

Алгоритм действий младшего медработника ГУЗ «НГКБ» при взаимодействии с пациентом / посетителем в конфликтной ситуации.

1. Обратиться к пациенту и проявить заинтересованность к его просьбам / жалобам / претензиям, задать уточняющие вопросы («**Простите, какие у Вас затруднения и чем я могу Вам помочь?**»).
2. Выслушать пациента, согласиться с тем, что ситуация требует решения («**Да, конечно, это важно решить, сейчас поможем / все решим**»).
3. Объяснить пациенту ситуацию: кратко охарактеризовать причины, повлиявшие на сложившуюся ситуацию («**Дело в том, что установленный порядок в больнице не позволяет**» / «**К сожалению, (в данный момент) для Вас невозможно ..., потому что положено ... Именно поэтому я сделал(а) / допустил(а) ... (не сделал(а) / не допустила)**»).
4. Вежливо сообщить пациенту о необходимых с его стороны действиях для решения ситуации («**Пожалуйста, пройдите к ../ наденьте ... / отнесите ... / возьмите у ... » и т. д.**»).
5. В случае, если пациент настроен категорически негативно, не вступая с ним в спор, следует прекратить разговор на нейтральной ноте и доложить о случившемся инциденте старшей медсестре / старшей акушерке / дежурному врачу / заведующему отделением («**Вопрос сложный. Пожалуйста, подождите, я приглашу руководителя для того, чтобы Вам помочь / решить эту ситуацию**»).
6. Подвести итог, доброжелательно попрощаться с пациентом («**Надеюсь, мы решили ситуацию. До свидания, всего доброго**»).