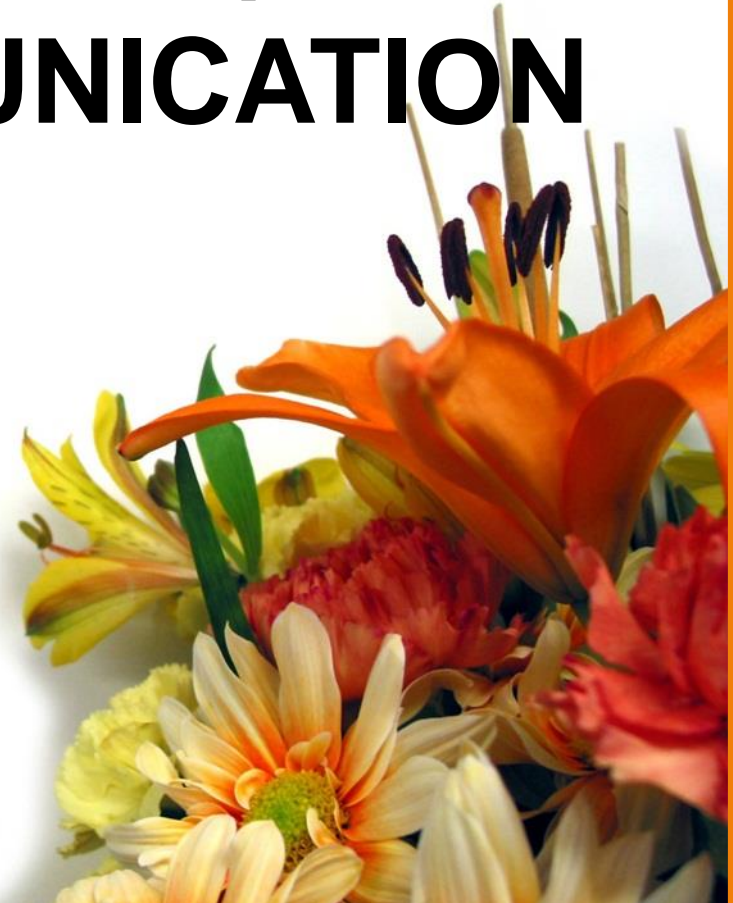


ЭМНЭЛЗҮЙН ХАРИЛЦАА CLINICAL COMMUNICATION

January 23, 2018



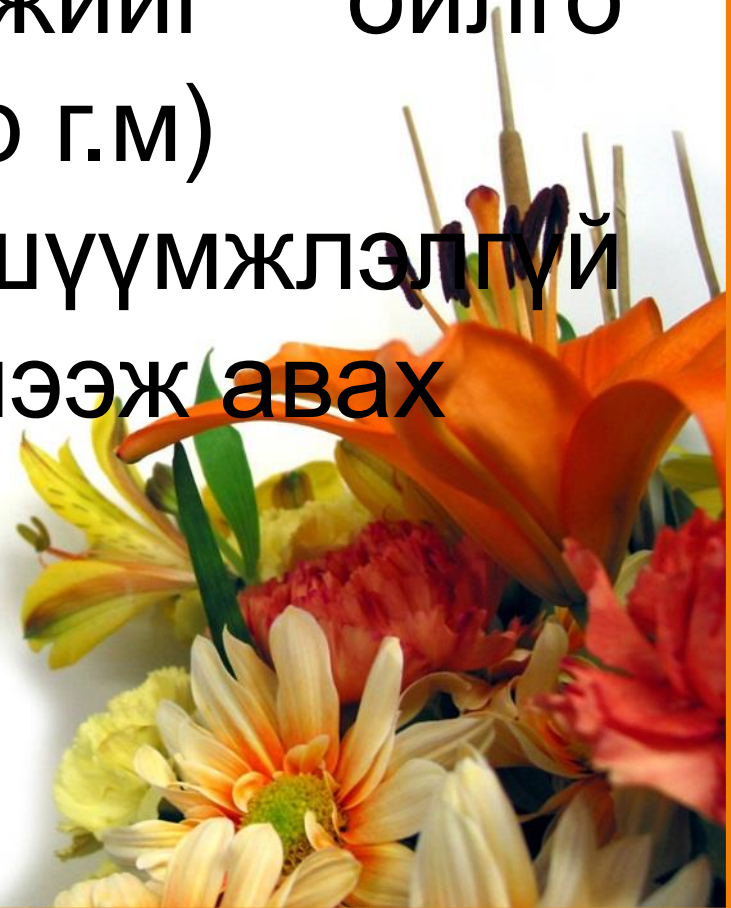
- Эмч-үйлчлүүлэгч
 - Эмч-үйлчлүүлэгчийн ар гэрийнхэн
 - Эмнэлгийн мэргэжилтэн- үйлчлүүлэгч
 - Эмнэлгийн мэргэжилтэн- үйлчлүүлэгчийн ар гэрийнхэн
 - Эмч- эмнэлгийн мэргэжилтэн
 - Эмч-эмчтэй
-

