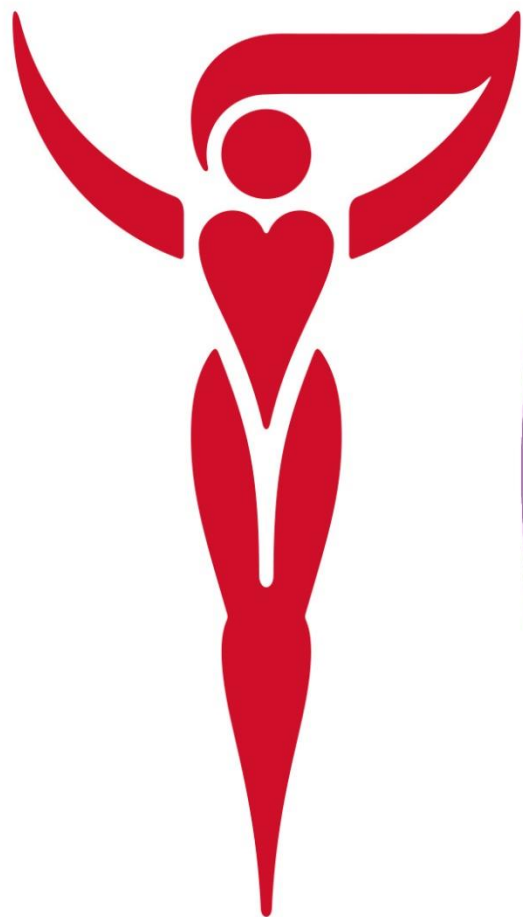




СИСТЕМНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ПАЦИЕНТОМ

Главный врач
«Папа, мама и малыш»

