроля и др.

УДК 614.2

ББК 51.1

Формат 60×90 1/16. Подписано в печать 17.07.2020. Тираж 500 экз. Заказ № 1287.
Отпечатано в ООО «ИПК «Береста»». 196084, Россия, Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, 28
Тел. 388-90-00; e-mail: predpechat@yandex.ru



ISBN 978-5-6044007-3-9

© С.Г. Комаров, 2020

© Издательство «Медпресса», 2020

ОТ АВТОРА

Наверное, вы заметили, что требования и ожидания наших пациентов с каждым днем все возрастают. Причем это касается не только качества и доступности медицинской помощи, но и отношения к пациентам со стороны медицинского персонала, условий пребывания в поликлинике, т.е. такого нового для нас понятия, как «сервисная составляющая». Этому есть простое объяснение. Наши пациенты живут в условиях крупного мегаполиса, который с каждым днем становится все более комфортным для проживания. Они, так же как и мы с вами, пользуются большим количеством доступных услуг, в том числе бесплатных, которые оказываются на высоком качественном уровне.

Мы давно привыкли к вежливому и доброжелательному отношению со стороны персонала в супермаркетах, банках, кафе и ресторанах, многофункциональных центрах, в транспорте. Это стало нормой жизни. И конечно, наши пациенты ожидают соответствующего отношения на всех этапах пребывания в поликлинике. Причем для болеющего человека это ожидание значимее, поскольку он ждет не только качественного лечения в комфортных условиях, но и повышенного внимания, сострадания и сопереживания.

Такое понятие, как «пациентоориентированность», прочно входит в нашу практику, требует внедрения и развития во всех сферах деятельности поликлиники. Вместе с тем важно разобраться и понять — чего именно не хватает нашим пациентам, в чем они ждут от нас изменений, на что в первую очередь следует обратить внимание. Данное пособие написано автором после анализа сотен обращений и жалоб, а также общения с пациентами на личном приеме, в коридорах поликлиники и в социальных сетях.

По итогам глубокого анализа выделены основные аспекты, которые лежат в основе негативных отзывов и жалоб, и при этом не связаны с качеством лечебного процесса. Удивительно, но весьма распространена ситуация, когда к качеству лечения у пациента претензий нет, но тем не менее от общения с доктором и от пребывания в поликлинике остался неприятный осадок.

Причина этого явления проста — мы умеем хорошо лечить, но не всегда умеем делать это так, чтобы пациент остался полностью удовлетворен. Зачастую мы продолжаем лечить болезнь, а не больного. Мы фокусируемся на соблюдении шаблонов и стандартов, переставая видеть человека. Мы можем позволить себе иногда задержать прием, изредка забыть поздороваться, на уточняющий вопрос порой ответить односложной фразой: «Мне виднее», не всегда расслышать просьбу, случайно не найти анализы, и так далее...

Из этих, казалось бы, «мелочей» у пациентов формируется негативное отношение к отдельному врачу и (или) поликлинике в целом, что в дальнейшем выливается в жалобы, негативные отзывы вплоть до такого: в ЭТУ поликлинику я больше никогда не пойду! Уважаемые коллеги, на современном этапе — это путь в никуда. Чтобы идти в ногу со временем, развиваться в условиях рыночной экономики и соответствовать высоким современным стандартам, нам надо меняться. Нужно культивировать в себе так называемые мягкие навыки.

На самом деле это очень несложно — всего лишь нужно дать пациенту немного больше, чем он ожидал получить, открывая дверь поликлиники. Ничего сверхъестественного для этого не требуется. Нет необходимости ходить на дорогостоящие тренинги, изучать массу книг вроде «Как стать хорошим для всех за три дня» или радикально менять себя, культивируя внутренний конфликт.

Достаточно применять на практике несколько хорошо известных каждому из нас приемов, которые очень просты, ничего не стоят, но дают потрясающий эффект, который можно ощутить практически сразу. Безусловно, существует огромное множество эффективных техник коммуникаций, написаны сотни замечательных книг на эту тему, однако автор выделил только несколько рекомендаций, основываясь на обратной связи от конкретных пациентов, которые в первую очередь соответствуют ожиданиям людей в конкретном промежутке времени.

