

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ



Школа качества и управления
Отдел маркетинга и инноваций
Занятие 18

Правила общения с пациентом

Профессиональный и личностный рост в общении, спокойное доброжелательное состояние, внутреннее равновесие зависят от врача, а не от внешних обстоятельств. Г.Н.Носачев и В.В.Павлов в своей книге «Общение с пациентом. Психология общения в системе «врач — пациент»» рекомендуют следующие правила общения с пациентом

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

1. Относитесь к людям так, как вам хотелось бы, чтобы обращались с вами. В разговоре неплохо дать почувствовать собеседнику, что он в чем-то превосходит вас. Умейте говорить не только о том, что волнует вас, но и о приятном, интересном для собеседника. **Нельзя говорить с пациентом только о болезни, поведении и его нарушениях в связи с болезнью, только о симптомах болезни.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

2. Не говорите только сами, в любом случае дайте высказаться и собеседнику. Проявляйте к людям искренний интерес. Помните, что одобрение, сочувствие, сопереживание, сосредоточение на симптомах и проблемах, похвала, ласковое слово — эффективные средства мобилизации усилий человека на борьбу с болезнью, личными и социальными проблемами.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

3. Запоминайте имена всех, с кем приходится общаться. Интересуйтесь не только проявлениями болезни у пациента, но и семейной жизнью, увлечениями, интересами, их успехами и неудачами. Не забудьте, если узнаете, поздравить с днем рождения, праздником и тому подобное, даже просто с хорошим днем.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

4. Умейте не только сострадать в несчастье, но и искренне радоваться исчезновению симптомов, другим успехам, а также успехам родных и близких. Старайтесь чаще хвалить пациента за успехи в борьбе с болезнью, за трудолюбие, работоспособность, за помощь другим пациентам.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

5. **Будьте смелым и решительным.** Ничто так не подрывает авторитет врача как нерешительность, боязнь принимать самостоятельные решения, отсутствие самостоятельности, постоянное ожидание указаний со стороны старших товарищей, особенно на обходах, повторных и частых консультациях и т.п. Входящие в компетенцию врача вопросы должны решаться самостоятельно. Не откладывайте на завтра то, что можно сделать сегодня. Недосказанность, нерешительность угнетают общение с пациентом, усиливают тревогу и настороженность у пациента.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

6. **Не бойтесь рисковать.** Пациент чувствует вашу искренность, желание помочь, даже рискуя. Поддерживайте решительность пациента, желание помочь врачу в обследовании, активном лечении (операции и т.д.). Помните, **ваша нерешительность вызывает нерешительность и тревогу у пациента, усиливает отрицательный настрой в лечении, боязнь интенсивного лечения (операции).** Поощряйте инициативу пациента помочь другим больным, вселить в них уверенность, решительность, оказать моральную поддержку.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

7. **Сотрудничайте с людьми.** Поддерживайте и развивайте у пациента желание активно лечиться, противостоять болезни, выполнять ваши указания и назначения. Доброжелательно подводите итог прошедшему дню лечения, полученным результатам, исчезновению симптомов, улучшению состояния. По возможности старайтесь больше занимать пациента, не давайте ему копаться в болезни, ее симптомах, учите ценить время врача и свое собственное, использовать в помощь не только себе, но и другим пациентам в отделении. **Помните, что уважение и в большей степени любовь — прекрасные помощники в борьбе с болезнями.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

8. **Никогда не забывайте поблагодарить пациента за беседу, осмотр, помощь другим больным,** тогда пациент будет стремиться к вашей благодарности.
9. **Чаще улыбайтесь людям, будьте благожелательны.** Благожелательно, если можно улыбаясь, встречайте пациента. Благожелательность при встрече пациента располагает его к вам, дает ему возможность увидеть у вас доброту и желание помочь, посочувствовать. **Но не шутите, не позволяйте себе насмешку, пренебрежение к пациенту.**
10. Не нервничайте. **Врач не должен нервничать, пугаться, раздражаться, негодовать.** Раздражительный врач уже потерял свое лицо, насторожил пациента, настроил его против себя. Если необходимо обсуждать поведение других пациентов, не спешите осуждать, раздражаться.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

