РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

« Коммуникации в профессиональной деятельности медицинской сестры отделения диализа. Этика и деонтология»

Трошина Светлана Викторовна
ГБУЗ ГКБ им. С.П.Боткина

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР

Боткинская Больница
Москва 1910

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Коммуникация –это процесс передачи информации

Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена (сообщений)

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Типы коммуникаций

- 1. **Внутриличностная -**
- возникает внутри самого человека

- 2. **Межличностная -**
- коммуникация с другим человеком

- **3.Коммуникация в малой группе**

- 4. **Общественная-**выступающий
- передает послание аудитории

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Формы коммуникации

Вербальные

Устная коммуникация- наиболее эффективна с точки зрения привлечения и сохранения внимания получателя информации и быстрой обратной связи

Письменная коммуникация - обеспечивает более высокую степень чистоты информации и позволяет сохранить ее в неизменном виде

Электронная коммуникация- имеет высокую скорость передачи и обратной связи позволяет снизить издержки, увеличить интенсивность информационного обмена

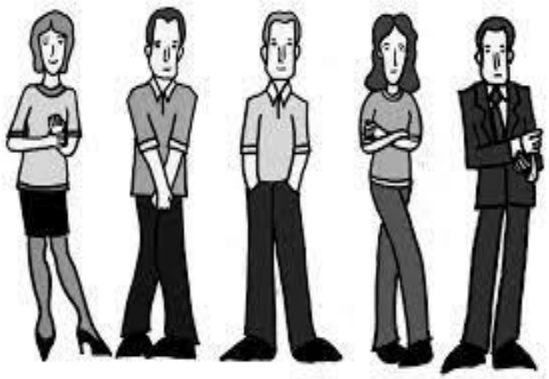
РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Формы коммуникации

Невербальные

- Поведение человека
- Жесты
- Взгляд
- Интонация
- Гримаса
- Тембр голоса
- Поза



РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

Выражение лица

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

Жесты

Жесты-символы
(смыслоразличающиеся в разных культурах)

В **России** и США - «ОК»
В **Бразилии** - неприличный жест
Во **Франции** и **Германии** - ноль (по отношению к человеку может считаться оскорбительным)
В **Японии** - деньги
В **Тунисе** - «Я тебя убью»
В **Сирии** - «Иди к чёрту»

В **США** - «Всё отлично»
В **Греции** - «Заткнись»
В **мусульманских странах** - неприличный жест
В **Саудовской Аравии** (большой палец совершает вращательные движения) - «Катись отсюда»

Виды коммуникации

Формальные коммуникации

- Коммуникации отражающие связи , необходимые для выполнения функций, полномочий

Неформальные коммуникации

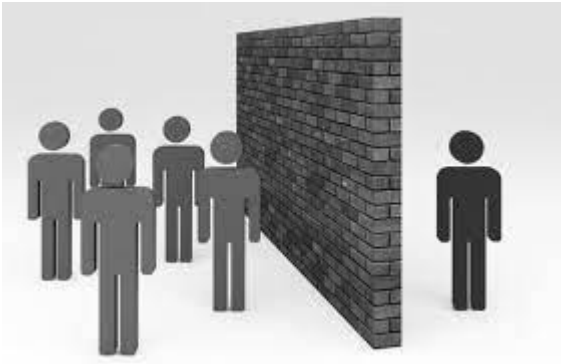
- Коммуникации возникающие в процессе человеческого общения по различным интересам (канал слухов)

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Коммуникативные барьеры

- Фонетический
- Смысловой
- Стилистический
- Барьер логического восприятия
- Социально-культурный барьер
- Психологические барьеры



РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Манипулятор- это человек который добивается своей цели путем обмана и намеренного осуществления контроля над другими людьми

