



МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

Ценностно-ориентированный подход при найме и обучении персонала

Уланова Валерия Юрьевна

Руководитель отдела по развитию персонала
ГБУЗ «Центр паллиативной помощи ДЗМ»

Наши заповеди

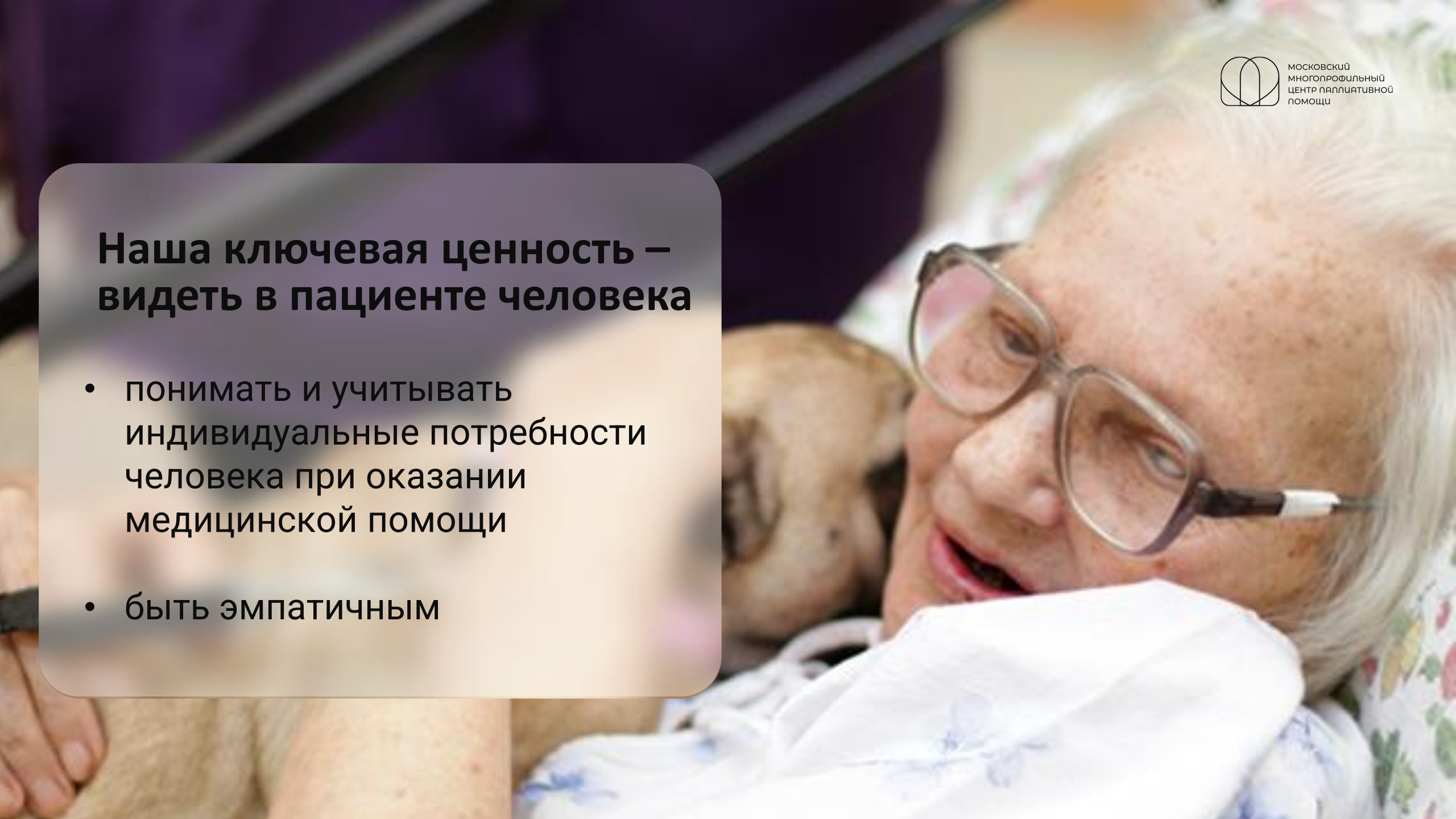
ЗАПОВЕДИ ХОСПИСА

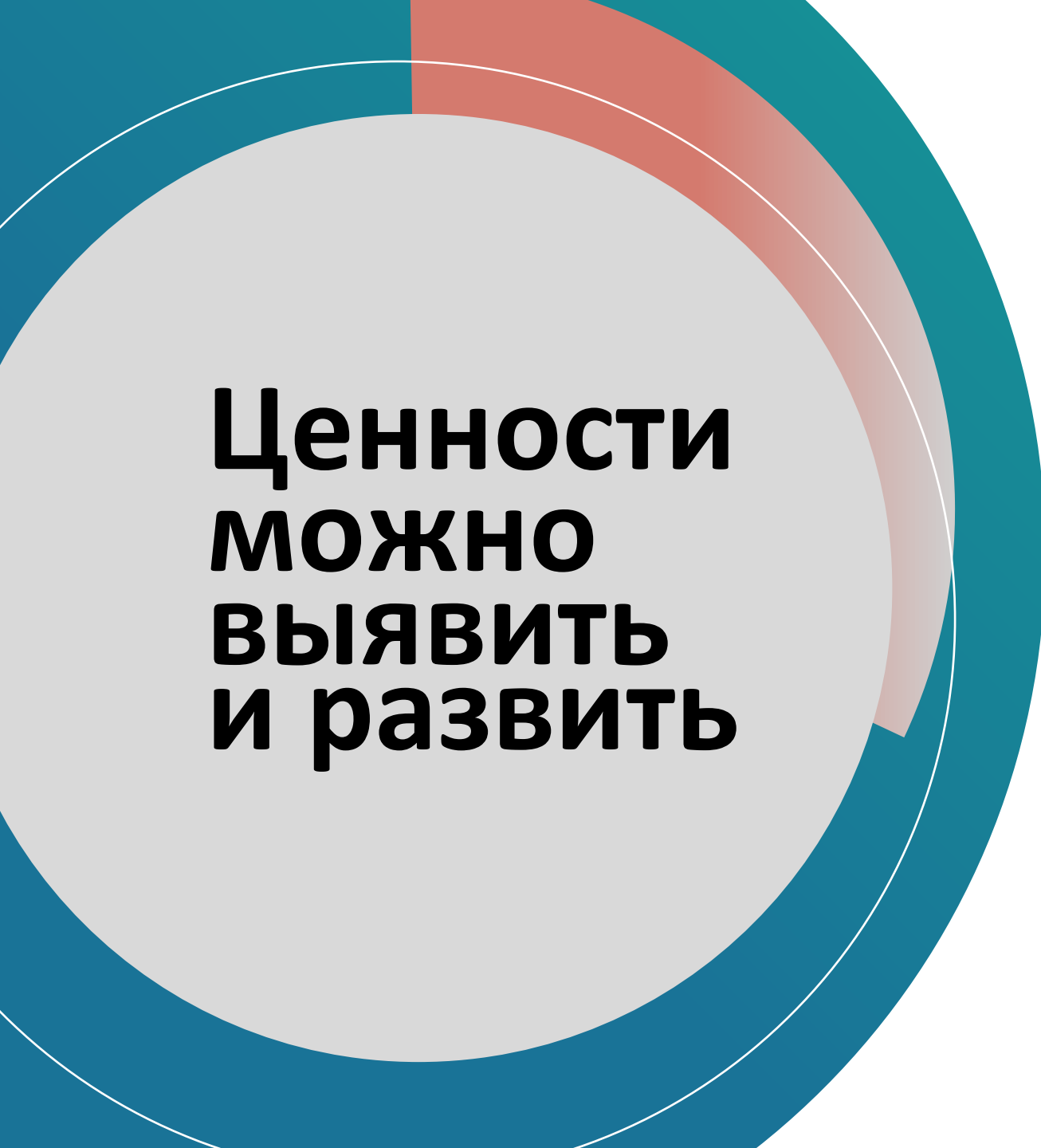


- 1 Хоспис — это комфортные условия и достойная жизнь до конца.
- 2 Мы работаем с живыми людьми. Только они, скорее всего, умрут раньше нас.
- 3 Нельзя торопить смерть, но и нельзя искусственно продлевать жизнь. Каждый проживает свою жизнь. Сроков ее не знает никто. Мы лишь попутчики на последнем этапе жизни пациента.
- 4 Брать деньги с уходящих из этого мира нельзя. Наша работа может быть только бескорыстной.
