



Общероссийская общественная организация «Ассоциация медицинских сестер России»
Региональная общественная организация медицинских сестер города Москвы



Принципы Стратегии Пациентоориентированности



**Игнатович Юлия Сергеевна, медицинская сестра
ГБУЗ ГКБ им. С.П. Боткина ДЗ Москвы
Санкт – Петербург
2017**



В условиях современной
медицины основой успешного
лечения и профессионально
оказанной медицинской помощи
является удовлетворенность
пациента предоставляемыми
услугами

Пациенты ожидают **более внимательного отношения к себе** со стороны медицинских работников всех уровней



Пациенты обращают большое внимание на коммуникацию и дают на ее основе **оценку деятельности учреждения** и системы здравоохранения в целом

Пациентоориентированность

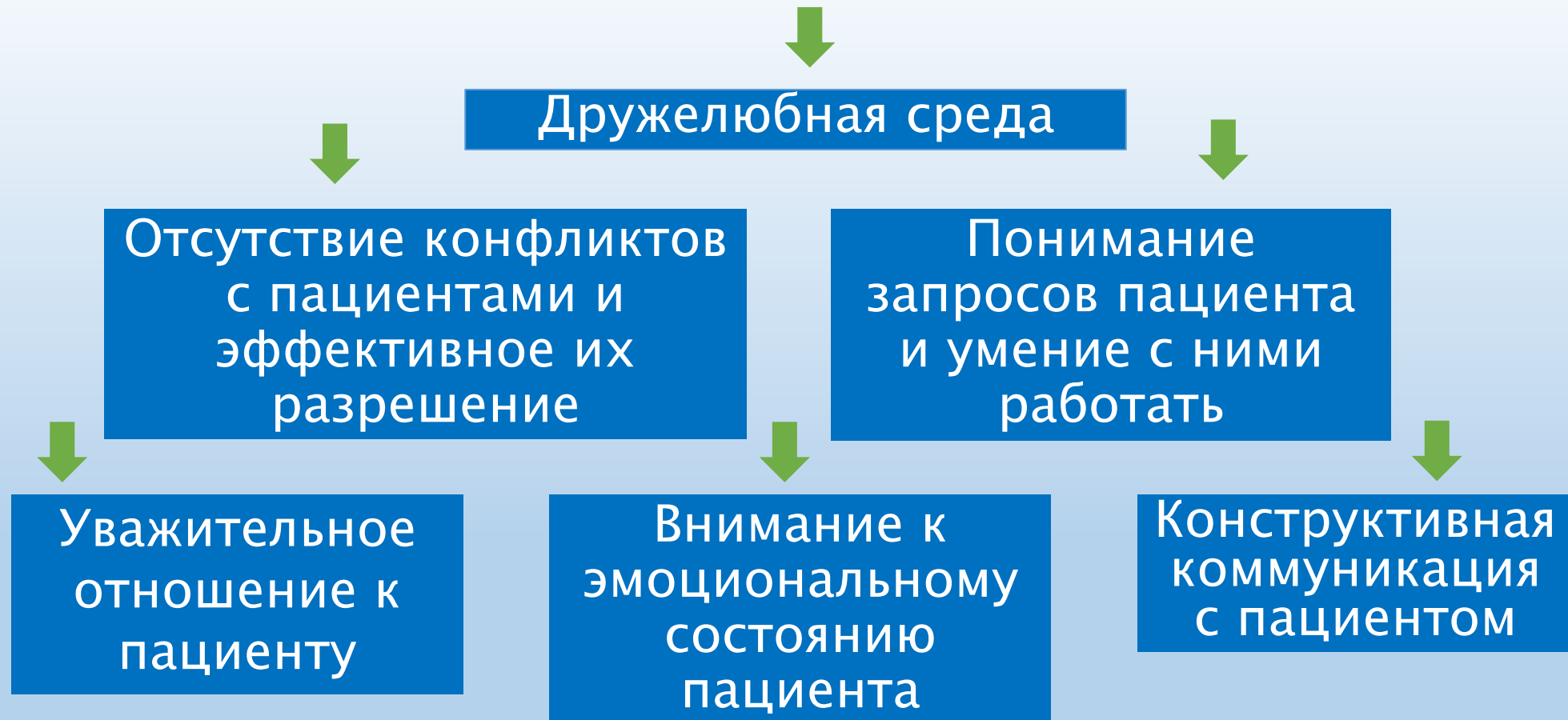
–это технология выстраивания эффективных коммуникаций с пациентом



Более эффективными и успешными
станут те работники медицинских
организаций, в системе ценностей
которых **Пациентоориентированность**
будет одним из основополагающих
элементов