January 23, 2018



1. Тэдний оронд өөрийгөө тавь,
тэдний нүдээр ертөнцийг хар
2. Тэдний мэдрэмжийг ойлго
(түгшил, гуниг, уур г.м)
3. Тэднийг шүүмжлэлгүй
байгаагаар нь хүлээж авах
4. Ойлгож харилцах

January 23, 2018



ЭМНЭЛЗҮЙН ХАРИЛЦААНД БАРИМТЛАХ ЗАРЧИМУУД

1. Үйлчлүүлэгчийг бүхэл бүтнээр нь авч үзэж хандах.

Үүнд:

- БИЕ (өвчин эмгэг)
- СЭТГЭЦ (гэр бүл, хууль, санхүүгийн асуудал, хүүхдийн хүмүүжил, хамт олон)
- НИЙГМИЙН (ажилгүйдэл, нийгмийн халамж, улс төр) талаас нь цогцоор хандаж тулгамдсан асуудлыг үнэлэх

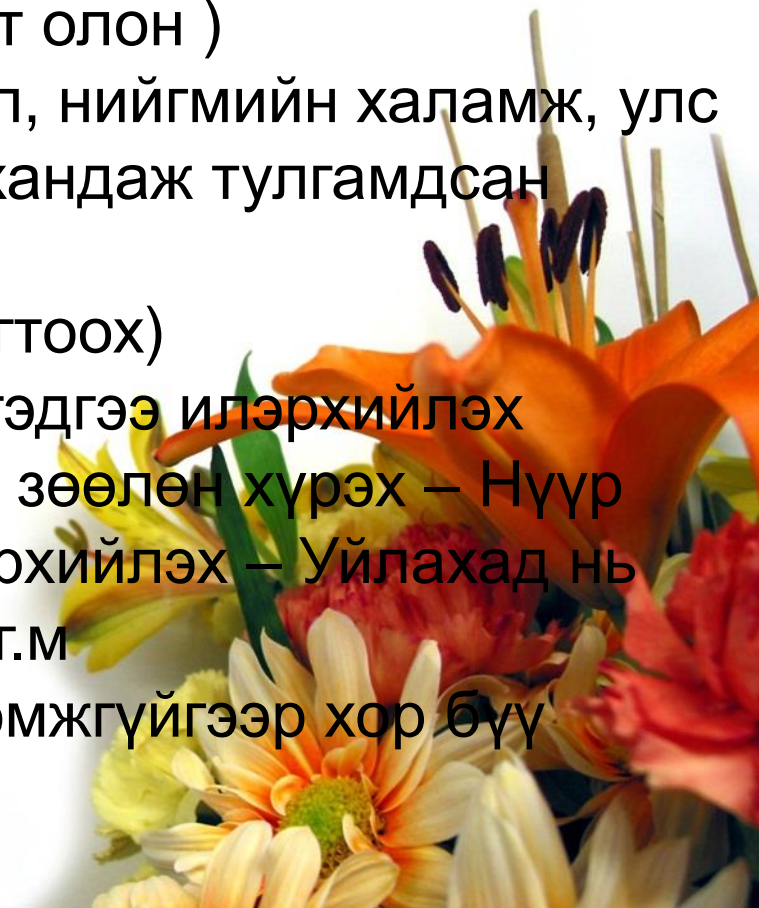
2. Раппорт (сэтгэлзүйн холбоо тогтоох)

