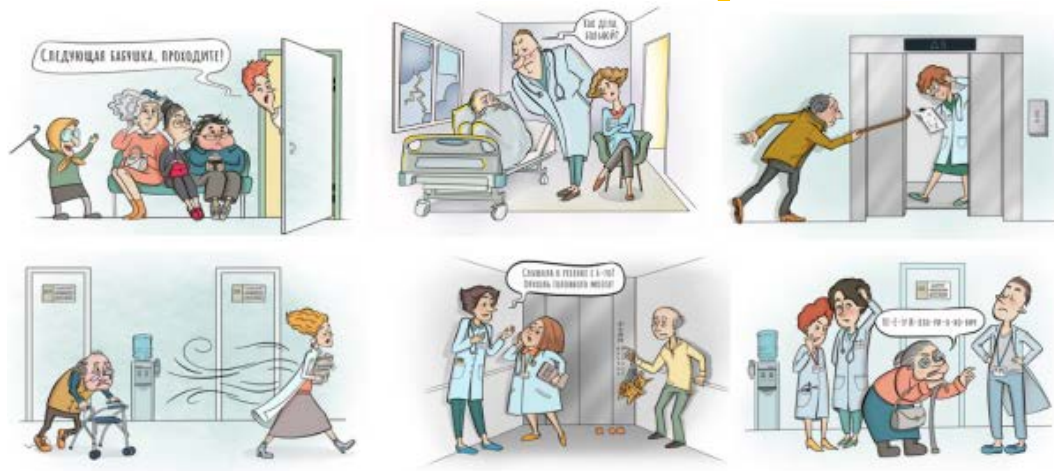


Ошибки коммуникаций



Забавные и не очень случаи взаимодействия медперсонала и пациентов

Использование принятых речевых оборотов



Невежливо



использовать фамильярные слова:
«Бабушка», «Дедушка», «Женщина»!

Вежливо



обращаться по имени-отчеству.

Наш вариант



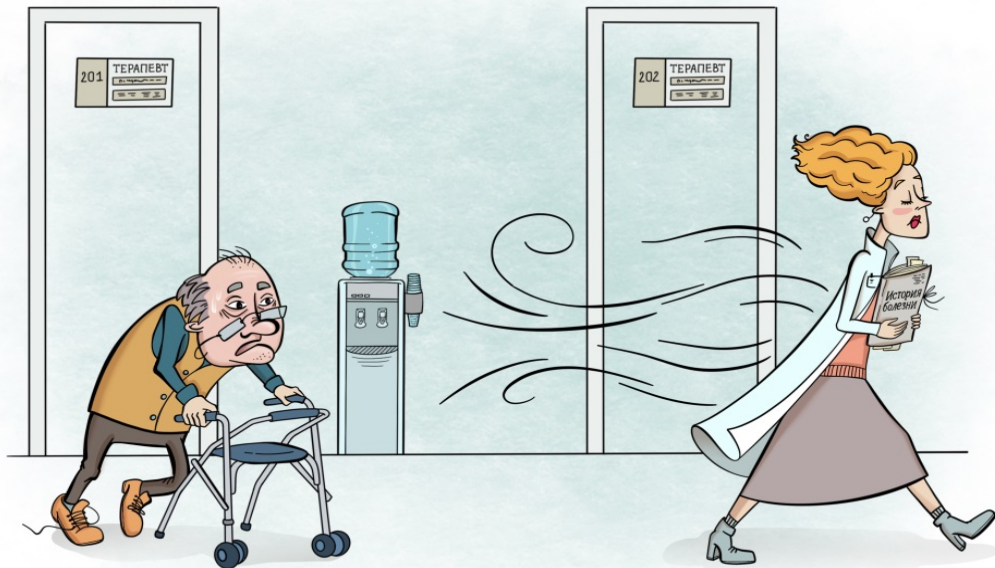
- Семен Семенович, приглашаю Вас
на процедуру.

Ваш вариант



При обращении к пациенту

Сопровождение пациентов с учетом их индивидуальных особенностей



При сопровождении пациента в кабинет, к отделению, к лифту

Неправильно



идти значительно быстрее, не обращая внимание на пациента

Правильно



идти рядом, комментируя направление и соизмеряя свой шаг со скоростью больного.

Наш вариант



Андрей Петрович, не торопитесь, сейчас мы пройдем прямо по коридору, а потом свернем. Разрешите, я придержу Вас за локоть.



Ваш вариант

Правила безопасности в лифте



При входе или выходе
пациента из лифта



Небезопасно

оставлять пациента позади себя.



Безопасно

всегда пропускать пациента вперед, придерживая двери лифта для предотвращения их закрытия и травмирования пациента.



