

РОЛЬ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА И ПРИМЕНЕНИЯ «ПОЗИТИВНЫХ КАРТИНОК» В УЛУЧШЕНИИ КОМПЛАЕНТНОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Агафонова М. К., Агафонов Г. М., Штернлихт К. В., Колтунцева И. В.

Научный руководитель: доцент, к.м.н. Сахно Л.В.

Кафедра поликлинической педиатрии им. акад. А.Ф. Тура

Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет

Контактная информация: Агафонова Мария Константиновна, студентка 5 курса, педиатрического факультета.

E-mail: mk.kudryavtseva@gmail.com

Ключевые слова: коммуникативные навыки, качество оказания медицинской помощи, техника позитивных картинок.

Актуальность: Знание и владение коммуникативными навыками врачом позволяют улучшить комплаентность пациентов, повышают качество оказания медицинской помощи [1], способствуют профилактике профессионального выгорания [2]. Используемая в мировой медицинской практике Калгари — Кембриджская система коммуникации за прошедшие десятилетия подтвердила свою эффективность [3].

Цель исследования: проведение параллельного анкетирования МП для самооценки навыков коммуникации и законных представителей пациентов на предмет удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи в детском приемном отделении (ПО) до и после применения метода «позитивных картинок».

Материалы и методы: Проведено анкетирование на базе ПО ФГБОУ ВО СПбГПМУ с целью выявления проблем коммуникации между МП и пациентами. Применен метод «позитивных картинок». В опросе приняли участие 13 человек МП и 44 родителя (Р). В ряде ответов использовалась балльная оценка признака (максимально 56). Результаты статистически обработаны с помощью программы Microsoft Excel.

Результаты: Свои навыки коммуникации МП оценил в 4,1 балла, но после приема пациентов свою удовлетворенность МП оценивает в среднем на 3,7 балла. 37,5% врачей всегда представляют пациента, 50% — редко. Среди среднего МП не представляются никогда 17%. По данным опроса Р средний МП представлялся в 41% случаев, доктор — в 67%.

При опросе МП выяснено, что 75% из них дают пациентам на рассказ 5 минут и более и 90% Р отметили, что врач не прерывал рассказ об их жалобах. 33% МП практически не имеют конфликтов с пациентами, 50% имеют конфликты достаточно редко и 17% часто отмечают такие ситуации. В ситуациях, когда пациент проявляет грубость 33% врачей пытаются понять причины грубости и сгладить конфликт, у 33% опрошенных прием перерастал в открытый конфликт, 34% прервали прием и делали перерыв либо передали пациента другому врачу. МП связывает низкую эффективность работы с профессиональным выгоранием (42%), с малым временем на прием одного пациента (42%), экстремизмом пациентов (33%), но считает, что коммуникативные навыки влияют на дисциплинированность пациента (60%).

Родители пациентов (32 человека) в 71% отметили хорошее отношение МП в ПО и комфортность пребывания на 3,81 балла (76%) до применения метода «позитивных картинок». Далее на стены ПП помещены 10 ярких иллюстраций. По результатам повторного анкетирования Р (12 чел) отметили положительное влияние картинок на настроение и общение с МП, комфортность пребывания в ПО повысилась до 4,676 (92%).

Выводы: Проблема профессионального выгорания у МП приемного покоя (42%), сниженной удовлетворенности после консультации (3,76) и факт экстремизма пациентов (в 33%) отрицательно сказываются на качестве медицинской помощи. Несмотря на самооценку применения навыков коммуникации МП в 4,16, необходимо их дальнейшее совершенствование. Примененный метод «позитивных фотографий» повышает удовлетворенность пациентов, способствует повышению их комплаентности.

Список литературы

1. Барсукова М. И., Дорогойкин Д. Л., Кочеткова Т. В. Проблема коммуникации по линии «врач — пациент» // Бюллетень медицинских Интернет-конференций. — 2016. Том 6. — N 1. — С. 206–207.
2. Колягин В.В. Коммуникация в медицине. Основы транзакционного анализа: пособие для врачей / В.В. Колягин. — Иркутск.: РИО ГБОУ ДПО ИГМАПО, 2012. — С. 5–8
3. Kurtz, S. (2002). Doctor-Patient Communication: Principles and Practices. Canadian Journal of Neurological Sciences / Journal Canadien Des Sciences Neurologiques, 29(S2), S23-S29.