

Стандарты сестринского сопровождения пациента: хранение личных вещей и идентификация по требованиям Росздравнадзора по пациентоцентричности

Предлагаем инструкцию, как организовать пациентоцентричное сестринское сопровождение пациента в стационаре. Опытom поделился красноярский центр компетенций с сертификатом Росздравнадзора*. Можете разработать стандарты и речевые модули, чтобы сократить количество жалоб и соблюсти последние требования Росздравнадзора по пациентоцентричности.

** Статья подготовлена по материалам доклада заместителя главного врача по работе с сестринским персоналом КГБУЗ ККБ Светланы Нефедовой на VIII Всероссийской научно-практической конференции «Практика разработки и внедрения системы менеджмента качества в медицинских организациях», 19 сентября 2024 года, г. Красноярск*

Чтобы выстроить пациентоцентричную работу с пациентом, важно увидеть пребывание в медорганизации его глазами, ориентироваться на его чувства и потребности. После нужно разработать инструменты, речевые модули и стандарты, с которыми медперсонал сможет снять тревоги и страхи пациента и сделать его пребывание в медорганизации комфортным.

Как это сделать, покажем на примере взаимодействия с пациентом в трех ситуациях: поступлении пациента в стационар, пребывании в отделении реанимации и в клиническом отделении.

Поступление в стационар

Главные тревоги пациента на этом этапе связаны с организацией госпитализации: страх опоздать или заблудиться, забыть документы или необходимые вещи.

Памятка для пациента по поступлению в стационар. Чтобы избежать тревоги по поводу организации, разработали для пациентов памятку. В ней привели полный список документов и вещей, которые нужно взять с собой, указали время приема в стационар, объяснили, как организовать безопасное хранение личных вещей, денег и верхней одежды в клинике. Кроме того, порядок госпитализации разъясняют по телефону операторы кол-центра.

Стоматологические протезы складываем в одноразовые пакеты с маркировкой «Зубы» и Ф. И. О. пациента

Браслеты для идентификации. Чтобы избежать ошибочных назначений, внедрили идентификацию личности на каждом этапе оказания помощи. Используем браслеты с Ф. И. О. и полной датой рождения пациента. Кроме того, медперсонал уточняет эти сведения перед выполнением процедуры. Браслеты выдаем в регистратуре, как только пациент попал в клинику. Сразу отвечаем на возможные вопросы пациента: мочить браслет можно, если повредили его или он вызвал аллергию – нужно обратиться к медсестре.

Хранение протезов, слуховых аппаратов и личных вещей. Чтобы избежать потери вещей, предлагаем три варианта их размещения. Стоматологические протезы и слуховые аппараты, которые нужно снять перед операцией, складываем в одноразовые пакеты с маркировкой

Кстати

Чтобы избежать претензий пациентов за утерю или порчу личных вещей, в том числе документов, денег и украшений, разработали стандарт по приему, учету, хранению и выдаче этих предметов. В него включили алгоритм, по которому санитарка или кастелянша сможет со-

ставить полную опись вещей, упаковать их в чехлы и оформить все необходимые документы.

Какие документы и в скольких экземплярах оформить, подробно прописали в памятке по приему и хранению вещей на каждом этапе.