

Общение в медицинской  
практике. Формирование  
медицинского персонала и его  
влияние на воспитание  
личности. Взаимоотношения  
медицинских работников  
различных звеньев.

Подготовила ассистент Толокова Т.И.

# Проблемы общения в медицинской практике



Важной стороной взаимодействия медицинского работника и пациента является этика и деонтология — учения о нравственных основах поведения человека, в том числе в условиях диагностического и лечебного взаимодействия

# Медицинская этика и деонтология

- ⌘ Медицинская этика и деонтология — это совокупность этических норм и принципов поведения медицинского работника при выполнении им своих профессиональных обязанностей.

# Медицинская этика и деонтология

- ⌘ В теоретическом плане задачами медицинской этики становится выявление этической оправданности и обоснованности моральных норм.



# Развитие этических учений

- ⌘ Этика — одна из древнейших теоретических дисциплин, объектом изучения которой является мораль.
- ⌘ Нравы и обычаи наших отдаленных предков составляли их нравственность, общепринятые нормы поведения. Отношения человека к его роду, семье, к другим людям закреплялись тогда обычаем и имели авторитет, нередко более сильный, чем юридические нормы и законы общества.

# Развитие этических учений

- ⌘ Под нравственностью принято понимать совокупность принципов или норм поведения людей, регулирующих их отношение друг к другу, а также к обществу, определенному классу, государству, родине, семье и т.д. и поддерживаемых личным убеждением, традицией, воспитанием, силой общественного мнения всего общества.

# Задачи медицинской этики

- ⌘ добросовестный труд на благо общества и больного человека,
- ⌘ готовность всегда и при всех условиях оказать медицинскую помощь, внимательное и заботливое отношение к больному человеку,
- ⌘ следование во всех своих действиях общечеловеческим принципам морали,
- ⌘ сознание высокого призвания медицинского работника,
- ⌘ сохранение и приумножение благородных традиций своей высокогуманной профессии.

# Правила медицинской этики

- ⌘ Соблюдение правил внутренней культуры.
- ⌘ То есть — правил отношения к труду, соблюдения дисциплины, бережного отношения к общественному достоянию, дружелюбия и чувства коллегиальности:



# Правила медицинской этики

- ⌘ Соблюдение правил внешней культуры поведения - правил благопристойности, приличия, хорошего тона и соответствующего внешнего вида (внешняя опрятность, необходимость следить за чистотой своего тела, одежды, обуви, отсутствие излишних украшений и косметики, медицинская форма). Все это можно назвать медицинским этикетом. К правилам внешней культуры относится также форма приветствия и умение держать себя среди коллег и больных, умение вести беседу соответственно обстановке и условиям и т.д.

# Условия работы в поликлинике

- ⌘ Условия работы во внебольничных лечебных учреждениях и стационарах имеют свои особенности и в определенной степени влияют на характер взаимоотношений медицинских работников между собой.
- ⌘ Между участковым врачом и участковой сестрой должны быть добрые взаимоотношения, основанные на взаимном уважении друг к другу, взаимопонимании на базе субординации и четкого выполнения своих профессиональных обязанностей.

# Роль старшей медсестры

- ⌘ Роль в укреплении сплоченности коллектива медицинских сестер играет старшая медицинская сестра отделения, От ее умения установить должный контакт с участковыми сестрами, завоевать у них авторитет зависит очень многое.
- ⌘ Хорошее знание характерологических особенностей, семейно-бытовых условий участковых сестер и других факторов дает ей возможность во всех сложных ситуациях найти правильное решение. Отношение старших по должности к младшим должно быть тактичным, основанным на уважении к труду и личности подчиненного.

# Этика взаимоотношений в условиях стационара

- ⌘ Условия работы в больнице, в отличие от поликлиники диспансера, более стабильны. В каждом отделении всегда находится определенное число больных с определенными сроками лечения. Если у участкового медицинского работника ежедневно меняется состав больных и период взаимоотношений между ними довольно короткий, то в стационаре контакт медицинских работников с больным постоянный, многодневный, а иногда и многомесячный.

# Этика взаимоотношений в условиях стационара

- ⌘ Это обязывает к тому, чтобы и отношения между персоналом отвечали этико-деонтологическим требованиям, и внешняя и внутренняя культура поведения была на высоком уровне.



# Роль медсестры

- ⌘ Средний медицинский работник, который постоянно находится среди больных, непосредственно общается с ними и на которого ложится основная нагрузка по уходу за больными, должен всегда учитывать психические особенности, чувства, переживания и суждения своих пациентов и их психосоматическое состояние.
- ⌘ Все контактирующие с больным лица должны вести себя адекватно разработанной врачом «легенде» относительно его заболевания и не возбуждать у больного своим поведением и словами догадок о тяжести его состояния.

Этика  
взаимоотношений  
медицинского  
работника с  
родными и  
близкими больного



⌘ Мнение родственников передается больному, вызывает у него негативное отношение и недоверие к персоналу и отрицательно сказывается на его нервно-психическом и соматическом состоянии.