Объекты манипуляции

- Самолюбие
- Алчность
- Страх
- Гордость
- Жалость

Способы манипуляции

Благодарность
Обязательство
Подражание
Симпатия
Авторитет

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

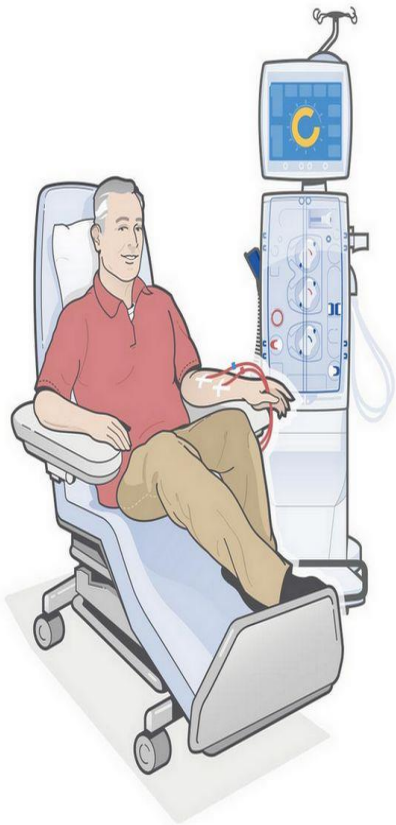
Проблемы пациента на ГД

- развивается страх смерти
- пугает необходимость

принятия решения о начале лечения

- стресс по поводу ограничений режима и диеты
- страх потери работы, дохода,

образа жизни.



Неврологические проблемы пациентов с ХПН

- ухудшение памяти и внимания.
- нарушения сна (бессонницу),
- шаткость и слабость в ногах при ходьбе,
- дискомфорт в ногах в покое (синдром беспокойных ног)

Для пациентов пожилого и старческого возраста характерно

- Психологическая доминанта возраста-
- «уходящая жизнь», «приближение смерти»
- Чувства тоски, одиночества, нарастающая беспомощность;
- Возрастные изменения: снижение слуха, зрения, памяти, сужение интересов, повышенная обидчивость, ранимость, изменение возможности самообслуживания;
- Интерпретация болезни только через возраст, отсутствие мотивации к лечению и выздоровлению.

Медицинская этика и деонтология

Медицинская этика- совокупность норм поведения и морали медицинских работников

Медицинская деонтология – совокупность этических норм необходимых медицинскому работнику для выполнения своих профессиональных обязанностей

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

Этический кодекс медицинской сестры России

Этический кодекс медицинской сестры России разработан по заказу Ассоциации медсестер России в 1997 г.

Он составлен с учетом новых идей, определивших в течение последних двух - трех десятилетий содержание медицинской этики вообще и профессиональной этики медицинской сестры в частности.

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

Медицинский этикет

Внешняя культура

Внешний вид

(одежда, косметика, украшения)

Соблюдение приличий

(ровный тон, исключение грубых и бранных слов)

Внутренняя культура

- Отношение к труду
- Соблюдение дисциплины
- Дружелюбие
- Чувство коллегиальности

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Уровни взаимоотношений

МЕДИЦИНСКИЙ РАБОТНИК

ПАЦИЕНТ

РОДСТВЕННИКИ ПАЦИЕНТА

МЕДИЦИНСКИЙ РАБОТНИК

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Медицинский работник – медицинский работник

- **Субординация** – система подчинения младшего по должности старшему
- **Тактичность и вежливость**
- **Взаимопомощь и взаимовыручка**

