III Международный конгресс

РОСМЕДОБР

16-18 ОКТЯБРЯ 2024

Технологический кластер «Ломоносов»
Москва, Раменский бульвар, 1



Обучение навыкам человекоцентричной коммуникации в клинике «Лейб-Медик»



Альбина Лещёва



Анастасия Попова



ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

О клинике

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

В 2015 году
основали первую в России
человекоцентричную клинику
и приняли уже более 20 000 пациентов

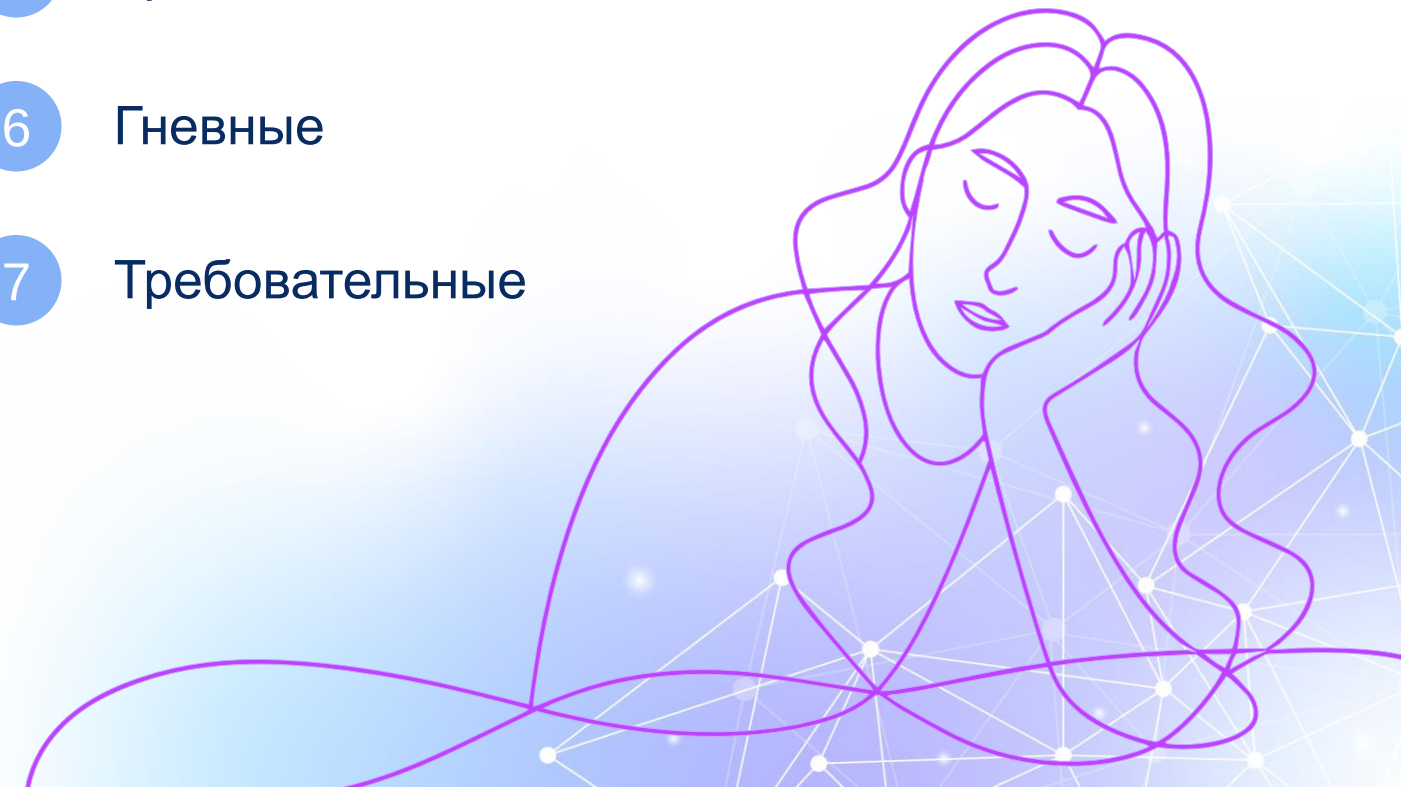
Соавторы и ведущие курса
«Эмпатия в коммуникации»
в Международном медицинском
кластере «Сколково»

