

Организация мероприятий по предупреждению конфликтного поведения пациентов в медицинских организациях



ГАУЗ «РККВД» Республика Татарстан
Минуллин И.К.,
Вафина Г.Г.,
Буторина Ю.И.

Причины повышенной конфликтности в ЛПУ:

1. Большинство работающих- эмоционально лабильные женщины с разным уровнем образования, возраста
2. Огромный поток больных людей с отрицательными эмоциями, с лабильной психикой
3. Негативная оценка здравоохранения со стороны СМИ
4. Необходимость быстроты принятия решений по оказанию мед. помощи (стресс)
5. Относительно низкий уровень заработной платы сотрудников
6. Неудовлетворительная материально-техническая база ЛПУ...

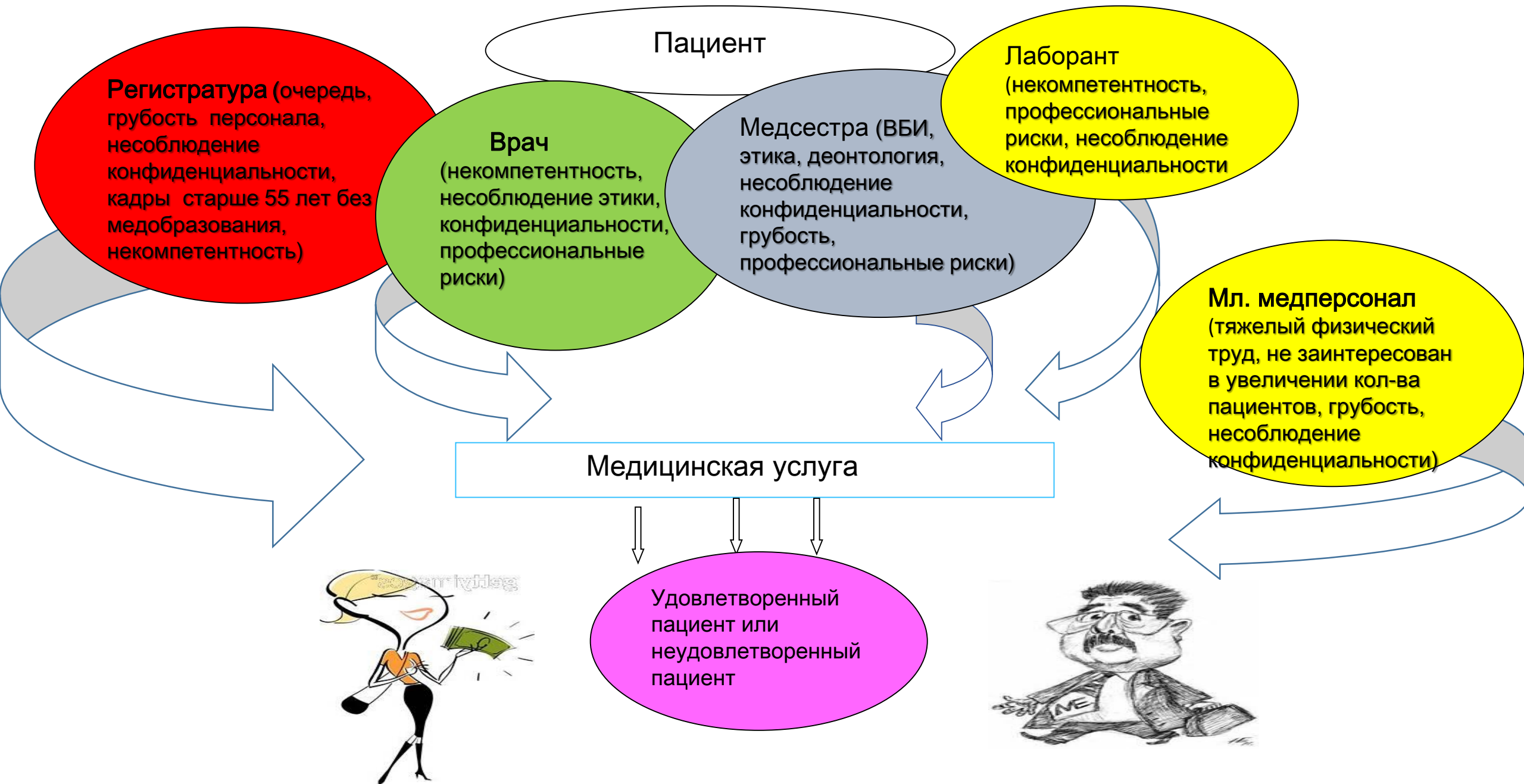
Врач несет в себе «груз общения». Он находится под постоянным действием чужих отрицательных эмоций.

