

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИНЯТЫХ РЕЧЕВЫХ ОБОРОТОВ

Вызывая пациентов,  
Их описывайте точно:  
Возраст, пол, одежда, обувь,  
Цвет волос или очков.  
Первой — бабушку в платочке,  
Следом — дедушку с клюкою,  
Третьей — женщину с ребенком  
С забинтованной ногою.

СЛЕДУЮЩАЯ БАБУШКА, ПРОХОДИТЕ!



При обращении к пациенту



### Использование принятых речевых оборотов

Правила эффективного общения помогают установить уважительные взаимоотношения между медицинской сестрой и пациентом.

В процессе беседы, при вызове в кабинет медицинский сотрудник должен обращаться к пациенту по имени и отчеству и на «Вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворенности и сопровождается положительными эмоциями. Помогает настроить эффективную коммуникацию.

### Полезная литература



---

---

---

---

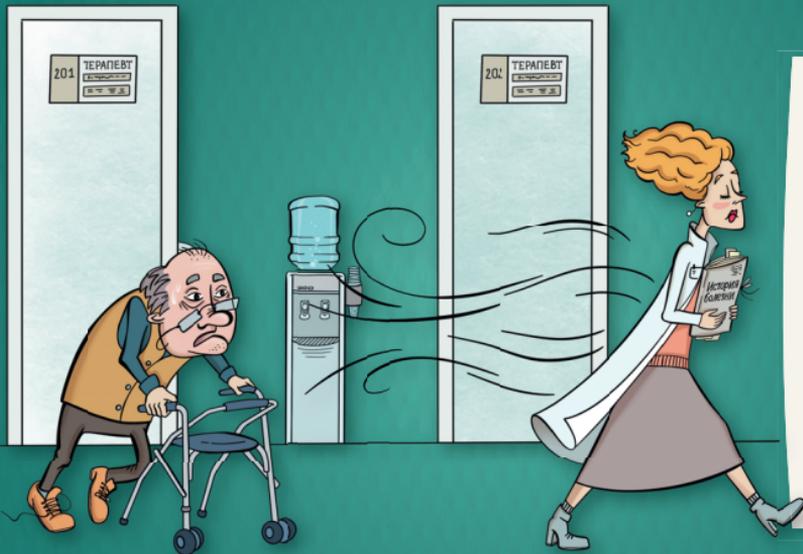
---

---

---

---

## СОПРОВОЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ С УЧЕТОМ ИХ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ



При сопровождении пациента в кабинет,  
к отделению, к лифту

Если гонится за вами  
С ходунками человек,  
Уточните поподробней,  
Что случилось у него?  
Постарайтесь быть с ним чуткой.  
Дайте правильный совет,  
Но снижать при этом скорость  
Совершенно ни к чему.





## Сопровождение пациентов с учетом их индивидуальных особенностей

В медицинское учреждение обращаются маломобильные пациенты, которым сложно передвигаться по лестнице.

Требования к мобильности и помощи могут меняться ежедневно, поэтому перед поддержкой в какой-либо деятельности необходимо обсудить с пациентом, насколько он чувствует себя в состоянии что-то делать. В медицинских учреждениях используют три основных метода помощи пациенту, который может двигаться сам:

- ходьба с помощью одного медицинского работника;
- ходьба с помощью двух медицинских работников;
- ходьба с помощью ходунков.

Важно соблюдать удобные для пациента темп и скорость ходьбы, не убежать вперед, заранее предупреждать о повороте, ступенях, лифте и других препятствиях. Важно наладить коммуникацию: представиться, рассказать о ваших действиях (куда вы будете сопровождать), предложить кресло-каталку, взять под руку, помочь с личными вещами.

## Полезная литература



30 лет с Вами  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ В ЛИФТЕ

Если в лифте ты услышишь  
Громкий стук клюки по створке  
Или кто-то осторожно  
Дверь попросит придержать,  
Ориентируйся мгновенно,  
Пальцем жми на кнопку лифта,  
Углубляйся в документы  
И быстрее уезжай.



При входе или выходе пациента из лифта.



### Правила безопасности в лифте

Согласно рекомендованным правилам этикета следует пропустить пациента вперед, придержав двери лифта специальной кнопкой либо удерживая датчик на дверях лифта.

Если вы уже зашли в лифт и видите, что кто-то подходит к лифту, стоит придержать лифт, нажав на кнопку. Заходя в лифт, следует поздороваться. Если вы вели беседу с кем-то, следует продолжить ее после того, как выйдете из лифта. Располагайтесь в лифте на комфортном расстоянии от других пассажиров.