2 года обучаем человекоцентричной коммуникации

Принимали участие, совместно с ММК «Сколково», в разработке
ГОСТ Р-71549-2024
«Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации»

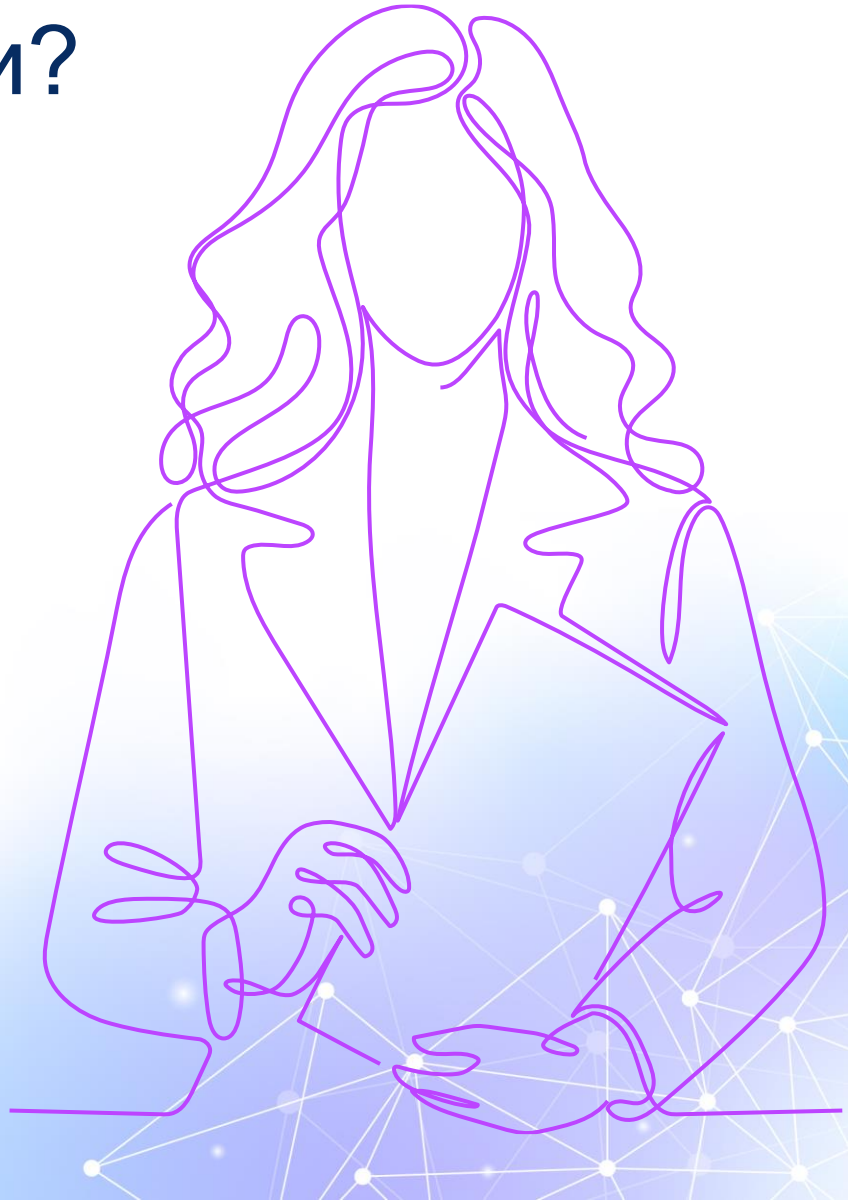
Особенности наших пациентов

1. Уставшие
2. Раздраженные
3. Пережившие много неудач
4. Отчаявшиеся
5. Тревожные
6. Гневные
7. Требовательные



Кого важно обучать коммуникации?