Он служит или **«жилеткой»**, или **«мишенью»** для выплескивания агрессии.

Человек вынужден в такой ситуации воздвигать психологическую защиту от пациентов, становясь при этом менее эмоциональным, более безразличным к чужим проблемам.



Риски в поликлинике



La Roche-Posay «Дерматолог от сердца»-

Проект ГАУЗ «РККВД» (Республика Татарстан) занял 1 место в конкурсе проектов

Название проекта:

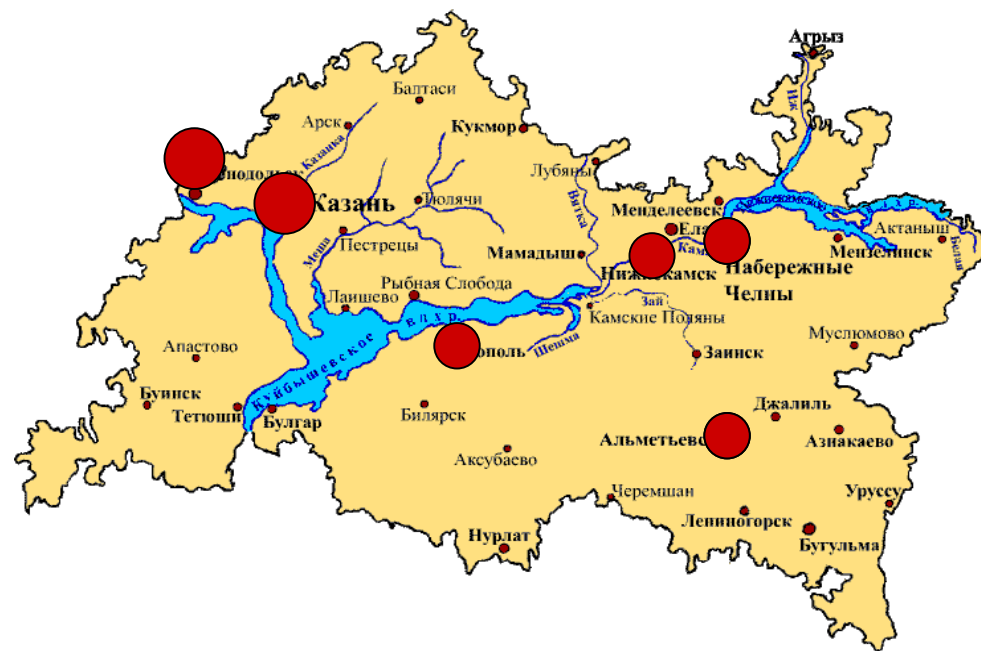
«Формирование эмоциональной устойчивости врачей к проявлениям конфликтного поведения пациентов»

Цели проекта:

повышение качества жизни пациентов посредством обучения медицинских работников основам управления конфликтами,
снижение порога конфликтной настроенности пациентов
в отношении медработников,
профилактика эмоционального выгорания медицинского персонала

За период с сентября 2014г. по май 2015г.
проведено 17 тренингов по конфликтологии во
всех подразделениях ГАУЗ «РККВД»
(в Казани и 7 филиалах РККВД).

