

ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ ПРОИСШЕСТВИЯ: УЧИМСЯ НА ЧУЖИХ ОШИБКАХ

Ошибки коммуникации с больными, которые приводят к конфликтам, жалобам, недопониманию

«Когда говоришь с больным о его болезни, думай: что говоришь? кому говоришь? зачем говоришь? как поймут тебя сам больной, его родственники, случайно присутствующие при разговоре люди?»

Академик Б.С. Преображенский

Многие жалобы пациентов вызваны коммуникативными ошибками медицинского персонала. Одна из крупных европейских больниц провела масштабный опрос пациентов, проанализировала и опубликовала результаты своего анализа. Мы хотим познакомить читателя с этой публикацией.

Жалобы на плохое отношение

Невнимание как признак отсутствия уважения

Каждый человек хочет, чтобы его принимали таким, какой он есть, не проявляли неуважения. Потребность в уважении – одна из базовых потребностей по Маслоу. Особенно в нем нуждаются люди, находящиеся в уязвимом положении, – больные, изуродованные, с ограниченными возможностями, старики, а также социально неуспешные – бездомные, малоимущие, безработные.

Они остро ощущают даже самые малые проявления неуважения. Пациенты видят неуважение в том, что медицинские работники не замечают их присутствия, игнорируют их просьбы или вопросы:

«Я стояла перед ней, а она продолжала переключать бумажки на столе... Будто я пустое место».

Больные чутко чувствуют невнимание со стороны медицинских работников:

«Она даже не остановилась, когда я обратился к ней...»

«Медсестра все время куда-то отвлекалась. То по телефону говорила, то с санитаркой... Я тут как лишняя...»

«Он посматривал на часы и в окно... Явно куда-то спешил – по- моему, он меня не слушал... Что он мне мог сказать, если не выслушал меня?»

Пациентов задевает, что медицинские работники не представляются им, не знают их имен. Иногда в присутствии пациентов о них говорят в третьем лице, допускают грубые выражения и т.п.

«Она назвала меня бабкой!..» – в данном случае больная услышала, как медицинская сестра сказала о ней, что «в палату поступила очередная бабка».

Больных обижает, когда медицинские работники осуждают их слова и действия. «Она кричала на меня, что я занимаюсь ерундой... А я не знала, что делать, и соседка посоветовала приложить на ожог марлю, смоченную мочой внука...» Медицинская сестра не должна делать замечания, выговаривать, наставлять.

Отсутствие сочувствия

Многие больные жалуются на отсутствие сочувствия со стороны медицинских работников.

«Он просто бездушный, бесчувственный... Я кричу от боли, а он шутит...»
«Никогда не осуждайте никого и не говорите, (что) этот человек, кажется, может ухаживать за парализованным пациентом... Учите врачей быть сострадательными, тактичными. Она не посмотрела историю болезни моей матери и стала ругать ее за то, что она плохо ухаживает за парализованным отцом...»

Жалобы на содержание сказанного

Медицинские сестры должны уделять особое внимание тому, что говорят пациентам. Проблемы и жалобы чаще всего возникают, когда сестра дает больному недостаточную или некачественную информацию или использует неудачные слова и выражения, ранящие больного.

Недостаточная (по объему) информация

Больные часто жалуются, что врач или медицинская сестра не сказали что-то, не объяснили. Как и куда пройти, где взять лекарство, куда поставить баночку с мочой, что означает этот диагноз, почему нужно идти в кабинет № 5 и т.д. Попав в незнакомую ситуацию, в незнакомое место, многие пациенты теряются, не понимают, что происходит, не знают, что делать и т.п. Многие медицинские сестры работают молча и не предваряют свои действия с больным объяснением, что они будут делать и какого содействия ждут от него.

«Ну, что вы стоите, почему не легли?» – раздраженно говорит медицинская сестра пожилому мужчине, который, войдя в кабинет ЭКГ, встал у дверей, не зная, что делать дальше.

Низкое качество предоставляемой информации

Медицинские работники в разговоре с пациентом часто используют термины, сложные языковые конструкции, в результате больной не понимает сказанное или понимает неправильно.

«У вас нарушена вегетатика», – объяснила врач молодой пациентке, стра-