3. Үйлчлүүлэгчийг ойлгож байна гэдгээ илэрхийлэх

Жнь: Үйлчлүүлэгчийн биед зөөлөн хүрэх – Нүүр царайны хувирлаар сэтгэлээ илэрхийлэх – Уйлахад нь алчуур буюу сальфетка авч өгөх г.м

4. Өвчтөнд санаатай буюу болгоомжгүйгээр хор бүү хүргэ.

January 23, 2018



5. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа бодлоготой, оновчтой үг хэллэг хэрэглэх

6. Өвчтөнд зөвлөгөө өгөхдөө гадаад үг, нэр томъёо хэрэглэхгүй байх

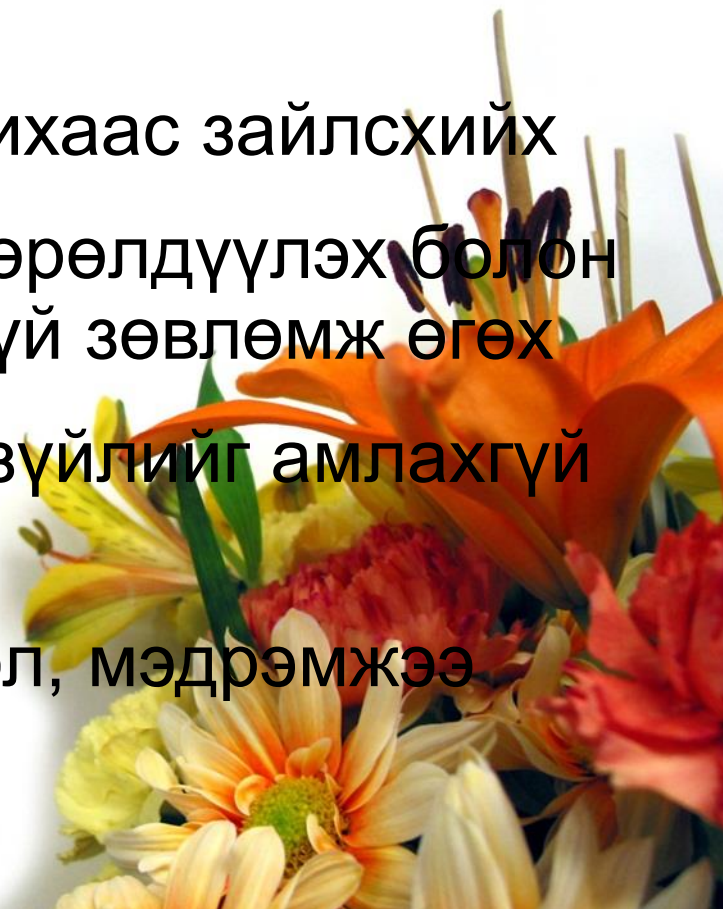
7. Нэг удаад олон сэдвээр ярихаас зайлсхийх

8. Зөвлөгөөг тодорхой өгч, төөрөлдүүлэх болон хоёрдмол утга санаа агуулаагүй зөвлөмж өгөх

