

УДК 614.2

Меркушева С.В.,

главная медицинская сестра ГАУЗ «ВОКСП»

Научный руководитель:

Чумаченко Н.Э.,

к.э.н., доцент,

преподаватель ФГБОУ ВО

Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава РФ

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ СРЕДНЕГО
МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА С ПАЦИЕНТАМИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ В РАМКАХ
ПРОГРАММЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ В ГАУЗ «ВОКСП»**

Аннотация: В статье рассматривается роль главной медицинской сестры в формировании клиентоориентированности среднего медицинского персонала в стоматологической поликлинике на примере ГАУЗ «Волгоградская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (ГАУЗ «ВОКСП»). Показано, что в современных условиях развития здравоохранения клиентоориентированный подход становится важнейшим фактором повышения конкурентоспособности и эффективности медицинской организации.

Ключевые слова: клиентоориентированность, стоматологическая поликлиника, анкетирование, качество медицинской помощи, коммуникативные навыки среднего медицинского персонала, скрипты общения.

*Merkusheva S.V.,
Chief Nurse of the State Institution of Health Care "VOKSP"
Scientific supervisor: Chumachenko N.E.,
PhD., Associate Professor., Lecturer of the Federal State Budgetary
Educational Institution of Higher Education Saratov
State Medical University named after V.I. Razumovsky
of the Ministry of Health
of the Russian Federation*

**ENSURING EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN MEDICAL
STAFF AND PATIENTS AT THE DENTAL POLICLINIC AS PART OF
THE PROGRAM TO IMPROVE CUSTOMER-ORIENTED SERVICES AT
VOKSP**

***Summary:** The article examines the role of the head nurse in the formation of client-orientedness of the middle medical staff in a dental clinic on the example of the Volgograd Regional Clinical Dental Polyclinic (GAUZ VOKSP). It is shown that in the current conditions of healthcare development, a client-oriented approach becomes the most important factor in increasing the competitiveness and efficiency of a medical organization.*

***Keywords:** customer focus, dental clinic, questionnaire, quality of medical care, communication skills of medical staff, communication scripts.*

В современных условиях развития здравоохранения клиентоориентированный подход становится одним из ключевых факторов повышения конкурентоспособности и эффективности медицинских организаций. Изменения в структуре спроса, рост информированности и требований пациентов, а также активное внедрение элементов рыночной экономики – обуславливают необходимость формирования новых

управленческих и маркетинговых стратегий в медицинской организации, ориентированных на максимально полное удовлетворение потребностей пациентов.

Формирование клиентоориентированной стратегии позволяет не только повысить качество предоставляемых медицинских услуг, но и укрепить доверие к медицинской организации среди различных категорий населения, что особенно важно как в сегменте бесплатной, так и платной медицинской помощи.

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Волгоградская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (далее – ГАУЗ «ВОКСП») – оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению города Волгограда и Волгоградской области при стоматологических заболеваниях.

ГАУЗ «ВОКСП» функционирует с января 1962 года. На сегодняшний день является организационно-методическим и консультативным центром стоматологической службы региона.

На сегодняшний момент в главном корпусе и структурных подразделениях ГАУЗ «ВОКСП» трудятся более ста квалифицированных врачей-стоматологов разных специализаций: врачи-стоматологи-терапевты, врачи-стоматологи общей практики, врачи-стоматологи-хирурги, врачи-стоматологи-ортопеды, врачи-ортодонты, врачи-стоматологи детские (предусмотрено 125,5 ставок врачебного персонала) и более ста человек среднего медицинского персонала: зубные врачи, зубные техники, медицинские сестры, рентгенолаборанты (131,75 ставок среднего медицинского персонала). 68% врачей имеют квалификационные категории, 75% среднего медицинского персонала имеют квалификационные категории.

Медицинская помощь в ГАУЗ «ВОКСП» оказывается населению в качестве бесплатной – в рамках Программы государственных гарантий

бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан по договору об оказании платных медицинских. Также предоставляется доступ к платным медицинским услугам по добровольному медицинскому страхованию.

Нами было принято решение разработать анкету (Приложение 1) для пациентов и провести анкетирование среди постоянных и новых пациентов.

Всего было опрошено в течение месяца сто пациентов после оказания им стоматологических услуг в ГАУЗ «ВОКСП».

Обработка статистических результатов анкетирования проводилась в программе StatSoft (STATISTICA), построение графиков проводилось в программе Excel (Приложение 2 - Анализ результатов анкетирования (n=100)).

