



Создание эффективных коммуникаций в условиях лечебного процесса (практический опыт «ЕКПЦ»)

Гигель Л.Я.

***Руководитель отдела
развития МБУ «ЕКПЦ»***



МБУ «ЕКПЦ» - на сегодняшний день один из самых крупных учреждений по родовспоможению в Екатеринбурге

В 2017г. - 48% всех родов приходится на ЕКПЦ

Работает более 800 человек медицинского персонала на 5 площадках



*По итогам конкурса «Перекличка
перинатальных центров – 2017»(по версии
МАРС)*

*Награжден «За успехи в области охраны
материнства и детства»*



Что такое «эффективность» в лечебном процессе?

- **Удовлетворённость пациента лечебным процессом** (результатом, взаимодействием, коммуникациями и сервисом)
- **Качественно оказанная медицинская помощь** - по стандартам и протоколам.
- **Удовлетворенность медицинского персонала от своей профессиональной деятельности**

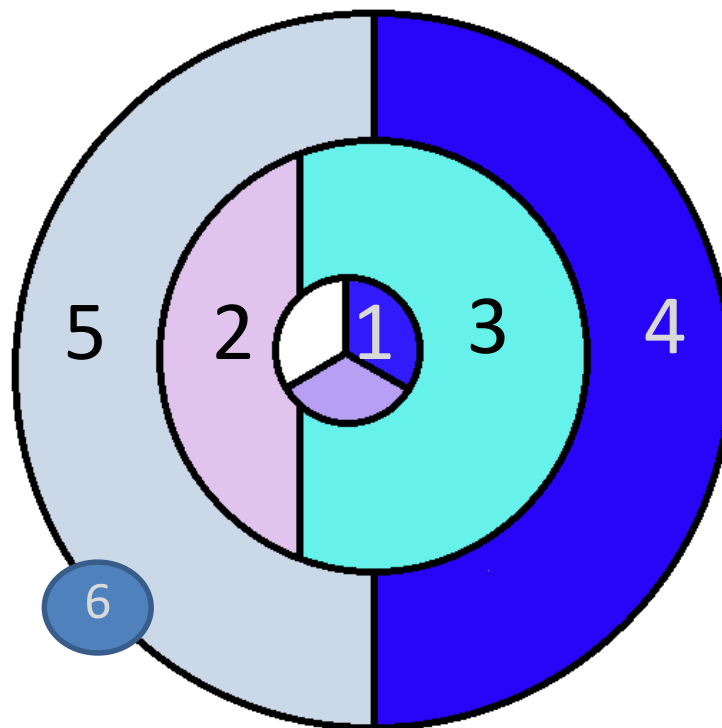


От чего зависит долгосрочная эффективность и благополучие?

- Технология лечения
- Сервис
- Взаимодействие/коммуникации в ЛПУ
- Отзывы пациентов
- Бренд/Имидж ЛПУ

Мотиваторы успеха

- 1 Лидер
- 2 Механическая составляющая (30 %)
- 3 Человеческая составляющая (70 %)
- 4 Архитектура внешних контактов
- 5 Экспертный статус
- 6 Тест барного табурета





*Эффективность процесса взаимодействия
Пациент и Медицинское учреждение
зависит*

30% от технологии процесса лечения

70% от процесса коммуникаций

«Интересы пациента превыше всего»



Что испытывает пациент?

СТРЕСС

Страх

Долженствование

Ужас

Паника

Раздражение

Злость

Гнев

Обида

Зависть

Ярость

Ревность

Жадность

Вина

Презрение

Стыд

Ненависть

Тревога

Боль

Жалость

Грусть

Печаль

Горе

Тоска



Коммуникативные компетенции

- Внешность
 - аккуратность,
 - легкость,
 - пластичность
- Запах
- Способность слушать, слышать, понимать
- Голос (энергия)- голос друга, воина, волшебника, эксперта
- Коммуникативные стратегии
 - создание атмосферы доверия, УВАЖЕНИЕ
 - ЭМПАТИЯ, эмоциональная чувствительность
 - ненасильственное общение

