

ПРИМЕРЫ ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО ПОДХОДА В РУТИННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

Вавилова Олеся Владимировна – к.м.н., главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью министерства здравоохранения Воронежской области, начальник отдела организации скорой медицинской помощи и координации деятельности подведомственных учреждений министерства здравоохранения Воронежской области

Эволюция философии системы здравоохранения

Доктороцентричность

- Важен только врач и медицинская организация

Человекоцентричность

- Важны пациент, медицинский работник и семья пациента



Пациентоцентричность

- Важен только пациент

Что почитать?

Авторский коллектив

И.И. Хайруллин, Р.Э. Рахматуллин, А.В. Камашева, Т.Р.
Андрбаев, А.А. Семенов, И.В. Гамзякова, А.Р.
Багаутдинов, И.В. Алексеев



Рекомендации содержат 4 раздела

Рекомендации по человекоцентричной системе управления персоналом

Рекомендации по проявлению сочувствия и эмпатии к пациентам, их информированию и просвещению

Рекомендации по организационным механизмам в человекоцентричной медицинской организации

Рекомендации по человекоцентричной инфраструктуре медицинской организации



Рекомендации по проявлению сочувствия, эмпатии к пациентам, их информированию и просвещению

Информирование,
просвещение и вовлечение
пациентов



Правильное информирование помогает повысить доверие пациентов и способствует улучшению качества лечения

Развитие заботливого
отношения и неравнодушного
общения с пациентами



Эффективное общение с пациентами требует умения проявлять искреннее внимание и заботу

Осуществление лучшей
преемственности оказания
медицинской помощи



Организация «бесшовного» взаимодействия стационаров и поликлиник обеспечит преемственность

Информирование, просвещение и вовлечение пациентов

Основные принципы:

Простота изложения

Говорите простым языком, используя понятные аналогии и объяснения («Представьте себе, ваш организм подобен автомобилю, который нуждается в регулярном обслуживании»).

- Исключите профессиональный жаргон и медицинские термины, заменяя их простыми понятиями.

Структурированное предоставление информации

Начните с общей картины заболевания, затем переходите к деталям диагностики и плана лечения.

- Предоставляйте информацию постепенно, проверяя степень усвоения материала вопросом («Вам понятно, о чём мы говорим?»).

Поощрение вопросов

Создавайте условия, позволяющие пациенту свободно задавать вопросы («Есть ли у вас ещё вопросы по поводу вашего состояния?»).

- Понимайте скрытые страхи и сомнения пациента и разъясняйте их открыто и честно.

Индивидуализация подхода

Обращайтесь к личным предпочтениям пациента («Какие методы лечения вам комфортнее всего применять?»).

- Помните, что каждый пациент уникален, и адаптируйте свою коммуникацию соответственно его потребностям.

Проявление сочувствия и эмпатии

Рекомендации для проявления сочувствия и эмпатии:

Активное слушание

- Уделяйте пациенту полное внимание, смотрите ему в глаза и поддерживайте зрительный контакт.
 - Демонстрируйте интерес к рассказу пациента с помощью открытых вопросов («Расскажите подробнее...») и выраженных реакций («Это действительно важно»).
 - Избегайте перебивать пациента и старайтесь уловить ключевые моменты, отражая их словами обратно пациенту.

Использование эмоциональных сигналов

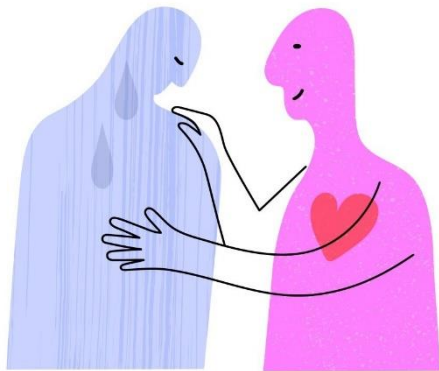
- Используйте невербальные сигналы (теплая улыбка, кивок головой, легкий наклон вперед) для выражения поддержки и понимания.
 - Признавайте чувства пациентов и сообщайте, что вы понимаете их переживания («Видно, что вам тяжело, давайте разберемся вместе»).

Поддерживающая речь

- Применяйте позитивные формулировки и ободряющие фразы («Мы обязательно найдем решение вашей проблемы»).
- Называйте пациента по имени, демонстрируя уважение и личную заинтересованность.
- Проявляйте терпение и понимание, особенно если пациент испытывает стресс или тревогу.

Немного известных «неизвестных» терминов?

Эмпатия — это способность понимать и чувствовать эмоции другого человека, ставя себя на его место. Это умение воспринимать чужие переживания и реагировать на них соответствующим образом, проявляя сочувствие и поддержку.



Медицинская этика — это система моральных принципов и норм поведения медицинских работников, направленная на обеспечение благополучия пациентов и соблюдение прав человека в медицинской практике.

- Основные принципы:
1. Автономия
 2. Благотворительность
 3. Справедливость
 4. Конфиденциальность

Деонтология — это раздел философии и этики, изучающий обязанности и нормы поведения, которыми руководствуются профессионалы в своей профессиональной деятельности.