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

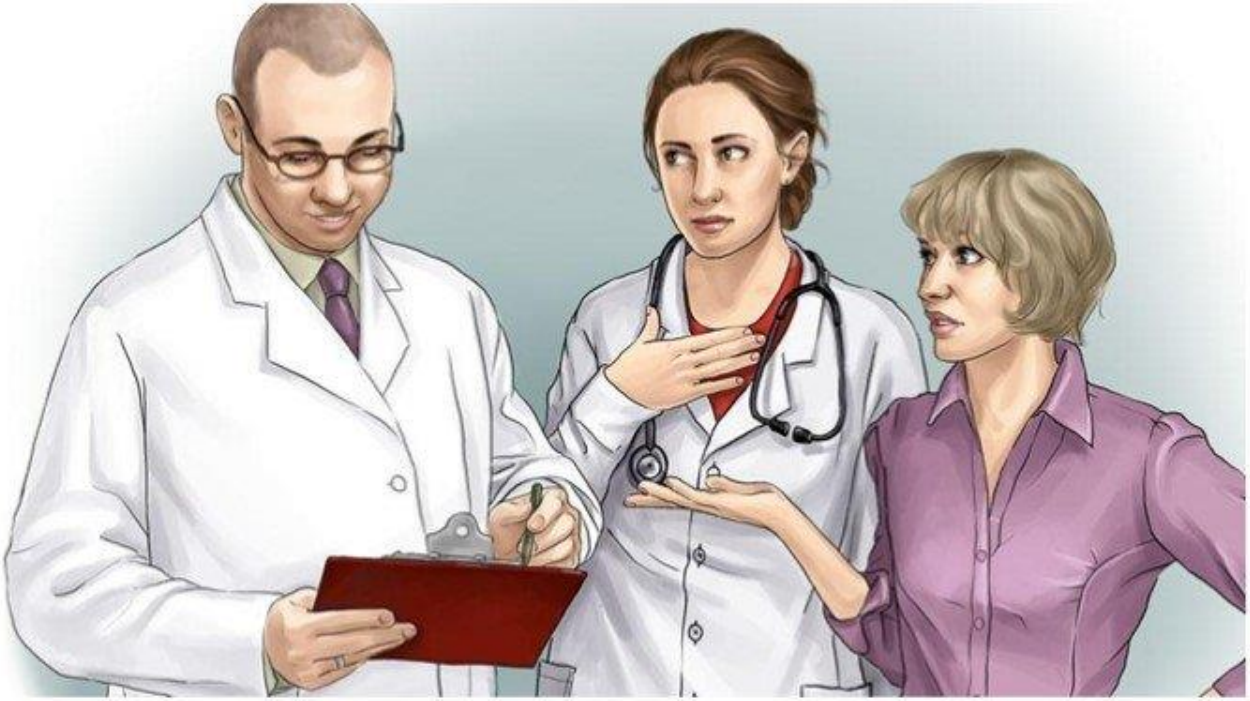
Медицинский работник -пациент

- Вежливость
- Терпеливость
- Отсутствие паники и суеты
- Контроль за соблюдением пациентами больничного режима
- Своими словами и действиями вселять уверенность в пациенте
- Отсутствие брезгливости
- Должный внешний вид

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница
Москва 1910

- Не секрет, что сейчас участились случаи судебных процессов, в том числе с финансовыми претензиями, где в качестве ответчика выступают медицинские работники. Статистика подтверждает, что в большинстве своем судебные иски вызваны конфликтными ситуациями во взаимоотношениях с пациентом. **Жалобы, как правило, возникают не на качество медицинской помощи, а на бездушие, на формализм медиков**.

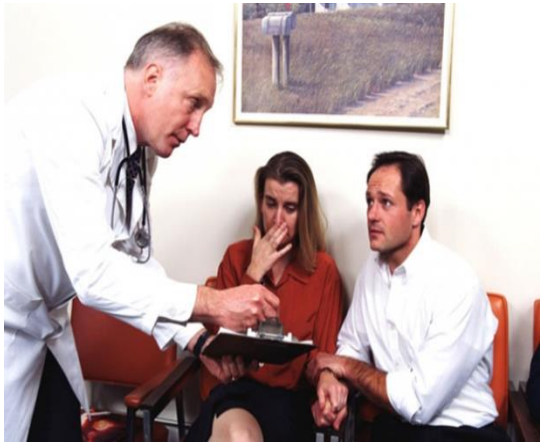


РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Особенности характера и поведения родственников пациента

- Бывают часто агрессивны;
- Обладают манипуляторным типом поведения;
- Не умеют правильно выслушивать медицинского работника;
- Иногда критически оценивают навыки медсестры, думают что она неправильно делает ту или иную манипуляцию.



РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Навыки коммуникатора

- Сообщение должно быть кратким, четким структурированным
- Информированность способствует развитию мотивации у пациента
- Говорите на языке собеседника
- С осторожностью употребляйте медицинские термины
- Основную информацию можно записать

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Навыки коммуникации

1. Избегать конфликта
2. Внимательно слушать собеседника
3. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия
4. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений
5. Цивилизованно противостоять манипулированию.

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР Г. МОСКВА

Боткинская Больница Москва 1910

Техника эффективного общения

- Принятие пациента таким, какой он есть без попытки его как-то изменить, дает возможность терпеливо относиться к чужим недостаткам
- Без оценочное реагирование на мысли и чувства пациента
- Уважение к личности пациента
- Комфортная для общения окружающая среда

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР
Г. МОСКВА

Боткинская
Больница
Москва 1910

Спасибо за внимание.