11. **Доверяйте пациенту.** Расспрашивая пациента, доверяйте ему, **не высказывайте сомнений сразу же, как вам показалось, что пациент преувеличивает симптоматику или недостаточно последователен в рассказе о болезни, оценке прогноза, эффективности лечения.** Доказывая ошибочность того или иного высказывания пациента, **не переводите оценку на характер пациента, его личность, мировоззрение.** Старайтесь описывать, а не оценивать. Подводите пациента к выводу, но не навязывайте его больному. **Вместо «Вы ведете себя безобразно (глупо, вызываяюще)» лучше сказать: «Мне было обидно (стыдно, неудобно)» или «Разочарован (не ожидал, не характерно)».** Говоря о себе, врач не обижает пациента, а как бы оценивает свое отношение к высказываниям, жалобам, поведению и так далее пациента.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

12. Справедливо оценивайте людей. Чтобы переубедить пациента в чем-либо, не обижая его, не толкая к конфликту, всегда начинайте обсуждение с похвалы, с тезисов, с которыми пациент согласен, и только найдя общий язык можно позволить себе сомнение в утверждениях пациента. Предложите пациенту самому оценить ваши сомнения, его оценку поведения, как бы со стороны. Будьте терпимы и доброжелательны. **Не** переносите личные обиды и неприязнь к кому-либо на деловые отношения, не решайте спорные задачи с помощью силовых действий и подавления пациента.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

13. **Говорите правильно. Следите за своей речью. Старайтесь избегать длинных монологов. Обязательно дайте высказаться пациенту, позволяя себе уточнения, а не возражения. Не делайте из беседы спора и соревнования в красноречии. Не мешайте пациенту задавать вопросы, при необходимости сами спросите: нет ли у него вопросов к вам. Не оставляйте вопросы без ответа.** Можно сознаться, что на некоторые вопросы вы не знаете еще ответы, но не забудьте ответить на эти вопросы позже. **Не сердитесь, когда пациент с вами не согласен. Не говорите быстро и слишком тихо, но и кричать не надо.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

14. Не забывайте о престиже. Никогда не забывайте о самолюбии пациента. Щадите чувства больного. Старайтесь не делать выговоров, особенно в присутствии других пациентов, детей, сослуживцев. Уважительный тон, искреннее внимание к жалобам и симптомам болезни, к самому пациенту как личности, понимание их, включая позицию и картину болезни, помогают общению с пациентом. Старайтесь во всех случаях спасти престиж пациента, и он с радостью будет выполнять ваши указания. Чтобы изменить поведение, высказывания, чувства пациента, поступайте так, будто он уже обладает всеми теми качествами, которые могут изменить его поведение, уменьшить симптомы, изменить чувства. Всегда подмечайте у пациента изменения в симптоматике, чувствах, высказываниях, оценках, поведении и, конечно, положительные и значимые для пациента. Будьте твердым в серьезных вопросах, в решениях и необходимости лечения, уступайте в мелочах. Помните, что принципиальность — это не только высокая взыскательность и внимание, но и уважение к пациенту.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

15. Разъясняйте смысл и цель лечения, обследования, прогноза, профилактики. Трезво оценивайте результаты своего труда по лечению, прогнозу и профилактике болезни, **не стесняйтесь указать на небольшие недостатки, но наметьте пути их преодоления.** Разделите ответственность за лечение и прогноз с пациентом, вовлеките его в процесс лечения и прогноз.