1. Врач
2. Средний медицинский персонал
3. Руководители подразделений
4. Сотрудники регистратуры
5. Кураторы
6. Back office (бухгалтер, юрист, отдел маркетинга и т.п.)
7. Пациент



ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Альбина Лещёва

- Генеральный директор клиники Лейб-Медик
- Более 25 лет в управлении, 18 из них в медицине
- Выпускница Президентской программы управленческих кадров РАНХиГС и выпускница МШУ Сколково
- Коуч в управлении, сертифицированный в международном стандарте ICF
- Приглашенный спикер федеральных конференций и ММК «Сколково»



ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Анастасия Попова



- Руководитель психологической службы клиники Лейб-Медик
- Психолог, системный семейный психотерапевт, сертифицированный консультант Профессиональной Психотерапевтической Лиги, сертифицированный супервизор ППЛ, специалист по репродуктивной психосоматике
- Приглашенный спикер федеральных конференций
- Приглашенный эксперт федеральных ТВ каналов
- Автор методики лечения психогенного бесплодия
- Автор обучающего курса по работе с психогенным бесплодием

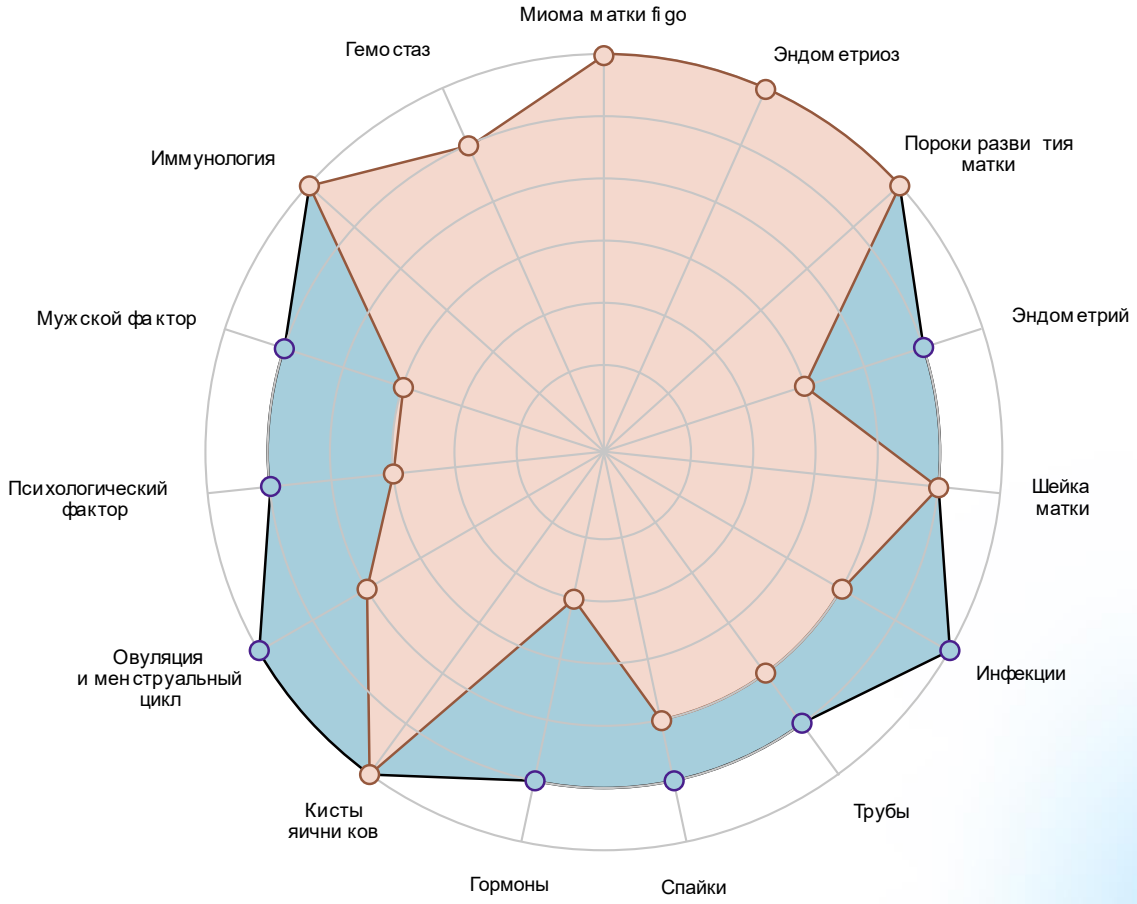
ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

