**СЛАЙД № 1**

**РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ В УсЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРоЕКТА «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

**Дацюк С.Ф.,**

**зам. главного врача по работе с сестринским персоналом**

**БУЗОО «ГКБ №1 им. Кабанова А.Н.», председатель**

**этического комитета ОПСА**

**Здравствуйте, уважаемые коллеги!**

**СЛАЙД № 2**

В условиях современной медицины основой успешного лечения и индикатором профессионального оказания медицинской помощи является *удовлетворенность пациентов предоставляемыми услугами*. Чаще всего низкий уровень удовлетворенности связывают с нарушениями медицинской этики, что повышает процент жалоб и судебных исков, долю негативных отзывов о медицинской организации.

Для устранения отрицательных факторов, влияющих на качество медицинской помощи, Ассоциацией медицинских сестер России и Правительством РФ был принят ряд мер по реформированию сестринского дела и здравоохранения в целом. Прежде всего, была принята новая редакция Этического кодекса медицинской сестры России, Кодекс корпоративной этики Общероссийской общественной организации «Ассоциация медицинских сестер России», Кодекс профессиональной этики акушерки РФ, а также другие региональные и локальные документы, регулирующие этическую деятельность сестринского персонала.

**СЛАЙД №3**

Министерство здравоохранения РФ совместно с государственной корпорацией «Росатом» разработали и внедрили федеральный проект «Бережливая поликлиника», основная цель которого – повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях с 45% в 2017 году, до 60% к 2020 году и до 70% к 2022 году. Этого предполагается достичь путём формирования новой модели пациент-ориентированной медицинской организации, отличительными признаками которой являются доброжелательное отношение к пациенту, отсутствие очередей и качественное оказание медицинской помощи.

Из года в год требовательность пациентов к качеству медицинских услуг становится выше. Чаще всего пациенты ожидают и требуют более внимательного отношения к себе со стороны медицинских работников всех уровней. Поэтому формированию культуры поведения сестринского персонала амбулаторно-поликлинической службы, структуры, куда, прежде всего люди обращаются за медицинской помощью, в настоящее время уделяется пристальное внимание.

**СЛАЙД №4**

Культурные нормы - это предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего, т.е. общественно одобряемого поведения или запреты ненадлежащего в глазах общества поведения. Деятельность сестринского персонала регулируется нормами профессиональной культуры медицинских работников.

Профессиональная культура включает профессиональные навыки, умения, знания, профессиональное сознание, мировоззрение и духовную составляющую, элементами которой являются профессиональная мораль и профессиональная этика.

Профессиональная культура предполагает соблюдение правил внутренней культуры (отношение к труду, соблюдение дисциплины, бережное отношение к общественному достоянию, дружелюбие и чувство коллегиальности).

Соблюдение правил внешней культуры поведения предполагают благочестивость, приличие, хороший тон, соответствующий внешний вид (внешняя опрятность, необходимость следить за чистотой своего тела, одежды, обуви, отсутствие излишних украшений и косметики, белоснежный халат и другое), что значимо в процессе взаимодействия медицинской сестры и пациента или его родных.

**СЛАЙД №5**

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам. Медицинская сестра во взаимодействии с пациентами осуществляет разные типы общения: деловое общение, воспитательное воздействие, диагностическую беседу, интимно-личностное общение. Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, уметь расположить к себе, удовлетворить потребность человека в живом контакте лежат в основе профессионального успеха сестринского персонала. Успех в лечении возможен только при установлении доверительных отношений. А для этого нужно уметь разговаривать с пациентом и его родственниками.

**СЛАЙД №6**

Поликлиника – крупная медицинская организация, обслуживающая большие районы города или сельской местности. В целом, в штате поликлиники, с учетом всех служб и подразделений, объединены довольно много медицинских работников. При этом в каждом звене могут сложиться самые различные взаимоотношения. Работа осложняется тем, что трудно собрать всех вместе, т.к. половина работает в разные смены, при этом значительная часть времени сотрудников участковой службы и общеврачебной практики проходит вне поликлиники на прикрепленном участке.