Давайте попробуем измениться к лучшему? На самом деле это очень несложно!

С.Г. Комаров,
кандидат медицинских наук,
доцент

18

**ОЧЕНЬ ПРОСТЫХ
ПРИЕМОВ,
КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯТ
СТАТЬ ГОРАЗДО БЛИЖЕ
К НАШИМ ПАЦИЕНТАМ**

ВХОДИТЕ



1

ВСЕГДА ЛИЦОМ К ПАЦИЕНТУ

Открывая дверь в кабинет врача, пациент ожидает, что его готовы встретить и уделить ему максимум внимания. Если в этот момент врач не обращен к нему, то возникает ощущение, что его не ждут, а врач занимается второстепенными (с точки зрения пациента) делами. Доля секунды, и... установить контакт с пациентом становится сложнее, на это требуется дополнительное время.

Старайтесь всегда располагаться лицом к входящему пациенту, даже если в этот момент вы чем-то заняты.

Ваш стол расположен неудачно? Вы сидите спиной (боком) к двери? Переставьте стол сами или попросите вам помочь.



2

ВСЕГДА УЛЫБАЙТЕСЬ

Попробуйте задать себе вопрос: с кем вам приятнее общаться – с человеком, который вам улыбается или который не выражает никаких эмоций? Скорее всего, вы предпочтете первый вариант. Потому что улыбка демонстрирует собеседнику открытость, доброжелательное отношение и стремление установить контакт.

Этим инструментом нужно обязательно пользоваться при общении с пациентами, поскольку улыбка позволяет сразу выстроить эффективную коммуникацию и нейтрализовать негатив, если у пациента он есть.

Улыбайтесь! Только сначала хорошенько потренируйтесь.

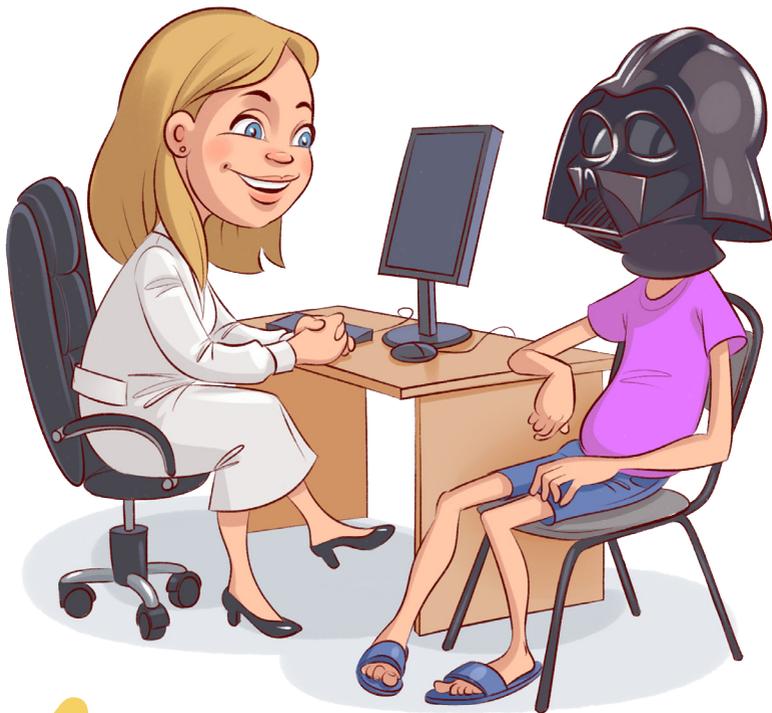


3

РАЗГОВАРИВАЙТЕ ВЕЖЛИВО

Зачастую пациенты жалуются на некорректное общение с ними со стороны врача, а врач недоумевает — вроде все было в рамках приличий. Ничего, что доктор забыл поздороваться?..