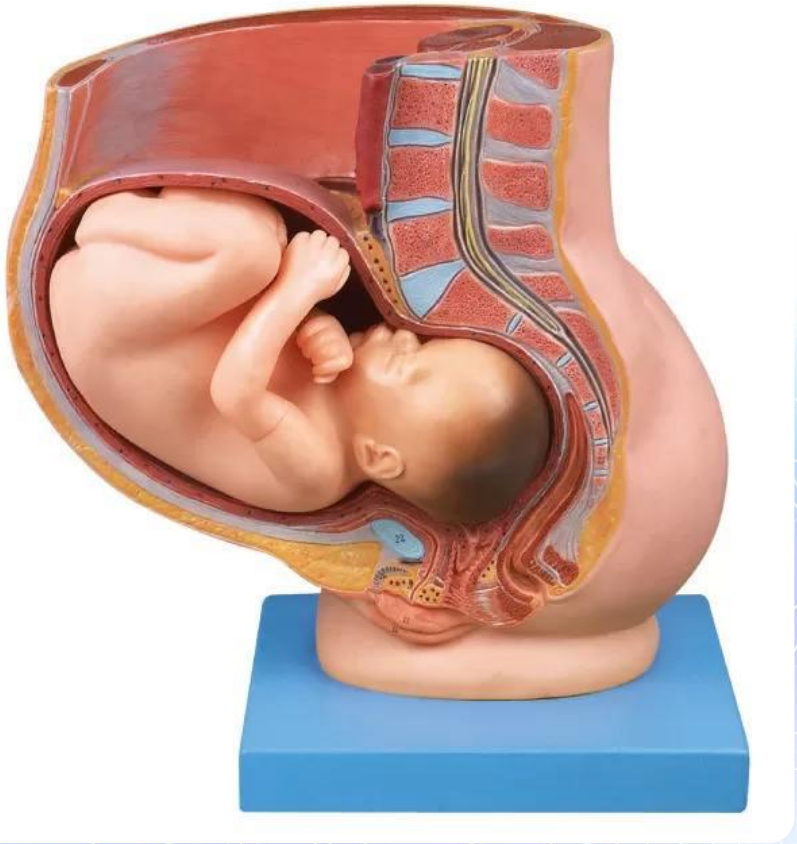
III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Какие навыки стоит усовершенствовать для того, чтобы коммуникация стала **человекоцентричной?**

1. Проявление эмпатии
2. Умение выбрать и использовать понятный для пациента язык
3. Умение озвучивать и обсуждать сложные темы и вопросы
4. Управление речью пациента
5. Навыки поведения в конфликтной ситуации
6. Приемы, обеспечивающие выполнение рекомендаций
7. Управление пространством и временем отведенным на прием
8. Навык невербального общения, язык тела
9. Навык общения с родственниками или сопровождающими пациента людьми

