

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ  
В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ С ПАЦИЕНТОМ**

<b>Необходимо</b>	<b>Запрещено</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Воспринимать данную ситуацию как возможность проявления высокого профессионализма руководителя и поддержания благоприятной репутации учреждения.</li><li>2) Приветствовать пациента и приглашать в кабинет.</li><li>3) Выяснять имя и отчество пациента, представляться. Обращаться по имени, отчеству.</li><li>4) Общаться с пациентом наедине, без посторонних лиц и участников конфликтной ситуации.</li><li>5) Быть готовым выслушивать жалобы, негативные оценки деятельности врача, деятельности учреждения в целом.</li><li>6) Своевременно напоминать о взаимовежливости и корректно продолжить разговор («Давайте спокойно обсудим вопрос», «Простите, давайте изменим тон разговора»).</li><li>7) Фиксировать основные претензии письменно, повторять ключевые фразы.</li><li>8) Уточнять, конкретизировать претензии пациента, идентифицировать жалобу пациента (недовольство чем-то, обида, претензия, требования и т. д.).</li><li>9) Обобщать полученную негативную информацию, сформулировать проблему и запрос (желание) пациента.</li><li>10) Выяснять, согласен ли пациент с такой постановкой проблемы (вопроса), идентификацией жалобы.</li><li>11) Предлагать варианты решения проблемы и выбирать совместно с пациентом оптимальный и приемлемый вариант.</li><li>12) Объяснять пациенту и при необходимости повторять алгоритм его действий.</li><li>13) Обеспечивать необходимые условия для оперативного и качественного решения проблемы пациента (давать соответствующие распоряжения персоналу).</li><li>14) Подводить итог встречи (делать резюме).</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Оспаривать, обесценивать претензии.</li><li>2) Оправдывать действия / бездействия персонала.</li><li>3) Вступать в перебранку, обвинять пациента, оскорблять, допускать некорректный тон разговора, кричать.</li><li>4) Шантажировать, угрожать, манипулировать.</li><li>5) Отказывать пациенту в разговоре, задерживать решение проблемы.</li><li>6) Принуждать изложить ситуацию (жалобу) письменно.</li><li>7) Отказывать в полном внимании, решать вопрос «по-быстрому», не выслушивая все претензии пациента.</li><li>8) Устраивать «разборку» в присутствии пациента, отчитывать персонал.</li><li>9) Давать советы пациенту, воспитывать, поучать, как надо правильно себя вести (за исключением случаев открытых угроз, нецензурной брани / речи).</li><li>10) Навязывать свое видение проблемы и пути ее решения без обратной связи.</li><li>11) Игнорировать, недооценивать статус и состояние пациента.</li><li>12) Оставлять разговор нерешенным, не предлагать альтернативных путей выхода из проблемной ситуации, пробуждать тем самым у пациента намерение жаловаться в вышестоящие инстанции и искать у них понимания / наказания «виновных».</li></ol>