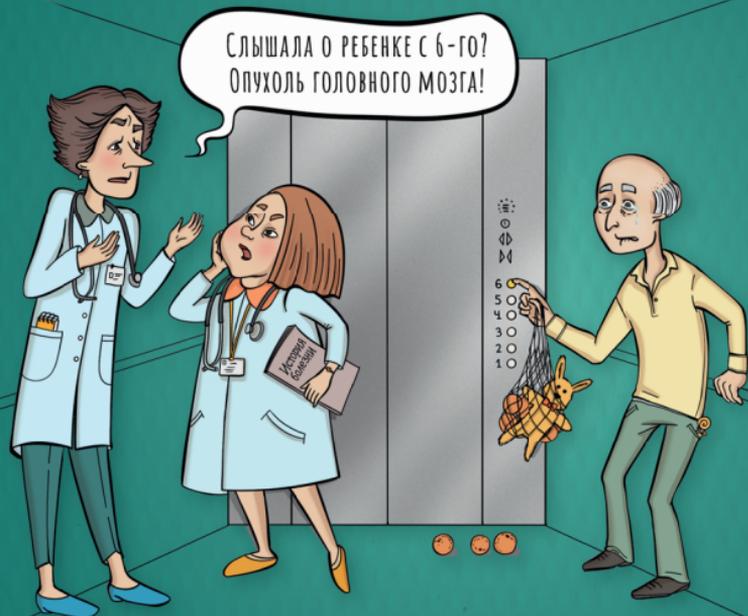
Предпочтительно для перемещения в клинике использовать лестницу или отдельный лифт для персонала.

### Полезная литература



30 лет с Вами  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## НЕ ОБСУЖДАТЬ ПАЦИЕНТОВ В ПРИСУТСТВИИ ДРУГИХ ПАЦИЕНТОВ



При нахождении в одном помещении с пациентом

Старайся рядом с пациентом  
Пообсудить больных —  
Диагноз, возраст и прогноз,  
Кто не жилец, увы.  
Как можно громче говори,  
Вниманье привлекай,  
Чтоб пациент услышал то,  
Чего еще не знал!





*Не обсуждать пациентов  
в присутствии других пациентов*

«Медицинская сестра должна сохранять в тайне от третьих лиц доверенную ей или ставшую ей известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента, даже после того, как пациент умрет».

Этический кодекс медицинской сестры России.  
Ст. 9 «Обязанность хранить профессиональную тайну»

Для обсуждения любой информации о пациенте используйте служебные помещения, закрывайте дверь при общении с коллегами.

Передача информации третьим лицам о пациенте допустима только с письменного его согласия. А незаконное разглашение личных данных пациента влечет юридическую ответственность.

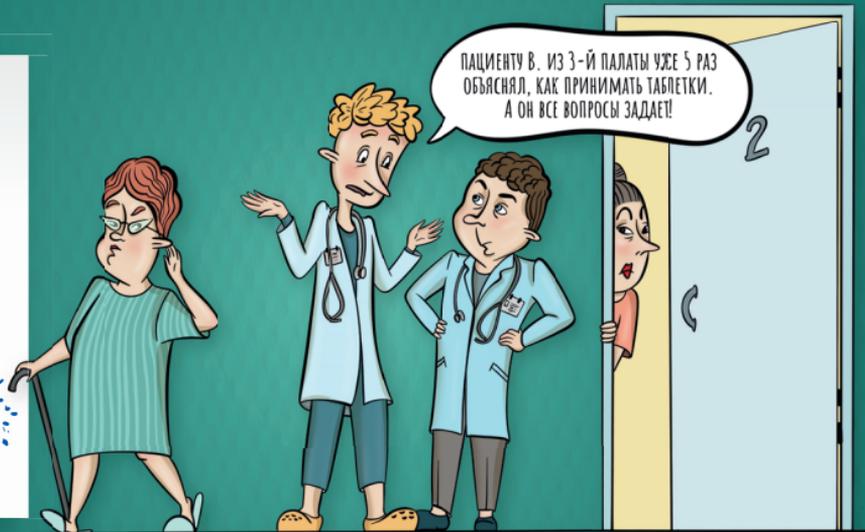
*Полезная литература*



*30 лет с Вами*  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## ПРОЯВЛЯЙТЕ ТЕРПЕНИЕ ПРИ ОБЪЯСНЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ПАЦИЕНТАМ

Когда в десятый раз больной  
Задаст один вопрос —  
Ему сдать мочу тебе  
Или нести на пост? —  
Ты нервно дерни головой,  
Взмахни своей рукой  
И предложи ему мочу  
Нести к себе домой.



