

О ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ МЕДСЕСТЕР И ПАЦИЕНТОВ

Г. Петрова¹, Д. Сиджимова²

¹Факультет общественного здоровья Медицинского университета, Пловдив;

²Факультет общественного здоровья Медицинского университета, София, Болгария

E-mail: gkpg21@yahoo.com

Проанализировано мнение 62 экспертов в области сестринского дела о взаимоотношениях медсестер/акушерок и пациентов. Установлено, что большинство рядовых медсестер/акушерок активно общаются с пациентами и предоставляют последним информацию в рамках своей профессиональной компетенции.

Ключевые слова: общение, коммуникация, медсестра, сестринское дело, пациенты.

Взаимоотношения медсестер с пациентами в рабочее время носят профессиональный характер, при этом соблюдаются определенные правила, принципы и нормы. Умение общаться с пациентами и их близкими, коллегами, членами мультидисциплинарной команды – существенная часть работы [1]. Без этого усилия медицинских работников останутся безрезультатными, так как именно в процессе общения происходит обмен важной информацией, создаются отношения взаимопонимания и партнерства. Больной, со своей стороны, всегда старается найти контакт с профессионалами, от которых ожидает понимания, сопричастности и поддержки [1].

Целью исследования явилось определение мнения лиц, руководящих сестринскими коллек-

тивами, о профессиональном умении медсестер общаться с пациентами.

Материал и методы

Оценивалось мнение экспертов, для чего авторами была разработана анкетная карта. Анализировались 62 анкетных карты, отразившие позиции профессионалов, занимающих руководящие должности в сестринском деле. Исследование проводилось в 2008–2009 учебном году среди старших и главных медсестер, продолжающих образование на Факультете общественного здоровья Медицинского университета Пловдива для получения степени магистра по специальности «Управление сестринским делом».

Результаты и обсуждение

Все испытуемые – женского пола, по базовому образованию – медсестры или акушерки, работают в разных больницах на территории Пловдивского региона. 44,40±5,86% респондентов – сотрудники многопрофильных больниц, их средний трудовой стаж – 17,50±9,14% года; руководящие должности они занимают в течение 4,23±2,68% года. 66,67±6,16% анкетированных – старшие медсестры, 33,33±6,16% – главные.

Повседневная работа с пациентами сопряжена с необходимостью в сопричастности их переживаниям, с умением проявлять такт, что зависит от психологической культуры, а также от знания профессиональных навыков [1].

По мнению Е. Димитровой и соавт. (2009), общение между медсестрами и пациентами является частью лечебного процесса, а комплексный подход к лечению – это гарантия его успешного результата. Эффективность работы медсестер зависит от множества факторов. Общение с больными ни в коем случае не должно быть шаблонным; чем больше учитываются индивидуальные особенности пациентов, тем лучше будет организован восстановительный процесс [3].

По мнению руководителей сестринским делом, большинство проанкетированных рядовых медсе-



стер/акушерок неформально общаются с пациентами (см. рисунок).

Характер общения с пациентом определяется его целью, которой может быть:

- информирование пациента о необходимости специальной диеты или изменения в диете и др.;
- разъяснение сути заболевания и т.п.;
- поддержка пациента при наличии проблем, опасений, связанных с болезнью, и др. [5].

Результаты экспертного исследования показывают, что чаще всего проблемы в общении между медсестрой/акушеркой и пациентом связаны с предоставлением больным информации (33,30±5,87%) и ответов с выражением эмоциональной поддержки, сопричастности и эмпатии (33,30±5,87%).

Аналогичные выводы сделаны Е. Димитровой и соавт. [3] в их исследовании: 42,9% проанкетированных медсестер не использовали доступную пациенту лексику, а 26,8% не выслушивали его мнение [3].

Медсестра/акушерка обязаны соблюдать следующие принципы коммуникации [4]:

- сочувствие;
- уважение, проявление внимания, заботы;
- искренность.