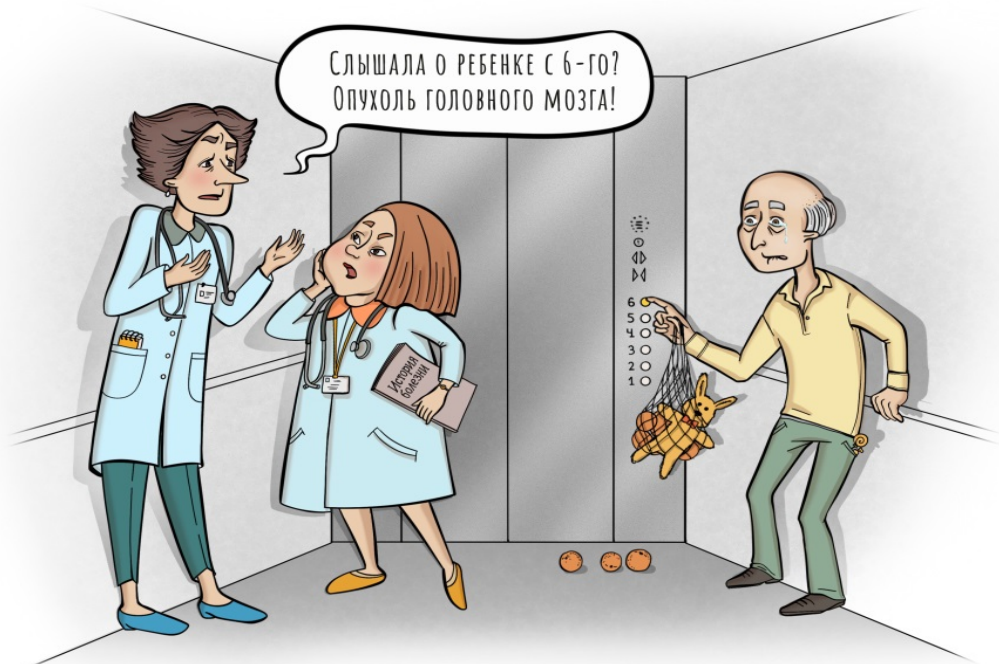
Наш вариант

- Дмитрий Иванович, не торопитесь, я нажала на кнопку блока закрытия дверей.



Ваш вариант

Не обсуждать пациентов в присутствии других пациентов



При нахождении в одном помещении с пациентом

Недопустимо



обсуждение личности и состояния пациента в присутствии его самого или других больных.



Обязательно

всегда помнить о медицинской тайне.



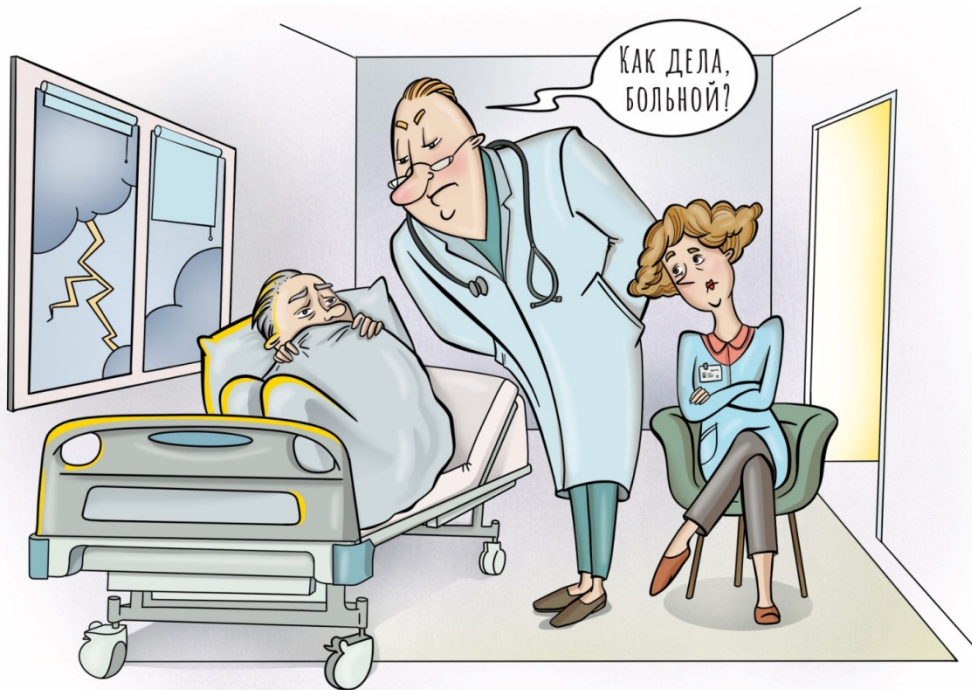
Наш вариант

- Извините, могу я узнать, в какое отделение Вам нужно? Вам объяснить, как добраться туда?