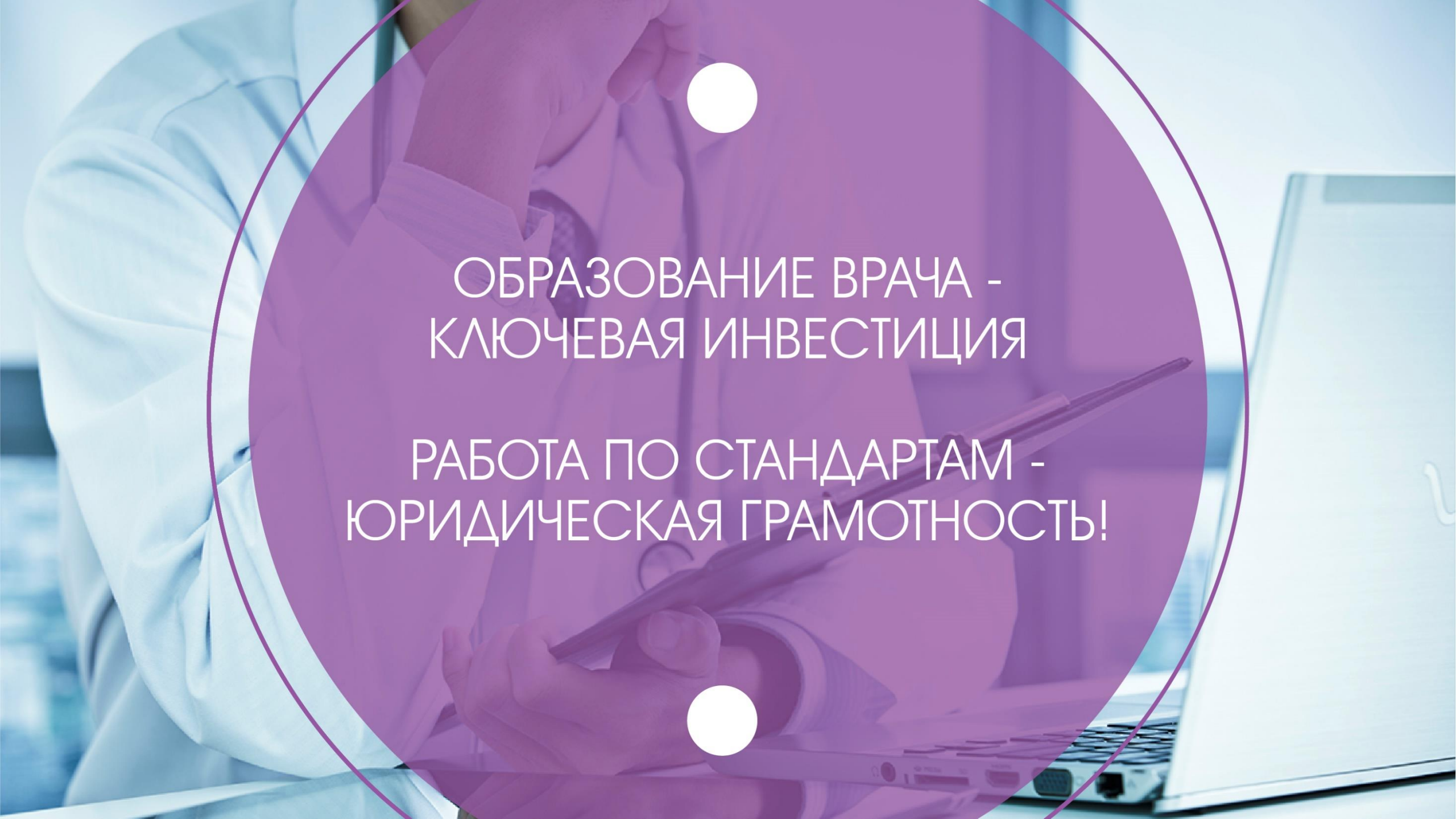
Засыпкина С.В.
8 964 839 76 23





ВНИМАНИЕ - КОММУНИКАЦИЯМ?

- Удовлетворенность пациента
- удовлетворенность врача
- Отсутствие синдрома выгорания
- Возвращаемость пациента
- Экспертность среди коллег(!)



ОБРАЗОВАНИЕ ВРАЧА -
КЛЮЧЕВАЯ ИНВЕСТИЦИЯ

РАБОТА ПО СТАНДАРТАМ -
ЮРИДИЧЕСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ!

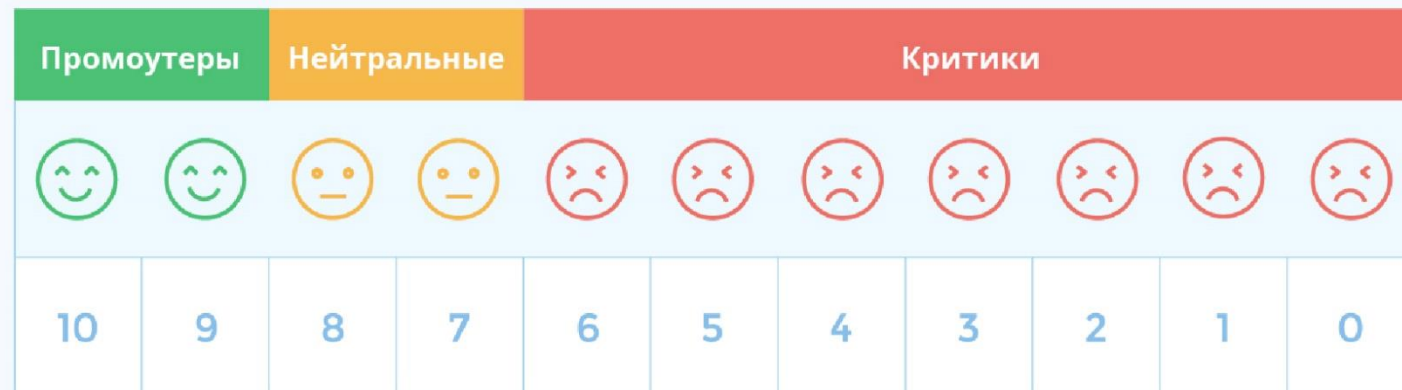
С 2013 Г - ИНДЕКС NPS

Какова вероятность того, что пациент порекомендует клинику/врача?

