

# ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В СЕСТРИНСКОЙ ПРАКТИКЕ: РАСШИРЯЯ ГРАНИЦЫ УХОДА



**МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



**КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА  
ИМЕНИ В.Г. САХАУТДИНОВА**



**МУРЗАГИЛЬДИНА АЛЬФИЯ РИМОВНА**

Главная медицинская сестра

ГБУЗ РБ ГКБ №21 города Уфы им. В.Г.САХАУТДИНОВА

## О БОЛЬНИЦЕ В ЦИФРАХ

Наша больница существует с 1981 года. Мы накопили большой опыт, чтобы помогать пациентам. Цифры, указанные ниже, говорят сами за себя.

18

ТЫСЯЧ  
ОПЕРАЦИЙ В ГОД

350

ТЫСЯЧ  
ПАЦИЕНТОВ В ГОД

25

КЛИНИЧЕСКИХ ОТДЕЛЕНИЙ

22

ОБОСОБЛЕННЫХ  
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

## ГБУЗ РБ ГКБ №21 ГОРОДА УФЫ ИМ.В.Г. САХАУТДИНОВА – ЭТО:



По данным Всемирной организации здравоохранения, до **40 %** пациентов не следуют рекомендациям врача. И главная причина — не лень и не забывчивость. А то, что их не услышали, не объяснили, не спросили.

### **Почему это важно?**

Потому что современная медицина активно меняется. И меняется в правильную сторону. Всё больше внимания сегодня уделяют вовлечению пациентов в процесс лечения. А там, где нужно — и их родственников. Потому что болезнь — это всегда испытание для всей семьи.

## КЛЮЧЕВЫЕ КОНЦЕПЦИИ

### пациент-ориентированность

Она про сервис. Это, если хотите, «внешняя обёртка»: комфортные условия на каждом этапе получения услуги. Удобная регистратура, чистые палаты, вкусная еда, пандусы для колясок. Всё это важно и нужно.

### пациент-центрированность

Это уже про другое. Про отношения. Про глубокое уважение прав пациента. Про их полную реализацию при получении помощи. Это про то, чтобы спросить человека: «А как удобно вам? Чего вы боитесь?»



## ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

Пациент — не объект, а участник  
Решения — под его потребности  
Приоритет: права и приватность



ВРАЧ

Эксперт в болезни



ПАЦИЕНТ

Эксперт в своей жизни



ЗАДАЧА КОМАНДЫ

Соединить два знания

# ПРИНЦИПЫ ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



**Лидерство**

Пациентоцентричный подход на всех уровнях управления



**Права пациентов**

Приватность, конфиденциальность, информированное согласие



**Уважение предпочтений**

Учёт выбора лечения, питания, распорядка дня



**Координация**

Персональная ответственность врача, передача «из рук в руки»



**Информирование**

Понятный язык, обучение навыкам ухода



**Комфорт**

Контроль боли, помощь с гигиеной и питанием



**Поддержка**

Эмоциональная и социальная помощь уязвимым группам



**Вовлечение семьи**

Посещения, обучение родственников уходу



**Доступность**

Пандусы, навигация, запись без визита



**Непрерывность**

Инструкции при выписке, передача данных в поликлинику



Забота о пациенте начинается с уважения к его внутренним убеждениям. Наличие молельной комнаты — это не просто помещение, а реальный шаг к **индивидуальному подходу**, где каждый человек может восстановить душевное равновесие, необходимое для выздоровления.



На базе ГБУЗ РБ ГKB №21 города Уфа им. В.Г. Сахаутдинова в 3 квартале 2025 года был внедрен проект «пациентоцентричность», развернувшийся в нескольких подразделениях стационара. Было разработано руководство, которое определило цели и задачи, необходимые для реализации проекта «Пациентоцентричность».

