

of E.V. Sazhaeva* – master's degree student

N.A. Ustinova – Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Clinical Psychology and Pedagogy

***Автор, ответственный за переписку (Corresponding author):**

Lena.sazhaeva@mail.ru

УДК 614.253

КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ПАЦИЕНТОВ

Алена Салаватовна Саитгалеева, Ольга Валерьевна Галиулина

Кафедра теории и практики сестринского дела

ФГБОУ ВО «Тюменский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения РФ

Тюмень, Россия

Аннотация.

Введение. Коммуникативные компетенции медицинских работников играют значительную роль в улучшении качества жизни (КЖ) пациентов. Современное видение здравоохранения – это ориентация на потребности людей и каждого человека в отдельности. Коммуникативные компетенции требуют дополнительной коррекции при подготовке специалистов в области медицины, так как влияют на объективную оценку качества жизни пациентов и их комплаентность к лечению, и как следствие улучшения адаптации в обществе.

Цель исследования - определить объективную оценку качества жизни пациентов и изучить роль коммуникативных компетенций медицинского персонала в улучшении качества жизни пациентов. **Материал и методы.** В исследовании применены теоретический, аналитический и статистический методы. Проведена диагностика КЖ у больных с онкологической и неврологической патологией по «Шкале объективизации качества жизни больных с психосоматическими заболеваниями». Проведено социологическое исследование коммуникативных компетенций у пациентов и медицинского персонала. **Результаты.** Выявлено, что профессиональные качества медицинского персонала, построенные на правильном взаимодействии между всеми участниками лечебного процесса, улучшают показатели здоровья пациентов и повышают их приверженность к лечению. Определено, что правильные коммуникативные компетенции позволяют не только расшифровать все потребности пациентов, но настроить общение с пациентом и его родственниками на основе объективной оценки его КЖ. **Выводы.** Анализ и оценка коммуникативных компетенций медицинских работников выявили, что пациенты испытывают недостаток общения и получения информации по интересующим и волнующим их проблемам. Объективная оценка КЖ пациентов, позволяет определить компоненты КЖ с позиции их недооценки или переоценки пациентами и своевременно провести их коррекцию. Целесообразно повышать знания и навыки медицинских работников в

соответствии с потребностями пациентов, усиливая их подготовку к профессиональной деятельности в области коммуникативных компетенций.

Ключевые слова: коммуникативные компетенции, качество жизни, пациенты, медицинские работники.

COMMUNICATIVE COMPETENCIES OF THE MEDICAL STAFF IN ENSURING THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF LIFE OF PATIENTS

Alyona S. Saitgaleeva, Olga V. Galiulina

Department of Theory and Practice of Nursing

Tyumen state medical university

Tyumen, Russia

Abstract

Introduction. The communicative competencies of healthcare professionals play a significant role in improving the quality of life (QoL) of patients. The modern vision of health care is to focus on the needs of the people and each individual. Communicative competencies require additional correction in the training of specialists in the field of medicine, as they affect the objective assessment of the quality of life of patients and their compliance with treatment, and as a result of improved adaptation in society. **The purpose of the study** is to determine an objective assessment of patients' quality of life and to examine the role of communication competencies of healthcare personnel in improving patients' quality of life. **Material and methods.** The study uses theoretical, analytical and statistical methods. The quality of life was diagnosed in patients with oncological and neurological pathology according to the "Scale of objectification of the quality of life of patients with psychosomatic diseases." A sociological study was conducted to study communication competencies in patients and medical personnel. **Results.** It was revealed that the professional qualities of medical personnel, built on the correct interaction between all participants in the treatment process, improve the health indicators of patients and increase their adherence to treatment. It is determined that the correct communicative competencies allow not only to decipher all the needs of patients, but to configure communication with the patient and his relatives based on an objective assessment of his quality of life. **Conclusions.** The analysis and assessment of the communication competencies of medical professionals revealed that patients lack communication and information on the problems of interest and concern to them. An objective assessment of the quality of life of patients allows you to determine the components of the quality of life from the point of view of their underestimation or reassessment by patients and timely correct them. It is advisable to increase the knowledge and skills of health professionals according to the needs of patients, strengthening their preparation for professional activities in the field of communicative competencies.

Keywords: communicative competencies, quality of life, patients, medical professionals.