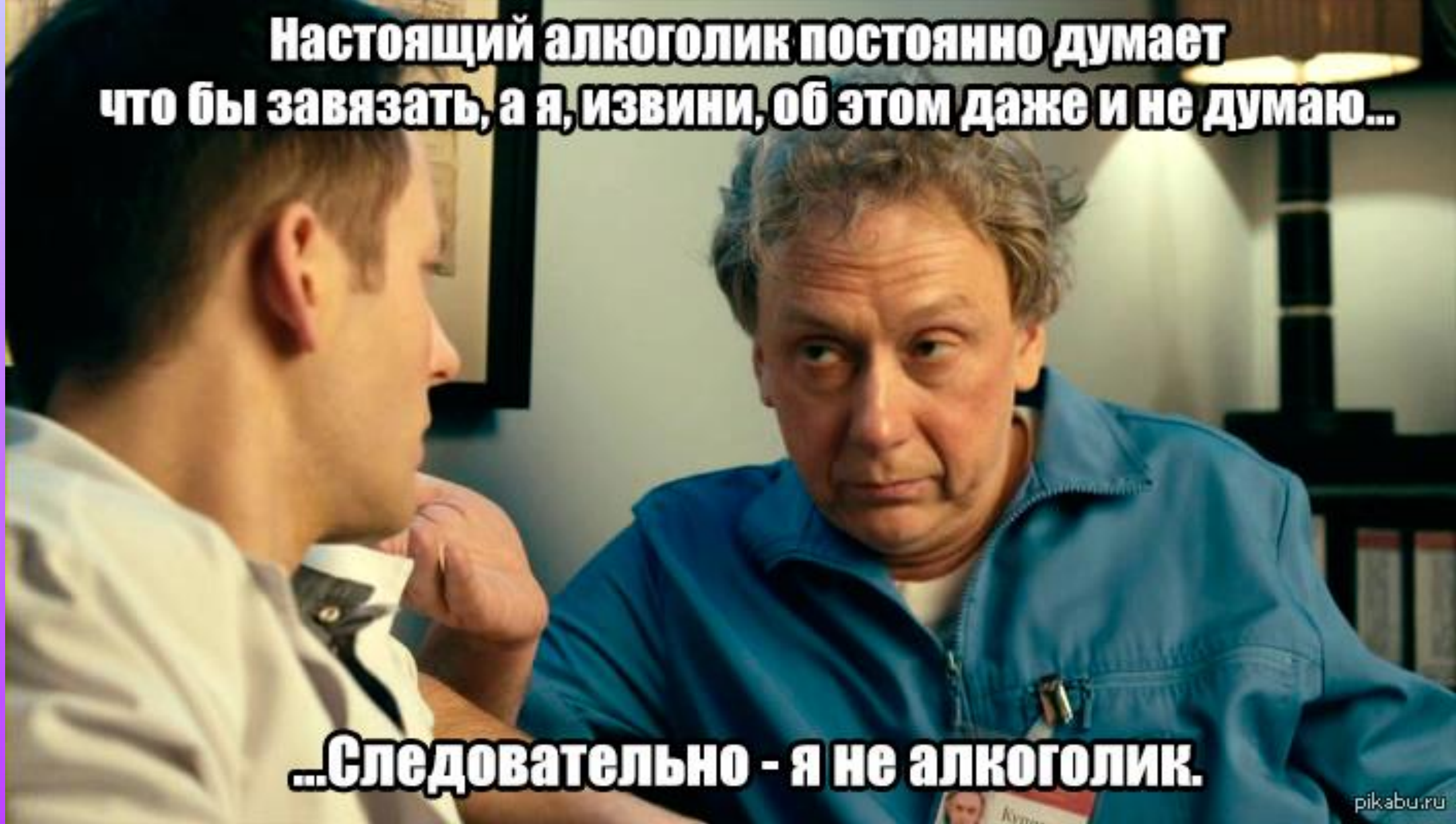
Навык наглядности





Какая главная проблема в обучении коммуникации?

Признать,
что проблема **есть!**


Настоящий алкоголик постоянно думает
что бы завязать, а я, извини, об этом даже и не думаю...
...Следовательно - я не алкоголик.
pikabu.ru

Отрицание:
«Всегда так делали и все хорошо» - наличие коммуникационной проблемы не осознается или отрицается.