По мнению некоторых специалистов [6], медсестер следует обучать и приемам невербальной коммуникации [6]. Л. Гатева (2001) полагает, что в процессе практической работы знания медсестры в области этики углубляются и расширяются [2].

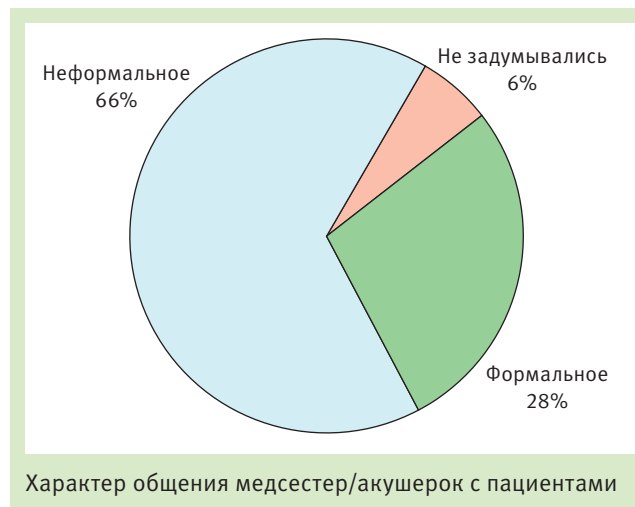
По данным нашего исследования, выполняя свои ежедневные обязанности, медсестра/акушерка демонстрируют умение учитывать достоинства пациента в 66,10±7,68% случаев, уважение к его личности – 61,10±7,86% случаев, толерантность в отношении его религиозных предпочтений – в 72,20±8,01% случаев.

Современные тенденции в области медицинской этики состоят в уважении к пациенту, к его праву быть информированным о состоянии своего здоровья [2].

Общение – сложный, динамичный процесс, социальное явление, отражающее сущность человеческой природы.

Проведенное нами исследование и анализ его результатов дают возможность сделать следующие выводы:

- в большинстве своем рядовые медсестры/акушерки неформально общаются с пациентами; процент тех, кто относится к больным формально, незначителен;
- проблемы при общении медсестер/акушерок с пациентами связаны с сообщением пациентам в рамках профессиональной компетенции медсестер информации и с проявлением эмоциональной поддержки, сопричастности, эмпатии.



Выполняя свои повседневные обязанности, медсестры/акушерки демонстрируют умение учитывать достоинство пациента, уважать его личность и прежде всего – проявлять толерантность в отношении его религиозных предпочтений.

Литература

1. Балканска П. За умението да общуваме с пациента // Сестринско дело. – 2009; 3: 26–30.
2. Гатева-Чакърва Л. Професионална етика за специалисти по здравни грижи. – София: Булгарика, 2001. – С. 179.
3. Димитрова Е., Цветанова Я., Тодорова Н. Пациентите за комуникативните умения на обгрижващите ги медицински сестри в болничната медицинска помощ // Сестринско дело. – 2009; 3: 15–18.
4. Кръстева Н. Сестрински грижи – теории и концепции. – Пловдив: Колеж по здравни грижи към Медицински университет, 2006. – С. 278.
5. Попова С., Кръстева Н., Юркова К. Комуникационни умения и автономни функции на сестринството. – Пловдив: Грифт, 2001. – С. 95.
6. Nishizawa Y., Saito M., Ogura N. et al. The non-verbal communication skills of nursing students: Analysis of interpersonal behavior using videotaped recordings in a 5-minute interaction with a simulated patient // Japan J. Nursing Science. – 2006; 3: 15–22.

NURSE-PATIENT INTERACTIONS

G. Petrova¹, D. Sidjimova²

¹Faculty of Public Health, Medical University, Plovdiv;

²Faculty of Public Health, Medical University, Sofia, Bulgaria

The opinion of 62 nursing experts as to the interactions of nurses/obstetricians with patients is analyzed. Most ordinary nurses/obstetricians have been found to communicate actively with patients and to give information to the latter within their professional capacity.

Key words: contact, communication, nurse, nursing, patients.