ВВЕДЕНИЕ

Современное видение здравоохранения – это ориентация на потребности людей и каждого человека в отдельности. Приоритетное внимание уделяется профилактике заболеваний и постоянному улучшению организации качества оказания медицинской помощи и в целом комплексных медицинских услуг. Они демонстрируют свои профессиональные качества на всех этапах лечения, удовлетворенность пациента лечением и его эмоциональный настрой, во многом будут способствовать выздоровлению [1]. Медицинские работники всегда находятся на переднем крае оказания медицинской помощи, они хорошо знакомы с потребностями пациентов и именно им отводится особая роль в предоставлении качественной медицинской помощи пациентам с различными заболеваниями. Ключевым фактором оказания медицинской помощи являются компетенции медицинских работников и особую значимость приобретают коммуникативные компетенции, которые улучшают качество медицинской помощи и повышают уровень взаимодействия между медицинскими работниками и пациентами, способствуя улучшению их качества жизни. Качество жизни - понятие многогранное, охватывающие практически все стороны жизни человека, особенно актуально изучение этого показателя у людей, страдающих различными нарушениями их здоровья. Воздействие психотравмирующего фактора, как заболевания, на организм человека, особенно длительно протекающие, переходящие в хроническую форму с рецидивами нарушающие адаптационные механизмы, и как следствие - нарушение качества жизни (КЖ). В настоящее время изучению качества жизни в медицине, уделяется достаточное внимание, но особую значимость приобретает его объективная оценка, она обусловлена прогрессирующим ростом заболеваемости и тем фактом, что значительное число больных – это лица молодого трудоспособного возраста. Для выбора правильной тактики общения медицинского персонала с пациентом целесообразно применять объективные методы оценки его качества жизни, что обусловлено применением правильных коммуникативных компетенций в работе медицинской команды для повышения комплаентности пациентов к лечению, выздоровлению и как следствие улучшения КЖ и адаптации в обществе.

Цель исследования. Определить объективную оценку качества жизни пациентов и изучить роль коммуникативных компетенций медицинского персонала в улучшении качества жизни пациентов.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

В исследовании применены теоретический, аналитический и статистический методы. Проведена диагностика качества жизни у больных с онкологической и неврологической патологией по «Шкале объективизации качества жизни больных с психосоматическими заболеваниями» разработана в 2006 году Сидоровым П.И., Соловьёвым А.Г. и Новиковой И.А. Проведено социологическое исследование по исследованию коммуникативных компетенций на основании анонимного анкетирования пациентов и медицинского персонала Областного онкологического диспансера г.Тюмени.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Оценивать здоровье и его влияние на качество жизни очень важно для пациентов, особенно в случае хронических, длительно протекающих заболеваний. Собственно, адаптация пациентов к своему образу жизни в основных трех компонентах соматическом, психическом, социальном благополучии позволяет быть полноправными членами общества. Пациенты онкологического профиля, требуют большего ухода, внимания, уровня субъективного контроля в процессе общения с ними. В пилотном исследовании приняло участие 94 респондента (47 пациентов, 47 медицинских работника), так владение коммуникативными компетенциями медицинским персоналом выявило, что 66% медработников считают, основой своей деятельности принципы «не навреди», 64% - «милосердие» и 57% - «гуманность». ВОЗ определила, наиболее важные компетенции, которыми должен обладать медицинский персонал для предоставления комплексных медицинских услуг, ориентированных на нужды людей в пяти наиболее значимых областях: защита прав и обучение пациентов; полноценное общение; командная работа в оказании медицинской помощи; профессиональная деятельность, ориентированная на потребности пациентов; непрерывное профессиональное обучение и исследования [2]. Согласно опросу, защищают интересы пациента, поддерживают в принятии решений, связанных с медицинским обслуживанием – 51%, 28% опрошенных не знакомят пациентов с их правами на получение безопасной, высококачественной, доступной медицинской и социальной помощи, в том числе с правовыми инструментами. Рассказывают о льготах 59% опрошенных, умеют слушать, сообщают информацию 72% медицинских работников. Самооценивают себя медицинские работники в 65,1%, что при общении с пациентами доступно объясняют им о назначенных медикаментах, которые следует принимать дома после выписки из стационара или окончания визита к врачу, 14% считают, что пациенты не нуждаются в объяснениях.