Причина зачастую заключается в том, что врач не затрудняет себя тщательно и выверенно строить свою речь, переходит на «бытовой» язык, допускает императивы «Мне виднее», «Не надо меня учить», обращается на «ты», использует обращения «мамочка», «девочки» и так далее. Это вполне обоснованно раздражает пациентов и вызывает у них ощущение, что врач был невежлив или даже груб. Никогда не допускайте подобного и не повышайте голос.



4

БУДЬТЕ ТОЛЕРАНТНЫ

Внешний вид и манера поведения некоторых пациентов может вызывать у вас внутренний протест и ответную негативную реакцию. Не всем понятны татуировки, пирсинг и прочие явления.

Однако, если вид и поведение пациента не наносит вред его здоровью и не противоречит общепринятым нормам человеческого общежития, то нельзя никоим образом проявлять свое отношение, а также комментировать свое отношение пациенту.

В случае, когда могут быть последствия для здоровья пациента, целесообразно дать рекомендации, но в предельно нейтральной форме, никак не выражая личного отношения к данному явлению.



5 КОНТРОЛИРУЙТЕ СВОЙ ВНЕШНИЙ ВИД

У большинства пациентов есть сформировавшийся стереотип внешнего вида медицинского работника — он должен быть безупречным. Это является свидетельством его соответствия профессии, вызывает доверие у пациентов, повышает рейтинг врача и медицинской организации в целом.

Необходимо исключить на рабочем месте яркий макияж и маникюр, агрессивные духи, избыток украшений, запах табака, вызывающую одежду, которую видно под специальной. Образ медицинского работника — один из инструментов эффективной коммуникации с пациентом.



ДОКТОР,
Я НА СЕКУНДОЧКУ, ТОЛЬКО
ЗА РЕЦЕПТОМ. . .

НЕПРЕМЕННО,
НО Я ДОЛЖЕН СНАЧАЛА ВАС
ОСМОТРЕТЬ!

6

СОБЛЮДАЙТЕ СТАНДАРТЫ

Есть категория пациентов, которые обращаются достаточно часто, и врач прекрасно знает о тех заболеваниях, которыми страдает данный пациент.

В ряде случаев прием таких пациентов проходит по «упрощенной схеме», исходя из текущих жалоб и пожеланий, например, выписать рецепт или дать устные рекомендации.

Однако необходимо предложить пациенту и обязательно выполнить все требования, предусмотренные соответствующим стандартом приема (осмотра, консультации).

Даже если вы это уже делали всего несколько дней назад.



7

СДЕЛАЙТЕ ПРИЕМ КОМФОРТНЫМ

Обратите внимание на свой кабинет, а также наблюдайте за пациентами во время приема, начиная со входа. Все ли удобно и комфортно? Какая температура в помещении, есть ли проветривание? Может ли пациент комфортно раздеться, повесить одежду, снять и одеть обувь? Есть ли ширма? Насколько комфортно пациенту сидеть (лежать) во время общения или проведения исследования? Есть ли держатель (опора) для трости или костылей? И так далее.

Мысленно поставьте себя на место пациента и ответьте себе на вопрос: а я бы остался полностью удовлетворен условиями приема?

Если нет — нужно приложить усилия и исправить ситуацию.

НЕ ВХОДИТЬ



8

УЧИТЫВАЙТЕ МНЕНИЕ ПАЦИЕНТА

Благодаря Интернету сегодня пациенту доступны медицинские знания в неограниченном объеме. И зачастую пациент, даже не имея медицинского образования, знает о своем заболевании ничуть не меньше лечащего врача.

Ни в коем случае нельзя пренебрегать знаниями пациента, тем более демонстративно. Эти знания нужно правильно использовать, делая пациента союзником и партнером в борьбе с его болезнью.

И даже если вы не согласны с мнением пациента, нужно очень тактично и аргументированно объяснять свою позицию, демонстрируя уважение к его осведомленности.



9

РАЗЪЯСНЯЙТЕ ДЕТАЛИ

Необходимо помнить, что пациент (если только это не ваш коллега) не обладает медицинскими знаниями.

