

КАК ЭФФЕКТИВНО ОБЩАТЬСЯ С ПАЦИЕНТАМИ – УЧАСТНИКАМИ СВО

С 2025 года ветераны СВО обслуживаются по программе ОМС в выбранной ими медицинской организации по месту своего фактического нахождения или регистрации. Специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь, а также реабилитация предоставляются им во внеочередном порядке. Санаторно-курортное лечение при наличии показаний и медико-психологическое консультирование участники СВО получают приоритетно в рамках программы государственных гарантий.

Сегодня сестринский персонал повсеместно и часто взаимодействует с новой категорией пациентов, желает лучше понимать её особенности и алгоритмы эффективного общения.

Участники СВО являются носителями травматического опыта, кризисного состояния. Внешние формы поведения: обиды, капризы, требования, отказы, грубость, безразличие, тревога, вспышки гнева, употребление ПАВ, склонность к риску и др. – свидетельствуют о страдании. Они затрудняют общение, требуют от медицинских сестёр эмоциональной устойчивости, выдержки, гибкости поведения, умения психологически разгрузиться и обезопасить себя.

В помощь медицинским организациям Минздрав России направил Письмо № 17-6/И/2-9788 от 19 мая 2025 г. с «Методическими рекомендациями по совершенствованию коммуникативной компетентности врачей и средних медицинских работников при общении и оказании медицинской помощи участникам специальной военной операции (СВО) и членам их семей».

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

В правилах речевого общения ориентируйтесь на Методические рекомендации № 12-22 ЦНИИ организации и информатизации здравоохранения Минздрава России от 30 ноября 2022 г.

В таблице приведены фразы-провокаторы и уточнены их замены с учетом работы сестринского персонала и специфики пациентов – участников СВО.

Не допускайте употребления фразы, которые:

- демонстрируют безучастность и безразличие (Это не наша вина, что.... Я-то здесь причём?);
- трактуются как попытка уйти от ответственности или прямо

Таблица

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
- Молодой человек - Мужчина	Обращение по имени и отчеству, на «Вы» или нейтральное (например, «Скажите, пожалуйста...»)
- Нет - Нельзя - Не получится - Невозможно - Но	- Я предлагаю... - Можно сделать таким образом... - Получится, если... - В нашем с Вами случае возможно... - В данной ситуации...
- Ваша проблема	- Этот вопрос - Наш вопрос - Наша с Вами ситуация
- Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, ручка, бинтик, укольчик	- Одну минуту, пожалуйста. Рука, бинт, укол
- Вы не поняли - Вы меня не слышите	- Наверно, я неточно выразилась - Я хочу сказать / - Я имею в виду...
- Простите за беспокойство	- Уточните, пожалуйста...
- Я не знаю - Наверное - Скорее всего - У меня нет такой информации	- Одну минуту, я уточню у лечащего врача - Я уточню этот вопрос и отвечу (когда?)
- Ничего не можем сделать для Вас - Не могу Вам ничего предложить - Ничем не могу Вам помочь - Ничего не могу обещать - Это от меня не зависит	- В этом случае Вы можете... - Я рекомендую Вам... - Я могу предложить...
- Вы должны... / - Вам придется	- Предлагаю нам с Вами сделать следующее
- Естественно - Конечно же - Само собой разумеется - И так понятно, что	- Вы сказали все верно - Вы правильно поняли
- Врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может с Вами поговорить	- Сейчас я могу для Вас сделать...
- А я-то здесь причём? - Не знаю, кто Вам такое сказал	- Мы разберемся в сложившейся ситуации - Приношу Вам свои извинения
- Я этого не делаю (не выполняю)	- Я делаю только... - Это может сделать другая медсестра. Я скажу о Вашей просьбе своему руководителю
- Этого не может быть / - Вы что-то путаете	- Давайте уточним
- Точное время сказать не могу	- Точное время сейчас назвать трудно - Точное время будет известно позже. Напомните, пожалуйста, я как узнаю, сообщу Вам
- Это Ваша вина / - Это не наша вина, что...	- Я могу предложить...
- Что Вас еще не устраивает?	- Как/ чем я могу Вам помочь?
- Зачем/ почему Вы это сделали?	- Я правильно Вас поняла, что...?
- Вообще-то	- Могу отметить, что...
- Вы меня, извините, но...	- Хочу обратить Ваше внимание на...
- Я Вам уже говорила	- Хочу обратить Ваше внимание на...

