



III Международный конгресс
РОСМЕДОБР

16-18 ОКТЯБРЯ 2024

Технологический кластер «Ломоносов»
Москва, Раменский бульвар, 1

Опыт обучения навыкам коммуникации и профилактики эмоционального выгорания среднего медицинского персонала.

Прокопенко Ирина Сергеевна

медицинская сестра, клинический тренер и
разработчик обучающих программ для
медицинского, ухаживающего и сервисного
персонала



ПРОБЛЕМЫ ОБУЧЕНИЯ МЕДСЕСТЕР

- Нет времени
- Невозможность применить инновационные знания на практике, когда процессы в отделении налажены по-старому
- Низкая заинтересованность
- Иллюзия информированности
- Неблагоприятный опыт обучения
- Малое количество тренингов для всех участников мультидисциплинарной команды



ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ МЕДСЕСТЕР

- Обучение новичков, особенно поменявших сферу деятельности

Хороший эффект дают короткие правила для каждого отделения по процессам

Пример схемы для простых рутинных манипуляций

Дезинфицируй инструменты и лотки правильно!



100 мл

100 мл

Погрузить полоску в рабочий раствор

Ребром полоски снять избыток раствора

Положить полоску, на фильтровальную бумагу индикаторной зоной вверх и выдержать указанное в инструкции время

Концентрации, %
0 0,1 0,25 0,5 0,75 1,5-2,0

В течение указанного в инструкции времени определить концентрацию раствора по цветовой шкале элемента сравнения



Журнал
контроль концентрации
рабочего раствора дезинфицирующего
и стерилизующего средств



3

Instrumenten-
Desinfektions-Wanne 31

- Приготовь раствор по инструкции
- Определи концентрацию по инструкции ТРЕМЯ ТЕСТ ПОЛОСКАМИ
- Запиши в журнал результат
- Инструменты должны быть полностью погружены в раствор и раскрыты, накрыты утяжелителем!
- Выдержи экспозицию



ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ МЕДСЕСТЕР

- Обучение новичков, особенно поменявших сферу деятельности

Хороший эффект дают короткие правила для каждого отделения по процессам



ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ МЕДСЕСТЕР

- Навыки ухода для медсестер стационаров, особенно для ухода за тяжелобольными пациентами и пациентами в реанимации

Для медсестер важным является аналитический тренинг ошибок ухода с фото «что не так с пациентом» и озвучивание рисков для маломобильных и мобильных пациентов

Что не так?



ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ МЕДСЕСТЕР

- Коммуникативные навыки как базовые так и продвинутые
Наиболее важным является установление первичного контакта с пациентом и сопровождающими
- Навыки поведения в конфликте и в ситуации манипуляции
Важными аспектами для медсестер являются конфликтогены и профилактика конфликтов. Ролевой иммерсивный тренинг, моделирующий самых сложных пациентов и пациентов и их родственников с особыми коммуникативными потребностями
- Отработка сервисных фраз без восприятия их как угодничества



КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ = ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ



Установление контакта
Активное слушание
Навык информирования
Навык выявления потребностей
Навык эмпатии

Знание своих ограничений
Оценка состояния пациента
Умение отслеживать одновременно свои переживания и переживания пациента

Формирование здоровых личных границ

Навык эмоциональной саморегуляции
Навык межличностной коммуникации
Навык справляться со стрессом



ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ

- При обучении коммуникации – обучать медсестер не только базовым навыкам коммуникации и сервисным фразам но и правильно выстраивать личные границы
- Формировать у медсестер профессиональную позицию
- Проводить тренинги с одновременным участием врачей, медсестер и, например администраторов для формирования командных отношений



ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ

- Обучение старших медсестер правильному проведению контроля и аудитов
- Составление предсказуемых чек листов для обхода с описанием того, что будет проверено с описанием правильных шаблонов.
- С помощью лекций, тренингов и фокус-групп не относящихся к их непосредственной деятельности, но полезных для самих медсестер, повышать мотивацию к обучению и показывать человекоцентричный подход к самим медсестрам.

