



**ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА**

# **Забота о пациенте, как главный вектор деятельности медицинской сестры**

*Королева Ирина,  
Исполнительный директор  
НОЧУ ДПО «ВМШ»*

ПМГМУ им. Сеченова,  
Москва, 2-3.11.2016г

# Сегодня обсудим:



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА

- Аспекты, влияющие на деятельность медицинской сестры
- Что ждет от медицинской сестры пациент
- Краеугольный камень взаимоотношений медсестры и пациента
- Наш опыт в изменении отношения к пациентам

# Аспекты, влияющие на деятельность медицинской сестры



**ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА**



**Законодательство**



**Проф. навыки**



**Образование**



**Культура организации**



**Пациенты**



**Психологическое  
состояние**

# Ожидания пациента



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА

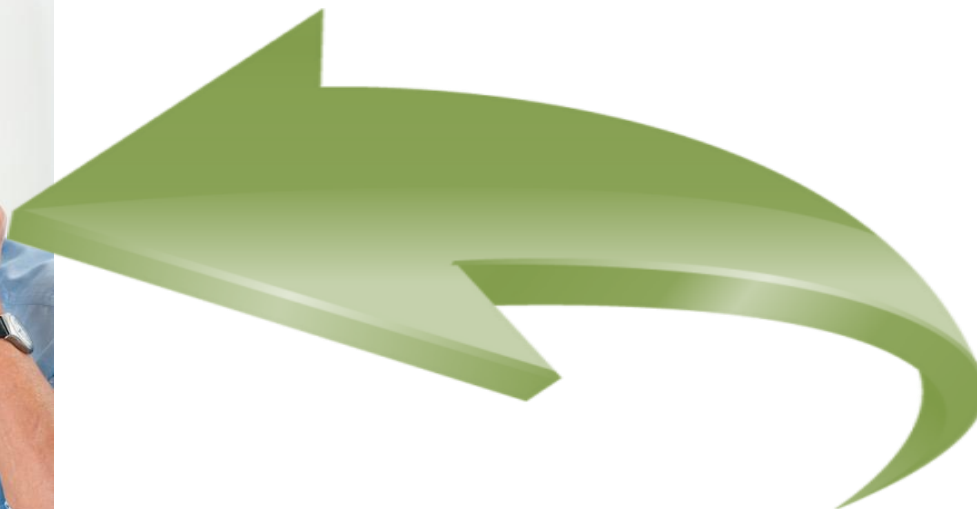
- Квалифицированной помощи
- Внимания к своим проблемам
- Человеколюбия
- Общения
- Терпимости
- Доброты
- Заботы
- ...



# Ожидания медсестры



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА



- Терпеливости
- Понимания
- Послушания/исполнительности
- Соответствия своей «картине мира»

# Несоответствие ожиданий



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА

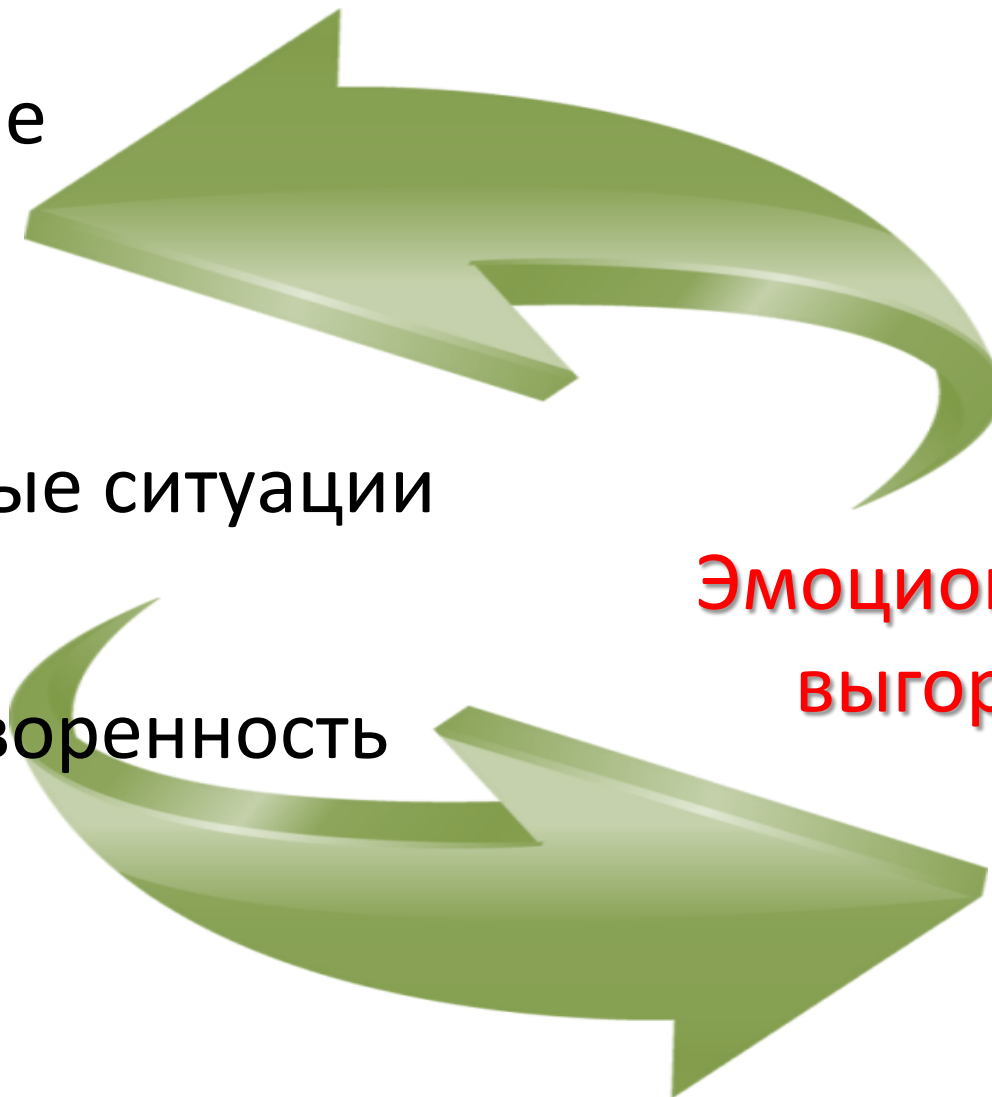
Напряжение  
в контакте

Конфликтные ситуации

Неудовлетворенность

Стресс

Эмоциональное  
выгорание



# Как поменять ситуацию?



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА

- Осознать необходимость изменений
- Формировать культуру медицинских организаций, где в центре внимания находится

## ПАЦИЕНТ

- Обучать сотрудников основам психологии общения, типологии и управления конфликтами
- Оказывать поддержку в развитии профессиональных навыков и получении дополнительных знаний



# Какие навыки необходимо развивать?



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА



Установление и поддержание контакта с пациентом и его родственниками

Навык сбора информации от пациента

Навык активного слушания

Навык аргументации и убеждения



Навык управления эмоциями

Навык регуляции эмоционального напряжения в контакте

Навык урегулирования конфликтных ситуаций



# Есть два типа людей:



ВЫСШАЯ  
МЕДИЦИНСКАЯ  
ШКОЛА



- Одни катят мир
- Другие бегут рядом и кричат: «Боже, куда катится этот мир?!»



**Благодарю за внимание!**

