

Психологические аспекты работы в системе «Медицинский регистратор – пациент»

Лектор: д.м.н., магистр менеджмента
Светлана Георгиевна Конюхова



Обязательное применение с 01.07.2016 г.
профессиональных стандартов

▪

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ¹

Медицинский регистратор.

(наименование профессионального стандарта)

Регистрационный номер

1. Общие сведения

Здравоохранение.
Медицинская регистрация пациентов в медицинской организации.

N.85.1.

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Медицинская регистрация пациентов, формирование базы данных пациентов в медицинской организации для обеспечения преемственности при медицинском обслуживании пациентов.

Группа занятий:

4222 Служащие, занятые приемом и информированием посетителей

4222 Медицинский регистратор
(код ОКЗ²) (наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

N.85.1 Деятельность в области здравоохранения

N.85.11 Деятельность лечебных учреждений

N.85.11.1 Деятельность больничных учреждений широкого профиля и специализированных

N.85.11.2 Деятельность санаторно-курортных учреждений

(код ОКВЭД³) (наименование вида экономической деятельности)

¹ Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с Макетом профессионального стандарта.

<p>Особые условия допуска к работе</p>	<p>Свидетельство о профессиональном обучении по профессии «Медицинский регистратор»</p> <p>Предварительные при поступлении на работу и периодические профилактические медицинские осмотры в установленном порядке</p>
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Нами разработана **Программа профессиональной подготовки «Медицинский регистратор»**, которая

1. соответствует требованиям Приказа Минздравсоцразвития РФ №541н от 23 июля 2010 г.
2. соответствует Профессиональному стандарту «Медицинский регистратор» и признана успешной внешними экспертами.

Приказ № 541н от 23 июля 2010 г.

«Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»,
раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения».

Зарегистрировано в Минюсте 25 августа 2010,
№ 18247



Андрагогика (гр. андрос — взрослый человек, мужчина; агогейн — вести) — раздел теории обучения, раскрывающий специфические закономерности освоения знаний и умений взрослым субъектом учебной деятельности, а также особенности руководства этой деятельностью со стороны профессионального педагога.

Особенности обучения взрослых.

При обучении должны быть учтены следующие особенности взрослых:

1. осознанное отношение к обучению;
2. стремление к самостоятельности;
3. стремление к осмысленности обучения: знания нужны для решения конкретной проблемы и достижения конкретной цели;
4. практическая направленность: стремление к применению полученных знаний и навыков;
5. наличие жизненного опыта;
6. влияние на обучение социальных, бытовых и временных факторов.

Вопрос уровня стрессоустойчивости медрегистраторов особенно важен в работе государственных медицинских учреждений.

Очевидно, что более обеспеченные слои общества могут себе позволить лечебно-диагностические мероприятия в частных клиниках, в то время как, регистраторы государственных медицинских организаций чаще общаются с пожилыми людьми, с людьми, уже имеющим конфронтационный заряд к государственным медицинским услугам. В этих условиях очень важны знания психотехники общения с людьми, имеющими повышенный уровень раздражительности и агрессии.

По данным Письма Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 24 мая 2013г. №16и-523/13 приводится показатель 10,21 обращений на 100 тысяч населения в центральный аппарат Росздравнадзора из субъектов РФ за 2012 год. При этом 40% заявителей, обратившихся по вопросам организации и качества медицинской помощи, не удовлетворены оказанием первичной медицинской помощи с акцентом на вопросах этики и деонтологии.

По нашим данным, в течение первого года работы в регистратуре увольняются более 50% регистраторов. Если медрегистратор проработал более трех лет в своей должности, то вероятность его дальнейшей работы в регистратуре увеличивается.

Причины конфликтов в системе «медицинский регистратор – пациент»

1. коммуникативные знания и навыки
2. профессиональные знания и навыки
3. организация рабочего пространства и времени

Личность

```
graph TD; A[Личность] --- B[Темперамент]; A --- C[Интеллект]; A --- D[Таланты]; A --- E[Конституция]; A --- F[Характер]; A --- G[Образование]; A --- H[Тип поведенческой реакции];
```

Темперамент

Интеллект

Таланты

Конституция

Характер

Образование

Тип поведенческой реакции

An iceberg floating in the ocean, used as a metaphor for human behavior. The visible tip is labeled 'Поведение' (Behavior). The much larger submerged part is divided into five horizontal layers: 'Мотивы поведения' (Motives of behavior), 'Потребности' (Needs), 'Ценности' (Values), 'Характер' (Character), and 'Темперамент, таланты' (Temperament, talents). A small ship is visible on the surface of the water.

Поведение

Мотивы поведения

Потребности

Ценности

Характер

**Темперамент,
таланты**

Всякий видит, кем ты кажешься,
немногие знают, кто ты есть на самом деле.

Николло Макиавелли

Темперамент – это тактика

- *Темперамент* – конституционален, неизменяем, характеризует динамичность личности, не отражает убеждений, взглядов, интересов.

Зависит от:

типа нервной системы;

типа нейро-эндокринной системы.

- проявляется в раннем детстве,
- устойчив, слабо поддается воспитанию

Типы темперамента.

Гиппократ

- Сангвиник /происходящий из преобладания крови/;
- Флегматик /преобладание флегмы/;
- Холерик /преобладание желтой желчи/;
- Меланхолик /преобладание черной желчи/.

Карл Юнг

- Интроверт;
- Экстраверт.

Эта типология полезна для первичной ориентации по поведению пациента

Характер – это стратегия

• *Характер* – уровень индивида в искусстве жить.

Зависит от:

воспитания;

опыта личных переживаний;

личных переживаний данного периода.

Формирует стратегию поведения.

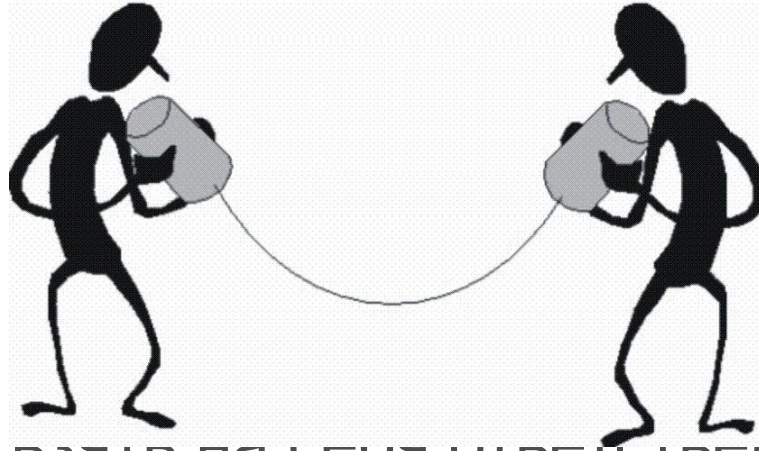
**Мы склонны смотреть на других критически,
на себя - благосклонно**

Важно понимать

- Мы устанавливаем наилучшие взаимоотношения с людьми похожими на нас.
- Какого пациента Вы бы хотели видеть у себя в клинике?

Подобие рождает благосклонность. Бальтасар Грасиан

Коммуникация - это замкнутый цикл:
то, что вы делаете,
оказывает влияние на другого человека,
а то, что он делает,
оказывает влияние на вас



Вы можете ~~быть~~ ~~на~~ ~~себя~~ ~~ответственность~~ за свою
часть в этом цикле.

Вы уже оказываете влияние на других людей,
единственный выбор заключается в том,
управлять или не управлять эффектом,
который вы производите.