Промоутеры (сторонники) - пациент рекомендовал бы (по шкале 9-10)

Нейтральные (пассивные) - пациент нейтрален (по шкале 7-8)

Критики (детракторы) - пациент не стал бы рекомендовать (по шкале 0-6)



Net Promoter Score

=

% Промоутеры

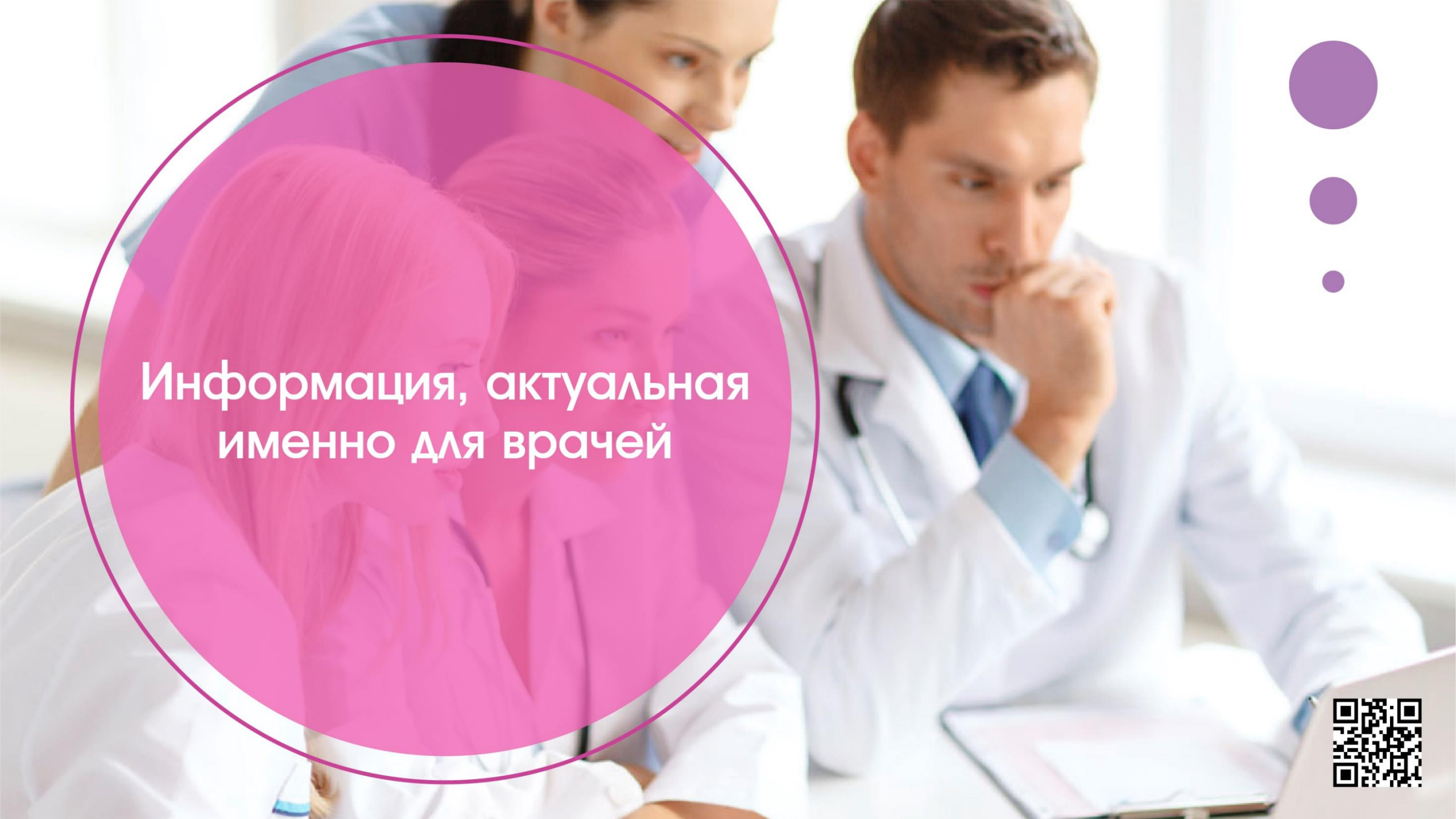
-

% Критики



Удовлетворенность
пациента не только
клиническим результатом,
но и **взаимопониманием**
с врачом, соблюдая
дистанцию "пациент - врач"