- 5 Мы не можем облегчить боль и душевные страдания пациента в одиночку, только вместе с ним и его близкими мы обретаем огромные силы.
- 6 Пациент и его близкие — единое целое. Будь деликатен, входя в семью. Не суди, а помогай.
- 7 Если пациента нельзя вылечить, это не значит, что для него ничего нельзя сделать. То, что кажется мелочью, пустяком в жизни здорового человека, — для пациента имеет огромный смысл.
- 8 Каждый человек индивидуален. Нельзя навязывать пациенту своих убеждений. Пациент дает нам больше, чем мы можем дать ему.
- 9 Принимай от пациента все, вплоть до агрессии. Прежде чем что-нибудь делать — пойми человека, прежде чем понять — прими его.
- 10 Будь всегда готов к правде и искренности. Говори правду, если пациент этого желает и если он готов к этому... Но не спеши.
- 11 Незапланированный визит не менее ценен, чем визит по графику. Чаще заходи к пациенту. Не можешь зайти — позвони; не можешь позвонить — вспомни и все-таки... позвони.
- 12 Не спеши, находясь у пациента. Не стой над пациентом — посиди рядом. Как бы мало времени ни было, его достаточно, чтобы сделать все возможное. Если думаешь, что не все успел, то общение с близкими ушедшего успокоит тебя.
- 13 Хоспис — дом для пациентов. Мы — хозяева этого дома, поэтому: переобуйся и вымой за собой чашку.
- 14 Репутация хосписа — это твоя репутация.
- 15 Главное, что ты должен знать: ты знаешь очень мало.

Наша ключевая ценность – видеть в пациенте человека

- понимать и учитывать индивидуальные потребности человека при оказании медицинской помощи
- быть эмпатичным