Всего прошли обучение
231 сотрудник.
Тренинги проводили
2 канд. соц. наук
(«Лига медиаторов Поволжья»)

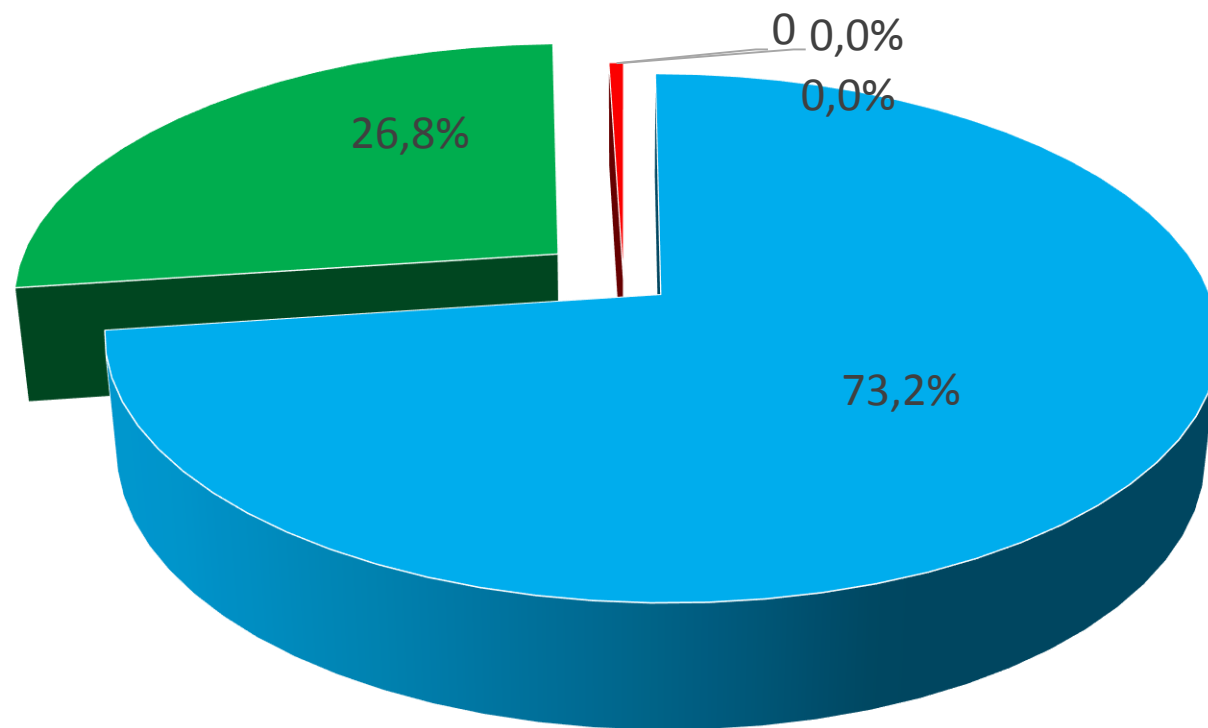


Тренинги для медицинских работников 2014-2015гг. Республика Татарстан



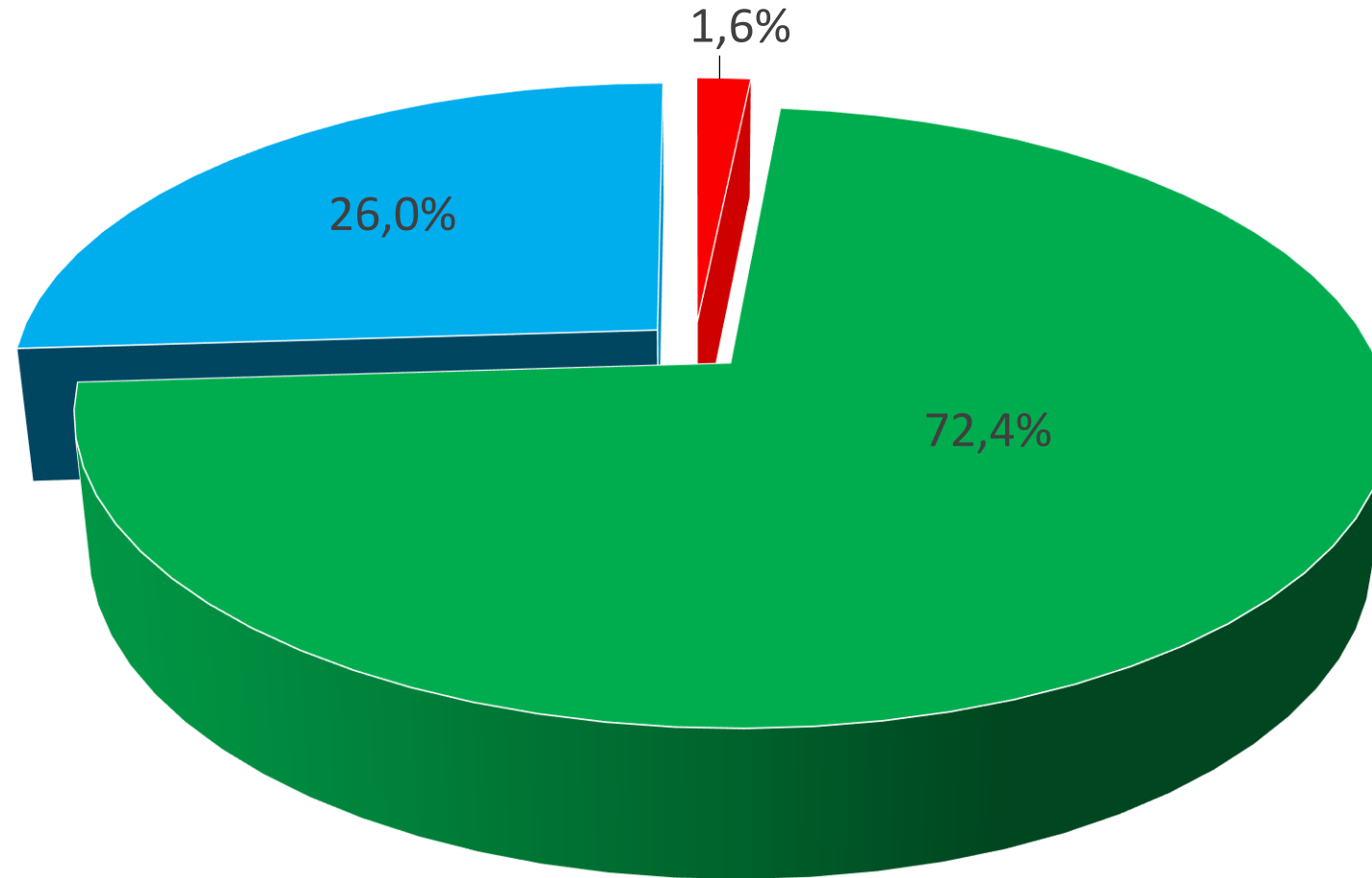
Результаты анкетирования сотрудников (после тренингов) 126 анкет

Как вы оцениваете социально-психологический климат вашей организации



■ все спокойно ■ есть определенные очаги напряжения ■ очень напряженные отношения