Обращайте внимание на стоящих рядом пациентов





*Проявляйте терпение  
при объяснении  
информации пациенту*

Не стоит обсуждать пациентов и их действия в присутствии посторонних. Это влечет не только моральную, но и юридическую ответственность.

Если необходимо донести важную информацию до пациента, выделите для этого достаточно времени, можно использовать иллюстрации.

Если фиксировать важную информацию на бумаге, объясняя, она запомнится быстрее. Можно попросить пациента записывать информацию (например, рекомендации о режиме дня и отдыха, приеме медикаментов и т.д.), а потом повторить вместе с пациентом еще раз и оставить время на вопросы.

## Полезная литература



---

---

---

---

---



*30 лет с Вами*  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ



Если пациент в палате  
Весь трясется от грозы,  
Подкрадись к нему неслышно,  
Громко в ухо закричи:  
«Как дела, больной, сегодня?  
Аппетит, давление, грудь?»  
А потом, конечно, судно  
И салфетки не забудь!

Общение с тревожным пациентом



## Невербальная коммуникация в общении с пациентом

Обратите внимание на то, что транслирует наше тело в общении с пациентом. Некоторые невербальные приемы помогут установить контакт с пациентом и построить нужную коммуникацию.

Пациенты считывают сначала «язык тела»: какую позу мы используем в общении, улыбку, жесты, интонацию и тембр голоса, мимику, взгляд. Бывает, что слова противоречат языку тела, и тогда происходит диссонанс в восприятии информации.

Профессор психологии Альберт Мехрабян (Albert Mehrabian) изложил правило «55%–38%–7%», согласно которому информация между людьми передается:

- 55% невербально (мимика и жесты);
- 38% паравербально (интонациями голоса);
- 7% через слова.

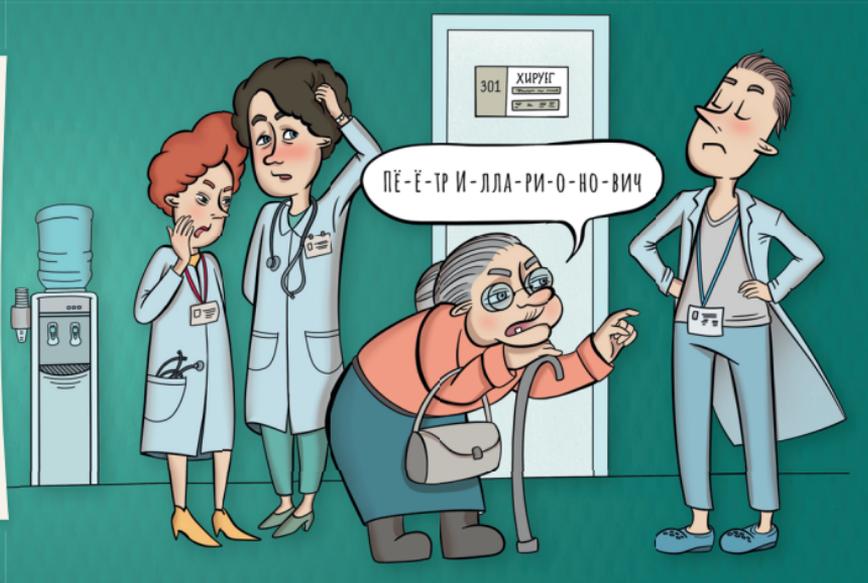
## Полезная литература



30 лет с Вами  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## ИМЯ И ДОЛЖНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА – ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

Когда состаришься,  
На грудь бинокль прицепи  
И, в поликлинику придя,  
В него всегда гляди.  
Узнаешь имя медсестры  
И отчество врача.  
Ну, а пока твой бейдж с ФИО  
Читают у пупка.



Удобство восприятия информации





## ИМИДЖ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА = ИМИДЖ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ



Когда в рабочий кабинет  
Приходишь утром ты,  
Пусть облик будет твой совсем  
Далек от медсестры.  
Надень с заплатками штаны,  
Футболку натяни  
И синюю копну волос  
Банданой завяжи.