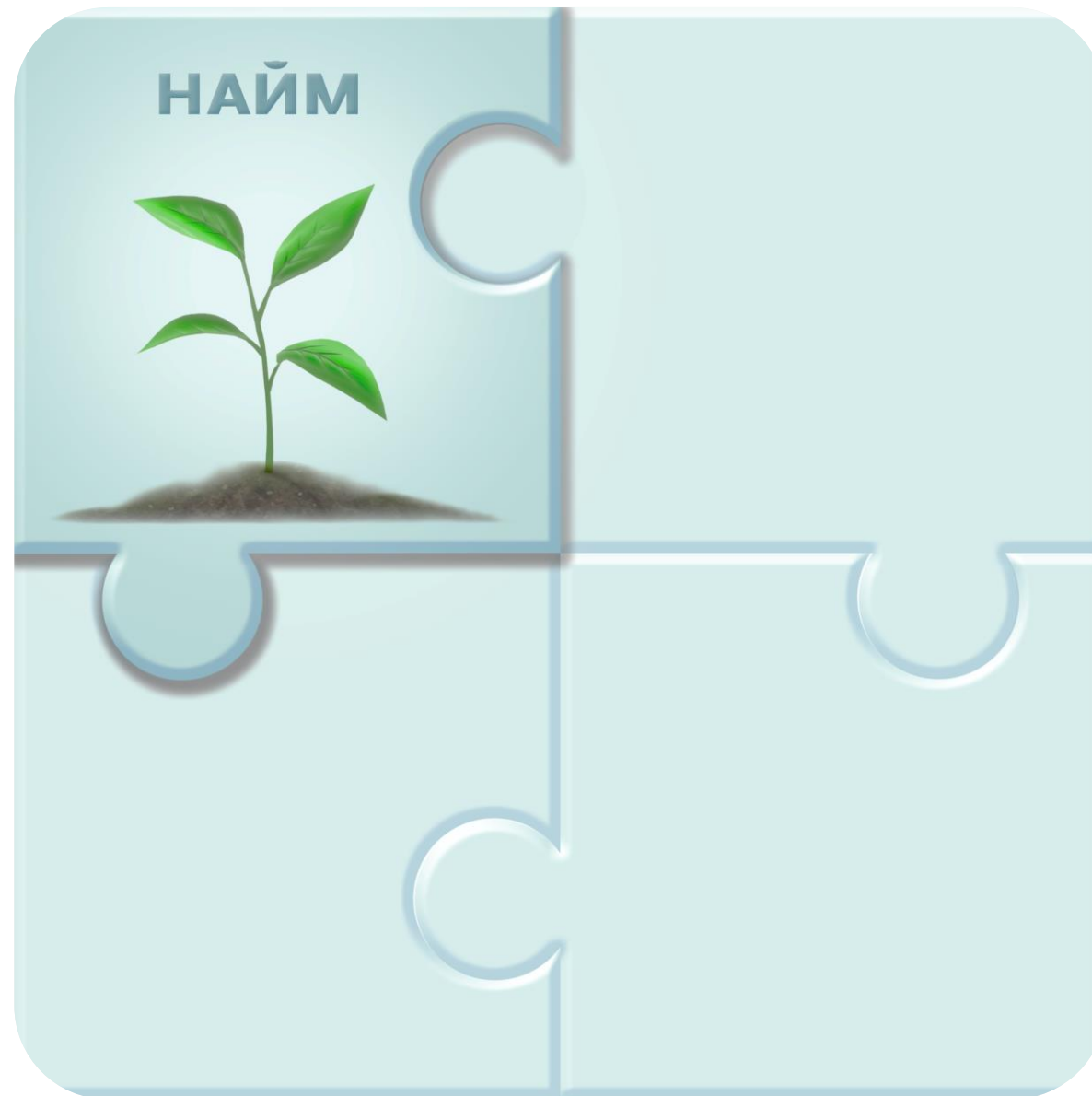




**Ценности
МОЖНО
ВЫЯВИТЬ
и развить**

Для этого мы:

- ищем близких по ценностям людей при **НАЙМЕ**
- создаем **СРЕДУ**, в которой проявлены ценности
- **ОБУЧАЕМ** проявлять ценности
- **ВДОХНОВЛЯЕМ** на проявление ценностей



Как мы находим «СВОИХ»