16. **Не козыряйте властью, положением, должностью.** Создайте атмосферу открытости и свободы общения, чтобы пациент испытывал потребность делиться с вами своими опасениями, подозрениями, семейными проблемами и т.п. **Ваш стиль общения не может быть всегда идеальным, умейте признавать ошибки, выслушивать предложения.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

17. Умейте преодолевать застенчивость, замкнутость, отгороженность пациента в первую очередь своей открытостью, эмпатичностью, простотой, добротой, личным примером. Пользуйтесь властью в исключительных случаях: тогда, когда обойтись без нее просто невозможно, но здесь попытайтесь сделать это умеренно, благожелательно, показав, что это **вынужденный поступок**. Помните, что всем угодить невозможно. Всегда найдется кто-то из пациентов, недовольных вами. Не расстраивайтесь. Желательно, чтобы расхождения касались не вашего отношения к пациенту, а вашего решения, обследования, но не лечения и его результата. Относитесь к этому спокойно, внешне безразлично. Это только расхождение во взглядах, а не ваша недоброжелательность, вредность или злоупотребление властью. Желательно всегда анализировать свое поведение и поведение пациента. Это поможет вам в последующем.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

17. Умейте преодолевать застенчивость, замкнутость, отгороженность пациента в первую очередь своей открытостью, эмпатичностью, простотой, добротой, личным примером. Пользуйтесь властью в исключительных случаях: тогда, когда обойтись без нее просто невозможно, но здесь попытайтесь сделать это умеренно, благожелательно, показав, что это **вынужденный поступок**. Помните, что всем угодить невозможно. Всегда найдется кто-то из пациентов, недовольных вами. Не расстраивайтесь. Желательно, чтобы расхождения касались не вашего отношения к пациенту, а вашего решения, обследования, но не лечения и его результата. Относитесь к этому спокойно, внешне безразлично. Это только расхождение во взглядах, а не ваша недоброжелательность, вредность или злоупотребление властью. Желательно всегда анализировать свое поведение и поведение пациента. Это поможет вам в последующем.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

18. Не будьте упрямым. Не бойтесь извиниться перед пациентом, его родственниками, друзьями, если были не правы. Не ищите оправдания своим поступкам, решениям, высказываниям, особенно чувствам. Помните, что тот, кто всегда находит объективные причины своих неудач, редко бывает хорошим специалистом. Чем сильнее, профессиональнее врач, тем ниже он оценивает себя и выше своих пациентов, коллег. И, к сожалению, наоборот. Доброжелательно и внимательно выслушивайте любое предложение пациента и его близких. Дайте разъяснение, пояснение, разубедите или отложите разубеждение, но обязательно сделайте его позже. Никогда не позволяйте себе резких оскорблений, язвительных насмешек, пренебрежительной оценки. В трудных случаях поставьте себя на место пациента.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

19. **Укрепляйте у пациента веру в себя и свои возможности.** Низкая самооценка снижает веру в выздоровление, снижает «борьбу» с болезнью, уменьшает веру в благоприятный прогноз. Доверие, надежда на успехи лечения, прогноз, течение болезни вызывают желание бороться, помогать врачу, создают стремление не подвести врача, оправдать его желание помочь. Обязательно с удовлетворением отмечайте малейшие положительные изменения в состоянии и симптоматике пациента, поощряйте положительную динамику. Наладьте моральное, а если есть возможность, и материальное вознаграждение за успехи в терапии, в положительной оценке своего лечения.

20. **Всегда помните, что симпатичного пациента и ребенка всегда хочется наказывать мягче, а того, кто неприятен, — строже. И наказывать строже того, с кем находитесь в конфликте, так хочется, что нетрудно перейти границы дозволенного, увлечься наказанием ради наказания.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

21. Не забывайте о контроле и самоконтроле. Не повышайте голос. Не считайте грубость средством повышения требовательности — это не одно и то же. Не пользуйтесь властью, пока не убедитесь, что другие средства не дают результата. Проявляйте индивидуальный подход в общении.

