

ОБРАЗЕЦ ДОКУМЕНТА из курса повышения квалификации  
онлайн-сервиса «Школа врача» (Аktion Медицина).

Хотите больше шаблонов и образцов документов?  
Получите [бесплатный пробный доступ ко всем курсам](#) и скачивайте больше.

### Памятка для эффективного общения с пациентом

1. Дайте пациенту выговориться. По ключевым словам, вы сможете выявить психологические проблемы.
2. Не отвлекайтесь. Телефонные звонки, звуки sms-сообщения или уведомления соцсетей, частные разговоры с коллегами, чтение документов, выглядывание в окно, игра с ручкой мешают говорить вашему пациенту, а вам слушать. Пациент может подумать, что врачу разговор в тягость.
3. Смотрите на пациента. Не прячьте взгляд. Старайтесь понять главную мысль, которую хочет донести собеседник. Обратите внимание, с какими эмоциями пациент говорит с вами.
4. Попытайтесь выяснить, все ли пациент рассказал, ничего ли он не утаил или скрыл. Постарайтесь проанализировать повествование, понять чувства человека, его настрой и ожидания.
5. Отделяйте эмоции от реакции на рассказ больного. Судите трезво и рационально.
6. Не делайте поспешных суждений и предположений. Избегайте интерпретации слов и поступков пациента по отношению к вам. Постарайтесь уловить факты.
7. Уважайте больного. Если вы хотите помочь человеку, проявите искреннее уважение, интерес и заботу.
8. Убеждайте пациента выполнять медицинские назначения. Привлекайте к уговорам его близких и родных. Если прямые доводы не работают, используйте косвенные методы и приемы. В сложных случаях привлекайте клинических психологов. Чтобы убедить больного пройти дополнительные тесты, не пугайте его намеками и неясными выражениями. Используйте фразу «Пожалуйста, сходите в больницу с этим».

9. Наблюдайте за человеком: мимикой, тембром голоса, темпом речи, жестами, положениями тела и т. д. Это позволит вам определить психоэмоциональный настрой пациента.
10. Задавайте вопросы. Так вы покажете пациенту, что заинтересованы им, вам важна его проблема.

### Городская больница № 1

Разработал \_\_\_\_\_ Утвердил \_\_\_\_\_

#### **Речевые модули общения с пациентом, умение слышать и слушать**

Речевые модули – это особая технология, которая позволяет грамотно выстроить ответы на любые возражения пациентов, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного вида лечения, легко и безболезненно работать с их жалобами. Секрет успешной работы в напряженных ситуациях – в грамотной реакции на происходящее.

*Примерный перечень слов-провокаторов, которые не нужно говорить в беседе с пациентом или его родными*

| <b>Слова-провокаторы, которых следует избегать</b> | <b>Рекомендуется говорить</b>  |
|--|--|
| Девушка<br>Женщина<br>Молодой человек<br>Мужчина   | Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально.<br><br>Например, «Скажите, пожалуйста...» |
| Нет<br>Нельзя («так оформлять нельзя»)             | – Я предлагаю...<br><br>– Можно («можно оформить по-   |

|  |   |
|--|---|
| <p>Не получится («завтра не получится»)</p> <p>Невозможно</p> <p>Но</p>                      | <p>другому»)</p> <p>– Получится, только если...</p> <p>– В нашем с Вами случае возможно только...</p> <p>– Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...</p> |
| <p>– Ваша проблема</p>   | <p>– Этот вопрос...</p> <p>– Наш вопрос...</p> <p>– Наша с вами ситуация...</p>   |
| <p>Уменьшительно-ласкательные слова:<br/>минуточку, секундочку, договорчик,<br/>звоночек</p> | <p>– Одну минуту, пожалуйста...</p> <p>Договор, звонок</p>  |
| <p>– Вы не поняли</p>  | <p>– Наверно, я не точно выразился...</p> <p>– Я хотел сказать...</p> <p>– Я имел в виду...</p>   |
| <p>– Простите за беспокойство</p>  | <p>– Уточните, пожалуйста...</p>  |
| <p>– Я не знаю</p> <p>– У меня нет такой информации</p>                                      | <p>– Одну минуту, пожалуйста, я уточню...</p> <p>– Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вами созвонимся сегодня до конца дня...</p>   |
| <p>– Здесь мы ничего не можем сделать для вас</p> <p>– Я больше ничем не могу вам помочь</p> | <p>– В этом случае Вам следует...</p> <p>– Вы можете сделать...</p> <p>– Я Вам рекомендую...</p>  |
| <p>– Вы должны...</p> <p>– Вам придется...</p>   | <p>– Давайте мы с Вами сделаем следующее...</p>   |
| <p>– Главный врач (заведующий отделением) сейчас не сможет с Вами</p>                        | <p>– Решение этого вопроса в моей</p>   |

|  |  |
|--|--|
| поговорить                                   | компетенции<br>– Давайте посмотрим, что можно сделать  |
| – А мы-то здесь причем?                      | – Приношу извинения от лица администрации ЛПУ<br>– Приносим извинения  |
| – Мы этого не делаем (не предоставляем)      | – Мы делаем только...<br>– Этим вопросом занимается другой врач. Я сейчас Вам подскажу номер кабинета и часы его приема                  |
| – Этого не может быть<br>– Вы что-то путаете | – Давайте уточним  |
| – Точных сроков сказать не могу              | – Точные сроки сейчас назвать трудно<br>– Точные сроки будут известны через несколько дней. Рекомендую Вам позвонить на следующей неделе |

STOP-фразы – это слова и речевые обороты, которые мешают установить контакт с пациентом, провоцируют конфликты или просто непонятны человеку.

### ***STOP-фразы (провокационные изречения)***

- А зачем вы это сделали, если знали, что...?
- Вы меня, конечно, извините, но...
- Это Ваша вина
- Я Вам уже говорил(а)
- Что Вас еще не устраивает?
- Я Вам ничего не могу обещать

- Это от нас не зависит
- Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а)
- Вообще-то, обычно люди заранее все делают