По результатам анкетирования ста пациентов выявлены ключевые проблемные зоны. Почти половина опрошенных (45%) отметили недостаточную информированность о предстоящих процедурах и вмешательствах, что свидетельствует о необходимости улучшения коммуникации с пациентами.

Каждый третий респондент (32%) столкнулся с грубым отношением со стороны персонала, а примерно 37% не ощутили индивидуально-личностного подхода при получении медицинских услуг.

Около четверти пациентов (85%) готовы рекомендовать данное учреждение своим знакомым.

В целом, большинство оценок по основным показателям остаются на среднем («удовлетворительно») уровне. Для повышения удовлетворённости пациентов требуется усилить информационную поддержку, внедрить стандарты доброжелательного общения и персонального подхода в работе сотрудников.

Значение главной медицинской сестры медицинского учреждения играет ключевую роль в формировании и развитии клиентоориентированности у среднего медицинского персонала. Её деятельность напрямую влияет на восприятие сервиса пациентами и качество взаимодействия персонала с посетителями. Основные направления работы главной медсестры по улучшению клиентоориентированности: контроль качества медицинской помощи и соблюдения санитарно-гигиенических норм, обеспечение эффективной коммуникации пациента и среднего медицинского персонала, работа с жалобами и предложениями, мотивация среднего медицинского персонала.

Мы решили остановить внимание в данной работе именно на обеспечении эффективной коммуникации среднего медицинского персонала с пациентами стоматологической поликлиники и разработать готовые тематические скрипты с учетом специфики деятельности для медицинской сестры терапевтического отделения, медицинской сестры хирургического отделения и рентгенолаборанта.

Скрипты в маркетинге – это заранее подготовленные сценарии (алгоритмы) общения с клиентами, которые помогают стандартизировать коммуникацию, уменьшить количество ошибок. Основная функция скрипта – направлять действия сотрудника, обеспечивая последовательность и качество взаимодействия.

Скрипт для медицинской сестры отделения терапевтической стоматологии:

1. Приветствие

– Встречайте пациента в регистратуре, улыбайтесь, здоровайтесь: «Добрый день! Рады вас видеть.»

– Спросите имя-отчество и уточните цель визита: «Подскажите, пожалуйста, вы на приём к...? (врач-стоматолог-терапевт)». Обязательно представьтесь и назовите свои имя и отчество, это необходимо для

дальнейшего удобства в общении, если у пациента возникнут вопросы или просьбы.

– Проводите до кресла или кабинета, помогите раздеться/разместиться на стоматологическом кресле при необходимости.

2. Разъяснение плана лечения

– Просто и доступно объясните предстоящие процедуры:

– «Сегодня мы вылечим кариес. Это займёт около 30 минут.»

– «Вы можете ощущать небольшое давление, но боли быть не должно.»

– Озвучьте стоимость (если актуально), условия действия страховки (если это ДМС), напомните о необходимости заполнения согласия пациента на процедуру.

3. Общение в процессе лечения

– Перед каждым этапом давайте понять, что будет происходить:

– «Сейчас врач поставит анестезию, будет лёгкий укол.»

– «Через минуту боль исчезнет, и мы начнём лечение.»

– Спрашивайте о самочувствии, поддерживайте контакт:

– «Всё ли в порядке? Если дискомфортно – поднимите руку.»

– Разговаривайте в спокойном, уверенном тоне. Следите за реакцией пациента.

4. Завершение приёма

– Напомните рекомендации и врачебные назначения:

– «В течение двух часов после лечения не есть и не пить горячее.»

– «Если появятся вопросы – не стесняйтесь обращаться.»

- Вежливо попрощайтесь:

– «Всего доброго, приходите к нам на профилактический осмотр через полгода.»

5. Общие принципы

– Терпеливо объясняйте всё повторно, если пациент не понял.

– Следите за своим внешним видом и чистотой рабочего места.

Скрипт для медицинской сестры отделения хирургической стоматологии:

1. Приветствие и подготовка

– Встретьте пациента уверенно и спокойно: «Здравствуйте, прошу пройти в кабинет.». Уточните ФИО (идентификация пациента – важнейший этап оказания медицинской помощи).

– Оцените его состояние, при необходимости предложите сесть отдохнуть.

– Спросите, есть ли хронические заболевания, аллергии, принимал ли обезболивающие/антикоагулянты.

– Проверьте информированное согласие на операцию.