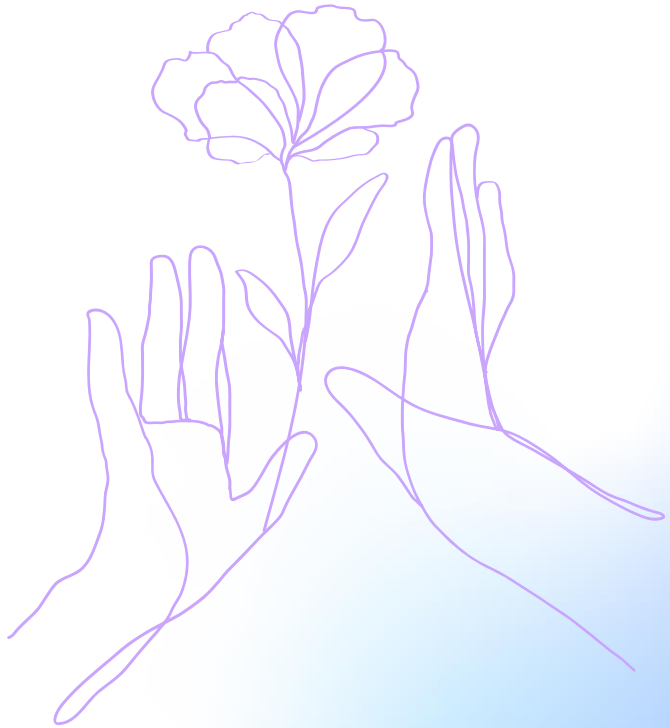
Гнев:
«Не важно, как я говорю, главное - лечу хорошо!» – информация о наличии коммуникативных проблем вызывает обиду, злость, агрессию.

Торг:
«Ну, ладно, буду здороваться по-другому… Остальное-то зачем?» – люди неохотно принимают элементы нового, но отказываются от смены концепции.

Апатия:
«У меня 15 минут на прием», «Каждого не выслушаешь», «С этим ничего не поделаешь» – неприятная или неэффективная коммуникация воспринимается как что-то, с чем ничего нельзя сделать.

ПРИНЯТИЕ:

«А что, так можно было?!», «Так же гораздо проще!», «Как жаль, что я не знала этого раньше!!!» – становится интересно пробовать новые приемы, делиться результатами, запоминать, добывать информацию, учиться



Наполнение процесса обучения человекоцентричной коммуникации

- Практика, теория и инструменты
  - Teach me back
  - Протокол сообщения плохих новостей
  - Приемы управления речью пациента
  - Организация времени приема
  - Организация пространства приема
- Личный пример ведущих - демонстрация коммуникативных приемов
- Разыгрывание ситуаций с симулированным пациентом
- Поиск ошибок как метод обучения
- Обратная связь от врачей об опыте применения инструментов коммуникации

ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Как организован процесс обучения человекоцентричной коммуникации в Лейб-Медик

- Работаем через запрос врача, а не общий KPI
- Регулярность
- Соблюдение правил, времени
- Обучение проявлениям эмпатии, а не коммуникативным уловкам
- Комфортная атмосфера (круглый стол, чаепитие)
- Регулярная обратная связь



ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

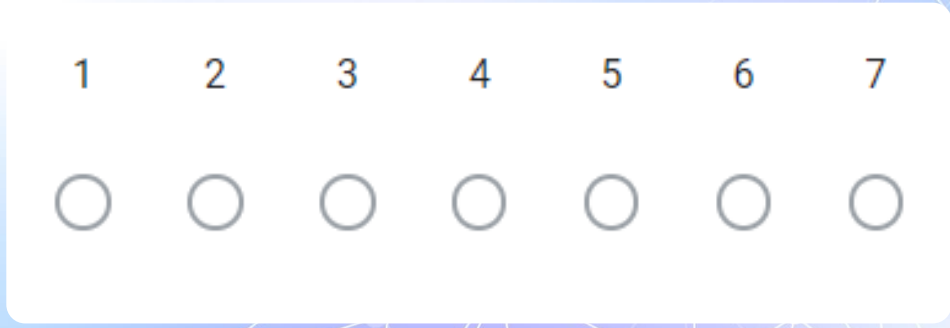
III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Как определить, кому стоит обучаться, а кому нет?

