

Profesjonalna Obsługa Pacjenta: Twoja Codzienna Checklista

Podniesienie standardów komunikacji telefonicznej w placówkach medycznych poprzez wdrożenie 5 kluczowych nawyków

Etap 1: Powitanie i Pierwsze Wrażenie



Przedstawienie się i identyfikacja placówki

Każda rozmowa powinna zacząć się od podania pełnej nazwy placówki oraz imienia pracownika, co buduje zaufanie i profesjonalizm.



Uśmiech słyszany przez telefon

Głos musi brzmieć spokojnie i życzliwie – pozytywne nastawienie jest wyczuwalne dla pacjenta nawet bez kontaktu wzrokowego.

Etap 2: Obsługa i Komunikacja Operacyjna



Eliminacja "głuchej ciszy"

Podczas wykonywania czynności w systemie należy na bieżąco informować pacjenta o podejmowanych krokach, aby nie czuł się ignorowany.



Orientacja na rozwiązania (Model "Tak, i...")

Zamiast udzielać odpowiedzi odmownych, każdą prośbę pacjenta należy starać się zaadresować konkretną propozycją wyjścia z sytuacji lub alternatywą.

Etap 3: Profesjonalne Domknięcie



Pytanie o dodatkowe potrzeby

Rozmowę należy zawsze zakończyć uprzejmym pytaniem: „Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?”, upewniając się, że wszystkie kwestie zostały wyjaśnione.