9. Үйлчлүүлэгчид боломжгүй зүйлийг амлахгүй байх

10. Өвчтөн өөрийн санаа бодол, мэдрэмжээ илэрхийлэх боломжийг олгох

January 23, 2018



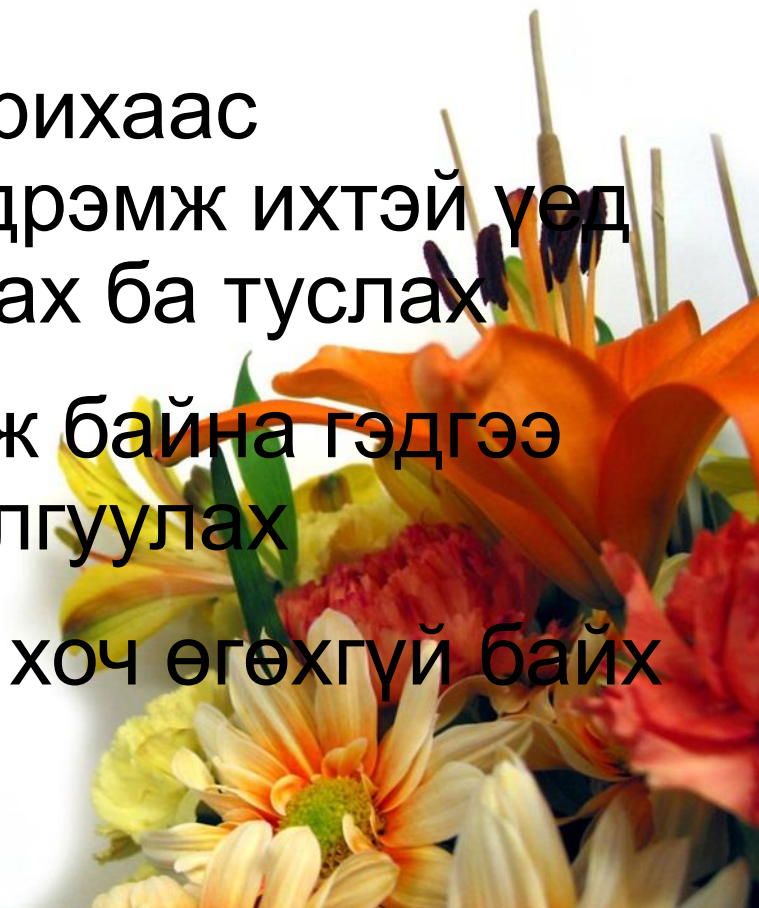
11. Үйлчлүүлэгчийн яриаг тасалдуулахгүй байх

12. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхахгүй байх

13. Үйлчлүүлэгч бусдад ярихаас эвгүйцмээр, айх, ичих мэдрэмж ихтэй үед түүнд итгэл төрүүлж хандах ба туслах

14. Үйлчлүүлэгчийг ойлгож байна гэдгээ өөрийн биеийн хэлээр ойлгуулах

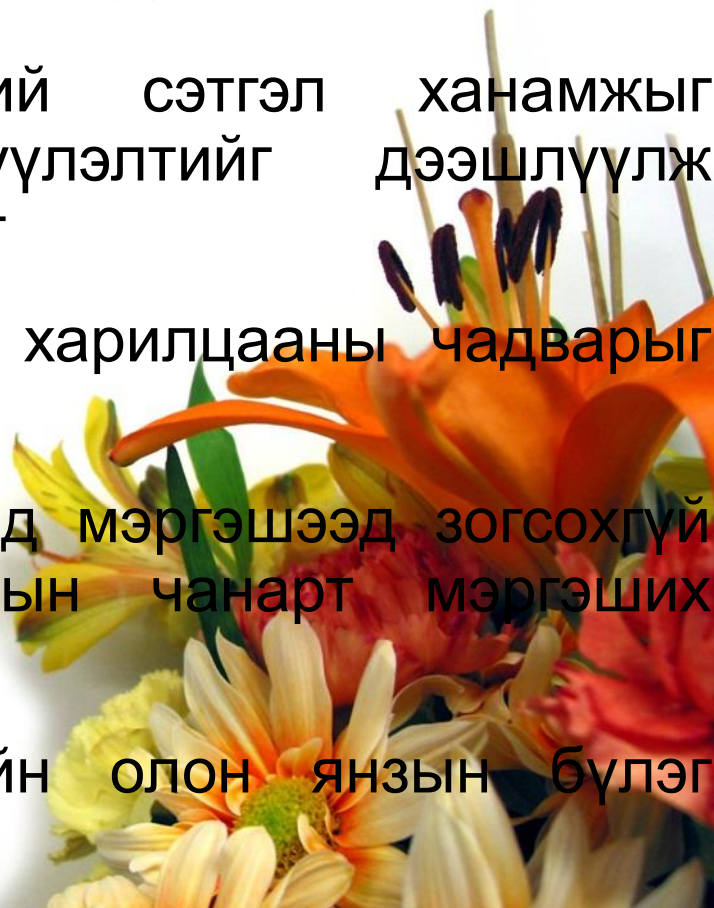
15. Өвчтөнд ямар нэг нэр хоч өгөхгүй байх



