



ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Медиация в медицине: эффективный диалог «Врач-пациент»

ЦЕНТР МЕДИАЦИИ г. КРАСНОДАР



ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Медиация – процесс переговоров с участием третьей стороны (посредника) для урегулирования споров и конфликтных ситуаций конфиденциально,
Конфликт - несогласие между двумя или более сторонами, когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно её предложения





ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Причины медицинского конфликта

- Недовольство пациентов (отношение, нежелание разъяснения, врачебные ошибки, недопонимания в общении)
- Игнорирование врачом мнения пациента (убеждение пациента)
- Негативные эмоции сторон;
- Ресурсы сторон мобилизуются для победы над оппонентом, а не для сотрудничества;
- Эмоциональное выгорание (врача, медработника)
- Отсутствие SOFT SKILLS у участников конфликтов



ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Анализ обращений (Поликлиника г. Краснодар)

Жалобы на
организацию
работы
учреждения

21%

Нарушение
коммуникации
ВРАЧ-ПАЦИЕНТ

38%

Некачественное
оказание
медицинских
услуг

3%

Эмоциональность
пациентов

14%

Эмоциональное
выгорание
медработников

14%

Другие

10%



ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Медиация в медицине



✓ **Метод досудебного урегулирования споров;**

✓ **Способ выявления системных ошибок;**

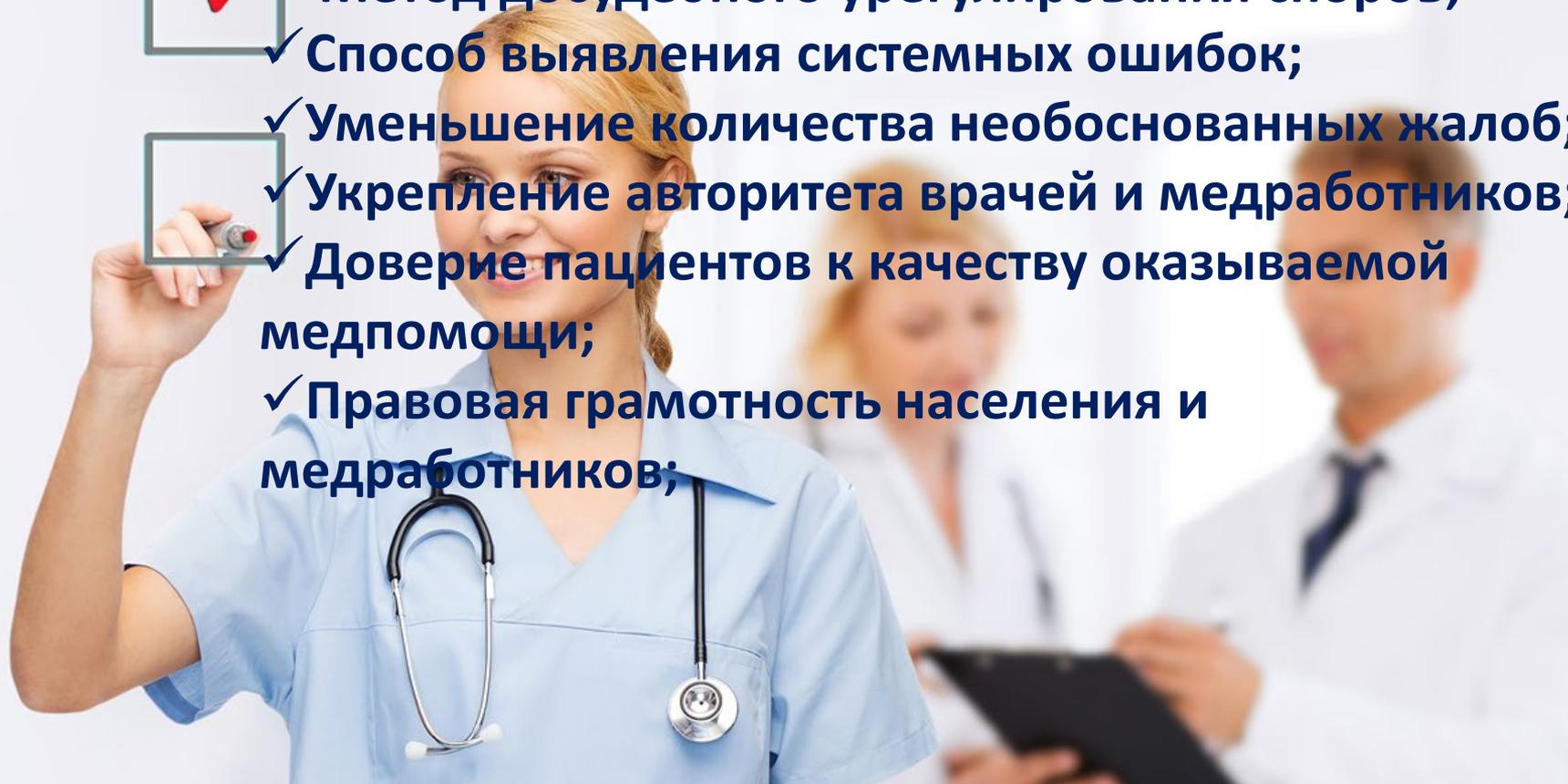
✓ **Уменьшение количества необоснованных жалоб;**



✓ **Укрепление авторитета врачей и медработников;**

✓ **Доверие пациентов к качеству оказываемой медпомощи;**

✓ **Правовая грамотность населения и медработников;**





ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Медиация в медицине

- ✓ Профилактика эмоционального выгорания врачей и медработников
- ✓ Развитие коммуникативных компетенций и навыков урегулирования конфликтов





ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Наши контакты:



ЦЕНТР МЕДИАЦИИ
КРАСНОДАР

Тел: 8-918-242-79-50

8-918-279-28-60

e-mail: elena_morozova_7@bk.ru

Сайт: www.правовой-центр-юг.рф – юр. помощь физ. лицам

Сайт: www.mediacia-center.com - переговоры , медиация

Инстаграмм: [mediation_krd](https://www.instagram.com/mediation_krd)

Facebook: Центр Медиации. Краснодар

Адрес: г. Краснодар, ул. Восточно-Кругликовская, д.18