Считаете ли вы себя конфликтным

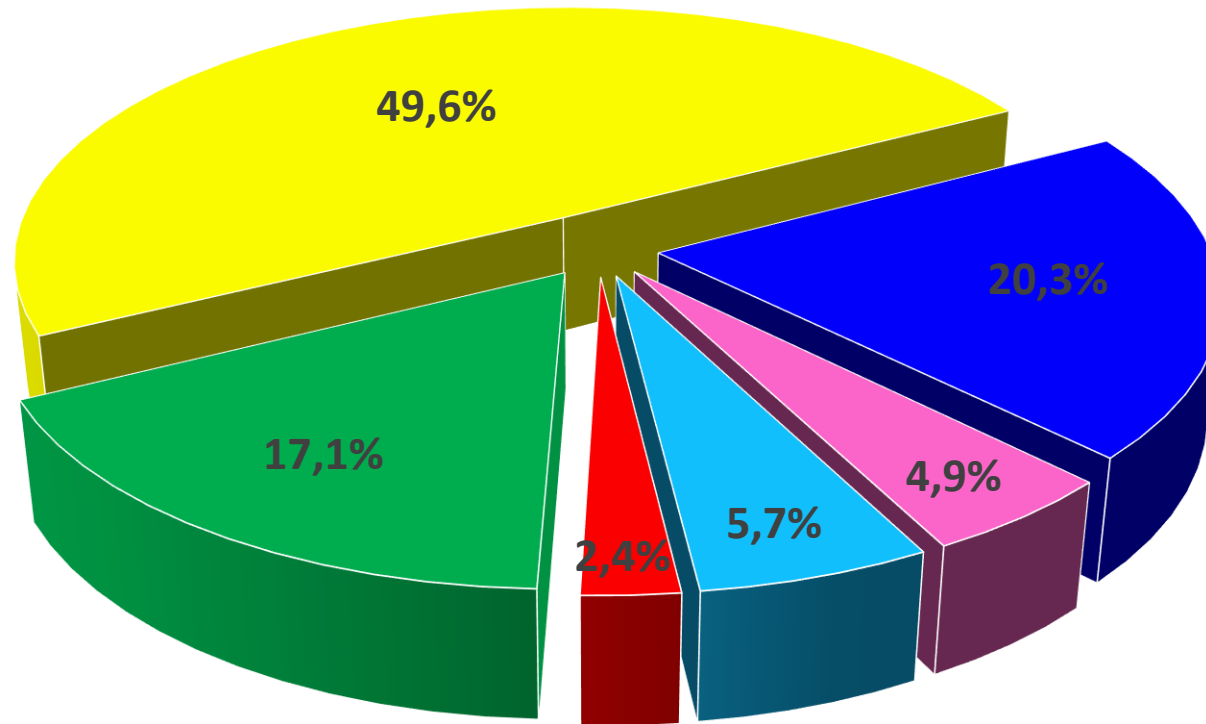


■ да

■ нет

■ возможно

Конфликты какого уровня наблюдаются чаще в Вашей организации



подчиненный-руководитель

врач-врач

врач-медсестра

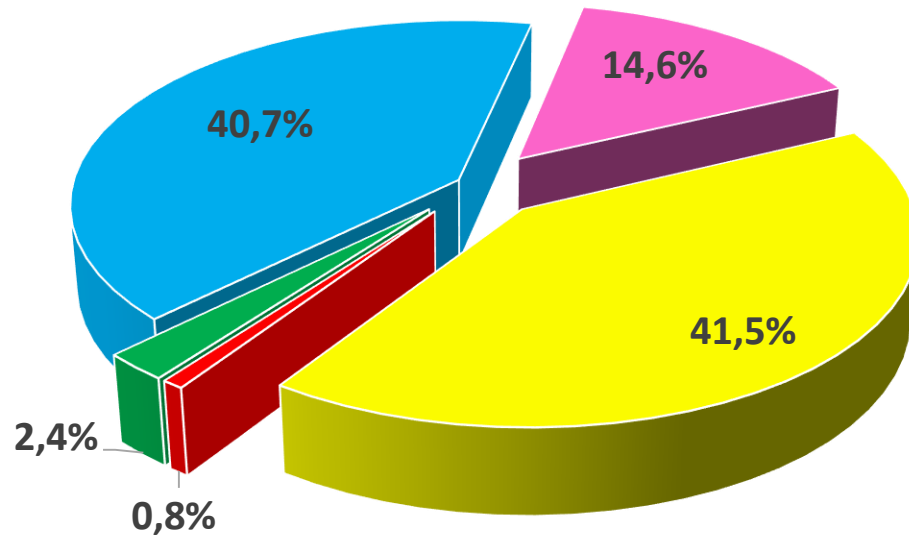
медсестра-медсестра

сотрудники-пациенты

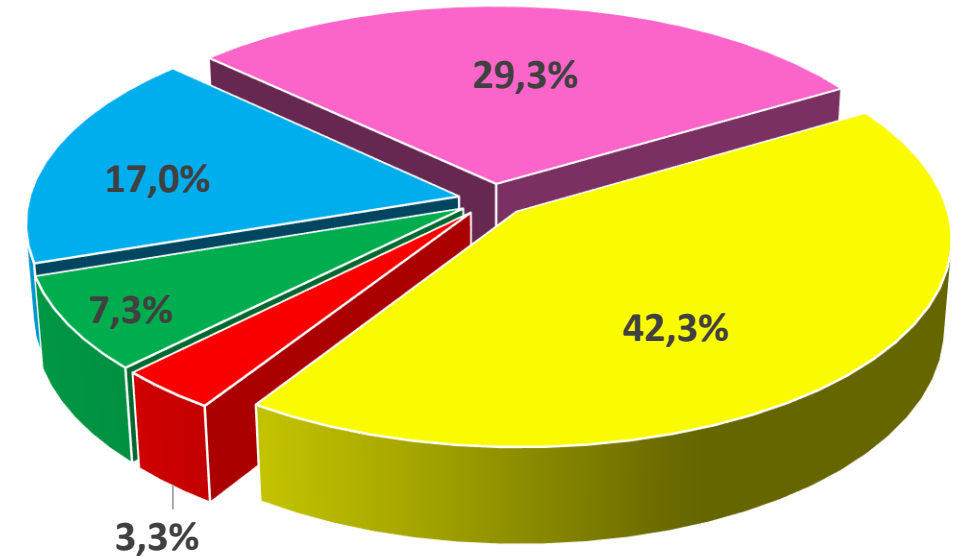
прочие

Какую стратегию поведения медицинских работников в ситуации конфликта в ЛПУ Вы предпочитаете?

