

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТАНДЕМА «ВРАЧ-АССИСТЕНТ-ПАЦИЕНТ»



Исполнитель: Главная медицинская сестра
Плашинова Галина Владимировна



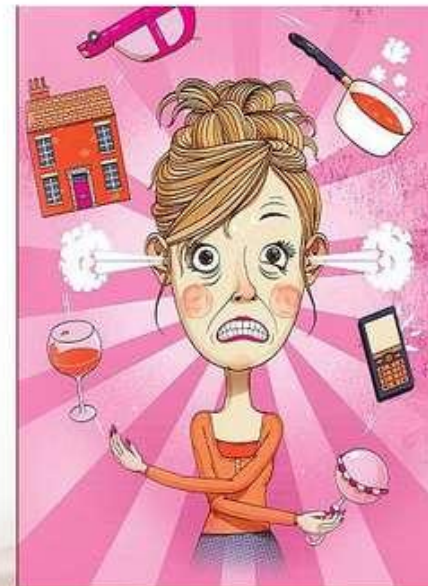
- Уважаемые коллеги ,
сегодня для наших
пациентов и их
родственников, очень
важно, чтобы медицинская
помощь, которую мы
оказываем, была на
высоком уровне. Если этого
нет, то возникают
конфликты. Поэтому
сегодня мы предлагаем Вам
посмотреть этот доклад!

Причины эмоциональных срывов.

Источники стресса:



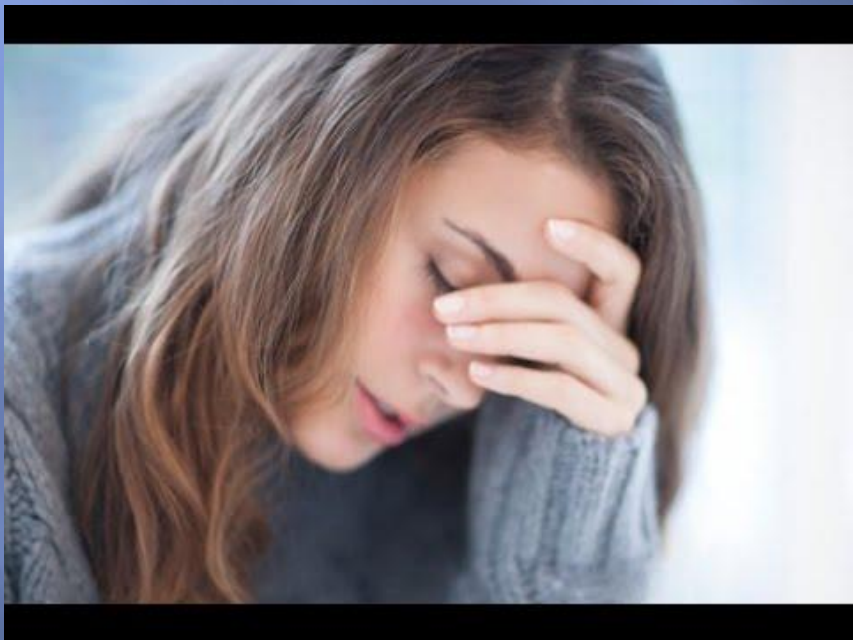
- **мелкие ежедневные неурядицы;**
 - **конфликты, либо общение с неприятными людьми;**
 - **препятствия, которые не дают Вам возможности достигнуть поставленных целей;**
 - **ощущение постоянного давления;**
 - **несбыточные мечты, либо слишком высокие требования к себе;**
- **шум;**
- **монотонная работа;**
- **напряжённая работа;**
- **сильные положительные эмоции;**
- **ссоры с людьми и особенно с родными.**



Внешние проявления стресса


ПО ТИПУ ДЕПРЕССИИ

ПО ТИПУ АГРЕССИИ



Какие бывают конфликты:

КОНФЛИКТЫ



ВНУТРЕННИЕ

МЕДСЕСТРА - МЕДСЕСТРА

МЕДСЕСТРА - САНИТАРКА

МЕДСЕСТРА - ВРАЧ



ВНЕШНИЕ

МЕДСЕСТРА - ПАЦИЕНТ

МЕДСЕСТРА – РОДСТВЕННИКИ
ПАЦИЕНТА

Конфликт - это столкновение интересов, мнений, действий или желаний. Это сильные противоречия и несогласия между людьми, куда также вовлечены и сильные чувства.

Процедура взаимодействия с пациентом.



При знакомстве необходимо следовать следующей схеме:

- ▣ Представиться.
- ▣ Узнать как зовут пациента.
- ▣ Беседовать с ним глядя в глаза.
- ▣ Вести беседу приятным ГОЛОСОМ.

При беседе с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно задавать вопросы.
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую пациенту информацию.
- Следить за своими мимикой и жестами.



При прощании с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

- ❑ Предложить дополнительную помощь.
- ❑ Убедиться в том, что пациент удовлетворён обслуживанием.
- ❑ Дать краткие наставления на будущее.
- ❑ Поблагодарить.



