Organizacja pracy rejestracji medycznej

Asertywność i obsługa Pacjenta

- Oddzielanie osoby od problemu
- Stawianie granic
  - Informacja zwrotna i prośba;
  - Wyznaczanie granicy;
  - Zapowiedź sankcji;
  - Wykonanie sankcji
- Mowa ciała
- Konkurencja- jak o niej mówić

„Trójkąt satysfakcji”

- Składniki satysfakcji:

- potrzeby merytoryczne: dotyczą jakości wybieranych przez Pacjentów usług, ich cen oraz możliwości wyboru
- potrzeby proceduralne: dotyczą sposobu w jaki zostanie zrealizowane życzenie Pacjenta , np. ilość okienek w rejestracji, lokalizacja placówki
- potrzeby psychologiczne: dotyczą przebiegu kontaktu Pacjent-rejestratorka medyczna i sposobu obsługi Pacjenta, np. życzliwość, szacunek, zaufanie.

Potrzeby Pacjenta

- Potrzeba bezpieczeństwa- brak-silny lęk
- Potrzeba fizycznego i psychicznego komfortu
- Potrzeba akceptacji
- Potrzeba wsparcia
- Potrzeba poczucia zrozumienia
- Potrzeba sprawowania kontroli nad tym co dzieje się z nim samym (Pacjentem)
- Potrzeba poszanowania godności, prywatności, intymności

Trudny Pacjent

Zasada „niezapisanej tablicy”:

- Nie oceniaj: (Ona jest jakaś dziwna– pewnie będzie pretensjonalna!")
- Nie uogólniaj: („Jemu pewnie nigdy nic nie pasuje!")
- Nie interpretuj: („Jest zły, bo nie ma się na kim wyżyć!")
- Nie zakładaj negatywnych scenariuszy: ("Czuję, że to nie będzie miła rozmowa”)

Trudny Pacjent

Aby zmienić podejście do trudnego Pacjenta warto:

- Docenić fakt, że dzięki niemu mamy pracę i pieniądze
- Znaleźć w nim przynajmniej 1 cechę którą lubimy i szanujemy
- Porównać pacjenta do kogoś, kogo lubimy
- Wyobrazić go sobie w śmieszny lub miły sposób
- Uśmiechać się na głos lub "w duchu"

Lodołamacze w kontakcie Pacjenta

- Mowa ciała
- Poczucie humoru
- Przejmij inicjatywę
- Ciepły wizerunek
- Zmiana schematu

Obsługa Pacjenta

- Utrzymuj kontakt wzrokowy z pacjentem przez około 70% czasu rozmowy
- Czas trwania kontaktu wzrokowego przez 100 % czasu rozmowy prowadzi do powstania poczucia osaczenia
- Pozytywne nastawienie
- Poczucie zrozumienia

Obsługa Pacjenta

Nie zapomnij o :

- Uśmiechu na powitanie każdego Pacjenta
- Dobrej postawie przez czas całego kontaktu (otwarta mowa ciała).
- Zwrotach grzecznościowych.
- Panowaniu nad mimiką twarzy
- Potwierdzaniu, aktywnym słuchaniu
- Schludnym i starannym wyglądzie

Obsługa Pacjenta

To odstrasza Pacjenta:

- Brak kontaktu wzrokowego z Pacjentem
- Rozmowa z Pacjentem przy jednoczesnym patrzeniu na monitor komputera.
- Mało schludny wygląd
- Niewłaściwa mimika twarzy
- Prywatne rozmowy prowadzone przy Pacjencie
- Rozmowy telefoniczne w trakcie obsługi Pacjenta
- Obsługiwanie „na czas” z powodu długiej kolejki
- Niechęć do Pacjenta

Kierownik rejestracji

Komunikaty, które powodują problemy we współpracy:

- Udowadnianie: „Czy rozumiesz że…”.
- Przesłuchiwanie: „Dlaczego to zrobiłaś…”.
- Sądzenie: „Postępujesz niewłaściwie, bo..”.
- Diagnozowanie: „Mówisz to, bo jesteś wzburzona..”.
- Moralizowanie: „To twój obowiązek”.
- Doradzanie: „Myślę, że powinnaś to zrobić…”.
- Rozkazywanie: „Musisz to zrobić”;
- Ostrzeganie : „Lepiej zrób to, bo…”;

Kierownik rejestracji

Zachowania pomagające w relacjach z pracownikami:

- Świadomość uczuć innych ludzi
- Gotowość do rozmawiania o uczuciach
- Zdolność do słuchania innych ze zrozumieniem
- Rozumienie, dlaczego zachowuję się właśnie w taki sposób
- Zgoda na objawianie uczuć i ciepła między ludźmi
- Gotowość do ufania innym osobom
- Tolerancja konfliktów i antagonizmów w naszym otoczeniu społecznym
- Przyjmowanie cudzych opinii o swoim zachowaniu

Zasada Eisenhowera w organizacji czasu

Na kartce rysujemy wykres z dwiema osiami X i Y. Oś X nazywamy "pilne", oś Y - "ważne". Wartości na osiach rosną w miarę oddalania się od punktu zero. W połowie każdej z osi rysujemy poziome linie tak, aby powstały cztery pola (kwadrat podzielony na 4 części): każdej z 4 ćwiartek przypisujemy nazwy:
ważne i pilne (ćwiartka w górnym prawym rogu);
ważne i niepilne (ćwiartka w górnym lewym rogu);
nieważne i pilne (ćwiartka w dolnym prawym rogu);
nieważne i niepilne (ćwiartka w dolnym lew rogu).

Asertywność

Prawa każdego człowieka:
Prawo do powiedzenia "nie rozumiem"
Prawo do błędów
Prawo do zmiany zdania bez potrzeby usprawiedliwiania się
Prawo do proszenia o to, czego się chce
Prawo do tego, by zostać wysłuchanym i potraktowanym poważnie
Prawo do szacunku ze strony innych ludzi
Prawo do tego by być asertywnym.
Prawo do wyrażania własnych myśli i opinii
Prawo do wyrażania uczuć
Prawo do mówienia "tak"
Prawo do mówienia "nie" bez poczucia winy
Prawo do mówienia "nie wiem"

Zarządzanie zasobami ludzkimi

Cechy zarządzania zasobami ludzkimi w placówkach służby zdrowia:

- postrzegania i traktowania pracowników jako składnika aktywów organizacji o strategicznym znaczeniu, w które warto i należy inwestować;
- traktowania załogi jako zespołu, a nie pojedynczych, izolowanych jednostek;
- podkreślania potrzeby udziału pracowników w podejmowaniu decyzji finansowych w organizacji;
- nastawienia na indywidualny i zespołowy rozwój pracowników jako warunek rozwoju pracowników;

J. Jończyk, Zarządzanie zasobami ludzkimi w zakładach opieki zdrowotnej, Warszawa 2008, s.32.

Zarządzanie zasobami ludzkimi

- stosowania zróżnicowanych form wynagradzania, również pozamaterialnych;
- rozpatrywania działań i decyzji personalnych w kontekście kultury organizacyjnej;
- akcentowania potrzeby ładu społecznego, łagodzenia konfliktów pracowniczych (indywidualnych i zbiorowych);
- zwracania uwagi na etyczne aspekty stosunków pracy i społeczną odpowiedzialność organizacji

J. Jończyk, Zarządzanie zasobami ludzkimi w zakładach opieki zdrowotnej, Warszawa 2008, s.32.

Proces zarządzania zasobami ludzkimi

- Planowanie zasobów ludzkich.
- Rekrutacja (nabór) kandydatów.
- Selekcja (dobór) kandydatów.
- Wprowadzenie do pracy pracowników. Wdrożenie i adaptacja.
- Szkolenie i doskonalenie personelu. Rozwój pracowników.
- Motywowanie pracowników. System awansowania.
- Ocenianie pracowników.
- Przeniesienia pracowników.
- Zwolnienia personelu. Restrukturyzacja zatrudnienia.