Приложение №8

**Анкета обратной связи после проведения обучения пациента и его семьи**

- Информация о пациенте
  - ФИО: \_\_\_\_\_
  - Дата обучения: \_\_\_\_\_
  - Вид обучения (консультация, семинар, видео и т.д.): \_\_\_\_\_
- Насколько понятна была представлена информация?
  - Очень понятна
  - Понятна
  - Частично понятна
  - Не понятна
- Удовлетворены ли Вы формой подачи информации?
  - Полностью
  - Частично
  - Не удовлетворен
- Чувствуете ли Вы, что теперь лучше понимаете, как управлять своим здоровьем?
  - Да
  - Частично
  - Нет
- Есть ли темы, которые остались для Вас непонятными (если да, укажите, какие именно)?
  - Нет, все понятно
  - Да: \_\_\_\_\_
- Сможете ли Вы применить полученные знания на практике?
  - Да
  - Частично
  - Нет
- Есть ли затруднения в применении знаний: \_\_\_\_\_

• Нет

• Да (опишите, в чем именно) \_\_\_\_\_

8. Ваши предложения и замечания: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись пациента (законного представителя): \_\_\_\_\_

Подпись медицинского работника: \_\_\_\_\_

**Анкета для оценки потребности в обучении пациентов и их семей**

- Насколько хорошо вы понимаете ваше текущее лечение?
  - Хорошо
  - Средне
  - Плохо
- Какие темы для обучения вам наиболее интересны? (можно выбрать несколько)
  - Медикаментозное лечение
  - Питание и диета
  - Физическая активность
  - Профилактика осложнений
  - Уход на дому
  - Другое \_\_\_\_\_
- Есть ли у вас или у членов вашей семьи трудности с пониманием медицинской информации?
  - Да
  - Нет
- Какие способы обучения предпочтительны для вас?
  - Индивидуальные беседы
  - Групповые занятия
  - Видеоматериалы
  - Печатные материалы
  - Онлайн-курсы
- Есть ли у вас особые потребности или пожелания в обучении?
  - Нет
  - Да (укажите) \_\_\_\_\_

**План обучения пациента (его близких)**

- Информация о пациенте
  - ФИО: \_\_\_\_\_
  - Дата рождения: \_\_\_\_\_
  - Диагноз: \_\_\_\_\_
- Цели обучения: \_\_\_\_\_
- Выбранные методы обучения:
  - Индивидуальная консультация
  - Групповое занятие
  - Печатные материалы
  - Видео-уроки
  - Мобильные приложения
  - Практические тренинги
  - Другое \_\_\_\_\_
- График проведения обучающих мероприятий (укажите даты): \_\_\_\_\_
- Особые пожелания или ограничения пациента: \_\_\_\_\_
- Дата составления плана: \_\_\_\_\_
- Подпись медицинского работника: \_\_\_\_\_
- Подпись пациента (его законного представителя): \_\_\_\_\_
- Отметка о проведении обучающих мероприятий:
  - Дата, подпись медицинского работника: \_\_\_\_\_
  - Дата, подпись пациента: \_\_\_\_\_



В нескольких структурных подразделениях стационара мы также применили принципы бережливого производства: перестроили логистику движения пациентов, убрали дублирующие бумажные журналы, сократили время оформления при поступлении.



Используя эти принципы, мы хотим освободить время и внимание для главного — повышения качества оказания медицинской помощи и комфорта пребывания в больнице.



## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦЕНТОВ: ОТ СЛОВ К ЦИФРАМ

Метод – анкетирование с помощью бумажных анкет

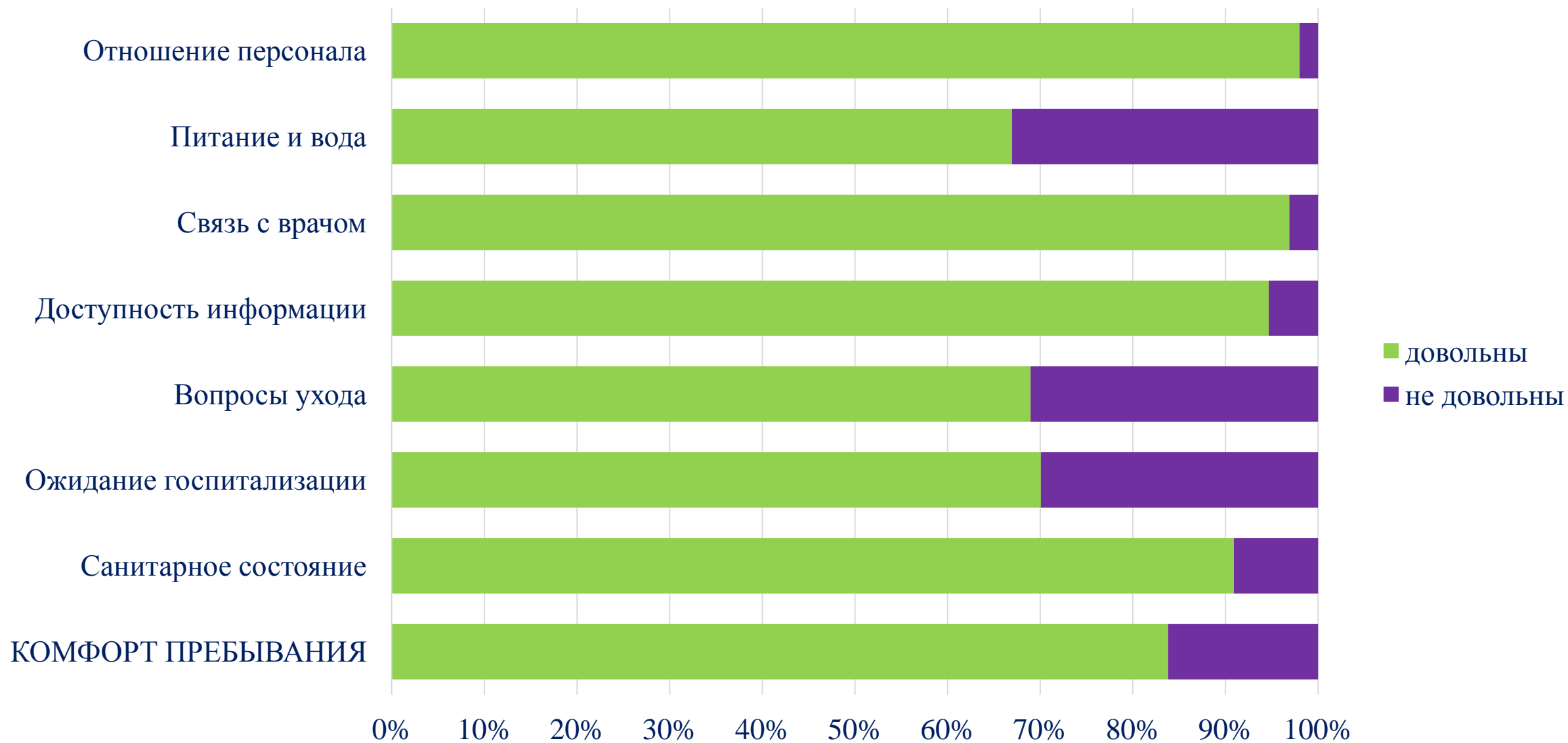
Сроки – июнь-август 2025 года

Объем – 451 пациент

### Рубрикация:



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ



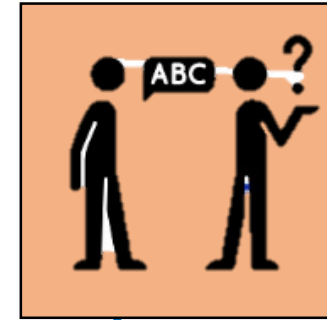
# ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ — ЭТО НЕ ТОЛЬКО ПРО «ДА», НО И ПРО ЧЕСТНОЕ «НЕТ» С ОБЪЯСНЕНИЕМ.



- Отказ от операции
- Выясняем причину (страх, недоверие)
- Объясняем риски простыми словами
- Предлагаем альтернативу
- Фиксируем отказ только после полного понимания



- Жалоба на грубость
- Восстановительная встреча, а не наказание
- Пациент говорит, что задело
- Врач объясняет свой контекст
- Вместе ищут решение
- При повторе — обучение и меры



- Языковой барьер
- Реестр сотрудников (татарский, башкирский, английский)
- Доступ к дистанционному переводу
- Информированное согласие — только после понимания

# Не просто выписать — научить жить дальше

Каждый пациент уходит с индивидуальной памяткой: лекарства, режим, методы ухода. А для сложных манипуляций — ухода за раной, уколов — у нас есть реестр памяток. Пациент получает к нему доступ во время госпитализации, разбирает его с медсестрой, пробует под наблюдением, а дома пользуется как инструкцией.



