Скандальные пациенты

Конфликт в холле

Действия	Примечание
Пациент начинает скандалить или возмущаться в холле	
1. Увести пацента в ближайший свободный кабинет: - бордовый, фиолетовый, синий, оранжевый или рентген, переговорная ВАЖНО НЕ К УПРАВЛЯЮЩЕМУ И ДИРЕКТОРУ.	Как можно скорее это сделать, чтобы остальные пациенты не стали свидетелями конфликта
2. Проговорить что "Я очень сожалею, что сложилась такая ситуация, сделаю все от себя зависящее, чтобы разрешить вашу проблему как можно скорее."	Не нужно выяснять подробности, спорить с пациентом и усугублять конфликт. Задача админа собрать побольше информации в заявлении и передать ее доктору. - Не перебивать. - При постоянном возмущении, использовать технику заезженную пластинку (скрипт)
3. Если доктор на работе - Срочно подойти к доктору (если он не на имплантации), пригласить в кабинет, сказав слово "Срочно". Если доктор отсутствует - Позвать другого доктора, данной специальности.	ВАЖНО: Рассказать доктору всю ситуацию, перед заходом в кабинет. Еслу нужно определенное решение, сказать об этом доктору (сотруднику). Доктор должен заранее знать, что за пациент и суть претензии. Врач, который обращеается, должен уточнить ситуацию!!!!!! Если доктору не удается решить даннный конфликт или ни один из них не может подойти,то позвать ст. администратора или управляющую.
ЦЕЛЬ:	
4. Взять письменное заявление с пациента с подробным описанием проблемы. Варианты решения, которые видит пациент.	Это заставит успокоиться и переключиться с эмоционального восприятия проблемы на деловой лад. Ориентируем его что в течении трех дней с ним свяжется руководство для урегулирования данного вопроса.
Далее снимаем копию с заявления пациента. На копии ст. админ ставит подпись свою и дату текущую, после чего передает ее пациенту.	Это заставит успокоиться и переключиться с эмоционального восприятия проблемы на деловой лад. Ориентируем его что в течении трех дней с ним свяжется руководство для урегулирования данного вопроса.
5. Ориентируем пациента, что ответ от руководства будет получен в течнии 3	Максимальный срок на согласование и назаначение встречи 2 дня от даты

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-11-01 19:09

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/122/313/ru/konflikt-v-holle.html

рабочих дней, но мы сделаем все возможное от себя, чтобы ускорить этот процесс.	обращения пациента. Официально 30 дней, если мы специальнo не хотим затянуть эту процедуру
6. По полученному заявлению составить предполагаемый ответ и соглаовать с заведующим.	Максимальный срок на согласование и назаначение встречи 2 дня от даты обращения пациента. Официально 30 дней, если мы специальнo не хотим затянуть эту процедуру
7. Держать на контроле этап урегулирования с доктором. Проконсультировать доктора перед встречей с пациентом.	
8. Пригласить пациента в клинику для урегулирования вопроса	
9. Внести информацию о конфликте в Я-переделка	Прописать подробно суть и итог конфликта

1. Говорим, что сегодня вечером до 19:00 (если время до 15:00) скажем, когда руково
либо говорим, что скажем это завтра утром (если время после 15:00)
2. "Я очень сожалею, что сложилась такая ситуация, сделаю все от себя зависящее, ч
как можно скорее."
3. С неадекватными пациентами главное НЕ ОПРАВДЫВАТЬСЯ!!!!! Но легко и упорно

Уникальный ID ответа: #1315
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-03-14 17:18

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-11-01 19:09
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/122/313/ru/konflikt-v-holle.html