Основные цели и задачи пациентоориентированности медицинских организаций Москвы



В ГКБ им. С.П.Боткина был проведен опрос среди **медицинских сестер** приемного отделения, который показал, что **персонал испытывает:**

- ➔ Стресс
- ➔ Апатия
- ➔ Тревожность
- ➔ Низкая самооценка
- ➔ Напряженность на работе
- ➔ Отсутствие мотивации и интереса к жизни
- ➔ Подавление собственных негативных эмоций
- ➔ В неблагоприятных ситуациях коллеги обвиняли руководство и пациентов
- ➔ Коллеги выражали сопротивление, градус проявления негативных эмоций был очень высок



Все это является признаком синдрома
«**ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**», это сказывается на
снижении качества работы, и взаимодействии с
коллегами и пациентами

Можно ли предотвратить выгорание или свести его к минимуму?

На этот вопрос можно дать
положительный ответ!



yes



Боткинская
Больница

Москва 1910

При поддержке руководства
Больницы им. С.П. Боткина пройдено обучение по
программе «Пациентоориентированность и навыки
современной коммуникации»
Я стала **Наставником** для медицинского персонала
больницы и регулярно провожу тренинги с
медсестрами

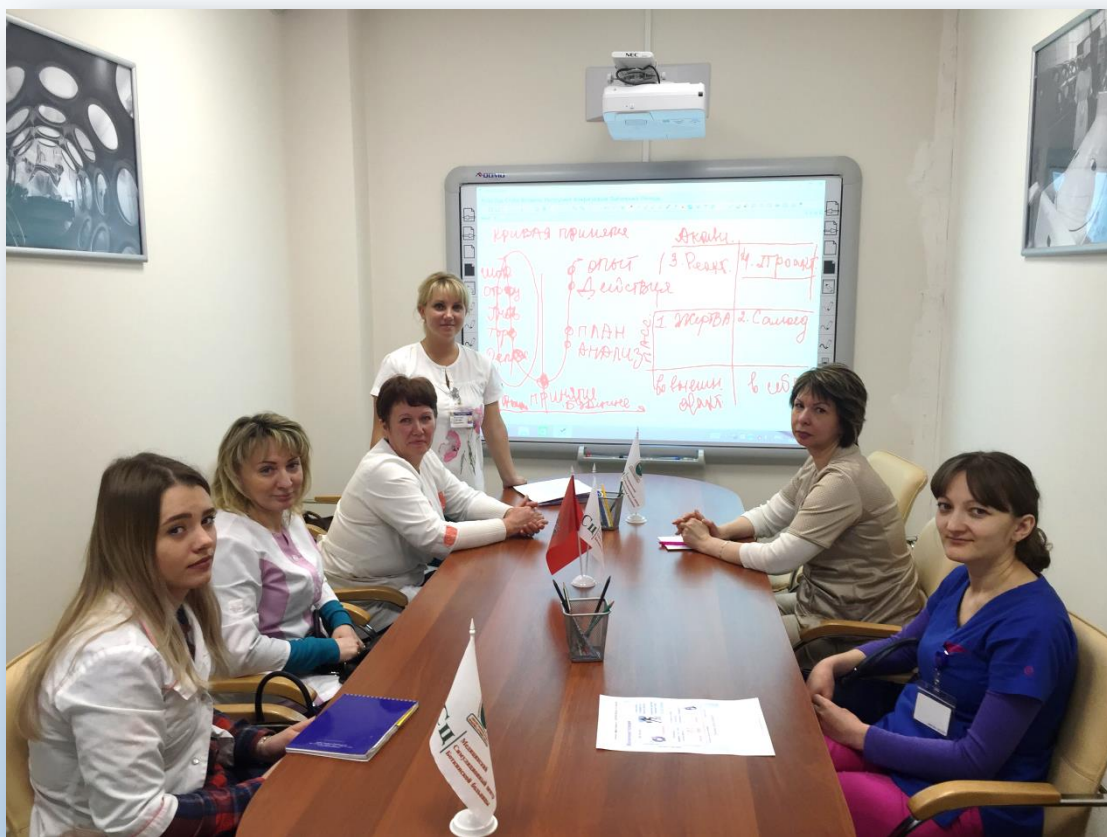
Чувство важности своей миссии в жизни – могу помогать не только пациентам, но и коллегам

Проведение тренингов с медицинскими сестрами приемного отделения 2 раза в неделю в учебных классах Медицинского симуляционного центра (МСЦ) и учебных комнатах отделений больницы ,
при поддержке руководителей отделений и по запросу самих коллег

В рамках обучающего курса «Сестринские навыки» МСЦ тренинги проходят для коллег из других стационаров Москвы