Для того чтобы лечение было максимально эффективным, вам необходимо терпеливо и очень подробно объяснять пациенту все аспекты лечебного процесса и ваших рекомендаций. Да, это, наверное, утомительно. Но то, что совершенно очевидно вам, непонятно пациенту, и когда он не получает исчерпывающих пояснений, у него создается впечатление, что врач не до конца разобрался в его проблеме и назначенное лечение, возможно, неэффективно.

Даже в очень сжатое время можно быть весьма информативным.



10 КУРИРУЙТЕ ПАЦИЕНТОВ ДИСТАНЦИОННО

Вам знакома ситуация, когда вы не до конца уверены в дозировке назначенного препарата или состояние пациента вызывает у вас сомнения? «Часто», — скорее всего, ответите вы. Конечно, можно назначить повторный прием и тем самым заставить пациента на следующий день ехать в поликлинику.

А можно поступить гораздо проще — позвонить ему по телефону, написать ему электронное сообщение. Это существенно облегчит жизнь пациенту. И это можно делать в те перерывы, когда другой пациент не соизволил явиться на прием. Такое время всегда у вас есть. Заведите журнал курации и применяйте это в практике.

ВАШИ АНАЛИЗЫ И НЕ
ДУМАЛИ ТЕРЯТЬСЯ! Я ИХ НАШЛА
НА МЕДИЦИНСКОМ ПОСТУ!



11

РЕШАЙТЕ ПРОБЛЕМУ

Не перекладывайте проблему на пациента. Никому не приятно, когда вместо помощи он получает лишь указание направления движения, а то еще и в неверном направлении.

В любой проблемной ситуации представляйте, что на месте пациента — ваш близкий родственник. Согласитесь, проблема видится сразу по-другому! Не можете решить сами — позовите на помощь коллегу, заведующего отделением, заместителя главного врача или главного врача.

Значительное число жалоб пациентов основано на том, что вместо помощи они получили равнодушное отношение или полное нежелание помочь.

Возникла проблема — решите ее здесь и сейчас.



12

ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Каждый пациент хочет, чтобы его лечил самый лучший врач в мире. А вы как раз таковым и являетесь. Совсем не лишним будет сообщить об этом пациенту. И совсем не обязательно иметь на столе табличку «Я самый лучший врач». Достаточно косвенно, но наглядно демонстрировать свою компетентность и информированность.

Держите на столе профессиональную литературу и активно ею пользуйтесь. При общении с пациентом используйте фразы: «...я недавно был на повышении квалификации», «...как раз вчера читал научную статью о механизме действия этого препарата» и так далее.

И на самом деле — делайте это, вы же лучший в мире врач!



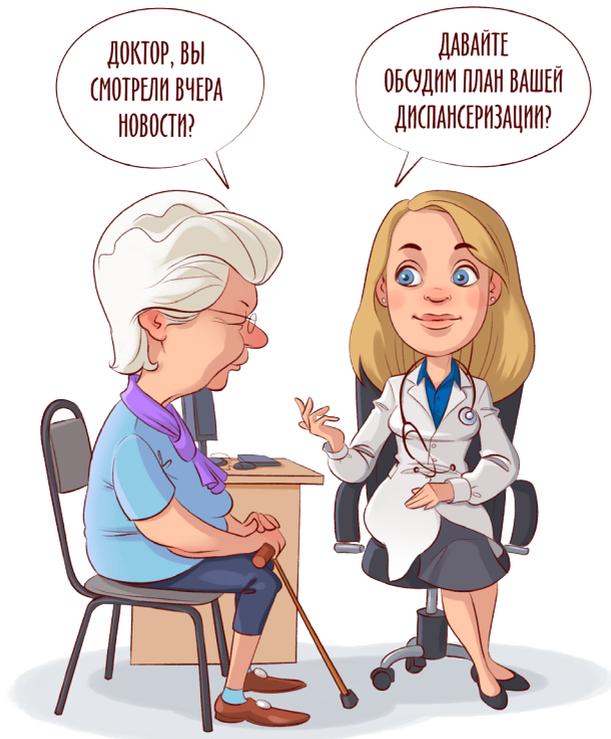
13

НЕ ОПАЗДЫВАЙТЕ

Необходимо так рассчитывать время на дорогу, чтобы иметь запас для переодевания, подготовки рабочего места и утреннего кофе. Если рабочий день начинается в 8 утра, значит, в это время нужно быть уже на рабочем месте, полностью готовым к выполнению своих трудовых функций.