A background image showing three medical professionals in white coats. Two women are in the foreground, looking at a laptop screen. A man is in the background, also looking at the screen. A large, semi-transparent pink circle is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Информация, актуальная
именно для врачей



По данным

EACH: International Association for Communication in Healthcare

удовлетворительный процент
оставаемости у врача - гинеколога
не может быть ниже 70%

как на основании приема
"по страховке/ОМС", так и
коммерческий прием



Данные на основе:

- Аудит и обучение Wilson Learning
- EACH
- Кембриджская модель "Сообщение"





НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛЕЧЕНИЯ

99%
недоинформирование
пациента

1%
неадекватный пациент



КЛЮЧЕВЫЕ
ИНСТРУМЕНТЫ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПИЛАР

П - Предложение вариантов
И - Индивидуализация
Л - «Лишняя миля»
А - Адаптация
Р - Работа на опережение



ЧЕТЫРЕ СОСТОЯНИЯ ПАЦИЕНТА. Перечень поведенческих сигналов

Комфортное



приятный,
дружески
располо-
женный

общительный

расслаблен-
ный

склонный к
сотрудни-
честву

Настойчивое



напористый

директивный

требующий

резкий

Гневное



оскорбляю-
щий

противостоя-
щий

спорящий

угрожаю-
щий

Нерешительное



озадаченный

опасаю-
щийся

колеблю-
щийся

уклоняю-
щийся



РЕКОМЕНДУЕМАЯ НАЧАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ



Комфортное



Положительная оценка (комплимент) клиенту. Покажите пациенту, что его ценят.



Настойчивое



Немедленное действие - если возможно (и приемлемо), делайте то, что просит пациент.



Гневное



Сопереживание - покажите пациенту, что в такой ситуации чувствовать себя раздосадованным нормально. Выслушайте. Дайте возможность пациенту выразить эмоции.



Нерешительное



Заверение и прояснение - готовность разъяснить любую ситуацию. Заверение пациента в том, что Вы нацелены на удовлетворение его нужд.





ГНЕВНОЕ СОСТОЯНИЕ: ЛЕСРА

L LISTEN (слушать)

E EMPATHIZE (сопереживать)

C CLARIFY (выяснять)

P PLAN (планировать)

A ACT (действовать)



ГНЕВНОЕ СОСТОЯНИЕ: ЛЕСРА

Я

вижу
чувствую
слышу

, что Вы

расстроены
обескуражены
обеспокоены

Я

вижу
чувствую
слышу

, что Вы

удовлетворены
обрадованы
умиротворены



СОПЕРЕЖИВАНИЕ $\neq$ СОЧУВСТВИЕ



ТЕХНИКА «ПАУК»

ПОДДЕРЖКА – вербальное и невербальное высказывание своей заинтересованности пациенту

АКТИВИЗАЦИЯ – при помощи открытых вопросов

УЯСНЕНИЕ (при помощи парафразы) – уточнение у пациента вашего понимания его слов

КОММЕНТАРИИ – высказывание вашего отношения по поводу происходящих событий

Препятствия на пути к выслушиванию:

Внешние раздражители

Неожиданная, незнакомая тема

Неготовность слушать и понимать
собеседника

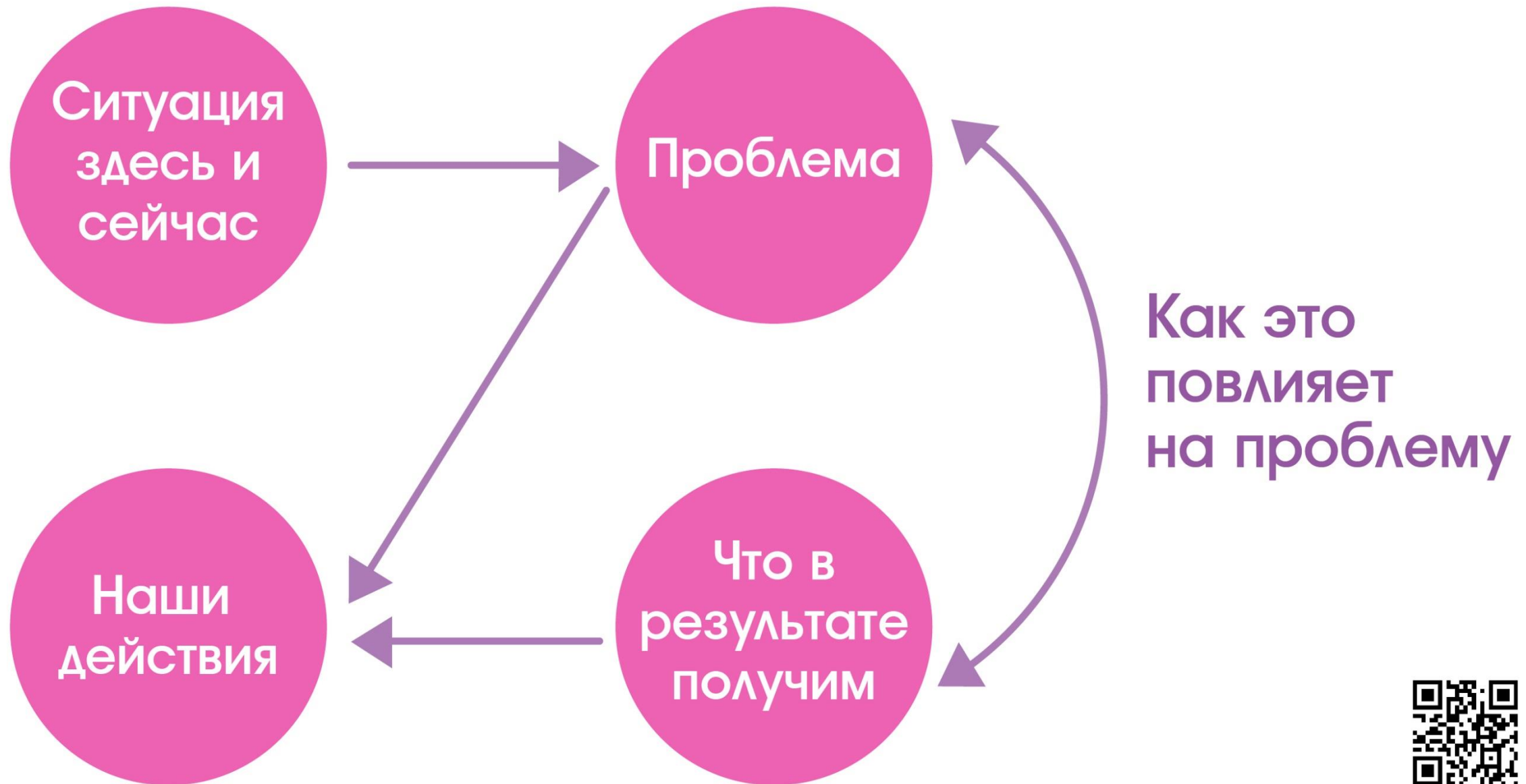
Собственная точка зрения

Критика

Советы



Z- ТЕХНОЛОГИЯ В КОММУНИКАЦИЯХ



ПЕРЕВОД СВОЙСТВ В ПРЕИМУЩЕСТВА И ВЫГОДЫ

СВОЙСТВО

качество или характеристика продукта, метода, препарата. его способ действия, дозировка или состав (факты).

ПРЕИМУЩЕСТВО

Потенциальная возможность, которую потребители могут извлечь из этого свойства.

ВЫГОДА

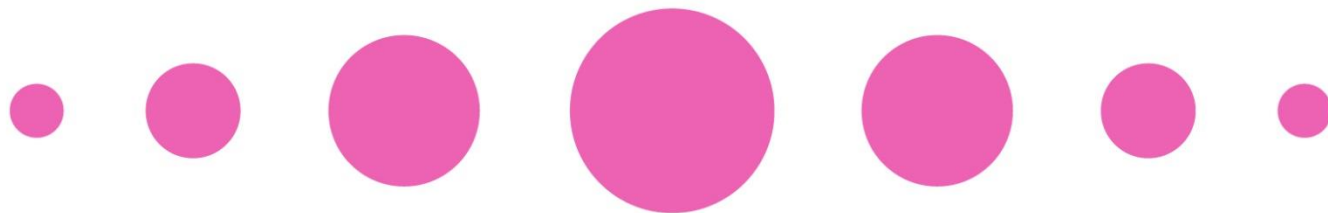
Как заявленное преимущество поможет решить проблемы конкретного потребителя (нашего пациента)