# Этика взаимоотношений медицинского работника с родными и близкими больного

- ✿ Беседа медицинской сестры с родственниками не должна также выходить за рамки ее компетенции. Сестра не должна рассказывать родственникам больного о симптомах и возможном прогнозе заболевания. При беседе родственников с больным они могут передать ему содержание беседы с медицинской сестрой, что-то неправильно истолковать, дополнить своими предположениями.



# Медицинская деонтология

- ⌘ Термин «деонтология» был введен в обиход в начале XIX в. для обозначения науки о профессиональном поведении человека. Понятие «деонтология» в равной мере применимо к любой сфере профессиональной деятельности — медицинской, инженерной, юридической, агрономической и т.д.

# Медицинская деонтология

- ⌘ Медицинская деонтология — наука о профессиональном поведении медицинского работника.



# Проблема долга

- ⌘ Одной из основных проблем медицинской деонтологии, так же как и медицинской этики, является долг. Однако понятие долга в морально-нравственном отношении не совсем идентично. Медицинская деонтология определяет должное в поведении не в плане морального или правового общественного долга, а в аспекте должностных обязанностей медицинского работника.
- ⌘ Медицинская деонтология разрабатывает правила должностного поведения, которые затем оформляются в соответствующих инструкциях. В отличие от моральных правил деонтологические нормативы определяются инструкциями и административными приказами.

# Медицинская сестра и больной

- ⌘ Работа медицинской сестры связана не только с большой физической нагрузкой, но и с большим эмоциональным напряжением, которое возникает при общении с больными людьми, с их повышенной раздражительностью, болезненной требовательностью, обидчивостью и др.

# Медицинская сестра и больной

- ✿ Очень важно умение найти быстрый контакт с больным человеком. Сестра постоянно находится среди больных, поэтому ее четкие действия и профессиональное выполнение предписаний медработника, ее эмоциональное, теплое отношение к больному оказывают на него психотерапевтическое воздействие. Большое значение имеют словесная форма, эмоциональная окраска и тон речи. В ласковом и вежливом обращении, доброй улыбке выражается заботливость и внимание сестры к своим больным.

# Роль коммуникативных навыков

- ⌘ Большое значение имеет способность медицинской сестры к сочувствию и состраданию. Сочувственный отклик на жалобы больного, стремление по возможности облегчить его болезненные переживания порой оказывают не меньшее лечебное действие, чем назначение медикаментозных средств, и вызывает горячую благодарность со стороны пациентов. При этом иногда важно просто выслушать больного, но не формально, а с элементами эмоционального участия, соответственно реагируя на услышанное.
- ⌘ Умение выслушивать является одним из важных свойств искусства медицинского работника.

# Коллектив лечебного учреждения и больной

- ⌘ Коллектив лечебного учреждения, в котором имеются единство стиля работы, слаженность, добрые взаимоотношения членов коллектива между собой и высокие профессиональные знания, отличается и высоким уровнем лечебной помощи.
- ⌘ Задачами работы старшей сестры является контроль за деятельностью сестер и санитарок по уходу за больными, а также работа с сестрами и с самими больными.

# Искусство собирания анамнеза

- ✿ Искусство собирания анамнеза – нелёгкое искусство. Выражаясь языком психологов, это управляемый разговор, предназначенный для сбора анамнестических данных, причем управлять разговором следует незаметно. Больной, с которым проводится беседа, не должен этого чувствовать. В процессе сбора анамнеза у него должно создаваться впечатление непринуждённой беседы.



# Искусство собирания анамнеза

- ⌘ Следует избегать пустых, ничего не значащих слов, потворства неразумным капризам и требованиям некоторых больных. Иными словами, нельзя предложить стандартную форму разговора медработника с пациентом. Здесь необходимы изобретательность и творческое отношение.

# Особенности личности медицинского работника

- ✿ Для проявления доверия к медработнику имеет значение первое впечатление, возникающее у пациента при встрече с ним. При этом значение для человека имеет актуальная мимика медицинского работника, его жесты, интонации, тон голоса, выражения лица, вытекающие из предыдущей ситуации и не предназначенные для больного, употребление сленговых речевых оборотов, а также его внешний вид.

## Особенности личности медицинского работника



- ⌘ Медработник приобретает доверие больных в том случае, если он как личность гармоничен, спокоен и уверен, но не надменен. В основном, в тех случаях, когда его манера поведения – настойчивая и решительная, сопровождающаяся человеческим участием и деликатностью.

# Значение медсестры

- ⌘ Положение и роль медсестры приобретает в наше время большее значение. Она проводит с больным значительно больше времени, чем врач. Больной у неё ищет понимания и опоры. Работа медсестры связана не только с большой физической нагрузкой, но и с большим эмоциональным напряжением. Последнее возникает при общении с больными, которых отличает повышенная раздражительность, болезненная требовательность, обидчивость и т.д. Очень важно установить контакт с больным.

# Значение медсестры

- ⌘ Сестра постоянно находится среди больных, поэтому её четкие действия и профессиональное выполнение предписаний медработника, её доброжелательное, теплое отношение к больному оказывают на него психотерапевтическое действие.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**