Задача поликлинической службы состоит в том, чтобы каждый житель участка знал своего участкового врача и медицинскую сестру и доверял им. Пациенты очень тонко чувствуют характер взаимоотношений между врачом и медицинской сестрой и живо на них реагируют. Хорошие взаимоотношения укрепляют веру пациентов участка в них, их способность своевременно оказать необходимую квалифицированную медицинскую помощь и вместе с тем укрепляют авторитет медицинской организации. Добрая молва быстро распространяется среди населения участка, и люди с любовью и благодарностью относятся к тем, кто их лечит. Однако, частые огрехи и ошибки в работе, невыполнение обещаний, опоздания на вызов, наносят моральный ущерб больным людям.

**СЛАЙД №7**

Необходимо полностью исключить случаи грубости, безответственного отношения к своему делу, нетактичность и недисциплинированность. Во всех случаях нужно руководствоваться положениями Этического кодекса медицинской сестры России, соблюдать этику отношений и культуру поведения. Например, неприятные переживания могут возникнуть у пациента в тех случаях, когда медицинская сестра допустила ошибку при выписывании направления на лабораторное исследование, неправильно указала часы повторного приема, время явки на консультацию и т.д. Каждый дефект в поведении персонала легко попадает в поле зрения сразу нескольких десятков пациентов и становится предметом их обсуждения, подрывает авторитет, как медицинского работника, так и целого коллектива.

**СЛАЙД №8**

Большое значение при общении сестринского персонала с пациентом имеет чуткость, т.е. внимательное выслушивание его и стремление понять его переживания. Это способствует поднятию настроения, отвлечению от мрачных мыслей о возможном неблагоприятном исходе заболевания, успокоению больного человека. Важно ободрить пациента участливым словом, разубедить в необоснованности его опасений.

Беседа с пациентом может дать определенное представление об его культурном уровне, интеллекте, образовании, личных особенностях, доминирующих переживаниях. Эти знания могут помочь установить контакт и найти индивидуальный подход к каждому пациенту. При этом медицинская сестра должна быть терпеливой к назойливым высказываниям и расспросам, уделить достаточно времени на беседу с каждым обратившимся за медицинской помощью. Поверхностный расспрос, непродуманные ответы, фамильярность при обращении обижают пациентов, настораживают и тревожат. Медицинской сестре необходимо контролировать свои высказывания, учитывать впечатление, которое они оказывают на больного человека. В этих случаях мысленно нужно поставить себя на место этих людей.

**СЛАЙД №9**

Характер участковой работы – многочисленные контакты с большим числом пациентов и их родственников – требуют немалого нервно-психического и физического напряжения. Беседа медицинской сестры с родственниками пациента также не должна выходить за рамки ее компетенции. Если вопрос выходит за рамки компетенции, в частности о характере заболевания, возможном исходе, ведущей симптоматике, медицинской сестре лучше сослаться на неосведомленность и предложить обратиться за разъяснениями к врачу. Если медицинская сестра в момент обращения родственника не может уделить ему внимание, она должна вежливо извиниться и объяснить, что в данное время у нее срочная работа, и попросить, если возможно, немного подождать или назначить время для встречи.

**СЛАЙД №10**

Все очерченные выше задачи могут быть выполнены медицинской сестрой в наше время лишь при постоянном совершенствовании ею своих знаний и навыков. Кроме изучения той области, в которой она работает, медицинской сестре постоянно необходимо заниматься и повышением своего культурного уровня, совершенствованием своей личности. Ее взгляды и мнения должны соответствовать тому общему духу, который присутствует в структурном подразделении и в медицинской организации в целом.

**СЛАЙД №11**

В любой ситуации нужно помнить, что профессия медицинской сестры это - ***служение*** людям. Она требует самоотдачи и веры в то, что именно твоя работа помогает человеку, обрести самое ценное – здоровье и жизнь.

**СЛАЙД №12**

***Благодарю за внимание!***