- Основные направления деонтологии
1. Профессиональная деонтология
 2. Клиническая деонтология
 3. Философско-методологическая деонтология

«Бесшовное» взаимодействия между стационарами и поликлиниками

Повышение качества диагностики и лечения

↓
Обмен информацией между медорганизациями позволяет избежать повторных исследований и анализов, сокращая время ожидания результатов и улучшая точность диагноза.

Предупреждение осложнений и рецидивов заболеваний

↓
Регулярный мониторинг состояния пациента в амбулаторных условиях способствует выявлению ранних признаков ухудшения здоровья и принятию соответствующих мер.

Оптимизация лечебного процесса

↓
Пациенты получают своевременную консультацию узких специалистов и необходимую медицинскую помощь в кратчайшие сроки

Экономичность системы здравоохранения

↓
Сокращение количества госпитализаций и продолжительности пребывания в стационаре снижает нагрузку на больницы и уменьшает расходы на лечение

Примеры реализации пациентоцентричного подхода в повседневной работе среднего медицинского персонала

Коммуникация

- Средний медицинский персонал обязан общаться с пациентом открыто и ясно, учитывая его уровень понимания медицинских вопросов. Важно внимательно выслушивать жалобы пациентов, задавая уточняющие вопросы, обеспечивая полную информированность относительно процедур и лечения.

Пример: Перед выполнением инъекции медсестра подробно объясняет пациенту процесс, включая возможные ощущения и последствия процедуры, позволяет задать вопросы и убедиться, что пациент чувствует себя комфортно.

Психологическая поддержка

- Пациенты часто испытывают стресс и тревогу перед медицинскими процедурами. Среднему персоналу важно оказывать эмоциональную поддержку, помогая пациентам справиться с переживаниями.

Пример: Медсестра мягко поддерживает пожилого пациента, испытывающего страх перед операцией, успокаивая его словами поддержки и уверенности.

Обеспечение комфорта

- Это включает обеспечение физического удобства пациентов путем поддержания чистоты палат, своевременного предоставления необходимого оборудования и медикаментов, соблюдения режима питания и сна.

Пример: После операции медицинская сестра помогает пациенту занять удобное положение в постели, обеспечивает доступ к питьевой воде и регулярно проверяет состояние здоровья.

Участие семьи

- Важным аспектом является вовлечение членов семьи пациента в процесс ухода и восстановления. Медицинские работники предоставляют родственникам необходимую информацию и консультируют их по вопросам реабилитации и дальнейшего ухода дома.

Пример: Старшая медсестра проводит инструктаж родственников пациента по правильному уходу за ранами после выписки из больницы.

Индивидуализация подхода

- Каждый пациент уникален, и средний медицинский персонал учитывает индивидуальные особенности каждого пациента при оказании помощи.

Пример: Учитывается аллергия пациента на лекарственные препараты, рекомендации врача по диете и физической активности.

Практические шаги реализации пациентоцентричного подхода в поликлинике



Рекомендации по внедрению пациентоцентричного подхода в стационарах



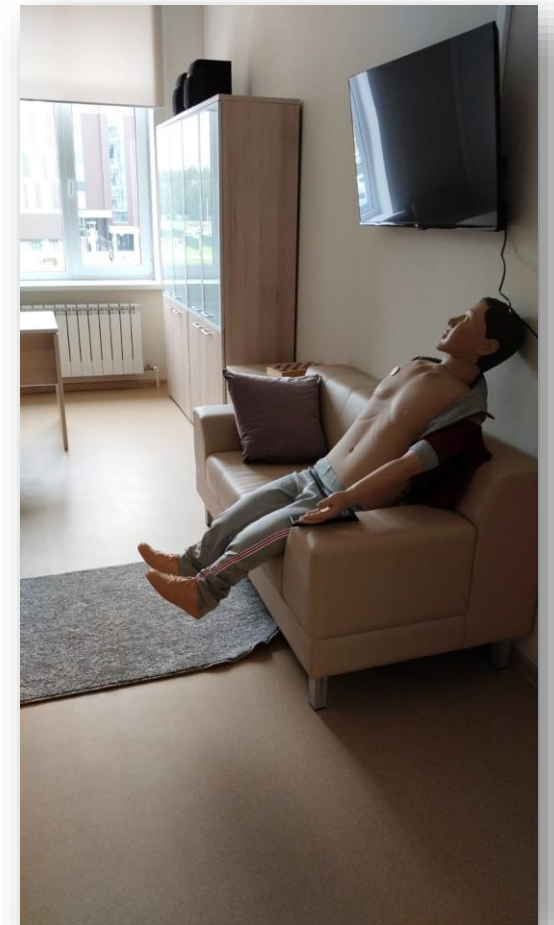
Внедрение пациентоцентричного подхода в стационаре способствует повышению качества медицинской помощи, улучшению эмоционального состояния пациентов и формированию позитивного имиджа медицинского учреждения

Обеспечение комфорта в стационаре



Пост м/с (круглосуточно) 89515459563
Если вам нужна кипяченая вода, то
позвоните медсестре на пост.

Пациентоцентричность при оказании СМП



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Вавилова Олеся Владимировна – к.м.н., главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью министерства здравоохранения Воронежской области, начальник отдела организации скорой медицинской помощи и координации деятельности подведомственных учреждений министерства здравоохранения Воронежской области

(89103411466, vavilovaov@zdrav36.ru)