

Пациентоориентированный подход в работе медсестер. Инструкция, как организовать обучение

Предлагаем инструкцию, как выстроить обучение медсестер пациентоориентированному подходу. Это обязательное требование Минздрава и Росздравнадзора. В статье разъяснили, что делать на каждом этапе формирования системы обучения пациентоцентричности. Примеры стандартов по отдельным сестринским процедурам прилагаются.



Светлана Лушникова, директор КА «Бизнес-школа Менеджмента Качества», бизнес-консультант по разработке и внедрению систем менеджмента качества, внутреннего контроля качества медорганизации, аудитор систем менеджмента, разработчик корпоративных стандартов работы медицинских учреждений

Клиники должны использовать в работе пациентоориентированный подход согласно требованиям к внутреннему контролю качества и безопасности меддеятельности (приказ Минздрава от 31.07.2020 № 785н*). Как обеспечить такой подход в медорганизации – Росздравнадзор разъяснил во второй версии Практических рекомендаций по организации ВКК и БМД**. Чтобы выполнить требования, клиники должны систематически обучать приемам пациентоцентрированной медпомощи персонал, в том числе медсестер. Как организовать такое обучение – читайте далее в статье.

Стандартизируйте процессы обучения и контроля качества работы

Процессы обучения пациентоориентированному подходу и контроля качества работы сотрудников по установленным требованиям необходимо стандартизировать.

Какие стандарты разработать по пациентоориентированному подходу для медсестер

- 1 Организация процесса обучения медсестер пациентоориентированному подходу
- 2 Стандарты пациентоориентированного подхода в работе медсестры
- 3 Контроль качества выполнения медсестрой требований по пациентоориентированному подходу

За основу берут национальный стандарт***. Образец стандарта «Организация обучения персонала медицинской организации» для клиники смотрите в приложении 1. Воспользуйтесь им и адаптируйте под процессы и задачи сестринского персонала в своем медучреждении. Примерный перечень стандартов для медсестер смотрите выше. Используйте стандарты, чтобы проводить инструктажи для уже работающих медсестер, а также на собеседованиях при приеме на работу нового специалиста. Так можете сформировать идеологию пациентоцентричности в медучреждении.

Проанализируйте потребность персонала в обучении

Задача главной медсестры на первом этапе организации – выявить, чему именно необходимо обучать подчиненных. Для этого раздайте сотрудникам «Анкеты анализа потребности в обучении». Образец анкеты – в приложении 2.

Кроме того, иницируйте процедуру оценки профкомпетенций персонала подразделений. Проводят оценку руководители подразделений в соответствии с графиком оценки персонала, который принимают в стандарте по организации обучения.

* Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»

** «Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (станции)». Вторая версия» от ФГБУ «Центр мониторинга и клинико-экономической экспертизы» Росздравнадзора

*** ГОСТ Р ИСО 10015-2007 (ISO 10015) «Управление качеством. Руководящие указания по обучению»

Совет

На оперативных совещаниях регулярно обсуждайте опыт медорганизаций, которые уже используют пациентоориентированный подход. Так можно дополнительно корректировать и улучшать собственные процессы

Составьте программу обучающих мероприятий

Разработайте инструкции, то есть стандарты, как медсестрам правильно выполнять процедуры с учетом пациентоориентированного подхода. Для разработки таких инструкций приглашайте руководителей структурных подразделений и специалистов службы по управлению персоналом. В этих стандартах пропишите в том числе речевые модули общения медсестры с пациентом. Какие сестринские процессы можно стандартизировать – смотрите в памятке ниже. Примеры стандартов с речевыми модулями для встречи пациента и взаимодействия с ним во время процедуры – в приложениях 3 и 4.

Сформируйте постоянные программы, курсы и тренинги, чтобы обучать медсестер пациентоориентированному подходу. Список рекомендованных тем обучений смотрите в приложении 5. Разработайте методические материалы и составьте план-график, по которым будете проводить обучающие мероприятия. В течение года график можно корректировать в соответствии с целями и задачами клиники. Тренинги проводите регулярно – если организовать их разово, уже через месяц медсестры снова будут работать так, как им удобно.

Памятка. Стандарты пациентоориентированного подхода в работе медсестры

- 1 Стандарт подготовки к рабочей смене и внешнего вида медсестры
- 2 Стандарт встречи пациента, самопрезентации и взаимодействия с пациентом
- 3 Стандарт выяснения назначений врача
- 4 Стандарт информирования пациента о процедуре
- 5 Стандарт подготовки к проведению процедуры
- 6 Стандарт взаимодействия с пациентом при проведении процедуры