Ваш вариант

Невербальная коммуникация в общении с пациентом



Неправильно

демонстрировать внутреннюю закрытость, максимально дистанцироваться.



Правильно

использовать открытые позы, улыбку, установить зрительный контакт.



Наш вариант

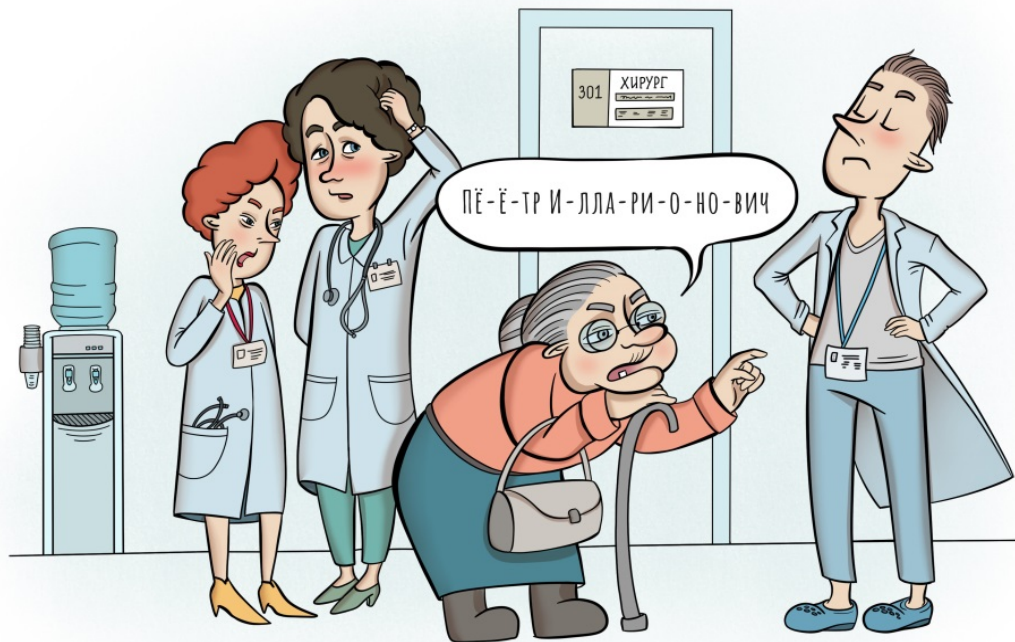
- Алексей Петрович, рада Вас видеть. У Вас сегодня взгляд совсем другой, значит, скоро поправитесь.



Ваш вариант

При общении с пациентом

Имя и должность медицинского работника – важная информация для пациента



На рабочем месте



Неправильно

отсутствие или неудобное для чтения расположение бейджа с персональной информацией, мелкий шрифт на бейдже.



Правильно

носить бейдж с указанием ФИО медицинского работника, написанных крупным черным шрифтом. Бейдж должен располагаться на уровне груди мед.работника. При разговоре громко и внятно называть свою ФИО и должность



Наш вариант

- Анна Сергеева Иванова, Ваша медицинская сестра. Обращайтесь, всегда буду рада помочь.



Ваш вариант

Медицинская сестра, или первоначально сестра милосердия, наверное, самая душевная из всех существующих не только в медицине, но и в целом на Земле профессия. Давно доказано, что не менее 50% успеха при выздоровлении больного обусловлено уходом за ним.

Одна из первых русских, а по мнению великого Пирогова, первых в мире медицинских сестер – Екатерина Михайловна Бакунина, сформулировала еще в 1859 году главные принципы этой профессии так: «Сестры милосердия – утешительницы больных, ходатайницы за них, вносящие в госпитали горячие чувства любви и участия, правду и добросовестность».

Нравственные нарративы, озвученные почти 160 лет назад, в наш век становятся еще актуальнее. За передовыми медицинскими технологиями важно не забывать самого больного.

Главная роль в выстраивании коммуникаций в современной системе здравоохранения, несомненно, принадлежит среднему медицинскому персоналу. Поликлиника, стационар, операционный зал и карета скорой помощи – не самое веселое для пациента место, поэтому улыбка медсестры, ее внимание и забота одинаково необходимы и ребенку, и мужчине, и пожилому человеку.

В преддверии Дня медицинской сестры издательство «ГЭОТАР-Медиа» совместно с автором идеи медицинской сестрой Раксаной Бацмановой попыталось с юмором взглянуть на задачу развития коммуникаций и подготовило серию забавных зарисовок, демонстрирующих ошибки коммуникаций. Пусть они послужат добрым напоминанием при взаимодействии медицинского персонала с пациентами.

И помните, что лечение бывает трех видов: напугали и отрезали; успокоили и пришили; поговорили и полегчало. Нам кажется, что последнее – самое эффективное и безопасное!