- эффективность лечения,
- безопасность лечения,
- экономическая выгода,
- удобство применения



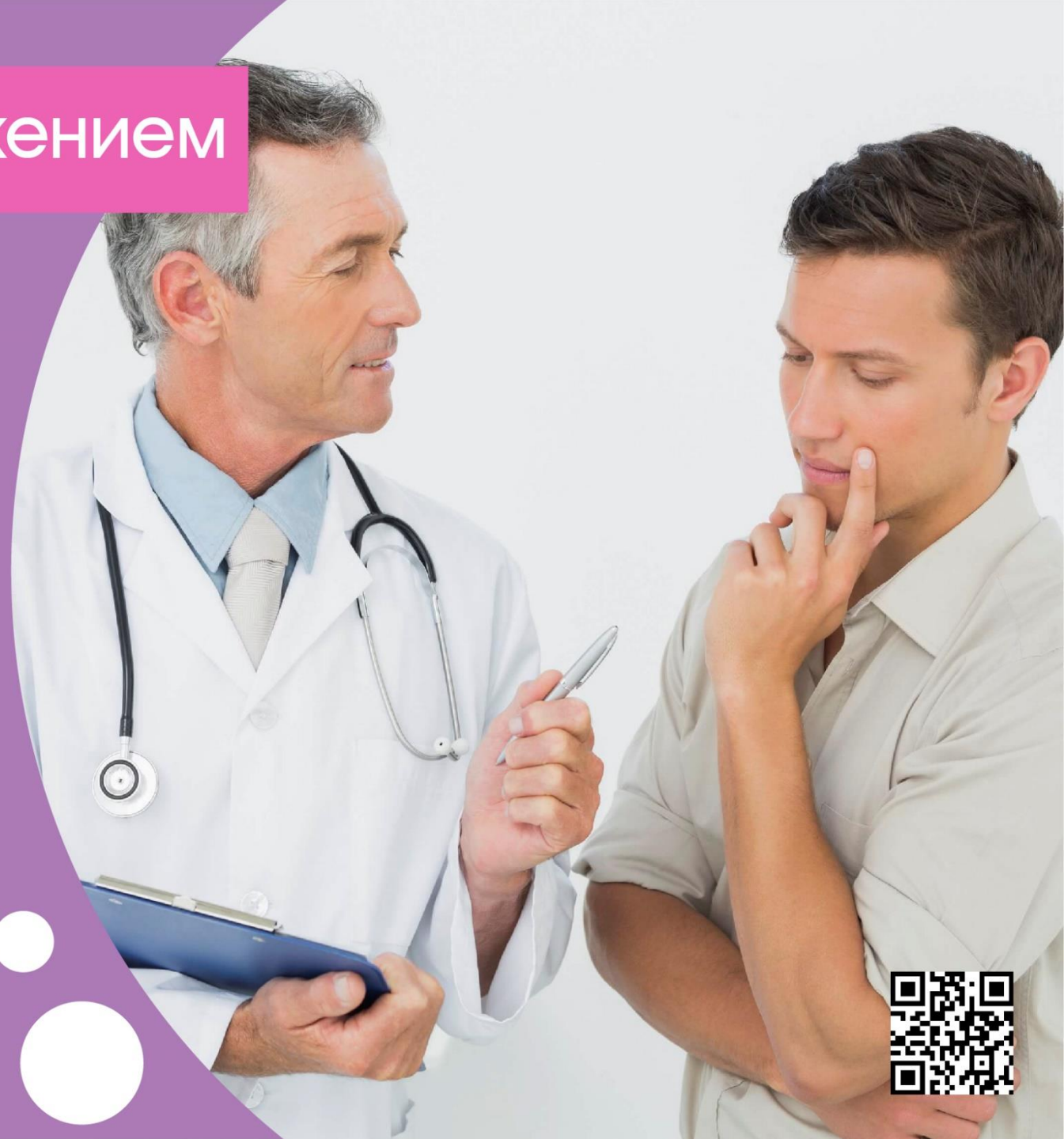
ПРИМЕР СПВ

СВОЙСТВО	ПРЕИМУЩЕСТВО	ВЫГОДА
Все наши репродуктологи имеют высшую врачебную категорию и прошли обучение и стажировку за рубежом в ведущих клиниках	Таким образом, уровень подготовленности наших врачей соответствует самым высоким мировым стандартам	что гарантирует для Вас высокий шанс возникновения беременности