Оценка пациентами компетенций медицинских работников показала, что только 10% в полной мере удовлетворены в защите своих интересов, полноценным общением, предоставлением информации, в том числе правового характера. 17% пациентов указывают на отсутствие участия в принятии решений, связанных с медицинской помощью, 19% - не информированы о правах на получение медицинской, правовой и социальной помощи. Очень важно общаться с пациентами на понятном им языке, без употребления профессиональной лексики. Так на вопрос, сообщают ли информацию им без использования профессионального жаргона и каких-либо моральных оценок, доводят в понятной форме до их сведения, в том числе и варианты плана помощи - утвердительно ответили 66%, 44% делают это иногда, или вообще не делают. Выбирают стиль общения с ними, который учитывает влияние их состояния здоровья на способность усваивать и понимать информацию; добиваются полноты потока информации и обмена информацией между ними и их родственниками (если необходимо), членами медицинской команды - утвердительный ответ дали 83% опрошенных. При этом 21,3% пациентов указали, что медицинские работники в общении не учитывают влияние состояния их здоровья, на способность усваивать и понимать информацию.

Блок вопросов, касающихся коммуникаций в общении в составе медицинской команды, позволил сделать вывод, что большинство опрошенных пациентов, а именно 84% считают: профессиональное общение должно четко определять и поддерживать роли и обязанности всех членов медицинской команды; необходимо быстро и без каких-либо обид разрешать разногласия или конфликты в работе, проявлять практичность, гибкость и способность к адаптации в процессе оказания медицинской помощи максимально ориентированной на пациента.

Врач располагает информацией о состоянии пациента на основе физиологических исследований, но часто эти данные плохо коррелируют с показателями физической работоспособности и ощущением хорошего самочувствия - областью наиболее интересной и близкой (волнующей) для пациента. Использованная в исследовании Шкала, состоит из двух методов оценки, первый – для больного (48 вопросов) субъективная оценка, второй – для врача (24 вопроса) объективная оценка, все пункты бланков поделены поровну между тремя основными шкалами: соматическое благополучие, психологическое благополучие, социальное благополучие. Имеют максимальные баллы по шкале пациента и по шкале врача. Шкала позволяет извлечь 12 показателей, оценивающих КЖ пациентов. В пилотном исследовании приняли участие 18 пациентов с онкологическими и 11 пациентов с неврологическими заболеваниями, проходившими стационарное лечение.

Исследуя соматический компонент наблюдали выраженную недооценку КЖ у 44% онкологических больных и 27% неврологических пациентов, адекватно оценивали КЖ соответственно 17% онкологических пациентов и 46% неврологических, переоценивали свое соматическое состояние КЖ 39% онкологических и 27% неврологических респондентов.

Анализ психологического компонента у испытуемой группы пациентов показал выраженную недооценку КЖ в 28% случаев у онкологических пациентов и 18% неврологических, адекватно оценивают свое КЖ 33% онкологических и 27% неврологических пациентов, переоценивают свое состояние КЖ 39% онкологического профиля и 54% неврологического.

В социальной компоненте объективизации исследования КЖ выявлена недооценка КЖ у 22% онкологических пациентов и 9% пациентов с неврологическими заболеваниями, адекватно оценивали свой социальный статус 22% онкологических и 46% неврологических пациентов, переоценивали свои параметры социального КЖ 56% онкологических и 45% неврологических больных.

Оценивая индекс соответствия общего качества жизни, выявили, что среди испытуемых с онкологическими заболеваниями у 33% пациентов выявляется умеренно и слабо выраженная недооценка своего КЖ, в группе испытуемых неврологического профиля эта группа составила 18% пациентов. Адекватно оценивают свое КЖ только 17% респондентов с онкологическими заболеваниями и 18% опрошенных с неврологическими заболеваниями. Переоценивают свое качество жизни 64% пациентов с неврологическими

заболеваниями и 50% онкологических больных (слабо выраженная – 28%, умеренно – 11%, выраженную – 11%).