Monografia. „Problemy zarządzania zasobami ludzkimi w dobie globalizacji". Red:Felicjan Bylok, Leszek Cichobłaziński, Częstochowa 2009.

Rozdział III. Henryk Kromołowski-Zarządzanie zasobami ludzkimi w zakładach ochrony zdrowia

Motywatory pracownicze

- system motywatorów pieniężnych w postaci proefektywnościowego systemu wynagradzania;
- system motywatorów rzeczowych w postaci świadczeń branżowych, świadczeń socjalnych i bytowych;
- system motywatorów pozaekonomicznych, zaspokajających psychiczne potrzeby pracowników, w tym potrzeby uczestnictwa, rozwoju, wiedzy, rozumienia

Monografia. „Problemy zarządzania zasobami ludzkimi w dobie globalizacji". Red:Felicjan Bylok, Leszek Cichobłaziński, Częstochowa 2009.

Rozdział III. Henryk Kromołowski-Zarządzanie zasobami ludzkimi w zakładach ochrony zdrowia

Ocenianie pracowników

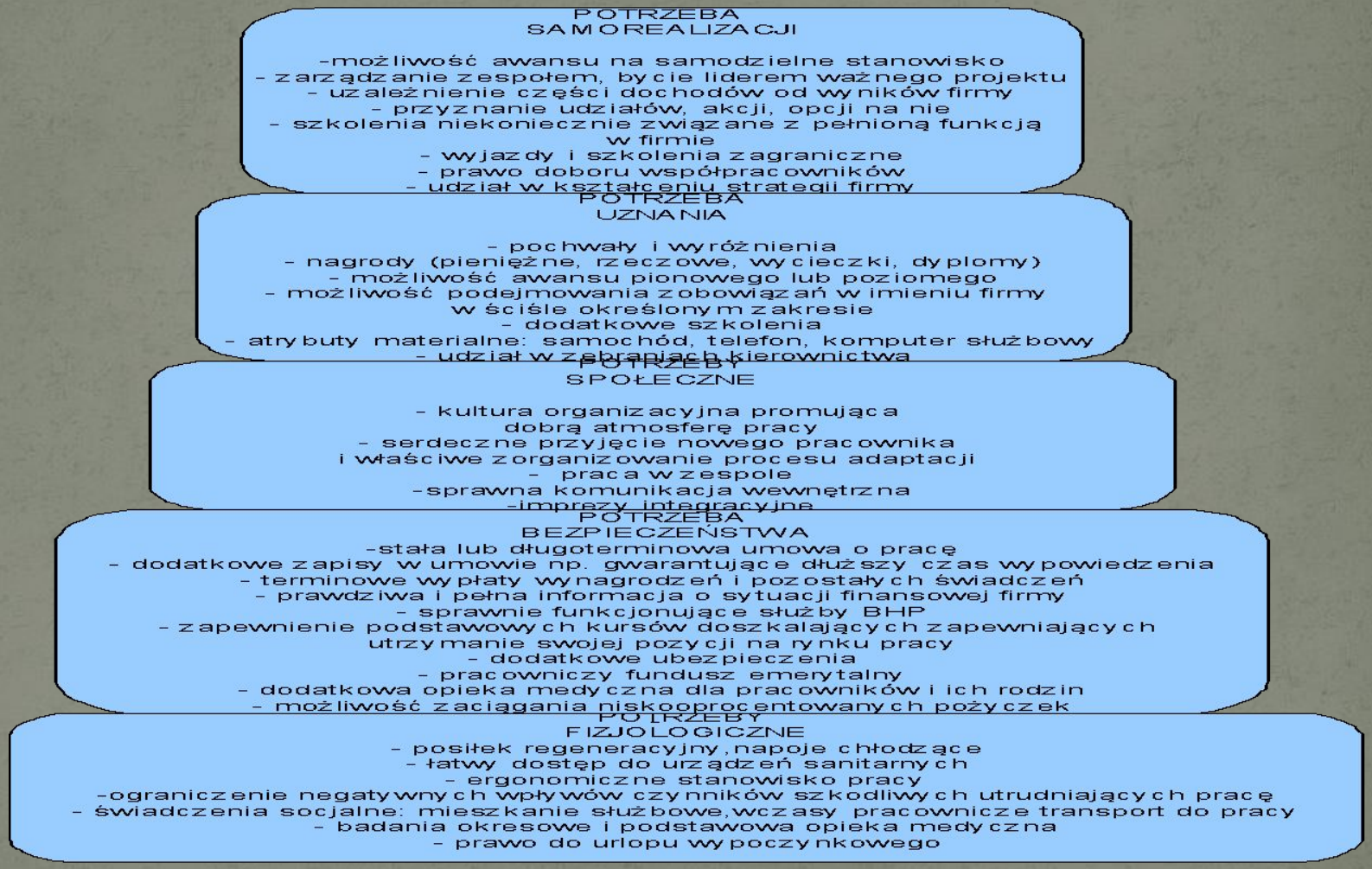
Ocena pracowników pełni funkcję:

- ewaluacyjną – jest to ocena dotychczasowego i obecnego poziomu pracy, jakości, wywiązywania się z obowiązków, ocena przydatności do pracy na stanowisku;

- rozwojową- ocena możliwości rozwijania się pracownika na danym stanowisku;
- informacyjną- sprawdzenie postrzegania ocenianego przez przełożonych i współpracowników, a także jego oceny dotyczące perspektyw w miejscu pracy;
- motywacyjną – sprawdzenie, jak ocena wpływa na pracę ocenianego;
- decyzyjną – stanowi podstawę do zmian kadrowych

Monografia. „Problemy zarządzania zasobami ludzkimi w dobie globalizacji". Red:Felicjan Bylok, Leszek Cichobłaziński, Częstochowa 2009. Rozdział III. Henryk Kromołowski-Zarządzanie zasobami ludzkimi w zakładach ochrony zdrowia

- Źródło: Syrkiewicz-Świtała M., Holecki T., *Zarządzanie zasobami ludzkimi w ochronie zdrowia*, Wyd. ŚAM w Katowicach, Katowice 2007, s. 57.



Reakcja na stres

- Dystres jest reakcją organizmu na zagrożenie, utrudnienie lub niemożność realizacji ważnych celów i zadań człowieka, pojawia się w momencie zadziałania bodźca, czyli stresora.
- Eustres to stres pozytywnie mobilizujący do działania.
- Neustres to bodziec dla danej osoby neutralny w działaniu, chociaż dla innych bywa on eustresowy lub dystresowy

Fazy stresu

Wg Selye'go stres przebiega w następujących fazach

- Faza alarmowa. Początkowa, alarmowa reakcja zaskoczenia i niepokoju z powodu niedoświadczenia i konfrontacji z nową sytuacja. Wyróżniamy w niej dwie subfazy:
- Stadium szoku
- Stadium przeciwdziałania szokowi. Jednostka podejmuje wysiłki obronne
- Faza przystosowania (odporności). Organizm uczy się skutecznie i bez nadmiernych zaburzeń radzić sobie ze stresorem. Jeśli organizm poradzi sobie z trudną sytuacją wszystko wraca do normy. W innym wypadku następuje trzecia faza
- Faza wyczerpania. Stałe pobudzenie całego organizmu (przewlekły stres) prowadzi do wyczerpania zasobów odpornościowych, co może prowadzić do chorób psychosomatycznych. W szczególnych wypadkach prowadzi nawet do śmierci

Stres w pracy

Technik wspomagające minimalizowanie stresu:

- Efektywne zarządzanie czasem
- Dbanie o miejsce pracy
- Work-life-balance
- Odpowiednia motywacja pracowników
- Pozytywne myślenie i akceptacja siebie
- Sport i dieta