Оценка формирования навыка

Коммуникативные навыки

	Коэффициент самоаттис- тац ии 1-10	Коэффициент эксперта 1-10	итог
1. Навыки установления контакта 1.1. Зрительный контакт с пациентом 1.2. Приветствие (здоровается с пациентом, демонстрируя готовность к оказанию медицинской помощи) 1.3. Обращение к пациенту по имени-отчеству (спрашивает ФИО пациента, обращается к пациенту по имени-отчеству в течении всего контакта) 1.4. Реконструкция ситуации на данный момент 2. Навыки взаимодействия с пациентом 2.1. Проверка готовности к получению информации 2.2. Выявление потребности в объеме информации 2.3. Убеждение во внимании человека (вопросная позиция) 2.4. Активное слушание (перефразирование, управление ответами пациента) 2.5. Информирование 2.6. Поощрение вопросов 2.7. Резюмирование сказанного 3. Эмпатия 3.1. Эмпатичное реагирование 3.2. Нормализация эмоций 3.3. Поощрение вербализации эмоций 4. Навыки завершения контакта 4.1. Резюмирование 4.2. Окончание контакта (назначение следующей встречи, прощание)			



Основные направления работы:

1. Внутренний аудит коммуникаций в клинике(в широком смысле)
2. Анализ отзывов пациентов
3. Создание кодекса корпоративной культуры
4. Улучшение сервиса обслуживания пациентов
5. Улучшение качества коммуникаций



Работа с персоналом

Создание единого семантического поля:

«Смысл – Энергия – Действия»

- Ценности
- Уважение
- Эмпатия
- Команда
- Вовлеченность
- Обратная связь
- Осознанность
- Договоренности

Смена фокуса внимания с Негатива на Позитив

Смена фокуса мышления с «Я-ОНИ» на «МЫ»

Вопросная позиция в контакте(интерес)

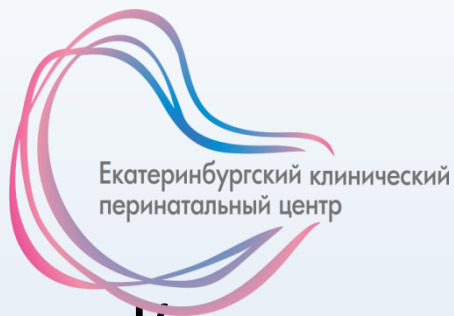


Проведение внутренних тренингов:
- «Управление и лидерство» (для
руководителей) - 3 группы

- Вовлеченность персонала
- Коуч-сессии для руководителей
- Эффективные коммуникации врача-6
групп
- Коммуникативные тренинги для
среднего медперсонала – 14 групп



- Создание Кодекса Корпоративной Культуры
- Создание Коммуникативных протоколов и чек-листов
- Создание «договорённостей» внутри команды(пример-работа с жалобами пациентов)



Что получаем?

- Качественную обратную связь от пациентов-как рабочий инструмент изменений
- Четкие и высокие стандарты
- Повышение уровня вовлеченности коллектива, доверия и открытости, осознанности
- Повышение уровня удовлетворенности от работы, ориентацию на успех
- Повышение уровня ответственности за результаты



УВАЖАЮЩИЕ СЕБЯ СПЕЦИАЛИСТЫ - ВСЕГДА УВАЖАЮТ СВОИХ ПАЦИЕНТОВ

Современные исследования подтверждают, что в компаниях, где благополучие сотрудников высокое, гораздо выше удовлетворенность пациентов (жизнь которых зависит от сотрудников) взаимодействием и результатами лечебного процесса.

Модель отношений врача и пациента



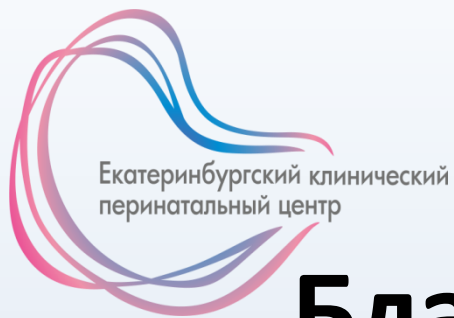
Отто Шармер



**«Нет сложной профессии, есть не умение
быть профессионалом.**

**Нет трудных, клиентов, есть не умение или
не желание расти.**

Твой сложный клиент – это твоя зона роста».



Благодарю за внимание

Гигель

Лариса Яковлевна

Gigel.I@Mail.ru

+7-922-2144203