Рекомендуемые фразы при общении с пациентом:

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФРАЗЫ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТАМИ:

- Мы давно вас ждем.
- Мы ценим ваше время.
- Я к вашим услугам.
- Забота о вас это моя работа.
- Я прошу извинить меня за то, что заставил вас ждать.
- Благодарю вас за то, что вы обратились в нашу поликлинику
- Чем еще я могу быть вам полезен?
- Не упустил ли я чего-то важного для вас?
- Без проблем!
- Я рад, что вы мне об этом сказали.
- Именно я могу вам в этом помочь.
- Вот что мы можем для вас сделать(нужно избегать слов ничего не можем сделать).
- Следующим нашим шагом будет...(нужно избегать выражений типа: Вы обязаны...).

Три фазы выслушивания.

- ФАЗА - дать возможность говорящему высказать свою позицию;
- ФАЗА - убедиться, что Вы адекватно поняли собеседника;
- ФАЗА - высказать свою точку зрения по поводу выслушанного.

Приемы активного слушания:

«Парафраз» (пересказ) — воспроизведение мысли говорящего своими словами (перепарафразирование), например: «как я понимаю...», «по вашему мнению...», «другими словами...».

«Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. — На дискотеку?»);

Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?») или **наводящие вопросы** (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)

Побуждение («Ну и... И что дальше?»)

Резюмирование - подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое.

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами

Отражение чувств:

- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны



«Нет» общения



- ❑ Раздражение, даже если приходится задавать пациенту один и тот же вопрос;
- ❑ Оценивание поведения больного, как личного отношения к вам;
- ❑ Спор с пациентом, повышение голоса;
- ❑ Фамильярное обращение к пациенту;
- ❑ Не внимательное слушание;

Факторы препятствующие выравниванию напряжения.



- ❑ Перебивание;
- ❑ Избегание пространственной близости и контакта глаз;
- ❑ Резкое убыстрение темпа беседы;
- ❑ Полное непонимание или нежелание понять партнера, отсутствие эмоционального контакта;
- ❑ Спор.

Факторы способствующие выравниванию напряжения

- Спокойное позитивное настроение;
- Активное слушание;
- Запись претензий;
- Принесение извинений;
- Уточнение деталей;
- Обращение к пациенту по имени отчеству.



Download from
Dreamstime.com

This watermarked comp image is for previewing purposes only.

ID 32203166

© Alexander Rath | Dreamstime.com

Работа с агрессивным пациентом.

- Внимательно выслушайте. Дайте возможность высказать недовольство, проявляйте интерес к его проблеме. Держите паузу!!!
- Используйте психологический иммунитет для защиты от провокаций обидными словами. Дистанцируйтесь от негативных эмоций.
- Попробуйте понять, что он говорит, зачем и что испытывает при этом.



Работа с агрессивным пациентом

- Попробуйте убедить пациента, в том, что вы его услышали!
- Убедитесь, что он высказал все.
- Запишите основные моменты его жалоб.
- Используйте фразы: « Я правильно поняла , что были допущены ошибки ?» « Я вас очень хорошо понимаю!»
- Подведите итог высказываний пациента(прием РЕЗЮМИРОВАНИЕ)



Работа с агрессивным пациентом

- Принесите свои извинения, если Вы виноваты. (Извините, это действительно наша ошибка, приношу свои извинения!)
- Дайте понять пациенту, что вы подходите к решению его вопроса, как к общей проблеме, волнующей вас так же сильно, как и его. (Я могу вас понять, я бы и сам в такой ситуации испытал то же самое! Для меня это так же важно, как и для вас. Я тоже расстроен, потому что....)



Работа с агрессивным пациентом.

- Обсудите возможные пути урегулирования конфликта. Выскажите свои варианты решения проблемы. Спросите, что предлагает пациент.
- Предоставьте необходимую информацию по данному вопросу, объясните, что может быть сделано и сколько времени это займет. Договоритесь о сроках ответа на претензию. Если необходимо отказать, используйте форму корректного отказа. (Используйте фразы: «А давайте обсудим такой вариант...»)
- Подведите итог разговора (прием Резюмирование)



«КЛОУН»

Упражнение на психологическую самозащиту. Если на вас кричат...:
Мысленно оденьте этого человека в наряд клоуна, колпак, кружевные манжеты, комбинезон с огромными пуговицами....
Какие чувства вы испытываете теперь???



Взаимоотношения между медицинскими работниками:

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



**В отношениях с
коллегами
медицинские
сестры должны:**

- 1) соблюдать общепринятые морально-этические нормы;
- 2) быть вежливыми и корректными;
- 3) не отказывать в помощи и самому обращаться за советом к коллегам;
- 3) не ставить публично под сомнение профессиональную квалификацию другого медицинского работника.

«Идя к больному , успокой свои мысли и чувства, будь добр и человечен, и не ищи в своем труде выгоды, обладая симпатией к больному, ощущай радость от его выздоровления и стремись лечить даже своих врагов - эти качества определяют поведение медика, пусть гуманность станет твоей религией.

Больной может сомневаться в своих родственниках, сыновьях и даже родителях, но он должен верить тому, кто его лечит, поэтому относись к нему лучше, чем его дети и родители»

Чарака, 800-е годы до нашей эры.

The background is a light blue grid with a large, faint, light blue caduceus symbol in the center. At the bottom, there is a faint, light blue ECG (heart rate) line. The text is centered in the middle of the image.

***Спасибо за
внимание!***