Алгоритм работы с возражением

- Выслушать - позвольте собеседнику высказать свое возражение
- Уточнить - полностью прояснить возражение, понять какая потребность лежит за ним
- Присоединиться - признайте справедливость выраженных эмоций. Посочувствуйте пациенту. Извинитесь, если это необходимо
- Аргументировать - ответить на рациональную часть возражения
- Закрыть возражение - проверка восприятия



Техники присоединения к возражению

- Отражение собственных чувств. Присоединяемся к эмоциональному состоянию пациента. «Мне жаль, что произошла такая ситуация, и в то же время ...».
- Согласие и понимание пациента. Соглашаемся с пациентом, если то, что он говорит, является истиной. «Да, я с Вами согласна, в разных клиниках могут быть разные условия».
- Признание общности. Демонстрируем пациенту сходные реакции на одни и те же моменты в работе. «Согласна с Вами, действительно на первый взгляд цена кажется большой...»
- Признание ценности. Демонстрируем пациенту важность его замечания, информации для нас. «То, что Вы сказали – очень важно. И мы будем тщательно работать с этой информацией, чтобы ...».
- Переформулирование





КАК ДОБИТЬСЯ ВЫРАЖЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ?

Цель того, чтобы добиться «Выражения удовлетворения, состоит в том, чтобы убедиться, что пациент удовлетворен прежде, чем он выйдет из взаимодействия. Если пациент не удовлетворен, Вы имеете возможность сделать некоторые корректировки, которые удовлетворяют пациента.

**Спросите, удовлетворен
ли пациент.**



Примеры вопросов, которые Вы могли бы использовать

Удовлетворены ли Вы информацией, которая была
Вам предоставлена?

Это отвечает на Все ваши вопросы?

Получили ли Вы то, что Вы хотели или в чем
нуждались?

Предоставил ли я Вам всю информацию, которую Вы
желали, или в которой нуждались?

Довольны ли Вы результатами?

Поскольку «х», которое Вы хотели, не было, уверены
ли Вы, что «у» будет для Вас удовлетворительно?

Как Вы воспринимаете это решение? Удовлетворит
оно Вас?





ЗАВЕРЕШЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Убедиться в том, что пациент выходит из взаимодействия с Вами комфортным и позитивным образом также важно, как и установление взаимоотношений для того, чтобы начать взаимодействие комфортным и позитивным образом.

То, как Вы завершаете взаимодействие, определяет впечатление, которое пациент уносит с собой о Вас.



Примеры вопросов, которые Вы могли бы использовать

- Как минимум, Вы должны поблагодарить пациента за то, что он имел дело именно с Вами.
- Кроме того, может быть уместным предложить своё имя, если пациент нуждается или хочет дополнительный сервис.
- Иногда Ваше взаимодействие с пациентом может закончиться, когда Вы адресуете пациента другому лицу или отделу. Когда это происходит, может быть, стоит контролировать ситуацию, чтобы убедиться, что потребности и ожидания пациента удовлетворены и что пациент удовлетворен.
- Когда Вы кому-то передаете пациента, крайне важно, чтобы Вы объяснили, как пациенту, так и другому лицу, почему Вы передаете пациента. Вам следует также помочь другому лицу продолжить хорошее обслуживание, передав ту информацию, которую пациент дал Вам, так, чтобы пациенту не пришлось повторять все сначала. Также убедитесь, что Вы дали свое имя и номер телефона на случай, если пациент не будет обслужен.
- Констатировать еще раз: кто будет делать, что делать, как делать, когда делать.
- Предложить позвонить пациенту, чтобы выяснить, как все разрешится.
- Заверить пациента, что Ваша клиника будет содействовать ему, если он не будет удовлетворен, и затем рассказать пациенту, что представляет собой политика Вашей клиники, процедуры, гарантии.
- Сказать, что Вам было очень приятно работать с пациентом и Вы надеетесь работать с ним и дальше.





