**პაციენტთან (კანონიერ წარმომადგენელთან) კონფლიქტის შემთხვევაში პერსონალის მოქმედების სტანდარტული ოპერაციული მოქმედება**

1. გააკეთეთ პაუზა და ყურადღებით მოუსმინეთ პაციენტს, არ აჰყვეთ პროვოკაციებს, არ მიიღოთ შეურაცხყოფა პირადად, რადგან უმეტეს შემთხვევაში ის არა თქვენკენ, არამედ სიტუაციაზეა მიმართული. მიეცით საშუალება იგრძნოს პაციენტმა, რომ თქვენ ხართ მის მხარეზე, რომ თქვენ გაერთიანებთ საერთო ამოცანები და მიზნები;

2. მიმართეთ პაციენტს მხოლოდ სახელით;

3. შეინარჩუნეთ თვალის კონტაქტი, ქცევა - მეგობრული, თავდაჯერებული, ხმა - მშვიდი, ყურადღებიანი, თანაგრძნობის გამომხატველი;

4. გაარკვიეთ, რითია პაციენტი უკმაყოფილო, გაიგეთ საჩივრის არსი - რა საჭიროებები და ინტერესები არ დაუკმაყოფილდა. არ გაიმართლოთ თავი. თქვენი მიზანია კრიტიკის პროდუქტიულად გამოყენება;

5. გამოხატეთ სინანული შექმნილ ვითარებაზე: „ბოდიშს გიხდით შექმნილი უხერხულობის/გაუგებრობის/ გამო“, „ბოდიში,,, „მესმის თქვენი გრძნობები და ეს მართლაც უსიამოვნოა“;

6. თუ აღმოაჩენთ, რომ შეცდომა ნამდვილად დაშვებულია, ბოდიში მოიხადეთ თქვენი ან დაწესებულების სახელით. მაგალითად, თუ რეგისტრატურამ დაკარგა სამედიცინო ბარათი: „ბოდიში, ეს ნამდვილად ჩვენი შეცდომაა“. ადამიანი, რომელსაც ბოდიშს უხდიან, სწრაფად მშვიდდება, რადგან გრძნობს, რომ მისი ესმით;

7. დააყენეთ თავი პაციენტის პოზიციაზე: „მესმის თქვენი, ამან შეიძლება ნამდვილად გაგანაწყენოთ /გაგაბრაზოთ/განეწყოთ უარყოფითად...“, „მეც მეწყინებოდა/გაბრაზებული/განაწყენებული ვიქნებოდი ამ სიტუაციით...“, „გეთანხმებით , ეს მართლაც რთული/უსიამოვნო სიტუაციაა...“;

8. აიღეთ პასუხისმგებლობა: „ვეცდები დაგეხმაროთ...“, „ყველაფერს გავაკეთებ...“, „თქვენს საკითხს მე მივხედავ...“ და შეცდომის გამოსწორების მიზნით დაიწყეთ მისი გამოსწორების გზების ძიება საკუთარი კომპატენციის ფარგლებში;

9. შესთავაზეთ პრობლემის გადაჭრის ვარიანტები: „შემიძლია შემოგთავაზოთ შემდეგი...“, „ვნახოთ, რა ვარიანტებია შესაძლებელი...“, „მოდით განვიხილოთ, რა შეიძლება გაკეთდეს...“;

10. გააკეთეთ ფაქტებზე მკაფიო აპელირება და, საჭიროების შემთხვევაში, დაეყრდენით და იხელმძღვანელეთ ორგანიზაციაში არსებული ბრძანებების, მეთოდური ინსტრუქციების, პროცედურული დოკუმენტების, სტანდარტული ოპერაციული პროცედურების და პროტოკოლების შესაბამისად. უმჯობესია დაბეჭდოთ ისინი და გქონდეთ ხელთ;

11. ჩამოაყალიბეთ თქვენი აზრები ცალსახად, მარტივად და ნათლად. სტრესის მქონე პაციენტს არ შეუძლია რთული წინადადებების გაგება;

12. მიიღეთ ინფორმირებული გადაწყვეტილება იმის შესახებ, თუ რისი გაკეთება შეგიძლიათ და გააკეთებთ თუ არა ამას. აუხსენით პაციენტს რა შეიძლება გაკეთდეს და რამდენი დრო დასჭირდება მისი პრეტენზიის მოგვარებას. საჭიროების შემთხვევაში, შესთავაზეთ რეკლამაციის შევსება;

13. დაასრულეთ კითხვით: „კმაყოფილი ხართ ამ ვარიანტით?“;

14. თუ შეუძლებელია კონფლიქტური სიტუაციის მოგვარება, ან აუცილებელია ისეთი ქმედებების განხორციელება, რომელიც გადის თქვენი კომპეტენციის სფეროდან, (მაგალითად ლაბორატორიული ანალიზის ხელმეორედ ჩატარება) შეატყობინეთ თქვენს უშუალო უფროსს;

15. დამოუკიდებლად კონფლიქტის მოგვარების შემთხვევაში შეატყობინეთ თქვენს უშუალო უფროსს მომხდარის შესახებ.

ვამტკიცებ შპს ზუგდიდის ინფექციური საავადმყოფოს-“

კლინიკური დირექტორი: ბადრი შედანია

თარიღი «4\_»06/2024წ.

***ვადასტურებ, რომ წავიკითხე, გავიგე და ვასრულებ ამ ალგორითმს***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| სახელი, გვარი | ხელმოწერა | თანამდებობა | თარიღი |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |