

БПОУ «Чебоксарский медицинский колледж»
Министерства здравоохранения Чувашии

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ВЛИЯНИЕ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Студентки: Обручковой Наталии Владимировны

Группа: IVм/с Б

Специальность: 34.01.02. Сестринское дело (базовая подготовка)

Руководитель: Певченко Елена Петровна, преподаватель первой
категории БПОУ «Чебоксарский медицинский колледж»
министерства здравоохранения Чувашии

Чебоксары, 2018

Цель исследования - исследование влияния терапевтического общения на качество оказания медицинской помощи.

Задачи исследования:

- охарактеризовать понятие общения в сестринском деле;
- перечислить средства терапевтического общения;
- рассмотреть общение в сестринском деле как необходимый элемент терапии;
- определить цели организации терапевтического общения медсестры.

Объект исследования: пациенты пульмонологического отделения БУ «Республиканская клиническая больница» Министерства здравоохранения Чувашской Республики.

Предмет исследования: влияние терапевтического общения на качество оказания медицинской помощи

Гипотеза исследования : соблюдая доброжелательное отношение на рабочем месте, медицинская сестра ЛПУ положительно повлияет на качество оказания медицинской помощи.

Актуальность.

Терапевтическое общение – это благоприятное воздействие, оказываемое на психику пациента и положительно сказывающееся на его лечении.

Фундамент терапевтического общения – доброжелательное отношение к людям! Общение между людьми – важная составляющая повседневной жизни. У пациентов могут быть самые различные потребности в общении, им могут понадобиться совет, утешение, поддержка, консультация или просто возможность поделиться своими переживаниями.

Значение психотерапевтического воздействия, возможного при эффективном общении, хорошо известно, его результат иногда превосходит все другие методы лечения. Навыки общения необходимы для завоевания доверия пациента, его семьи, взаимодействия с врачами и другими специалистами, участвующими в лечебном процессе. На собственном опыте многие знают, как часто люди недопонимают друг друга. Навыки эффективного общения помогут устранить эту проблему.

Исследование влияния терапевтического общения на качество оказания медицинской помощи

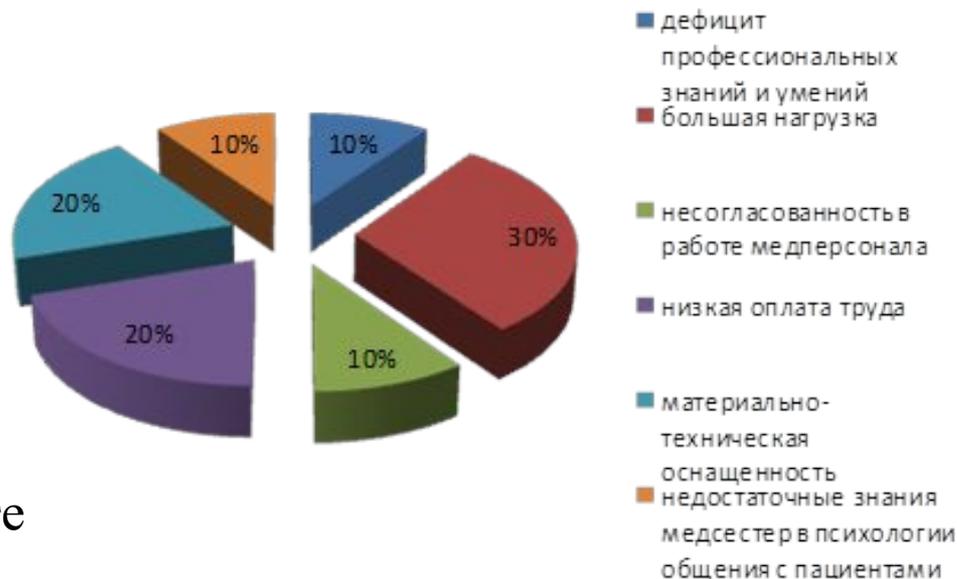
При выполнении выпускной квалификационной работы проведен опрос мнения пациентов о влиянии терапевтического общения на качество оказания медицинской помощи в БУ «Республиканская клиническая больница» г. Чебоксары

В анкетировании принимали участие 50 пациентов пульмонологического отделения. Возраст респондентов составил от 20 до 60 лет. Из них по социальному статусу: студентов – 5 человек, рабочих – 20 человек, пенсионеров – 25 человек. Анкетирование проводилось анонимно и на добровольной основе.

Результаты анкетирования.

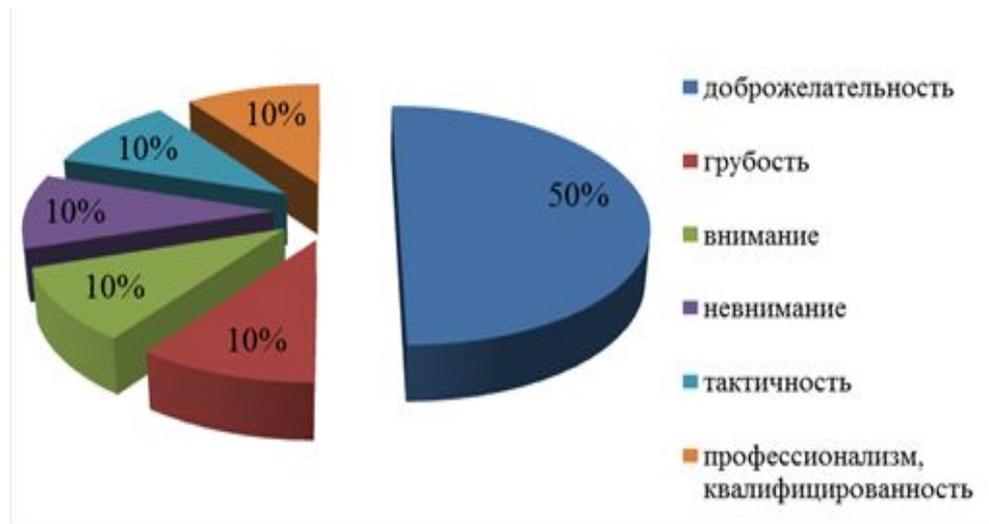
1. На вопрос «Укажите, пожалуйста, каковы, на Ваш взгляд, причины не удовлетворительного качества работы медицинских сестер»

- 10% пациентов ответили, дефицит профессиональных знаний и умений
- 30% - большая нагрузка
- 10% - несогласованность в работе медперсонала
- 20% - низкая оплата труда
- 10% - материально-техническая оснащенность
- 10% - недостаточные знания медсестер в психологии общения с пациентами



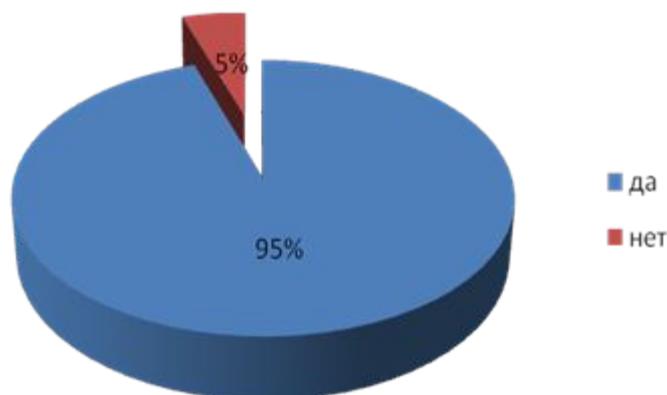
2. На вопрос «Качество терапевтического общения медсестер, оказывавших Вам медицинскую помощь »

- 50% - пациентов ответили , как доброжелательное
- 10 %- как тактичное
- 10 % -как внимательное
- 10 %- как профессиональное и квалифицированное
- 10 % – грубое
- 10% - невнимательное



3. На вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?»

- 95% - пациентов ответили «да»
- 5% - «нет»



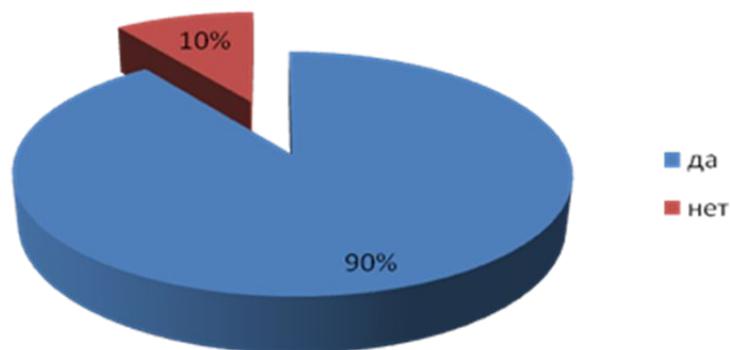
4. На вопрос «Разъясняют ли медсестры условия подготовки пациентов к различным видам диагностических исследований, сбором материала для лабораторных исследований?»

- 80 % пациентов ответили «да»
- 10 % не всегда
- 10 % «нет»



5. На вопрос «Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?»

- 90%- ответили, что «да»
- 10%- ответили, что «нет»



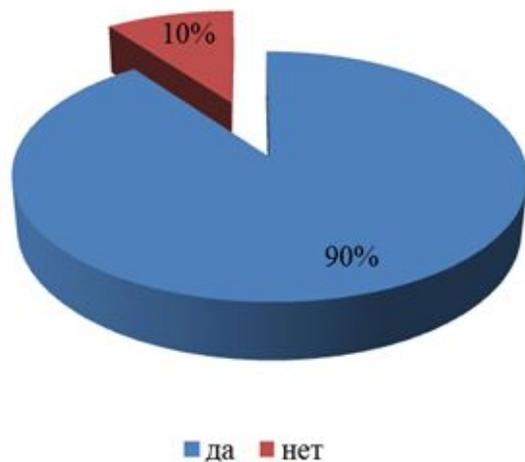
6. На вопрос «Среди предложений по улучшению качества сестринской помощи в больнице»

- 40 % пациентов отметили, что нужно обучать медсестер психологии общения
- 30 % – добросовестно относиться к труду
- 20 % – непрерывно повышать квалификацию медицинских сестер
- 10 % – рационально использовать рабочее время



7. На вопрос «Своевременно ли выполняются назначения врача средним медперсоналом?»

- 90 % пациентов ответили, что «да»
- 10 % «нет»



8. На вопрос «Отдаете ли Вы предпочтение какой-либо одной медсестре, учитывая качество терапевтического общения, а также доброжелательное и внимательное отношение?»

- большая часть пациентов ответила, что «нет»— 60 %
- 20 % -не всегда
- 20 % ответили, что отдают предпочтение какой либо одной медсестре



Проанализировав ответы пациентов, можно сделать следующие **выводы**:

1) Не каждая медицинская сестра придерживается четких правил терапевтического общения с больными, обусловленным большим потоком пациентов, и не достаточным количеством времени.

2) Из-за грубого и невнимательного терапевтического общения медсестер, оказывавших медицинскую помощь между пациентом и медсестрой иногда возникают конфликтные ситуации.

3) Медсестры не всегда разъясняют условия подготовки пациентов к различным видам диагностических исследований, сбором материала для лабораторных исследований, возможно, это связано с большим потоком пациентов.

4) Пациенты благодарны этой медицинской организации за оказанные медицинские услуги.

5) В этой больнице медицинский персонал всегда во время оказывает медицинскую помощь.

Выводы:

1. Общение с пациентом - важнейший элемент процесса лечения - является искусством, которым необходимо овладеть для успешного взаимодействия с ним.

2. При попадании в больничную среду изменяется жизненный стереотип человека, которого охватывают чувства тоски, одиночества, страха, обусловленные не только самой болезнью, но и оторванность от дома, семьи, коллег, от всего, что до сих пор было привычным. Если в стационаре чисто, уютно и аккуратно и так же опрятно выглядит медработник, то это уже располагает пациента, вызывает уважение к медицинской профессии, настраивая на позитивный лад и оказывая тем самым благоприятное терапевтическое воздействие. Одежда, выражение лица, манера держать себя отражают некоторые стороны личности медработника. По характеристике сторон личности медработника можно предполагать, в частности, степень ее заботы, внимания к больному, способность к сопереживанию.

3. Одной из основ лечебной деятельности является умение медицин-ского работника понять и выслушать больного, что помогает диагностиро-вать заболевание и оказывает благоприятное действие на установление психологического контакта между медработником и пациентом.

Рекомендации:

1. Повышению удовлетворенности пациента медицинским обслуживанием.
2. Оказание качественных медицинских услуг возможно только при условии оптимальной нагрузки на персонал, оптимального графика работы и достойной оплаты труда; необходимо дать возможность каждому медицинскому работнику делать только свою работу, материально и морально заинтересовать сотрудников.
3. Обеспечение ухода при оказании медицинской помощи.
4. Организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени.
5. Соблюдения этических и моральных норм , а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.
6. Оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Венглинская Е.А. Общение как компонент профессиональной деятельности медицинских сестер / Е.А. Венглинская, А.П. Парохонский // Альманах сестринского дела. – 2014. – Т. 7. – № 1. – С. 44-50.
2. Гойколова, Я.П. Речь и культура общения как необходимая составляющая формирования личности медицинской сестры / Я.П. Гойколова, А.Г. Налтакян, Т.О. Аксененко // Молодой ученый. – 2016. – № 8 (112). – С. 385-387.
3. Гринева, М.С. Фатическая составляющая терапевтического общения / М.С. Гринева // В сборнике: Современные проблемы языкознания, литературоведения, межкультурной коммуникации и лингводидактики. Материалы II Международной научной конференции. – 2016. – С. 472-477.
4. Кулешова, Л.И. Основы сестринского дела: курс лекций / Л.И. Кулешова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 733 с.
5. Лычев, В.Г. Сестринское дело в терапии. С курсом первичной медицинской помощи. Учебное пособие / В.Г. Лычев, В.К. Карманов. – М.: Форум, 2016. – 544 с.
6. Морозова, Г.И. Основы сестринского дела. Ситуационные задачи / Г.И. Морозова. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 240 с.
7. Обуховец, Т.П. Основы сестринского дела. Учебное пособие / Т.П. Обуховец. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 766 с.
8. Обуховец, Т.П. Сестринское дело в терапии с курсом первичной медицинской помощи. Практикум / Т.П. Обуховец. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 419 с.
9. Оразбаева, Э.А. Роль коокоммуникативной компетентности в работе медицинской сестры / Э.А. Оразбаева, А.А. Сейдахметова, Э.К. Бекмурзаева, Ж.А. Кауызбай, М.А. Аскарлова // В сборнике: Россия и Европа: связь культуры и экономики. Материалы XI Международной научно-практической конференции: в 2-х частях. Ответственный редактор Уварина Н.В. – 2015. – С. 343-345.
10. Островская, И.В. Основы сестринского дела. Учебник / И.В. Островская, Н.В. Широкова. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013. – 320 с.
11. Пенева, С.П. Профессиональное общение и модель профессионального поведения медицинской сестры / С.П. Пенева // В сборнике: Наука как движущая антикризисная сила: инновационные преобразования, приоритетные направления и тенденции развития фундаментальных и прикладных научных исследований. Сборник научных статей по итогам международной научно-практической конференции. Негосударственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский институт проектного менеджмента». – 2016. – С. 30-33.
12. Смолева, Э.В. Сестринское дело в терапии с курсом первичной медицинской помощи. Учебное пособие / Э.В. Смолева, Б.В. Карабухин. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 474 с.
13. Чернова, О.В. Основы сестринского дела. Учебное пособие / О.В. Чернова, Т.П. Обуховец. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. - 766 с.
14. Щербакова, Т.С. Справочник: сестринское дело. Учебно-справочное пособие / Т.С. Щербакова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 602 с.
15. Широкова, Н.В. Основы сестринского дела. Алгоритмы манипуляций / Н.В. Широкова, Широкова, Н.В. Основы сестринского дела. Алгоритмы манипуляций / Н.В. Широкова, И.Н. Ключикова, И.В. Островская. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015. – 160 с.
16. Яромич, И.В. Сестринское дело. Учебное пособие / И.В. Яромич. - М.: Оникс, 2013. – 464 с.
17. Яромич, И.В. Сестринское дело и манипуляционная техника. Учебник / И.В. Яромич. - М.: Оникс, 2015. – 528 с.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ВЛИЯНИЕ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Выполнил(а): Обручковой Наталии Владимировны

Группа: IVм/с Б

Специальность: 34.01.02. Сестринское дело (базовая подготовка)

Руководитель: Певченко Елена Петровна, преподаватель первой категории БПОУ «Чебоксарский медицинский колледж»
министерства здравоохранения Чувашии

Чебоксары, 2018