



ПЕРВАЯ  
ДЕТСКАЯ  
ПОЛИКЛИНИКА

# Психологическое сопровождение лечебного процесса, как корпоративная культура пациент ориентированной детской поликлиники

Гигель

Лариса Яковлевна

*психолог, бизнес-тренер,*

*коуч ICF*

Екатеринбург

26.05.2016

# Эффективность процесса взаимодействия

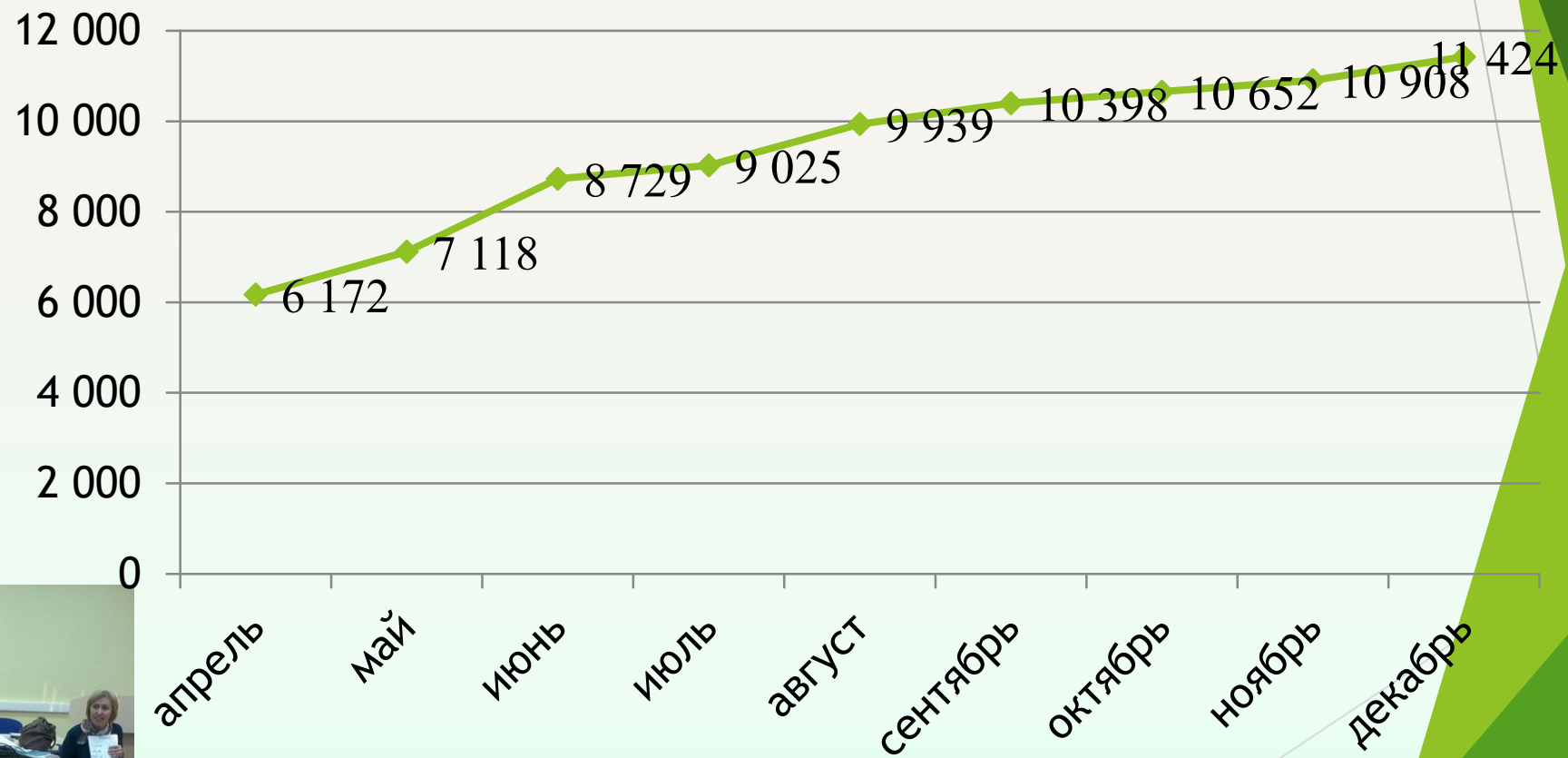
Пациент и Медицинское учреждение  
зависит

**30%** от технологии процесса лечения

**70%** от процесса коммуникаций

- ▶ Кто наш клиент? И Что на самом деле хотят наши пациенты?
  - ▶ Они хотят лечиться? Или хотят быть здоровыми?
- ▶ Здоровые дети - сегодня, это здоровая нация в целом.