То же самое относится и ко времени окончания работы. Если вы заканчиваете в 16:40, это не значит, что в это время нужно выйти из поликлиники. Это время окончания работы и подготовки к уходу.

Опоздания и ранний уход с работы недопустимы!



14

БЕРЕГИТЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

Не позволяйте пациенту уводить вас на разговоры на отвлеченные темы (новости, погода, политика и др.). Поговорив ни о чем, он сам же потом упрекнет вас в непрофессионализме. Сворачивайте любой сторонний диалог в нужное вам русло, например так: «...это, конечно, интересно, но я хотел бы поговорить с вами о диспансеризации» (вакцинации, тактике лечения и тому подобном).

А еще вы будете очень рационально использовать свое рабочее время, если внедрите на своем рабочем месте систему «5С». Не знаете как? Обратитесь к руководству, вам обязательно все расскажут и помогут организовать.



15

С КОМПЬЮТЕРОМ НА "ТЫ"

Медицина стала цифровой, это уже свершившийся факт. Современному врачу стыдно «искать знакомые кнопки на клавиатуре», это вызывает недоумение у большинства пациентов. Необходимо постоянно совершенствовать свои знания и навыки работы с компьютером и необходимыми в работе программами.

Совершенно бесценный навык — набор текста слепым методом, это экономит рабочее время в разы.

Также необходимо свободно владеть основными офисными и специальными программами, которые используются в работе.

Постоянно совершенствуйте свои навыки работы на компьютере.

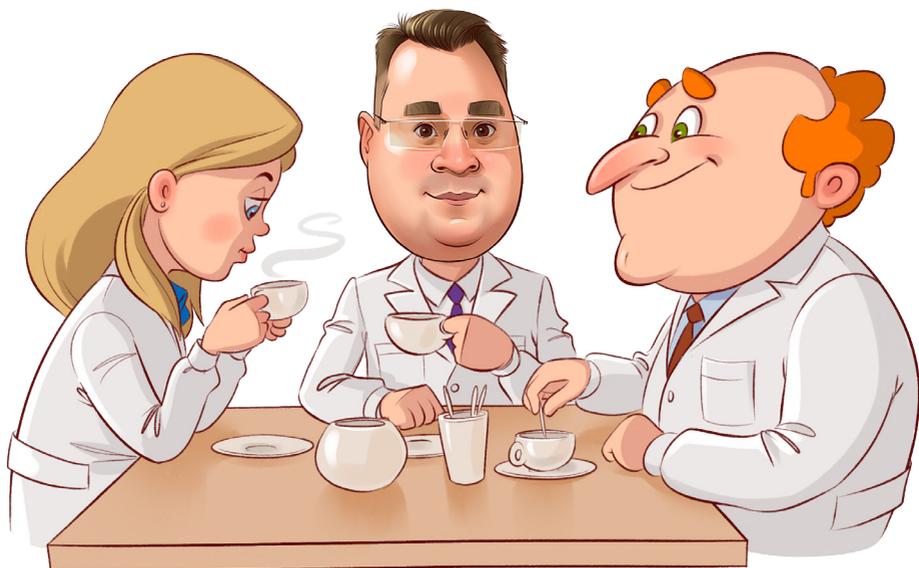


16

ПОВЫШАЙТЕ СВОЙ РЕЙТИНГ

Вас любят пациенты? Вы отличный специалист в своей области медицины? Вы работаете в лучшей поликлинике? Отлично! Пусть об этом узнают все. Не забывайте о своем личном рейтинге, который при этом также работает на общий рейтинг поликлиники.