Реакция пациента



*Имидж медицинского  
работника = имидж  
лечебного учреждения*

Обращать внимание на внешний вид медицинского работника важно для представления не только себя, но и клиники в целом.

Соответствуйте стандартам внешнего вида:

- единая униформа
- прическа
- уместный макияж
- ухоженные руки
- наличие бейджа
- грамотная речь

Все это влияет на восприятие вас как профессионала.



*30 лет с Вами*  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

*Полезная литература*



---

---

---

---

---

---

---

---

## НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ НУЖНО БЫТЬ ГОТОВЫМ В ЛЮБОЙ МОМЕНТ ОКАЗАТЬ ПОМОЩЬ



Если вас зовут в палату,  
Быстро прячьтесь на посту  
И сидите там тихонько,  
Чтоб не сразу вас нашли.  
Ваша главная задача —  
Быть как можно незаметней.  
Для больных «Сестра в подполье» —  
Самый интересный квест.



Вызов медсестры



*На рабочем месте нужно быть готовым в любой момент оказать помощь пациенту*

«Медицинская сестра должна быть постоянно готова оказать компетентную помощь пациентам. Проявления высокомерия, патернализма, пренебрежительного отношения или унижительного обращения с пациентом недопустимы».

Этический кодекс медицинской сестры России.  
Ст. 5 «Уважение человеческого достоинства пациентов»

Вам не следует отвлекаться на гаджеты и дела, не связанные с исполнением рабочих обязанностей. Важны пациент и своевременная помощь ему.

«...Добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором; соблюдать правила внутреннего трудового распорядка...»

Обязанности работника. Ст. 21 Трудового кодекса РФ

## Полезная литература



---

---

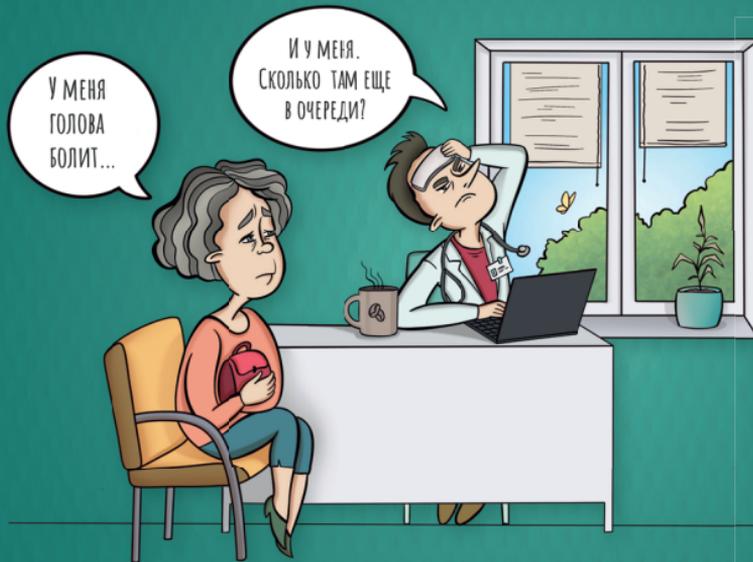
---

---

---

---

## ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ



Если третья пациентка  
Пять минут без передышки  
Вам описывает боли  
в голове или ногах,  
Повернитесь к ней всем телом  
И, держа на лбу салфетку,  
Громко в голос зарыдайте:  
«Я устал, я уйду».



На приеме в кабинете



## Вербальное общение

Умение слушать – ключевой аспект вербального общения, поскольку оно показывает, что мы внимательны и заинтересованы в передаваемом сообщении.

Оно также демонстрирует, что мы получаем сообщение, понимаем его, поддерживаем человека, с которым общаемся, и таким образом подтверждаем, что сообщение доставлено.

Недопустимо комментировать свою загруженность или временное ограничение приема, а также высказывать эмоции по поводу своего собственного самочувствия и влияния на него присутствия пациента.

## Полезная литература



---

---

---

---

---

---

## ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ



Если вместо пациента  
По фамилии «Иванов»  
На прием к врачу-узисту  
Устремились пять мужчин,  
Дверь быстрее закрывайте.  
Кто их знает, что им надо.  
Обострение весной —  
Это медицинский факт.

Вызов однофамильцев



## Идентификация пациентов

Согласно рекомендациям, перед любой процедурой необходимо проводить идентификацию пациента. Принято для этих целей использовать фамилию, имя, отчество и полную дату рождения пациента. Важно не отвечать за пациента, не называть его данные, а попросить пациента назвать эту информацию самостоятельно.