Харилцаа яагаад чухал вэ

- Тааруу харилцаа бол эмч эмнэлгийн мэргэжилтний эсрэг гомдлын хамгийн нийтлэг ганц шалтгаан
- Сайн харилцаа нь өвчтөний сэтгэл ханамжыг нэмэгдүүлж, хэлснийг биелүүлэлтийг дээшлүүлж эмчилгээний үр дүнг сайжруулдаг
- Дийлэнх өвчтөнүүд эмч нарын харилцааны чадварыг дүгнэж үнэлдэг
- Суралцагчид нь дан ганц ШУ-нд мэргэшээд зогсохгүй эмнэлзүй, эмнэлгийн тусламжын чанарт мэргэших шаардлагатай
- Эмч бол энэ дэлхийн хамгийн олон янзын бүлэг хүмүүстэй ажилладаг мэргэжил

January 23, 2018



Харилцааны төрлүүд

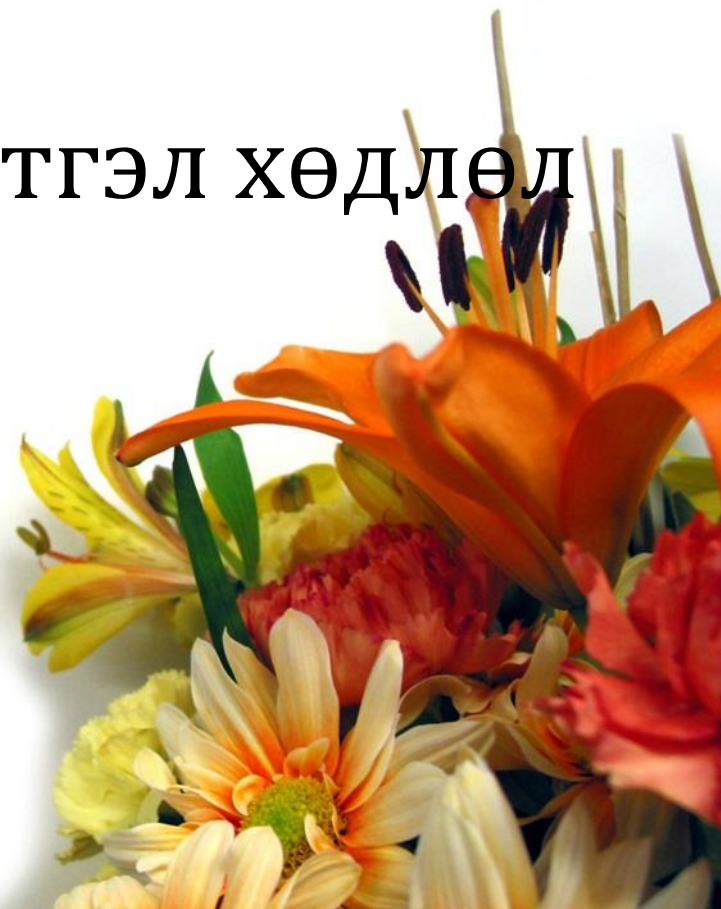
- Verbal communication/ Үгэн харилцаа
 - Non-verbal communication/ Үгэн бус харилцаа
-

January 23, 2018



Үгэн бус харилцаа /65%/

- Хувцаслалт
- Харц
- Нүүрны хувирал, сэтгэл хөдлөл
Байгаа байдал
- Дохио зангаа
- ~~Хөлний байрлал~~
- Хүрэлцэх