Опросник Джефферсона

Представьте, что пациенты/сотрудники оценивают врача/руководителя, отвечая на следующие вопросы

1. Может посмотреть на ситуацию с моей точки зрения (видеть вещи так, как их вижу я)
2. Интересуется тем, что происходит в моей жизни
3. Проявляет беспокойство обо мне и моей семье (близких)
4. Понимает мои эмоции, чувства и опасения
5. Является понимающим врачом/руководителем



Источник: Источник: Jefferson Scale of Empathy (JSE). User Guide.

ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

На что повлияло обучение сотрудников?

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Мария
Знаток города 2 уровня
★★★★★ 14.04.2024
Посетили клинику Лейб Медик. Именно её нам рекомендовала семья, которой помогла глав-врач Лизунова С.И. В их семье при медицинском сопровождении Светланы Ивановны родилось и благополучно выросло 5-ро детей.
Впечатления от клиники остались хорошие. Весь персонал вежлив, доброжелателен, отзывчив. Не ощущается спешки и формализма в общении с пациентами, которые нынче навязаны врачам в большинстве медицинских учреждениях. Администратор Лариса помогла разобраться со всеми трудностями, врачи акушеры-гинекологи Лизунова Светлана Ивановна и Аубекирова Мадина Аубекировна провели назначенные обследования, компетентно и доходчиво отвечая на все волнующие вопросы. Первичная беседа со Светланой Ивановной проводилась более полутора часов. В ходе беседы происходило подробное выявление возможных причин моих особенностей женского здоровья. Работе пройденных нами специалистов можно дать высокую оценку. Анализы крови в данной клинике также могу рекомендовать. Отдельное спасибо за кофе, чай и вкусный шоколад! Скрыть


Екатерина Бургасова
Знаток города 2 уровня
★★★★★ 5.07.2024
Доброго Всем дня! Впервые хочется поделиться отзывом о частной клинике. ЛейбМедик оправдывает свое название, т.к я действительно нашла здесь своего доктора. Профессионализм и тонкое понимание пациента, которое уже начинается со стойки администратора. Благодаря грамотной рекомендации Ларисы произошла встреча с Мадиной Аубекировной. Сейчас это не только МОЙ доктор, но и друг! Работа целой команды спасла, не побоюсь этого громкого слова, мою женскую историю. Вернуло качество жизни и веру в то, что женщина всегда остается женщиной, не смотря на ее возраст и ее историю. Здесь не просто Вас лечат, здесь решают Вашу проблему! Скрыть
1 нравится

АЛЛА
Знаток города 2 уровня
★★★★★ 26.02.2024
Отличная клиника! Профессионализм врачей, индивидуальный подход к решению вопросов пациента, комплексная терапия и отличная атмосфера в клинике - все на высоте! Огромная благодарность Лизуновой Светлане Ивановне и Трифоновой Елене Сергеевне за профессионализм, открытость и внимание! Это тот случай, когда врачи лечат и тело, и душу. Спасибо! Скрыть
3 нравится

Результаты: количество отзывов и их качество, выполнение назначений, LTV, NPS

Обучение коммуникации влияет у сотрудника не только на работу, но и на другие сферы, на общение в семье, с друзьями, на качество жизни

ЛЕЙБ МЕДИК
КЛИНИКА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

Благодарим за внимание!



Альбина
Лещёва



Анастасия
Попова

+7 (903) 745-99-29

+7 (916) 194-15-17