Вы часто слышите: «Доктор, даже не знаю, как вас благодарить?!» Не постесняйтесь предложить пациенту сделать хороший отзыв о вас на сайте поликлиники или любом портале для пациентов. Пациенту несложно это сделать, в этом нет никакой коррупционной составляющей, а ваш рейтинг на рынке труда становится все выше и выше.



17 О КОЛЛЕГАХ — ТОЛЬКО ХОРОШО

Неукоснительно соблюдайте корпоративную этику. Какие бы личные отношения ни были у вас с коллегами, никогда не допускайте негативных высказываний в их адрес, особенно в присутствии пациентов.

Если вы заметили дефекты в работе коллеги, более честным и правильным будет переговорить об этом с руководством, причем лучше всего — в присутствии этого коллеги.

Ничего предосудительного в этом нет, потому что мы работаем в команде, делаем общее дело, и все вопросы и проблемы должны решаться только внутри и только коллегиально.



18 КОМПЕНСИРУЙТЕ МОРАЛЬНЫЙ УЩЕРБ

Иногда мы бываем не правы. Главное — нужно немедленно исправить нашу ошибку, здесь и сейчас. Но этого недостаточно — следует компенсировать моральный ущерб пациенту, и речь идет не о денежной компенсации.

Во-первых, выразите сожаление о сложившейся ситуации и (или) принесите извинения. Во-вторых, предложите пациенту небольшой бонус, например, — бесплатный сеанс массажа или прием специалиста (обследование), который не входит в программу ОМС.

Если ваши возможности ограничены — просто предложите чашку кофе и уделите некоторое время для общения. Важно, чтобы пациент не ушел с обидой и чувством несправедливости!

18

ПРИНЦИПОВ ДЛЯ РАЗВИТИЯ МЯГКИХ НАВЫКОВ У МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

1	ВСЕГДА ЛИЦОМ К ПАЦИЕНТУ	6
2	ВСЕГДА УЛЫБАЙТЕСЬ	7
3	РАЗГОВАРИВАЙТЕ ВЕЖЛИВО	8
4	БУДЬТЕ ТОЛЕРАНТНЫ	9
5	КОНТРОЛИРУЙТЕ СВОЙ ВНЕШНИЙ ВИД	10
6	СОБЛЮДАЙТЕ СТАНДАРТЫ	11
7	СДЕЛАЙТЕ ПРИЕМ КОМФОРТНЫМ	12
8	УЧИТЫВАЙТЕ МНЕНИЕ ПАЦИЕНТА	13
9	РАЗЪЯСНЯЙТЕ ДЕТАЛИ	14
10	КУРИРУЙТЕ ПАЦИЕНТОВ ДИСТАНЦИОННО	15
11	РЕШАЙТЕ ПРОБЛЕМУ	16
12	ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	17
13	НЕ ОПАЗДЫВАЙТЕ	18
14	БЕРЕГИТЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ	19
15	С КОМПЬЮТЕРОМ НА "ТЫ"	20
16	ПОВЫШАЙТЕ СВОЙ РЕЙТИНГ	21
17	О КОЛЛЕГАХ – ТОЛЬКО ХОРОШО	22
18	КОМПЕНСИРУЙТЕ МОРАЛЬНЫЙ УЩЕРБ	23



Комаров **Сергей Георгиевич**

Врач-организатор здравоохранения высшей квалификационной категории, преподаватель с большим стажем. Окончил лечебный факультет МГМСУ, обучался в ординатуре и аспирантуре по специальности «Общественное здоровье и здравоохранение», прошел профессиональную переподготовку по государственному и муниципальному управлению в сфере здравоохранения («Master of Public Administration»), а также по связям с общественностью и рекламе.

Неоднократно проходил обучение по различным программам повышения квалификации, в том числе изучал опыт организации здравоохранения за рубежом (Швеция, Дания, Республика Корея).

Кандидат медицинских наук, доцент. Автор более 70 опубликованных работ.

На протяжении ряда лет работал в практическом здравоохранении в должности главного врача, а также на различных административных должностях в фонде ОМС и органах управления здравоохранением.

Член Всероссийского общества социологов.