Ярианы өнгө

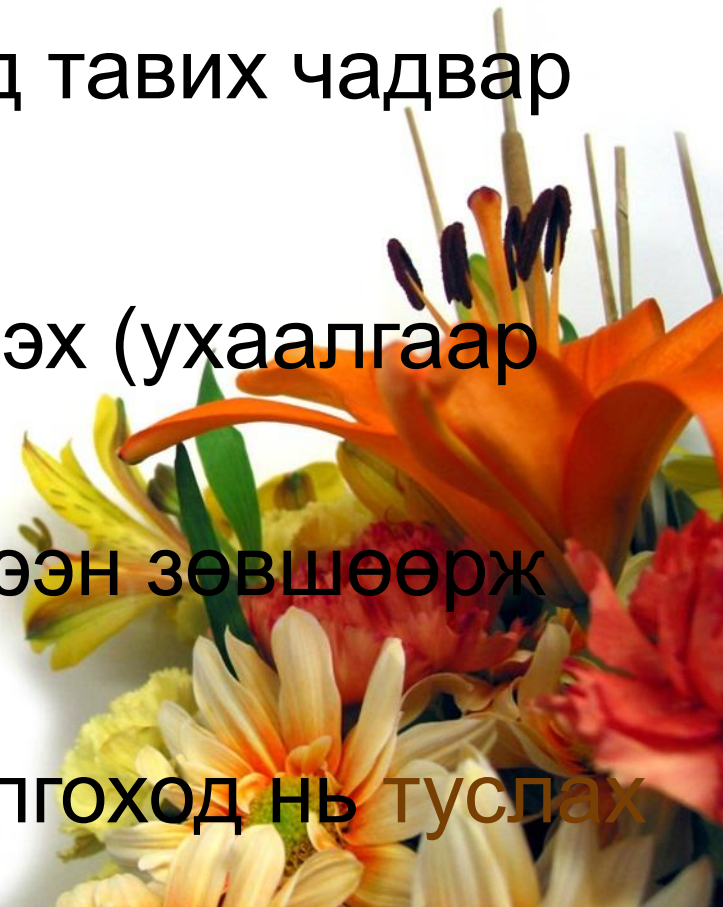
- Илэрхийлсэн ярианы өнгө
- Зааварчилсан ярианы өнгө
- Асуудал шийдвэрлэх

January 23, 2018



Үр дүнтэй үгэн харилцааны дадал

- Эвлэгхэн болон боловсон харилцах
- Эелдэг болон хүндэтгэлтэй хандах
- Өөрийгөө бусдын оронд тавих чадвар
- Үнэнч байдал
- Өөрийгөө зөв илэрхийлэх (ухаалгаар өөрийгөө зөвтгөх)
- ~~Өвчтөний хэлж буйг хүлээн зөвшөөрж буйгаа илэрхийлэх~~
- Зөвөөр танин мэдэх, ойлгоход нь туслах



МАНАЙ ЭМЧ НАРЫН ГАРГАДАГ НИЙТЛЭГ АЛДААНУУД

Буруутгасан харилцаа

- Тэр чинь миний асуудал биш
- Тэгээд өдий болтол юу хийж явсан юм бэ

Захирч тушаасан байдалтай

- Энэ, тэр эмийг уу гэсэн яасан
- Яах гэж тийм юм хэрэглэсэн юм, хэн хэрэглэ гэсийн
- Тэр чинь миний асуудал биш
- Гаднаа байж бай
- Хаалга битгий онголзуулаад бай



Эмч хүний энэ их хичээл зүтгэл гаргаж хийсэн хөдөлмөрийг үнэлсэн хамгийн том шагнал бол хамгийн энгийн атлаа, хамгийн хүндтэй үнэлэлт бол:

Үйлчлүүлэгчийн чин сэтгэлээсээ хэлсэн “БАЯРЛАЛАА ЭМЧЭЭ” гэсэн 2 үг юм

January 23, 2018



Анхаарал хандуулсан та бүхэнд баярлалаа

January 23, 2018



Challenge-д дуудсан Д.Оюунбилэг

January 23, 2018

