

РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ
МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА НА ЗНАНИЕ
АЛГОРИТМА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ
В ГУЗ НОВО-МАЙНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА.

1. При обращении пациента к медицинскому работнику, его действия:

1. Доброжелательно поприветствовать, попросить представиться 40
2. Предоставить пациенту возможность изложить ситуацию 47
3. Задавать вопросы на отвлеченные темы, устанавливать личные взаимоотношения с пациентом 0
4. Выслушать собеседника, фиксируя ключевые или спорные моменты 42
5. Перечисленное в пунктах 1,2,4 15

2. Если разговор с пациентом идет в напряженном русле:

1. Стремиться к уважительной манере разговора 47
2. Своевременно напоминать о взаимовежливости и корректно продолжить разговор 41
3. При отсутствии взаимопонимания, попросить пройти к главному врачу 25
4. Немотивированно возражать, использовать неконструктивную критику 0

3. При общении с родственниками пациента:

1. поприветствовать родственника, представиться первым доброжелательным тоном 41
2. Попросить представиться родственника и уточнить степень родства 29
3. Предоставить родственникам информацию о пациенте 37
4. Попросить родственника выйти из кабинета 1

4. Если ситуация угрожает перерасти в конфликтную:

1. Напомнить о взаимовежливости и корректно продолжить разговор 46
2. Не обращать на поведение родственника и отстраниться от разговора 0
3. подвести итог беседе, попрощаться и выразить позитивный настрой в отношении состояния здоровья пациента. 47