Обязательно представьтесь и назовите свои имя и отчество, это необходимо для дальнейшего удобства в общении, если у пациента возникнут вопросы или просьбы.

2. Подробное объяснение хода амбулаторной операции.

– Объясните суть вмешательства:

– «Сегодня будет удаление зуба. Мы обезболим область. Процедура занимает примерно 10–15 минут.» *У нас в поликлинике используются одноразовые шприцы – карпульная анестезия — метод местного обезболивания в стоматологии, при котором анестетик содержится в одноразовых карпулах – картриджах с обезболивающим раствором. Плюсы карпульной анестезии: точность дозировки, стерильность, удобство использования для врача, лёгкая переносимость для пациента.

– Расскажите, какие ощущения могут быть:

– «Можете ощущать давление, но боли не должно быть.»

– Озвучьте основные риск-факторы (если необходимо), успокойте пациента:

– «Все используемые инструменты стерильны, мы контролируем процесс на всех этапах.»

3. Общение во время операции

– Обращайтесь к пациенту по имени, поддерживайте контакт:

– «Если почувствуете боль или станет плохо, сразу скажите.»

– Делайте регулярные паузы, давайте время отдышаться.

– Держите пациента в курсе своих действий:

– «Сейчас вы почувствуете холод – это анестезия.»

– «Мы почти закончили, осталось совсем немного.»

4. Инструкции после операции

– Чётко и подробно дайте рекомендации и назначения врача-стоматолога-хирурга:

– «Прикусите салфетку на 20 минут, не полощите рот сегодня.»

– «В течение двух часов не есть, не пить горячее, избегать физической нагрузки.»

– «При боли можно принять назначенное обезболивающее.»

– «Если появится кровотечение, температура, отёк – срочно звоните нам.»

– Ответьте на все вопросы, убедитесь, что всё понятно.

5. Прощание и дальнейшее сопровождение

– Уточните способ связи (телефон клиники).

– Попрощайтесь вежливо:

– «Спасибо, что обратились. Желаем скорейшего восстановления.

Если потребуется – всегда рады помочь.»

6. Общие принципы

– Терпеливо объясняйте всё повторно, если пациент не понял.

– Следите за своим внешним видом и чистотой рабочего места.

– Внимательно относитесь к переживаниям и страхам пациентов.

Скрипт для рентгенолаборанта:

1. Приветствие и идентификация пациента

Здравствуйте! Меня зовут ваше имя, я рентгенолаборант. Скажите, пожалуйста, как вас зовут и ваша дата рождения? (Проверяет данные в направлении/карте пациента.)

2. Краткое описание диагностической процедуры

Сегодня вам предстоит пройти компьютерную томографию челюсти (КТ). Эта процедура позволяет врачу-стоматологу-ортопеду получить подробные снимки челюсти и зубов для точной диагностики и выбора правильного лечения перед протезированием.

3. Вопросы о подготовке и противопоказаниях

Перед началом процедуры хочу уточнить несколько моментов:

- Есть ли у вас аллергия на какие-либо препараты или йод?
- Есть ли у вас хронические заболевания, беременность?
- Снимали ли вы металлические предметы – съёмные протезы, украшения, пирсинг?

4. Инструкция по диагностической процедуре

Процедура проходит быстро, обычно занимает не больше 5 минут.

Пожалуйста, войдите в рентген-кабинет и пройдите к аппарату. Снимите все металлические предметы из области головы и шеи (серьги, цепочки, заколки, очки, съёмные протезы).

Во время сканирования нужно сохранять неподвижность, никуда не двигаться и не разговаривать.

5. Уточняющие вопросы и обратная связь

У вас есть вопросы или что-то вызывает беспокойство? Я готов(а) ответить и помочь.

6. Завершение

Если всё понятно – прошу занять место у аппарата, сейчас мы начнём.

Спасибо за сотрудничество!

Примечание: если пациенту требуется особое внимание (волнение, пожилой возраст, дети), добавить фразы поддержки и подробно объяснить, что ничего не будет больно и страшно. Следите, чтобы никто не чувствовал себя брошенным и одиноким в чуждой обстановке. Корректно реагируйте даже на тревожные и повторяющиеся вопросы.

Мы выявили основные плюсы внедрения готовых скриптов для общения с пациентами в стоматологической поликлинике для среднего медицинского персонала:

1. Повышение качества обслуживания. Скрипты помогают каждому сотруднику давать одинаково полную и корректную информацию, что делает сервис предсказуемым, дружелюбным и профессиональным.