говорят о безответственности (Я этого не делаю. Не могу Вам ничего предложить);

- отражают безынициативность или нежелание помочь (Этого не может быть. Это от меня не зависит);
- являются оценочным суждением, прямым или завуалированным оскорблением (Вы что-то путаете. Вы меня, извините, но...);
- не несут конкретного смысла (Скорее всего. Простите за беспокойство).

Учитывайте эмоциональное и физическое состояние пациента, проявляйте уважение:

- стучитесь перед тем, как войти в палату (для медсестер, работающих в стационаре, и вне оказания экстренной помощи);
- обращайтесь по имени-отчеству и на «Вы»;
- сохраняйте мимику нейтральной, не улыбайтесь при тяжёлом состоянии пациента, в конфликтных ситуациях и при вашем дискомфорте;
- исключите в интонации иронию, сарказм, доминирование или заискивание;
- подстраивайтесь под психологическое состояние пациента (при апатии/ тревоге/ плаче — говорите и выполняйте манипуляции тише и медленнее, при агрессии/ истерике — мобилизуйтесь, при этом действуйте спокойно и уверенно).

Не смущайтесь, если допустили оплошность, сказали «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать. Допустимо пожать руку даже тому, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.

Если предлагаете помощь, подождите, пока ее примут. Затем спрашивайте, что и как делать. Отнеситесь с пониманием, если ваша помощь отвергнута.

Не подходите к пациенту сзади. Не выполняйте никаких манипуляций за его спиной. Высокая настороженность участника СВО может привести к резким

и импульсивным движениям, опасным для медицинской сестры и окружающих людей.

Следите за тем, чтобы тыл пациента был защищён. Сзади его не должны находиться другие люди и работающее оборудование. Полезно, если он будет повернут спиной к стене.

Выполняйте манипуляции и перемещения без резких звуков и движений. Это сохранит комфорт и безопасность пациента.

Если сомневаетесь, как правильно вести себя с пациентом, участником СВО, рассчитывайте на здравый смысл и способность к сочувствию. Открыто спросите: «Чем Вам помочь?», «Как я могу Вам помочь?»

СПЕЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ-УЧАСТНИКАМИ СВО

Общение с пациентом, имеющим выраженные внешние отличия

Признаки: раны, травмы, ожоги, утраты конечностей и органов.

Ознакомьтесь с диагнозом пациента заранее. Так вы подготовите свое восприятие, и стресс от увиденного будет ниже.

Не смотрите пристально на повреждение. Это может вызвать агрессию: «Чего? Противно!», «Что... некрасивый теперь!». Фокусируйте своё внимание на сохранённых областях лица и тела.

Помните, что при необычной внешности пациент ничем другим не отличается.

Сконцентрируйтесь на том, что говорит пациент, и больше спрашивайте, как сделать удобно, чем помочь.

Общение с пациентом, имеющим ограничения в передвижении

Признаки: отсутствие нижней конечности, хромота, волочение ноги, опора на трость, ходунки,

передвижение на костылях или в коляске.

Соблюдайте неприкосновенность личного пространства человека — инвалидной коляски, ходунков. Не облакачивайтесь, не толкайте, не вешайте свои вещи без разрешения.

Не кладите пациенту в инвалидной коляске руку на спину или на плечо.

Располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором пациенту нужно запрокидывать голову.

Помните, что у людей с трудностями в передвижении обычно нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Не думайте, что использование инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного передвижения также людей, которые не утратили способности передвигаться с помощью костылей, ходунков, трости. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Общение с пациентом, получившим психологическую травму

Признаки:

- ✓ навязчивые мысли, воспоминания, кошмары о травматическом событии;
- ✓ избегание мест, людей, ситуаций, напоминающих о травме;
- ✓ отрицательные изменения в настроении и мышлении — депрессия, тревога, чувство вины, беспричинное раздражение, потеря интереса к жизни;
- ✓ гиперактивность — повышенная бдительность, трудности с концентрацией внимания, проблемы со сном, склонность к вспышкам гнева;
- ✓ рискованное поведение — импульсивные поступки, злоупотребление алкоголем или наркотиками, опасные ситуации;
- ✓ головные и мышечные боли, усталость;