КАК ЭТО РАБОТАЕТ





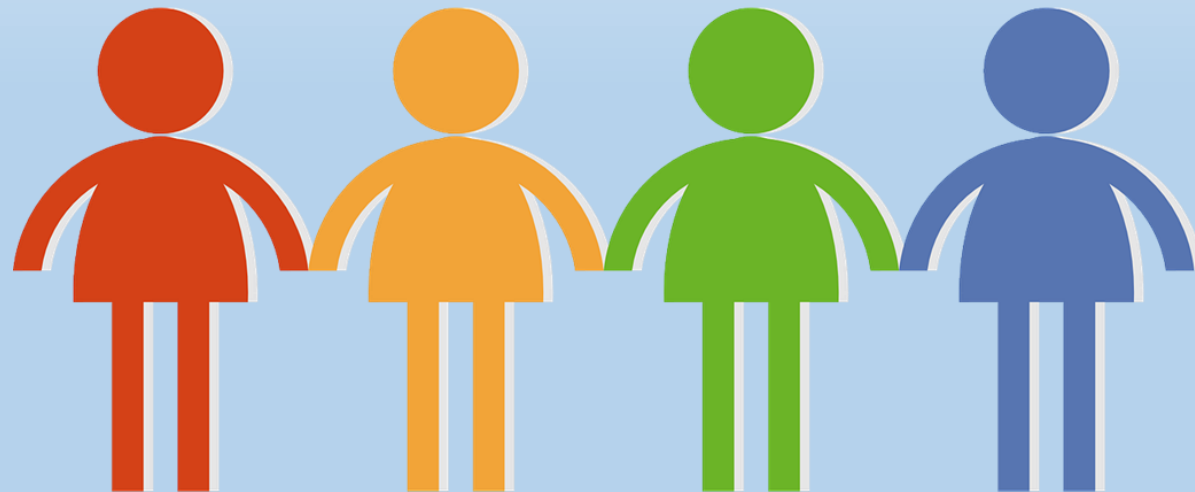
Тренинги проходят в позитивной и неформальной обстановке в формате живого общения и с короткими практическими упражнениями

Для более доступного восприятия, подача информации сопровождается демонстрацией обучающих видеороликов и информационными материалами

Музыкальные разминки позволяют коллегам снять напряжение



- ❑ Доверительная атмосфера тренинга дает возможность персоналу раскрыться, коллеги высказываются
- ❑ Обсуждение определенных целей и задач помогает планировать совместную деятельность с коллегами и руководителями отделений
- ❑ МС вовлекаются, вдохновляются, мотивируются
- ❑ С каждым новым тренингом я чувствую желание и вижу готовность медицинских сестер меняться



Посещение тренингов дает **положительные результаты** и является развитием навыков эффективной коммуникации во взаимодействии с руководителями, сотрудниками и пациентами
Проявление лояльности к пациенту



Повышение мотивации, вовлеченности и снижение эмоционального выгорания на рабочем месте

С 10 октября 2016 года по 10 октября 2017 года в ГKB им. С.П.Боткина было проведено:

100 тренингов – обучено 608 человек

Адаптация к изменениям «Кривая принятия» –

38 тренингов – 240 чел

Личная эффективность «Жизненные позиции» –

38 тренингов – 220 чел

Тренинг «Проактивность в общении МС» –

15 тренингов – 106 чел

Тренинг «Командоформирование» –

9 тренингов – 50 чел

Из анкет обратной связи:

Атмосфера на тренинге

«Теплая, поддерживающая, оптимистичная, комфортная, шикарная. Доброжелательная. Благоприятная. Легкая. Открытая. Жизненная. Прекрасные впечатления.»

Впечатления о тренинге

«Получила много нужной и полезной информации. Интересно. Вносит ясность в собственные ощущения и дальнейшее принятие тех или иных ситуаций. Своевременная поддержка. Помощь в общении.»

Применимость полученных знаний на практике

«Буду анализировать и планировать жить в позитиве! Полученные мною знания отложатся в память на долгие годы. При стрессовых ситуациях в моей голове будет возникать схема действия, зная которую мне будет легче справиться с разными ситуациями и моя помощь другим будет более продуктивной.»





Все факты свидетельствуют о том, что такое направление как «Пациентоориентированность» становится одним из приоритетных в современном здравоохранении

Для достижения более успешных результатов необходимо:

- ✓ Развивать программу и ставить новые задачи
- ✓ Усиливать и подкреплять новые модели поведения
- ✓ Поддерживать МС в применении полученных знаний и умений на практике
- ✓ Индивидуальное взаимодействие с прошедшими обучение персоналом, с разбором реальных ситуаций и возможностей корректировки коммуникаций.





Я горжусь тем, что я делаю и
ценю свое желание быть
полезной для людей!
Вдохновляюсь от проделанной
работы!

Успешных Нам Изменений!😊



Спасибо за внимание!