Такая процедура поможет избежать ошибок при оказании помощи.

Пациенты могут быть однофамильцами, близнецами, или пациент просто готов пройти первым в кабинет.

## Полезная литература



---

---

---

---

---

---



## ОБСУЖДЕНИЕ КОЛЛЕТ



Если просит пациентка  
Дать оценку терапевтам,  
Принимающим сегодня,  
И сказать, кто лучше всех,  
Не колеблясь, называйте  
Марью Павловну Козлову,  
Вашу близкую подругу  
Со студенческих времен.

Какой доктор лучше?



## Обсуждение коллег

«Во взаимоотношениях с коллегами медсестра должна быть честной, справедливой и порядочной, признавать и уважать их знания, опыт и вклад в лечебный процесс.

Попытки завоевать авторитет путем дискредитации коллег неэтичны.

Недопустимы нарушения профессионального этикета в отношении с врачами, другими медицинскими сестрами и пациентами».

Этический кодекс медицинской сестры России.  
Ст. 15 «Медицинская сестра и коллеги»

## Полезная литература



---

---

---

---

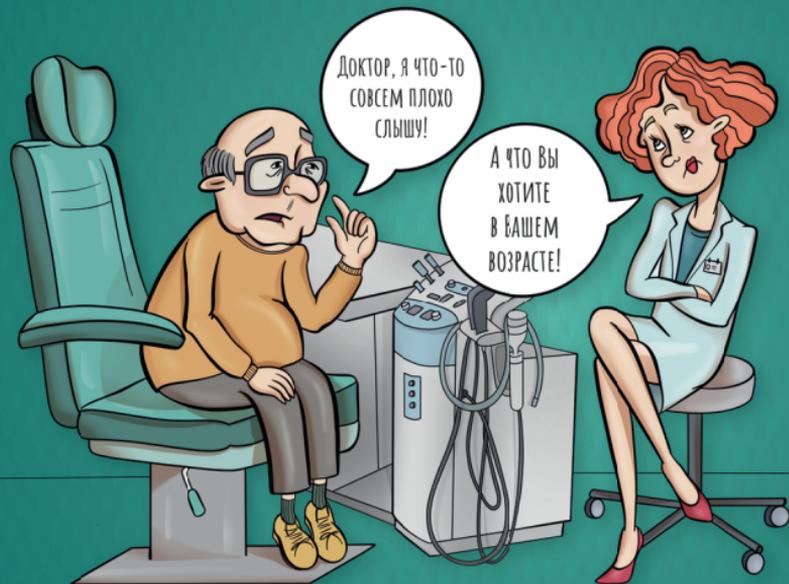
---

---

---

---

## ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ В РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА



Если к вам пришел дедуля,  
Что не слышит абсолютно,  
С просьбой дать ему лекарство,  
Чтобы новости узнать,  
Вы ему скажите честно —  
Новостей хороших мало.  
Пусть живет себе, не слыша,  
Сохраняя благодать.

Пожилой пациент



## Этические аспекты в работе медицинского персонала

При общении с пациентом дайте возможность высказаться. Используйте приемы активного слушания: пауза, кивание, поддержание зрительного контакта, обобщающие фразы.

Помните, что некоторые заболевания затрудняют речь, меняют дикцию.

Пациенты обращаются за помощью, и недопустимо давать оценку их внешнему виду, возрасту, особенностям характера, религиозным убеждениям.



## Полезная литература



---

---

---

---

---

---

---

---

## НЕ ПОКАЗЫВАТЬ МЕДИЦИНСКУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ ПОСТОРОННИМ ЛИЦАМ



Если ты несешь с собою  
В коридоре диспансера  
Много разных документов  
Венерических больных,  
Урони их с шумом на пол,  
Может, кто-нибудь поднимет,  
Сделает немного фоток,  
Прочитает и отдаст.

Сохранность данных пациентов



*Не показывать медицинскую документацию посторонним лицам*

Право на передачу медицинской сестрой информации другим специалистам и медицинским работникам, оказывающим помощь пациенту, а также должностным лицам, право которых на получение информации установлено законом, предполагает наличие согласия пациента.

Этическая обязанность медицинской сестры – активно вмешиваться в ситуацию, когда кто-либо, помимо медицинских работников, непосредственно участвующих в лечении, получает, использует и распространяет конфиденциальную информацию относительно пациентов.