2. Снижение числа конфликтных ситуаций. Стандартизированные фразы и алгоритмы помогают быстрее гасить негатив и правильно реагировать на жалобы или вопросы, снижая вероятность недопониманий и конфликтов.

3. Экономия времени. Персоналу не нужно придумывать формулировки на ходу – последовательность действий уже прописана, что ускоряет процесс общения и минимизирует паузы.

4. Легче обучать новых сотрудников. Введение в работу новичков проходит быстрее: скрипты – отличная шпаргалка для старта и уверенного общения даже на ранних этапах.

5. Улучшение информированности пациентов. Пациенты получают всю необходимую информацию (о процедурах, подготовке, противопоказаниях и т.д.), что снижает тревожность и уменьшает количество повторных вопросов.

6. Рост лояльности пациентов. Позитивное и понятное общение формирует доверие, пациенты чаще рекомендуют клинику друзьям и возвращаются снова.

7. Упрощение контроля над качеством. Руководству проще контролировать работу персонала, анализировать качество коммуникации и оперативно вносить изменения в сценарии общения.

Литература:

1. Бабенко, А. А. Специфика организации маркетинговой деятельности в сфере платных медицинских услуг // Молодой ученый. 2021. № 2 (106). С. 429-431.

2. Егорова И.А., Мельникова А.С. «Клиентоориентированность как фактор повышения качества медицинских услуг» // Менеджмент в здравоохранении, 2021, №3, с. 28-34.

3. Маркетинг в здравоохранении. Учебное пособие. Столяров С.А. Издательство Кнорус, 2021 г., 300 с.

4. Менеджмент в сестринском деле. ГЭОТАР-Медиа. Бурковская Ю.В., Гажева А.В., Иванов А.В., Камынина Н.Н. и др. 2020 г. 192 с.

5. Организация здравоохранения и общественное здоровье. Учебник (Эл.версия). ГЭОТАР-Медиа. Под ред. Н.Н. Карякина. 2025 г. 656 с.

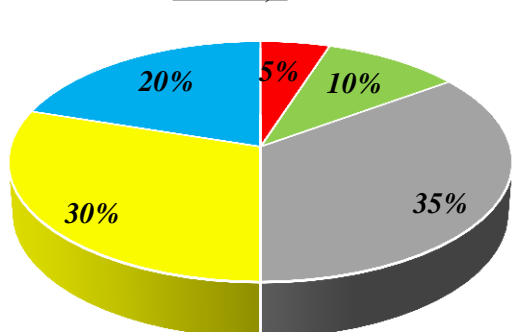
6. Официальный сайт ГАУЗ «ВОКСП» <https://oblstom-vlg.ru/>
[Электронный ресурс]

Анкета для пациентов ГАУЗ «ВОКСП»

<p>Уважаемые пациенты! Просим Вас пройти короткий опрос, чтобы мы могли сделать наше обслуживание ещё более комфортным и внимательным к вашим потребностям. Ваше мнение очень важно для нас!</p>	
<p>1. Как Вы оцениваете работу персонала (вежливость, внимательность, готовность помочь)?</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>	<p>2. Готовность помочь и ответить на Ваши вопросы?</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>
<p>3. Достаточно ли была предоставлена информация о предстоящей процедуре (ход лечения) и стоимости?</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>	<p>4. Столкнулись ли Вы с грубым отношением со стороны сотрудников (медсестер, рентген-лаборантов, медрегистраторов)?</p> <p><input type="checkbox"/> Да</p> <p><input type="checkbox"/> Нет</p>
<p>5. Ощущали ли Вы индивидуальный личностный подход к себе во время приема и лечения?</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>	<p>6. Оперативность реагирования на Ваши просьбы и пожелания</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>
<p>7. Каково Ваше общее впечатление от общения с персоналом (медсестры, рентген-лаборанты, медрегистраторы)?</p> <p><input type="checkbox"/> Очень плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Плохо</p> <p><input type="checkbox"/> Удовлетворительно</p> <p><input type="checkbox"/> Хорошо</p> <p><input type="checkbox"/> Отлично</p>	<p>8. Насколько вероятно, что Вы порекомендуете нашу поликлинику своим родным и знакомым?</p> <p><input type="checkbox"/> Не рекомендую</p> <p><input type="checkbox"/> Рекомендую</p> <p><input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить</p>

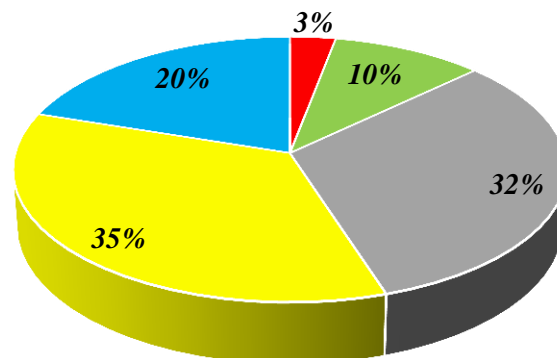
Анализ результатов анкетирования пациентов ГАУЗ «ВОКСП»
(n=100)

1. Как Вы оцениваете работу персонала (вежливость, внимательность, готовность помочь)?