Мы транслируем ценности
во время собеседования,
приводим примеры из практики



Кандидат проходит волонтерство
до трудоустройства



Мы оцениваем кандидата
по оценочному листу



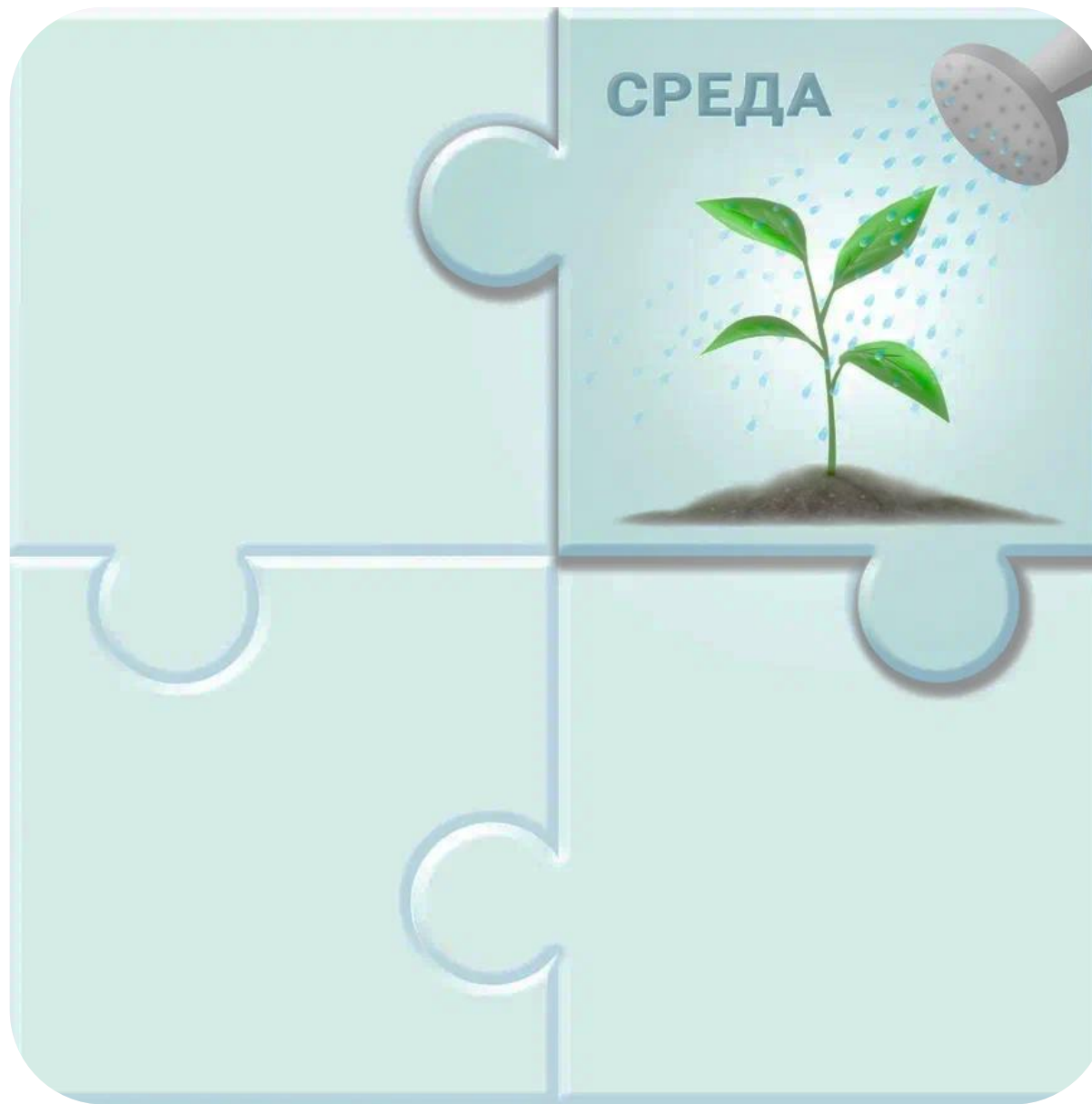
Из оценочного листа...

“ Ориентирована на пациента. Инициативна.
Стремится к получению новых знаний.
Договорились, что завтра третий
и последний день волонтерства

“ Внимательный.
Умеет слушать и слышать

“ Активно задает вопросы,
мотивирована на освоение
НОВЫХ НАВЫКОВ

Фрагменты оценочных листов



Официальный сайт
cpmdzm.ru

Мы работаем, чтобы вам
было не страшно, не больно
и не одиноко

Среда – это физическое
пространство

ФОРМАЦИЯ

Юридический адрес Центра паллиативной помощи:
127018, г. Москва, ул. Давидов, д. 6, стр. 3
Директор: Федермессер Анна Константиновна



МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

ДОРОГИЕ ГОСТИ ФИЛИАЛА «ЛЮБЛИНО»

Мы очень рады, что вы приходите к своим родным и близким, ведь это так важно — быть вместе. Наши двери открыты для вас 24/7, по-прежнему можно и нужно приходить с детьми и с домашними животными.



Пожалуйста, позвоните
в домофон, и наши
сотрудники встретят и
предложат все к вашим