Этический кодекс медицинской сестры России.  
Ст. 9 «Обязанность хранить профессиональную тайну»

### Полезная литература



30 лет с Вами  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## НИКОГДА НЕ ЧИТАЙТЕ МЕДИЦИНСКУЮ ЛИТЕРАТУРУ



Как только курс 6-й закончишь меда,  
Про книги сразу напрочь забывай,  
Клинреки, тактики, нацруки, словари,  
Стандарты, атласы, фармакопеи.  
Что могут дать тебе еще они  
С твоей-то диагностикой от Бога!  
Но если лишнее пришьешь или отрежешь вдруг,  
Не осуждай себя уж слишком строго

Чтение профессиональной литературы





## *Никогда не читайте медицинскую литературу*

Издательская группа «ГЭОТАР-Медиа» представляет полный спектр решений для всех уровней медицинского и фармацевтического образования.

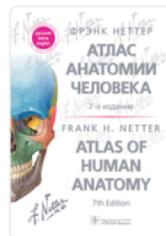
Сегодня издательство выпускает ежегодно 500 новых книг по всем направлениям учебной, научной и практической медицинской деятельности, включая ставшие настольными книги серий «Национальное руководство», «Тактика ведения пациента», «Золотая серия мировых бестселлеров».

По качеству контента, системному подходу к изложению материала, пониманию фундаментальных основ и современных тенденций в развитии медицины «ГЭОТАР-Медиа» не имеет себе равных на российском рынке медицинской литературы.

На основе контента издательства созданы и постоянно обновляются электронная библиотечная система «Консультант студента», платформа медицинских знаний MedBaseGeotar, интерактивные образовательные системы и атласы.

Издательство «ГЭОТАР-Медиа» гарантирует высокое качество медицинских знаний для всех уровней медработников на протяжении профессионального пути.

## *Полезная литература*



И ВСЕ КНИГИ  
ИЗДАТЕЛЬСТВА  
«ГЭОТАР-МЕДИА»



---

---

---

---

---

---

---

---



*30 лет с Вами*  
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

## НИКОГДА НЕ ЗАХОДИТЕ НА ПЛАТФОРМУ «MedBaseGeotar»

Если ты себя увидел в медицине как ученый,  
Или чувствуешь потребность стать практическим врачом,  
Избегай, как можно дольше, заходить на сайт «МедБейза»,  
Потому что в наше время очень вредно много знать.  
Для чего тебе, подумай, быть экспертом по мед.праву,  
Понимать лабораторку и с генетикой дружить,  
А еще, представить страшно, калькулятор на платформе  
Риск совместных назначений самых разных препаратов  
В долю сотую минуты позволяет оценить.



ДОКТОР! А КАК ЭТИ ПЯТНАДЦАТЬ  
ЛЕКАРСТВ ПРИНИМАТЬ? Я ВЕДЬ ИХ ДАЖЕ  
ВСЕ ПРОГЛОТИТЬ НЕ СМОГУ



Непрерывное обучение



*Никогда не заходите  
на платформу «MedBaseGeotar»*

Усвоение растущего в геометрической прогрессии объема информации требует нестандартных технологий, позволяющих врачам и студентам получить быстрые подсказки, а также удобный доступ к последним научным достижениям в медицине в структурированном виде.

MedBaseGeotar — первая российская платформа медицинских знаний. Ваша правая рука в получении медицинских знаний и принятии клинических решений.

Модули MedBaseGeotar:

- **Библиотека ГЭОТАР:** 3000+ эксклюзивных изданий от ведущего медицинского издательства.
- **Справочник лекарственных препаратов:** удобный поиск по МНН, ТН и БАД с актуальными инструкциями по применению.
- **Калькулятор «Взаимодействие лекарственных препаратов»:** быстрая проверка 1700+ препаратов с ранжированием уровней взаимодействия.
- **Регламенты:** порядки оказания медицинской помощи и клинические рекомендации, связанные со стандартами и инструкциями лекарственных препаратов.
- **ПравИнфо:** ориентация по организационно-правовым вопросам ежедневной практики и нестандартным ситуациям, мониторинг НПА.
- **ЛабИнфо:** ориентация по лабораторным показателям, связанным с номенклатурой медицинских услуг и справочником лекарственных препаратов.

**MedBaseGeotar**  
платформа медицинских знаний

*Ваш персональный  
цифровой консультант,  
который всегда рядом*



При поддержке



Зарегистрировано