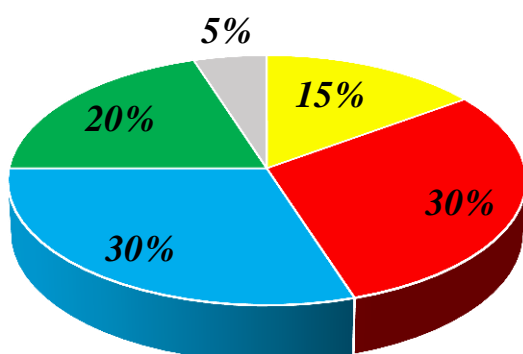
- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

2. Готовность помочь и ответить на Ваши вопросы?



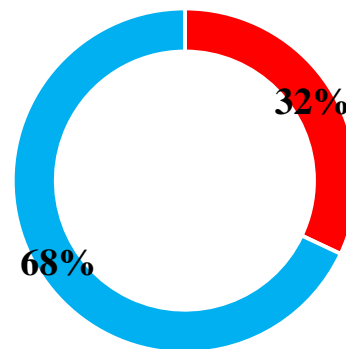
- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

3. Достаточно ли была предоставлена информация о процедуре и стоимости?



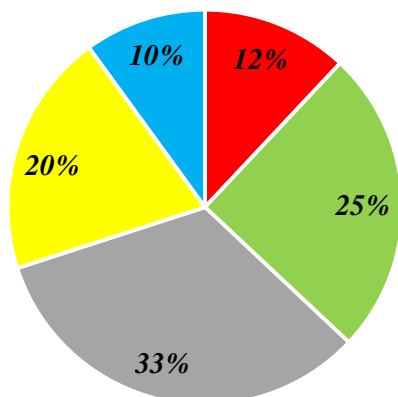
- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

4. Столкнулись ли вы с грубым отношением сотрудников?



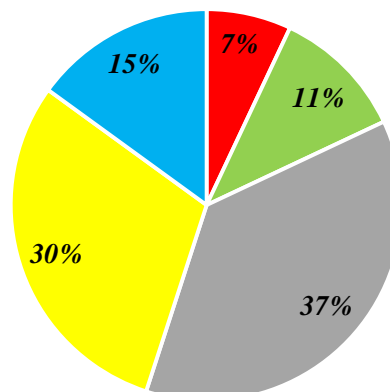
- Да
- Нет

5. Ощущали ли Вы индивидуальный личностный подход к себе во время приема и лечения?



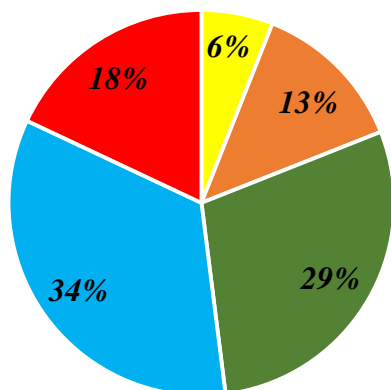
- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

6. Оперативность реагирования на Ваши просьбы и пожелания



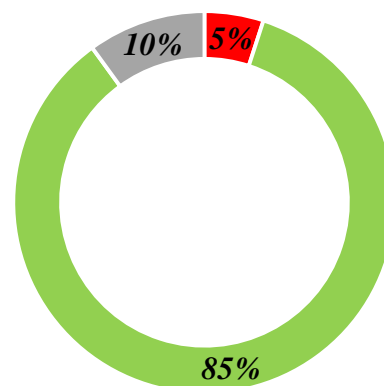
- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

7. Общее впечатление от общения с персоналом?



- Очень плохо
- Плохо
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

8. Насколько вероятно, что Вы порекомендуете нашу поликлинику своим родным и знакомым?



- Не рекомендую
- Рекомендую
- Затрудняюсь ответить