22. Контролируйте выполнение обследования, лечения, доверяйте самоконтролю пациента, но помните, что следует доверять, но проверять. Отсутствие регулярного контроля может привести к недоразумениям, расхожденьям и даже мыслям о необязательности обследования и лечения

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

23. **Не забывайте о культуре одежды.** Культура одежды — это культура человека. **Будьте опрятны.** Выглаженное платье, почищенная обувь, чистый носовой платок, повязанный галстук говорят об уважении к пациенту. **Подтянутость и молодцеватость — признаки внутренней организованности, собранности и дисциплинированности.** Не ждите, что ваша неопрятность не станет поводом для обсуждения вашего внешнего вида. Следите за своим внешним видом.

24. **Помните о такте.** Предупреждайте о необходимости осмотра, консультации с коллегой, того или иного более тщательного обследования. Пациент имеет право знать об этом заранее, а при необходимости подготовиться. **Хвалите, но не перехваляйте.** Частая похвала — вид лесты.

Тактичный человек приходит вовремя на работу, на встречи с пациентами, обследование, процедуры и т.д. Не забывайте, что основа такта — выдержка и уравновешенность врача. **Главные отличительные черты такта — высокая требовательность и высокое уважение к человеку.**

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

25. **Будьте общительным.** Помните, что общительность в большинстве случаев гарантирует успех общения. А **общительность можно развивать.** Общительность формируется только в процессе конкретных взаимоотношений со многими людьми. При этом необходимо формировать у себя способность испытывать интерес к окружающим, не только своим пациентам, к их родственникам, друзьям. **Чтобы поддерживать контакт в общении, необходимо, чтобы ваши вопросы содержали слова: «Почему?», «Когда?», «Как?», «Каким образом?», «Как вы полагаете?»** А значит, вместо монолога возникает диалог.

26. **Не ссорьтесь, дискутируйте.** Чтобы дискуссия не превратилась в перебранку, **не оспаривайте каждое услышанное возражение собеседника.** Выслушивайте его, не перебивайте, дайте договорить, только после этого вежливо задайте вопросы, уточняйте его положения, жалобы и сомнения.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

27. **Внимательно слушайте пациента.** Иначе не возникает взаимной симпатии между вами. **Никогда не забывайте, что сомнение, желание поспорить с врачом говорит о творческом отношении пациента к беседе. Его надо всячески приветствовать.** Некорректная форма беседы ломает общение. В общении следует вести себя вежливо, доброжелательно, корректно. **Не препирайтесь никогда и ни с кем.** Неизменная справедливость к пациенту — отличная черта врача, воспитанного человека, хорошего собеседника.

28. **Не будьте категоричны.** Старайтесь чаще разговаривать доброжелательно с пациентами, с которыми у вас недостаточно хорошо сложилось общение. **Спорьте, но не приказывайте.** Различайте, по разному оценивайте их, учитывая характер, возраст, отношение к болезни и врачу. **Проявляйте уважение к мнению, жалобам, опасениям, чувствам и поступкам пациента.** Сказать: «Так не может быть» или «Вы не правы» все равно, что заявить: «Я умнее вас», то есть нанести сильнейший удар по самолюбию.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТОМ

29. **Будьте добрым.** Не позволяйте себе расстраиваться из-за пустяков. Не показывайте свою озабоченность, растерянность, недоброжелательность, тем более испуга, тревоги, даже если это случилось не с пациентом, а с вашими родными. Пациенты не любят несчастных людей, особенно врачей, не выносят постоянной озабоченности, занятости собственными делами врачей. Никто не может принести нам душевного спокойствия, кроме нас самих. Мы энергичны и активны настолько, насколько полны решимости быть бодрыми, душевно счастливыми.

30. **Неустанно совершенствуйтесь.** Чаще используйте вышеописанные рекомендации, овладевайте ими, совершенствуйте свой стиль общения, повышайте профессиональный уровень, только тогда вы будете совершенствоваться.

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**