С коллегами



С пациентами



сотрудничество



компромисс



соперничество



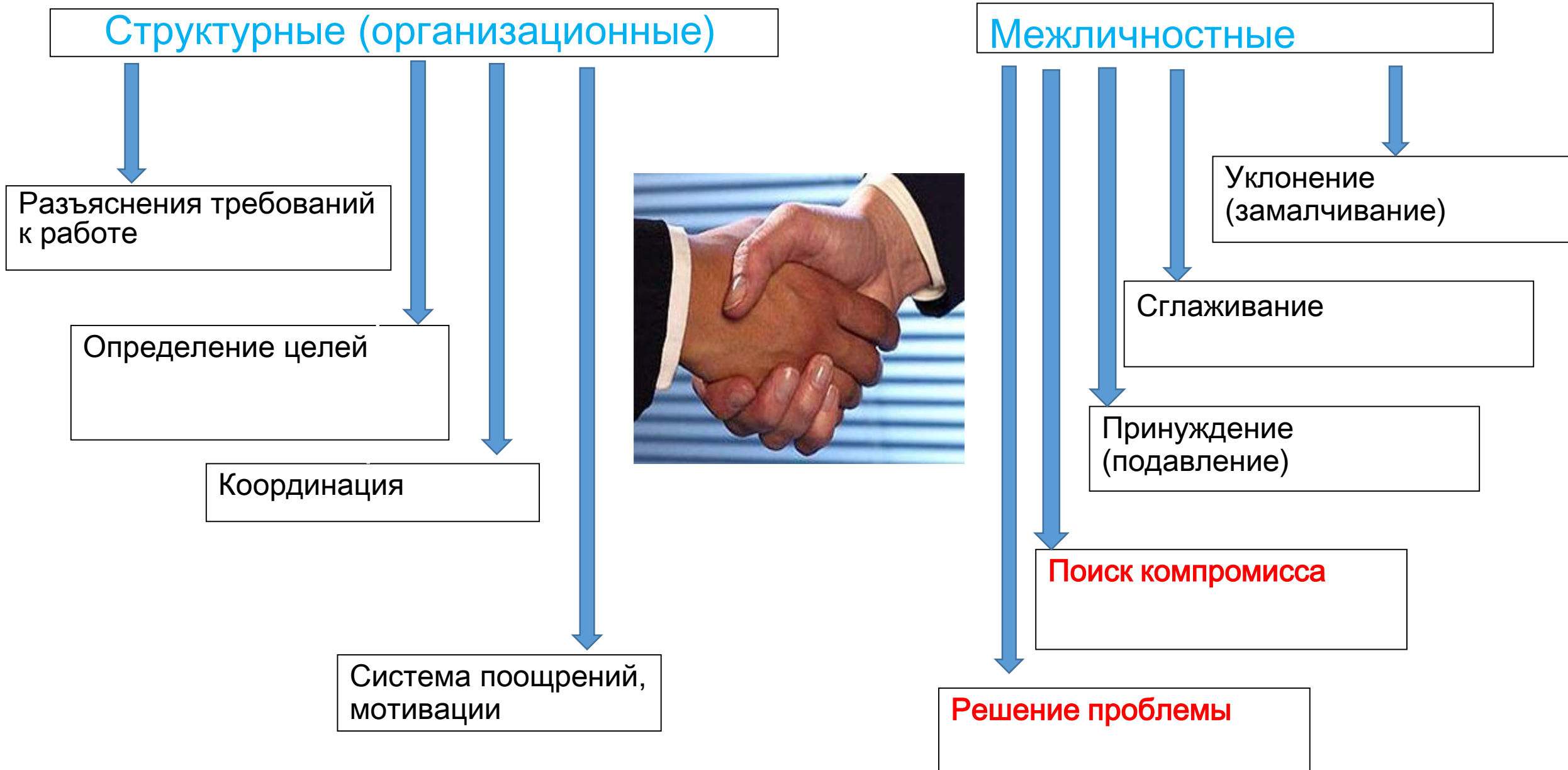
приспособление



избегание

Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. Конфликт выполняет важную позитивную функцию- служит выражению неудовлетворенности или протеста, информированию конфликтующих сторон об их интересах и потребностях.

Способы управления конфликтами



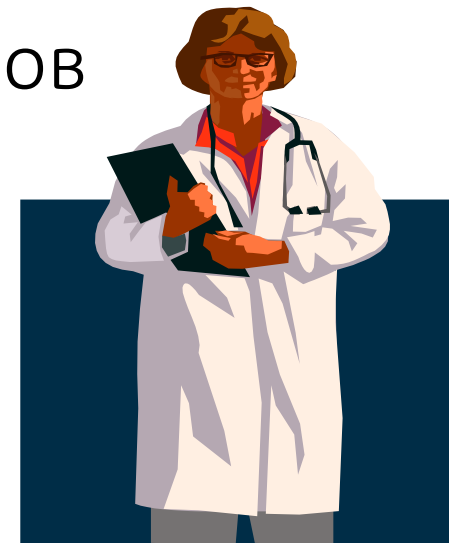
Профессиональное выгорание-синдром,
развивающийся на фоне хронического стресса
и ведущий к истощению эмоционально-
энергетических и личностных ресурсов
работающего человека



По классификации профессий по критерию трудности и вредности «медицина относится к профессии высшего типа по признаку необходимости постоянной внеурочной работы над предметом и собой»
(А.С. Шафранова)

Причины эмоционального выгорания у медработников

- работа с больным человеком
- сильное психофизическое напряжение во время работы
- большая ответственность
- быстрота принятия решений
- стрессовые ситуации



Мероприятия, направленные на формирование корпоративного духа учреждения

- *Тренинги для персонала*
- *Наставничество, коучинг*
- *Общественная жизнь (совместные праздники, чествование ветеранов, молодых специалистов, профсоюзная жизнь, участие на Спартакиадах)*
- *Внедрение принципов корпоративной культуры*
- *Внедрение форменной одежды, бейджи*
- *Членство в Ассоциации врачей, медицинских сестер*
- *Принятие Этического кодекса медицинского работника*
- *Сотрудниками организованы группы в соцсетях по интересам (спортивные, культурные)*
- *Семинары по этике и деонтологии*
- *Открытость в коллективе, информированность. Доска почета*
- *Оценка психологической совместимости сотрудников*
- *Все мероприятия отражаются на вебсайте учреждения*
- *Организована централизованная справочная, которая «разгрузила» регистратуру*
- *Запись по интернету, телефону*
- *Комнаты «примирения»*



Советы для сотрудников:

1. Старайтесь распределять свои нагрузки
2. Переключайтесь с одного вида деятельности на другой
3. Помните, что работа- всего лишь часть жизни.
4. Находите время для себя. Оставляйте проблемы на работе.
5. Больше позитива, положительных эмоций!



Спартакиада 2015







**Чудесного дня!
Солнца, Позитива и Любви!**



Благодарим за внимание!!!!