ОБСУЖДЕНИЕ

Профессиональные качества медицинского персонала, построенные на правильном взаимодействии между всеми участниками лечебного процесса, улучшают показатели здоровья пациентов и их приверженность к лечению. Такие качества, как сочувствие, доброта, готовность всегда прийти на помощь, объяснить методику лечения, ориентировать в социальных гарантиях и правах являются важнейшими компетенциями и навыками медицинского персонала. Правильные коммуникативные компетенции позволяют не только расшифровать все потребности пациентов, но настроить общение с пациентом и его родственниками на основе объективной оценки его качества жизни, что в большей степени будет способствовать комплаентности к лечению, правильной адаптации в обществе и особенно ощущением хорошего самочувствия, что собственно и важно для пациента.

ВЫВОДЫ

1. Анализ и оценка коммуникативных компетенций медицинских работников выявил, что пациенты испытывают недостаток общения и получения информации по интересующим и волнующим их проблемам, так: защите своих интересов, полноценном общении, предоставлении информации, в том числе правового характера - 10%; 17% пациентов указывают на отсутствие участия в принятии решений, связанных с медицинской помощью; не информированы о правах на получение медицинской, правовой и социальной помощи 19%; сообщают информацию в доступной, понятной форме для пациента 44%; не учитывают влияние состояния здоровья пациентов, на способность усваивать и понимать информацию 21,3% медицинских работников указали пациенты.

2. Формирование объективной оценки КЖ пациентов позволило выявить недооценку качества жизни у 33% пациентов онкологического профиля и 18% неврологического профиля; 56% пациентов с онкологическими заболеваниями переоценивают свое КЖ по социальной компоненте, пациенты с неврологическими заболеваниями по психологической компоненте 56%, по социальной 45%.

3. Целесообразно повышать знания и навыки медицинских работников в соответствии с потребностями пациентов, усиливая их подготовку к профессиональной деятельности в области коммуникативных компетенций.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Мушников Д. Л., Свечина А. В., Груздева А.А., Козлов В.А. Профессиональная и деонтологическая компетентность медицинского персонала / Д. Л. Мушников, А. В. Свечина – Текст : электронный : // Здоровье и образование в XXI веке. - 2016. Т. 19(1) С.1-7. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-i-deontologicheskaya-kompetentnost-meditsinskogo-personala/viewer> (дата обращения: 10.02.2022)
2. Langis M., Borgermans L. Компетентные медицинские кадры для организации согласованного/комплексного предоставления медицинских услуг – рабочий

документ / M. Langis, L. Borgermans / Европейское региональное бюро ВОЗ, 2015. – 48с – URL: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/363163> (дата обращения: 17.02.2023). Текст : электронный.

Сведения об авторах

А.С. Саитгалеева – студент

О.В. Галиulina* – кандидат медицинских наук, доцент

Information about the authors

A.S. Saitgaleeva - student

O.V. Galiulina*- Candidate of Sciences (Medicine), Associate Professor

***Автор, ответственный за переписку (Corresponding author):**
galiulinaov@tyumsmu.ru

УДК 159.9.072

ПОНЯТИЕ И ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЛИЧНОСТНОГО ПОТЕНЦИАЛА В СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

Арина Александровна Симонова, Татьяна Владимировна Валиева

Кафедра клинической психологии и педагогики

ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения РФ

Екатеринбург, Россия

Аннотация

Введение. В структуре личности личностный потенциал является системой внутренних индивидуальных свойств, определяющих ее способность к выбору наиболее благоприятного вектора собственного развития, возможностью справляться с трудными жизненными обстоятельствами, эффективно используя механизмы самодетерминации и саморегуляции. **Цель исследования** – дать общий обзор проблемы личностного потенциала в современной психологической литературе. **Материал и методы.** Проведен общий обзор исследований феномена личностного потенциала и его составляющих, использован теоретический материал современных исследований по данной теме. **Результаты.** Рассмотрение личностного потенциала возможно через призму понятий самодетерминация и саморегуляция. **Выводы.** Понятие личностного потенциала является перспективным в современной психологической науке и требует дальнейшего изучения, его исследование является востребованным направлением и в научно-практической деятельности.

Ключевые слова: личностный потенциал, адаптивность, самодетерминация, саморегуляция.

THE CONCEPT AND MAIN RESULTS OF THE STUDY OF PERSONAL POTENTIAL IN MODERN PSYCHOLOGY

Arina A. Simonova, Tatiana V. Valieva

Department of Clinical Psychology and Pedagogy

Ural state medical university