Имя	Дата изменения
Памятка безопасные способы пере...	06.04.2026 16:17
Памятка для пациентов с шинами Тиге...	03.04.2026 15:31
Памятка зондовое питание	03.04.2026 13:05
Памятка измерения АД	14.04.2026 13:10
Памятка капли в нос	03.04.2026 13:01
Памятка капли в УХО	03.04.2026 13:02
Памятка кормление в постели	03.04.2026 13:07
Памятка обработка швов	03.04.2026 12:31
Памятка перевязка на дому	03.04.2026 12:37
Памятка питание после операции	03.04.2026 12:39
памятка питание с кранивницей	06.04.2026 15:26
памятка по трахеостоме	03.04.2026 13:09
Памятка подготовка к плановой опера...	03.04.2026 12:40
Памятка прием таблеток	03.04.2026 12:49
Памятка пролежни	03.04.2026 15:34
Памятка профилактика падений	03.04.2026 12:43
Памятка ранняя активация	03.04.2026 12:41
Памятка смена нательного и постельн...	06.04.2026 7:35
Памятка тромбозмболий	03.04.2026 12:45
Памятка уход за арт фистулой	02.04.2026 11:21
Памятка уход за дренажами	03.04.2026 12:51
Памятка уход за колостомой	06.04.2026 7:35
Памятка уход за ногами при сд	03.04.2026 12:54
Памятка уход за фистулой	03.04.2026 12:56
Памятка уход после диализа	03.04.2026 12:57
Памятка физиотерапия на дому	03.04.2026 12:33

**Уважаемый пациент!**  
Чтобы лечение принесло максимальную пользу и не навредило вашему здоровью, пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с этими правилами.

## Правила и техники измерения артериального давления и пульса (дневник).

1. Спокойная обстановка и тишина.
  2. Удобно расположитесь, рука на поверхности.
  3. После спорта — отдохните.
  5. Отменяем капли в нос и глаза.
- Надевать манжету необходимо на голую руку, чтобы не было соприкосновения с тканью одежды.
  - На руке не должна давить манжет,
  - Сильно затягивать манжету не стоит, между манжетой и рукой, чтобы можно было просунуть 1-2 пальца.
  - Рекомендуют специалисты замер АД на обеих руках.
- Норма артериального давления.  
По рекомендациям ВОЗ:  
-120/79ммрт.ст.- норма.  
-135/80-повышение давление.  
-140/90 или выше – высокое давление.

## Измерять частоту сердечных сокращений следует в состоянии покоя

- Утром после пробуждения или через 10-15 минут.
  - После отдыха или физических нагрузок.
  - Расположить запястье на уровне сердца на ладони второй руки;
  - Нащупать пульс на ладонной стороне по тому краю, где находится большой палец.
  - Обхватить пальцами руки запястье так, чтобы указательный палец оказался ближе к лучезапястному суставу.
  - Слегка надавить подушечками пальцев на запястье в направлении лучевой кости.
- Норма считается пульс в состоянии покоя 60-8- ударов в минуту.

## Дневник самоконтроля

Дата/время	Самочувствия (жалобы)	АД	Частота пульса
Документ Micros...	30 КБ		
Документ Micros...	33 КБ		
Документ Micros...	32 КБ		
Документ Micros...	30 КБ		
Документ Micros...	105 КБ		
Документ Micros...	239 КБ		
Документ Micros...	31 КБ		
Документ Micros...	745 КБ		
Документ Micros...	33 КБ		
Документ Micros...	53 КБ		
Документ Micros...	32 КБ		
Документ Micros...	31 КБ		
Документ Micros...	32 КБ		
Документ Micros...	33 КБ		

# НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОМОЩИ

*«Мы не бросаем людей после выписки»*

- Инструкции по лечению, лекарствам, контактам
- Передача данных в поликлинику
- Согласование с семьёй/соцслужбой для уязвимых

А если страшно или непонятно



**Школы для пациентов**

---

Школа «Сахарного диабета»

Школа пациентов с хроническими заболеваниями почек

Школа пациентов с бронхиальной астмой

Школа пациентов с артериальной гипертензией

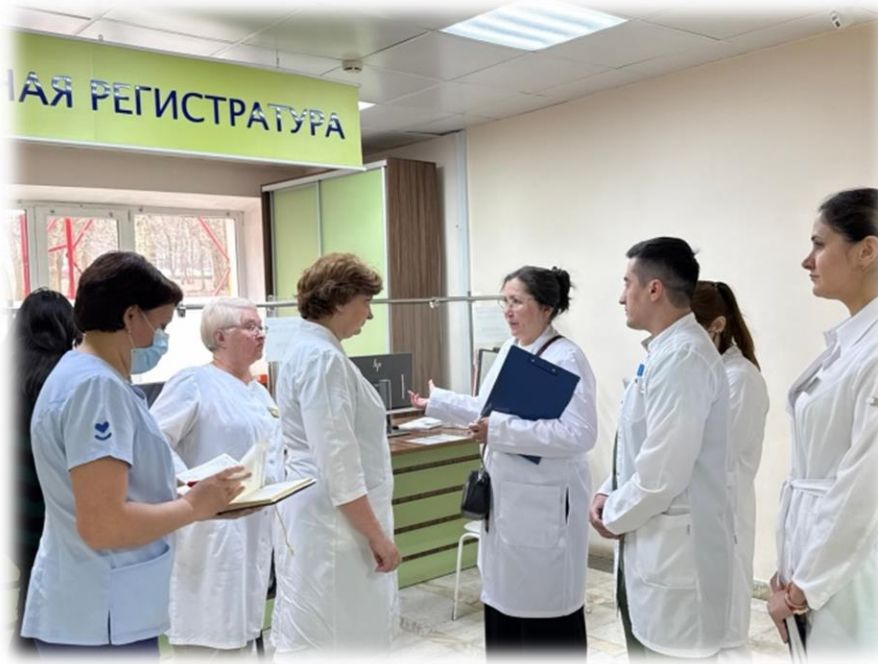
Школа для беременных и по вопросам грудного вскармливания

---

Апрель 2026: внешний аудит



Пациентоцентричность ГБУЗ РБ ГKB №21 им. В.Г. Сахаутдинова подтверждена международными экспертами **Радомир Бошковичем** и **Айжан Азербаетой**



РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ С ВЫСШИМ СЕСТРИНСКИМ, СРЕДНИМ МЕДИЦИНСКИМ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМ ОБРАЗОВАНИЕМ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН»

## ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ ДЛЯ ГКБ №21 ИМ. В. Г. САХАУТДИНОВА — ЭТО:



**Принцип, а не проект** — он не заканчивается после отчёта. Каждый новый сотрудник, каждое новое отделение, каждая закупка оборудования оцениваются через вопрос: «А как это улучшит опыт пациента?»

**Культура, а не инструкция** — можно формально подписать согласие и формально проверить понимание. Но настоящая центрированность живёт в том, как медсестра наклоняется к лежащему больному, как врач смотрит в глаза, когда говорит плохие новости, как охранник помогает найти дорогу.



**Это не лишние траты, а вложение в главное** — снижение повторных госпитализаций, жалоб, выгорания персонала и рост лояльности повышают качество помощи и безопасность пациентов, что мы уже измеряем.



**МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



**КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА  
ИМЕНИ В.Г. САХАУТДИНОВА**

# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!



*«Сестринское дело — это искусство, и если оно должно стать искусством, то требует исключительной преданности и такой же тщательной подготовки, как работа художника или скульптора».*

*— Флоренс Найтингейл*



**РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ С ВЫСШИМ СЕСТРИНСКИМ, СРЕДНИМ МЕДИЦИНСКИМ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМ ОБРАЗОВАНИЕМ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН»**