

1. Носкова М.В., Бескова А.С., Булыгина Д.В. От академической мотивации обучающихся – к качеству образования / Вестник Уральского государственного медицинского университета. – 2016. – № 4. – С. 80-83.

УДК 61:001.89

Кузенбай Э.Ж., Мурат А.С., Адырбек А.Б.
АНАЛИЗ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ
МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ НА ВЫЗОВАХ СКОРОЙ ПОМОЩИ

Кафедра скорой неотложной медицинской помощи
Казахский национальный медицинский университет имени С. Д.
Асфендиярова
Алматы, Республика Казахстан

Kuzenbay E.D., Murat A.S., Adyrbek A.B.
ANALYSIS OF THE ASSESSMENT OF COMMUNICATIVE SKILLS
OF MEDICAL WORKERS IN THE AMBULANCE

Department of emergency medicine
Asfendiyarov kazakh national medical university
Almaty, Republic of Kazakhstan

E-mail: esmira922@gmail.com

Аннотация. В статье ставится задача оценить коммуникативные навыки медицинских сотрудников бригады СМП. Особенности службы СМП усложняет медицинскому персоналу бригады придерживаться всех элементов коммуникации. По результатам исследования выявлена необходимость совершенствования коммуникативных навыков в экстренных случаях. Так как умение правильного их применения является одним из главных качеств медицинских работников.

Annotation. The article aims to assess the communicative skills of the medical staff of the Emergency Medical Assistance team. The features of the Emergency Medical Service make it difficult for medical teams to adhere to all elements of communication. The study revealed the need to improve communication skills in emergency cases. Since the ability to properly apply them is one of the main qualities of medical professionals.

Ключевые слова: коммуникация, навыки, медицина.

Key words: communication, skills, medicine.

Введение

В структуре причин неблагоприятных медицинских исходов - плохая коммуникация составляет 67% и стоит на первом месте (Joint. Comission, 1995-

2005). [1] Умение подойти к больному - ценнейшее дарование врача. Ведь врач- это коммуникатор ведущий беседу с пациентом. Доверие больного к врачу, вера в его опыт и душевные качества создают особую атмосферу во взаимоотношениях «врач-пациент», которая сама по себе оказывает лечебный эффект [2].

Цель исследования – оценить коммуникативные навыки медицинских сотрудников бригады скорой медицинской помощи на вызовах.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось на подстанции скорой неотложной медицинской помощи № 2 г.Алматы во время производственной практики с 02.11.18г. – 27.11.18г. Общее количество вызовов СМП - 45. Мы наблюдали за коммуникативными навыками медицинского персонала во время обслуживания вызова. Для оценки использовали специально разработанный чек-лист.

Результаты исследования и их обсуждение

На вызовах почти все медицинские сотрудники бригады поздоровались и познакомились с пациентами. Но 47,9% не представились. Соблюдали оптимальную дистанцию, располагались на доступном для пациента месте и заботились о комфорте больного (58,8%). Во время беседы 87.8% врачей установили равный зрительный контакт. Все задали достаточно открытые вопросы с целью сбора жалоб и анамнеза. 80% объяснили цель осмотра и возможные болевые ощущения. Задавали отвлекающие вопросы и в ходе планирования взяли во внимание точку зрения пациента всего 52,5 % работников. А 93,3% врачей объяснили пациенту состояние его здоровья на понятном и доступном языке, постарались не употреблять сложные медицинские термины. Внимательно не перебивая слушали пациента (60%). В ходе интервью 73,4% медицинского персонала делали достаточные паузы. Технику «поощрения» и «резюмирование» использовали - 51,1%. Для более точного понимания пациента 80 % врачей выдали звуки «угу», «да», подчеркивая, что он слушает. 54,8% медицинских работников выразили эмпатию и удостоверились, что пациент понял все указания врача. Результаты обследования сообщили все сотрудники. Установили обратную связь 44.4% и лишь 22,2% попросили повторить нескольких рекомендации. 57,7% разумно использовали соответствующий темп речи и только 33,3 % модулировали голос для выделения главных моментов. Все подвели итоги приема и попрощались с пациентом.

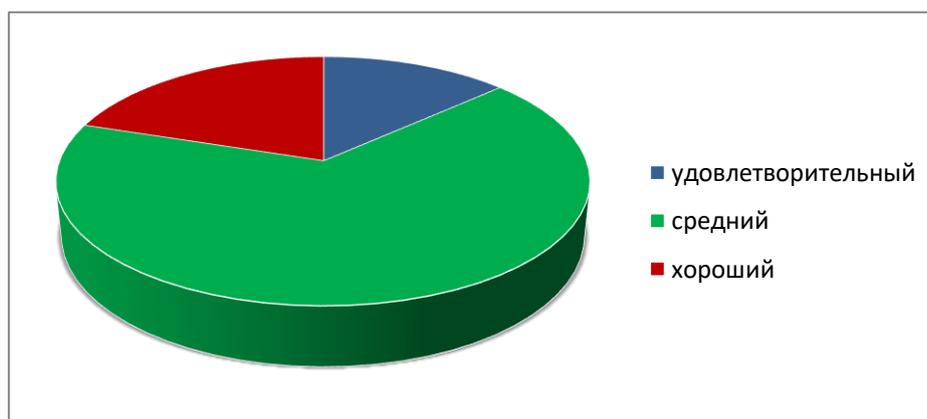


Рис.1. Результаты оценки коммуникативных навыков.

Выводы

1. Таким образом по результатам исследования выявили, что только 20% медицинских сотрудников бригады полностью придерживались правил коммуникативных навыков, выполнили частично -67,6%, удовлетворительно-12,3% (Рис.1).

2. Медицинские работники показали результаты по навыкам «Установление контакта» - 82,4%, «Управление интервью» - 79%, «Активное слушание» - 68,9%, «Управление речью» - 44,6%. Из результатов исследования мы заметили, что медицинским работникам не трудно установить контакт с больными, но необходимо совершенствовать навыки «управления интервью», «активного слушания» и «управления речью» (Табл. 1). Видимо это связано с особенностью службы СМП. Так как, многие пациенты во время вызова не вступают в контакт (оглушение, кома, судороги итд), пострадавшие могут находиться вне дома, ограниченное время обслуживания, что усложняет медицинскому персоналу бригады придерживаться всех элементов коммуникации. Но необходимость совершенствования коммуникативных навыков в экстренных случаях остается актуальной. Так как умение правильного их применения является одним из главных качеств медицинских работников.

Список литературы:

1. Международные стандарты аккредитации JCI для организаций медицинского транспорта, 2-е издание / англ. — Joint Commission International Accreditation Standards for Medical Transport Organizations, 2nd edition, Глава 9: Права пациента и семьи, 2015;
2. Rabol LI Descriptions of verbal communication errors between staff. An analysis of 84 root cause analysis-reports from Danish hospitals. / Rabol LI — BMJ Qual Saf. — 2011 Mar;20(3):268–274;
3. Сарсенова Л. Коммуникативные навыки врача с пациентами / Лаззат Сарсенова – 2018. URL: http://www.rcrz.kz/files/vebin/3_ (дата обращения: 01.12.2018)

УДК 159.91

Кулакова И.А., Сиденкова А.П.
ПРОТЕКТИВНЫЕ ФАКТОРЫ КОГНИТИВНОГО РЕЗЕРВА

Кафедра психиатрии, психотерапии и наркологии
Уральский государственный медицинский университет,
Екатеринбург, Российская Федерация

Kulakova I.A., Sidenkova A.P.