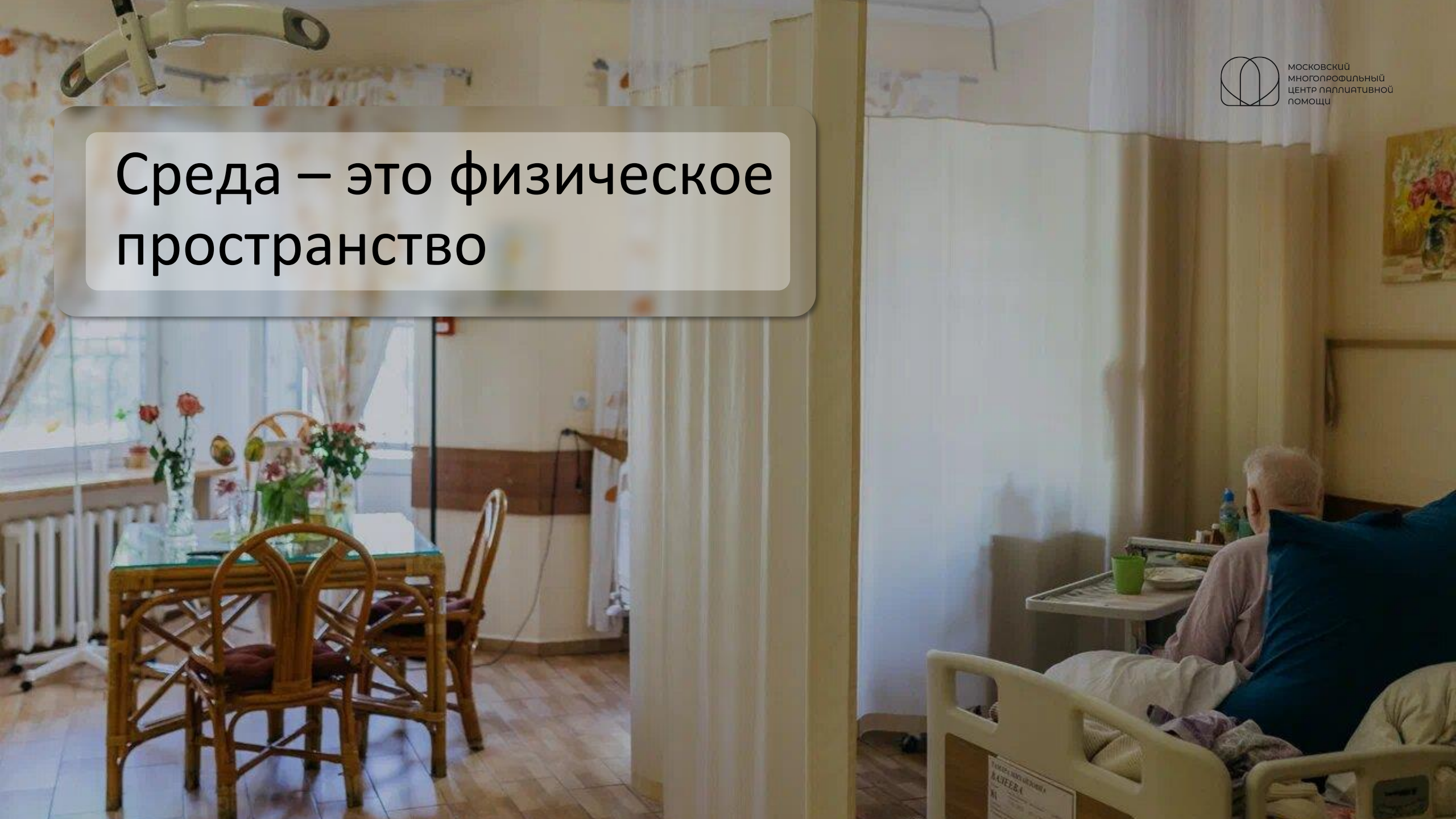
МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

Среда – это физическое
пространство



Среда – это физическое
пространство

Среда – это физическое пространство



Среда - это утренние конференции



Обсуждаем не просто
медицинские показатели,
а **человека** со всеми
медицинскими и
немедицинскими
характеристиками

Среда - это медицинские документы

Лист предпочтений пациента

Световой режим (не беспокоит ли яркий свет, шторы, нужен ли ночью свет) ... *нужен ночник,*

Предпочтения в одежде ... *страх темноты, трико, свободные футболки, теплые носки, резиновые тапочки*

Предпочтения в еде (блюда, время и температура)

Любит ... *кофе с сахаром и лимонным вкусом с сахаром, лимонное какао с лимонным вкусом в шоколаде (любимое)*

Не любит ... *рыбные котлеты, кабачки и др. жирное мясо*

Предпочитаемая степень активности ☐ полный покой ☒ согласен на прогулки в кровати / кресле / в сопровождении

Хочет ли пациент общения ☐ нет ☒ да ... *любит общаться вместе с медсестрой*

Предпочтения к проведению досуга:

Любимые занятия / хобби / увлечения ... *ушикает садовыми инструментами*

Среда - это медицинские документы

Раздел «особенности пациента» в планере медсестры

ОСОБЕННОСТИ/ЗАДАЧИ НА СМЕНУ ПО ПАЦИЕНТАМ	ПОС
Очень чуткий сон. Не шуметь около палаты. Не любит запах освежителя воздуха, в палате не пользоваться. Сегодня приедет сын, к 13:00 высадить на кресле в холл. В 20:00 начнется сериал на канале «домашний», быть в палате к началу <i>просит завтра на прогулку</i>	<i>сын Петра</i>
Только личная одежда!!! Не сдавать в прачечную, родственники сами стирают дома. Слуховой аппарат в выдвижном ящике прикроватного стола! Снимать на послеобеденный сон и на ночь.	

Социальный анамнез: не женат, детей нет, есть сестра с которой не поддерживает отношений, говорит, что отписал ей долю в квартире, а она его выгнала, после выписки из филиала Даниловский, несколько дней пожил в ЦСА им. Е.П. Глинки, но потом ушел оттуда, жил на улице, ночевал в подъезде, документы утеряны, планов на дальнейшую жизнь не имеет, а пока очень рад что попал в центр паллиативной помощи;

Социально-бытовой анамнез в истории болезни

Среда - это описанные стандарты работы

- “ Присесть рядом с пациентом, чтобы уровень глаз сотрудника был на уровне глаз пациента
- “ Ознакомить пациента с содержанием блюд и узнать в какой последовательности он предпочитает их принимать
- “ **Важно!** В процессе проведения процедуры проговаривать вслух все действия и уточнять самочувствие пациента

*Из СОП «Прием пищи
пациентом»*

Среда - это коммуникация

“ Общаясь с пациентом, находящимся в кровати, важно присесть рядом (не нависать).

“ Мы здороваемся со всеми в учреждении (пациенты, родственники, сотрудники, посетители), стучимся при входе в палату

“ Мы обращаемся к пациенту на вы и по имени отчеству, если нет других договорённостей и пожеланий от пациента (Не «Иванов», не «бабуля», не «мужчина», не «больной» и не «моя хорошая»)

Из Книги нового сотрудника



Обучение
ценностям не
может быть
абстрактным -

ценности важно
транслировать
в привязке
к рабочим
ситуациям

КАК?



МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ



Учебные кейсы в формате

медицинские факты

VS

факты о человеке

Сергей, 30 лет

- рак поджелудочной 4 стадии
- короткий ППЖ
- высокий риск падения
- слабость

- спортсмен
- рядом с ним в палате любимая девушка
- кредо жизни – «оставаться мужчиной в любой ситуации»

Как организовать дефекацию?

- подгузник

- пересаживание на стульчак даже, если трудно

Учебные кейсы в формате

медицинские факты



желания человека и его близких

Пациентка Н, 90 лет

- рак желудка
- перестала глотать
- состояние крайне тяжелое
- в коме
- ППЖ – до недели

**Ставим или не ставим
назогастральный зонд?**

Пациентка, будучи в сознании,
просила не применять ЖСЛ, устала
от болезни

Любящая дочь боится «голодной»
смерти матери, считает, что
постановка НГЗ продлит жизнь

Муж просит не продлевать
искусственно мучения жены

Упражнения из «положения лежа»

Попробуй на себе,
каково это быть ...

испуганным

беспомощным

«невидимым»



МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

Ролевые ситуации по коммуникации

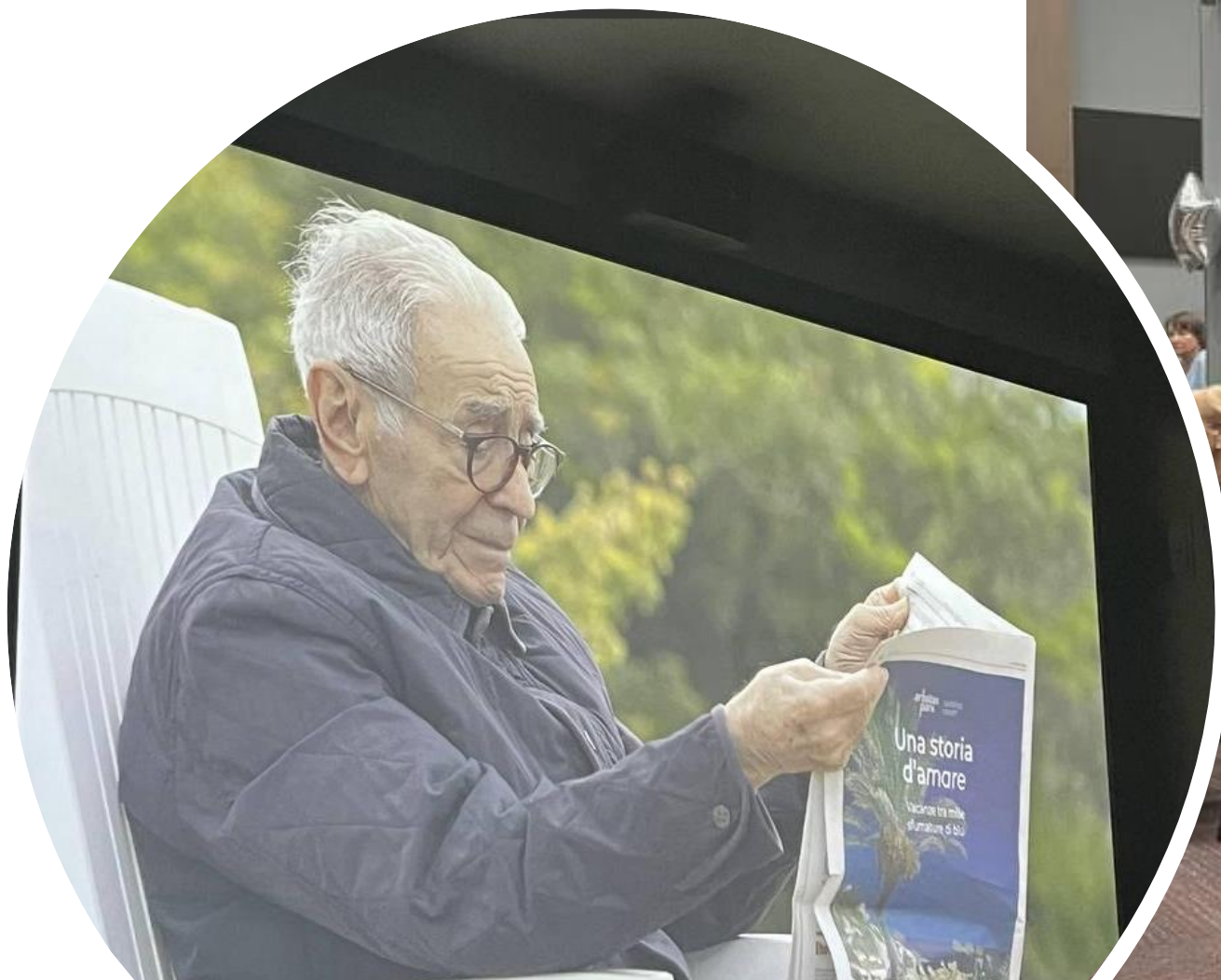
- 
- понять, чего хочет человек
 - научиться человечно сообщать «плохие» новости





Встречи с носителями идеологии

Клуб «Между делом»



МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

Мы выращиваем каждый росток так



Чтобы коллектив ощущался так





МОСКОВСКИЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ
ПОМОЩИ

Соавтор

Эсмина Кайибханова

Заместитель директора
по образовательной
деятельности



8 925 330 09 48

ek.fundvera@gmail.com

ПрЕоБрАзОвАНИЕ

Канал про
образование
в медицине



@FOCUSNARRZULTAT

Рада ответить на вопросы

Валерия Уланова



+7 909 994 5020

ulanovavaleriya@mail.ru