Если Вы сделали все от Вас зависящее, но клиент остался неудовлетворен

Иногда, независимо от того, что Вы делаете или говорите, пациент остается неудовлетворенным.

Многие осуществляющие сервис находят, что этот тип ситуации из всех, с которыми они сталкиваются, является для них наиболее огорчительным и стрессовыми: они рассматривают эту ситуацию, как доказательство того, что они сделали, что-то неправильно или сделали недостаточно, или в некотором отношении они не очень хорошо выполнили свою работу.

СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭТИМИ СИТУАЦИЯМИ

- Признайте, что независимо от того, как сильно Вы старались, Вы не можете полностью удовлетворить каждого пациента по причинам, которые от Вас не зависят.
- Вместо допущения, что Вы сделали плохую работу, спросите себя, действительно ли Вы сделали все, что Вы могли, чтобы помочь пациенту получить то, что он хотел. Если это так, то воздайте себе должное за хорошую работу, даже если пациент не согласен с этим.
- Вы можете использовать Ваши навыки самоуправления, чтобы удержаться от отрицательных или чрезмерных реакций.

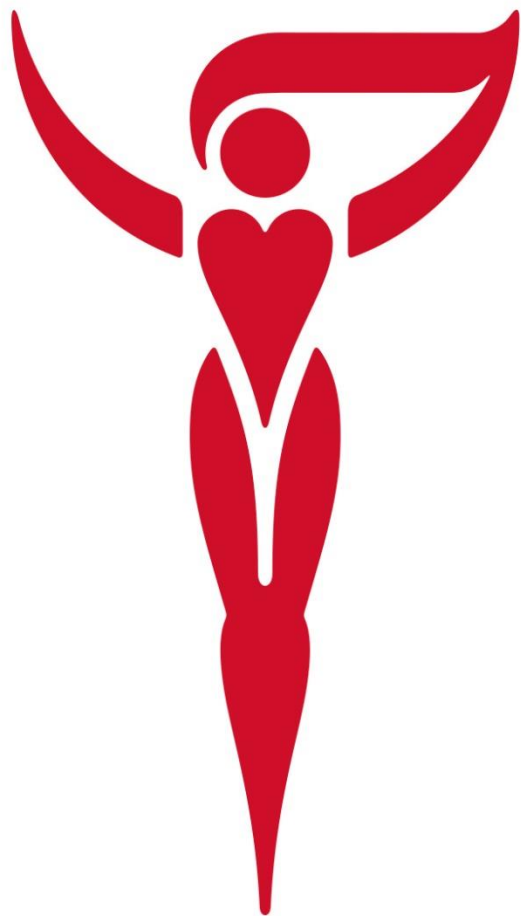


Вы, может быть, найдете полезным для себя:

- сделать перерыв
- не принимать ситуацию близко к сердцу и вспомнить всех пациентов, которые остались довольны Вашей работой
- не принимать это лично - помнить, что неудовлетворенность пациентов может не иметь к Вам никакого отношения
- поговорить с кем-нибудь, не для совета, а просто, чтобы отвести душу, но убедитесь, что человек, с которым Вы говорите, не является другим пациентом. Убедитесь, что пациенты не могут «подслушать» Ваши излияния
- помнить, что поведение пациента временно
- помнить, что следующий пациент не несет ответственности за поведение этого пациента
- используйте метод «остановка/контроль/концентрация, чтобы изменить Вашу отрицательную внутреннюю речь

Независимо от того, какие конкретные вещи Вы делаете, убедитесь, что Вы мысленно разрешили предыдущую ситуацию прежде, чем иметь дело со следующим пациентом.





МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
www.hotim-rebenka.ru
 doctor.zasypkina



Папа, мама и малыш
г. Нижний Новгород,
тел.: +7 (831) 4129-029

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Главный врач
«Папа, мама и малыш»

Засыпкина С.В.
8 964 839 76 23