# Динамика прикрепления детского населения на медицинское обслуживание



ООО «Первая детская поликлиника»

Миссия

«КАЧЕСТВО И ЗАБОТА»



**«У вас в 7 раз больше шансов на успех, если вы инвестируете в навыки сотрудников».**

**Г. Грегф**



## Направления в обучении

1. Обучающие занятия.
2. Управление командой – для руководителей
3. Индивидуальные коуч-сессии с руководителями всех подразделений
4. Работа по созданию проекта «Корпоративная Культура Поликлиники»
5. Проведение общеполиклинических занятий для медицинских сестер и врачей.
6. Анкетирование медицинских работников и пациентов на оценку качественного обслуживания в поликлинике и лояльность клиентов (не реже 1 раза в 3 месяца).
7. Диагностика вновь поступающих работников.
8. Работа в системе обучения «Делай как Я».

# Оценка формирования навыка

## Коммуникативные навыки

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



## *Темы некоторых занятий:*

- ▶ 1. Корпоративная Культура детской поликлиники. Этика и деонтология профессиональной деятельности.
- ▶ 2. Общие профессиональные Компетенции медицинского работника участковых служб, детских садов и школ.
- ▶ 3. Особенности коммуникаций профессиональной деятельности работников педиатрических участков, детских садов и поликлиник.
- ▶ 4. Типы пациентов, Особенности взаимодействия с разными типами пациентов.
- ▶ 5. Первое впечатление, точки контакта. Коммуникативные барьеры, преодоление коммуникативных барьеров. Самонастройка на взаимодействие.
- ▶ 6. Конфликтные ситуации, причины, разрешения, профилактика.
- ▶ 7. Эмоциональная толерантность медицинского работника. Эффективные способы управления, сохранения своей энергии.

**«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».**

# Результаты анкетирования

	Удовлетворенность по АПП, %	Удовлетворенность в ДС, %
Качество оказания медицинской помощи	86,6 %	100 %
Длительность ожидания приема/госпитализа ции	81,6 %	63,6 %
Отношением медицинского персонала	86,7 %	90,9 %
Техническое оснащение	81,6 %	100 %

# Как вы оцениваете вашего врача, медицинскую сестру и другой медперсонал:

▶ - Вас выслушают и уделяют внимание 1 2 3 4 5 6 7 8 9\* 10

▶ - Объясняют все что вы хотите знать 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10\*

▶ - Доброжелательно обращаются к вам и дают советы

1 2 3 4 5 6 7 8 9

10\*

▶ - Отвечают на ваши вопросы 1 2 3 4 5 6 7 8 9\* 10

▶ - Ведут себя дружелюбно и помогают 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10\*

# Что вам у нас понравилось?

- ▶ У вас РАЙ. обстановка, кабинеты, игровая комната, уютно, много специалистов. Интерьер, кафе, комплекс услуг.
- ▶ больница новая, светлая, чистота в помещениях
- ▶ врачи
- ▶ вежливость,
- ▶ внимательный, компетентный персонал, профессионализм
- ▶ общение, нет очередей к педиатру
- ▶ отношение к пациентам
- ▶ обслуживание в регистратуре
- ▶ приятный грамотный мед. персонал, доброжелательность

## Цель работы на дальнейший период

Продолжить работу по психологическому сопровождению лечебного процесса на основе Ценностного подхода.

«Изменяя себя в лучшую сторону мы улучшаем завтрашний день»

**Благодарю за внимание**

**Гигель Лариса Яковлевна**

[Gigel.l@Mail.ru](mailto:Gigel.l@Mail.ru)

**+7-922-2144203**

