

# Принципы Стратегии Пациентоориентированности





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

↓

Дружелюбная среда

↓

Отсутствие конфликтов  
с пациентами и  
эффективное их  
разрешение

↓

Понимание  
запросов пациента  
и Умение с ними  
работать

↓

Уважительное  
отношение к  
пациенту

Внимание к  
эмоциональному  
состоянию  
пациента

Конструктивная  
коммуникация  
с пациентом

В ГКБ им. С.П.Боткина был проведен опрос, среди **медицинских сестер** приемного отделения 22 корпуса, 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 я прошла обучение по программе «Пациентоориентированность и навыки современной коммуникации». Я стала **Наставником** для медицинского персонала больницы и регулярно провожу тренинги с медсестрами.

**Я почувствовала важность своей миссии в жизни – я могу помогать не только пациентам, но и коллегам.**

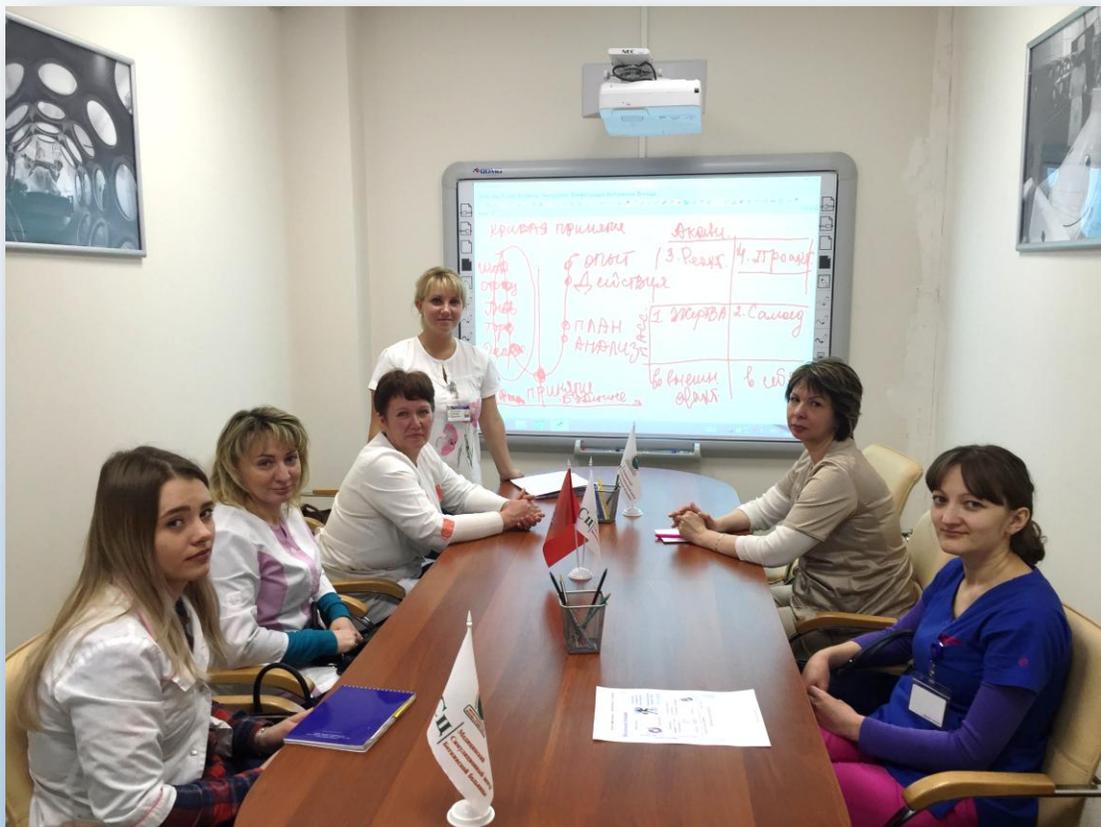
Я провожу тренинги с медицинскими сестрами приемного отделения 22 корпуса 2 раза в неделю в учебных классах Медицинского симуляционного центра (МСЦ) и учебных комнатах отделений больницы.

Проведение тренингов осуществляется 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





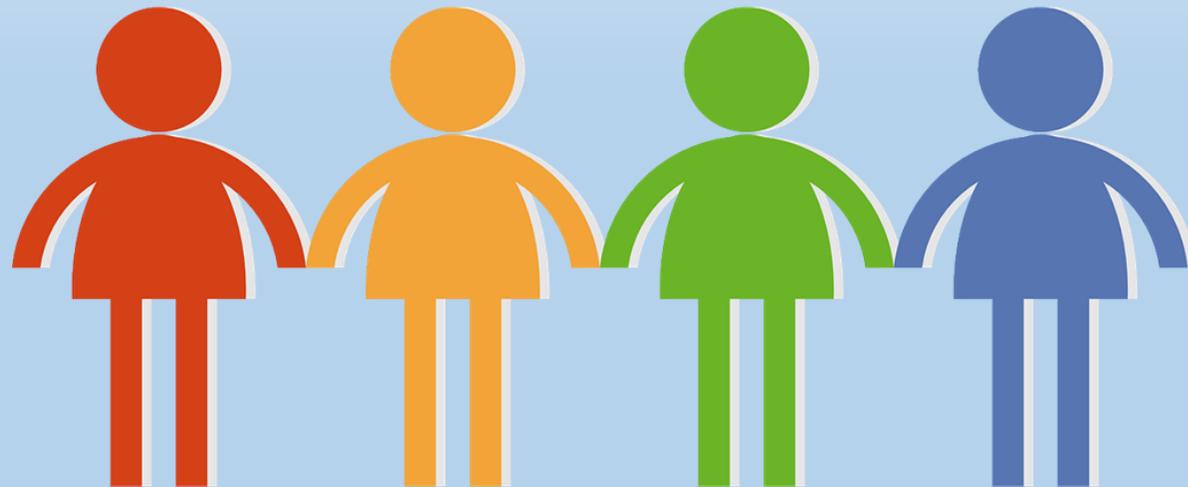
Тренинги проходят в позитивной и неформальной обстановке в формате живого общения и короткими практическими упражнениями.

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 среднего медицинского персонала и снижение его эмоционального выгорания на рабочем месте.

С 10 октября 2016 года по 6 апреля 2017 года в ГKB им. С.П.Боткина было проведено:

68 тренингов – обучено 402 человека

Адаптация к изменениям «Кривая принятия» –  
27 тренингов – 168 чел.

Личная эффективность «Жизненные позиции» –  
27 тренингов – 149 чел.

Тренинг «Проактивность в общении МС» –  
10 тренингов – 67 чел.

Тренинг «Командоформирование» –  
2 тренинга – 10 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!