

Новая профессия врача — НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



Проект «Идеальный доктор», реализуемый в Дорожной клинической больнице № 2 (ДКЛ № 2) Юго-Западной железной дороги (подробнее об этом читайте в «Медичній газеті «Здоров'я України» №№ 19 и 21/2009 г. и № 1/2011), сегодня выходит на новый уровень – инициированы масштабные тренинги для младшего медицинского персонала, при этом в роли тренеров-консультантов выступают врачи лечебного учреждения.

Проект «Идеальный доктор» изначально был нацелен на улучшение общения с пациентами, на помощь медицинскому персоналу в поиске выхода из сложных психологических ситуаций. «Не секрет, что сегодня один из самых проблемных вопросов – работа младшего медицинского персонала, – считает **главный врач ДКЛ № 2 Александр Каневский**. – Начиная с регистратуры пациента больше всего времени проводит именно с медицинской сестрой, и будет ли он удовлетворен лечением, во многом зависит от работы младшего медицинского персонала».

Тренинг для тренера

Осознать проблему – значит, наполовину решить ее. Перед руководством медицинского учреждения возник закономерный вопрос: кто будет проводить обучение младшего медицинского персонала? Ведь для этого нужен профессиональный тренер-консультант, причем не один, а как минимум несколько, чтобы охватить весь сестринский персонал.

«Естественно, государственное лечебное учреждение не может позволить себе проводить масштабные тренинги с привлечением бизнес-тренеров. Мы выбрали иной путь – для проведения учебных модулей привлекли непосредственно врачей нашей больницы, одновременно являющихся активистами проекта «Идеальный доктор», – заявляет Александр Каневский.

Следует отметить, что ранее в рамках проекта «Идеальный доктор» 12 врачей актива (так называют себя участники) уже проходили подобный путь, участвуя в тренингах, проводимых опытным тренером-консультантом Владимиром Чесноковым. Было принято решение, что именно он и подготовит врачей актива к выполнению важной тренерской миссии. Еще в конце прошлого года для врачей был проведен однодневный интенсивный тренинг. «Я увидел, что врачи верят в то, чем они собираются заниматься, а это уже половина дела. Даже те, кто в начале тренинга достаточно скептически относился к самой идее, в конце занятия изменили свое мнение», – отмечает Владимир Чесноков.

Необычный опыт

В начале года был создан план будущих занятий с младшим медицинским персоналом, включавший три модуля. Наибольшие трудности были связаны

с отсутствием «окон» в напряженных графиках работы «врачей-тренеров», с одной стороны, и сестринского персонала – с другой.

Какие вопросы рассматривались во время этих модулей?

- **Модуль 1:** SWOT – анализ деятельности лечебного заведения (мониторинг проблем); повышение личностной заинтересованности.

- **Модуль 2:** коммуникативность; взаимоотношения с внутренним и внешним окружением.

- **Модуль 3:** навыки работы в команде, формирование корпоративной этики.



Медицинский персонал адекватно воспринял инновации и заинтересован в получении новых знаний. Медсестры осознали, что тренинг в первую очередь направлен на решение их проблем, а не административных вопросов. Кроме того, так как занятия проводил врач больницы, не ощущалось психологического дискомфорта, и информация воспринималась достаточно легко.

«Конечно, в начале тренинга я чувствовал себя не совсем уверенно. Я ожидал неприятия, провокационных вопросов со стороны медперсонала, – делится впечатлениями от своего дебюта в роли тренера **глава инициативной группы проекта «Идеальный доктор», заведующий рентгенологическим отделением ДКЛ № 2 Игорь Белоус**. – Между тем мои опасения оказались напрасными – все



прошло достаточно благополучно, скептическое отношение медсестер сменялось пониманием».

Интересно, что тренинги, которые проводят врачи, полезны не только для младшего медперсонала, но и для самих докторов. Ведь, кроме всего прочего, врачи получают опыт публичных выступлений, навыки убеждения аудитории, что, конечно же, пригодится им во время участия в различных научных семинарах и конференциях, во время выступлений перед студентами.

Дальнейшие планы

Успешный опыт тренингов для медперсонала вдохновил руководство на проведение подобных образовательных мероприятий для санитарок. «Сегодня среди медсестер мы уже можем определить тех, кто мог бы проводить тренинги для своих коллег», – отмечает Александр Каневский.

Тем не менее, проведения масштабных тренингов для врачей в ДКЛ № 2 пока не планируют. «В ходе реализации проекта «Идеальный доктор» и других внутрибольничных мероприятий мы отметили, что микроклимат в больнице существенно улучшился. Сегодня почти не наблюдаются случаи некорректного общения врачей с пациентами, уменьшились непонимание и ссоры внутри коллектива. А ведь врачи всего лишь вспомнили то, что им в свое время преподавали в вузах, – основы деонтологии. Таким образом, сегодня отсутствует острая необходимость в проведении модулей для врачей», – считает Александр Каневский.



Главный врач ДКЛ № 2 Александр Каневский:

– Мы провели только первый модуль тренингов из трех запланированных. Сразу хочу отметить, что реакция медперсонала была неоднозначной. Большинство медсестер с большой ответственностью отнеслись к процессу обучения, ведь у них появилась возможность получить новые навыки общения с пациентами и собственными коллегами. Однако некоторые медицинские сестры достаточно скептически восприняли наши инициативы, считая это лишь тратой времени. «Ведь мы свою работу выполняем, а за улыбки нам не доплачивают», – приблизительно так можно охарактеризовать их отношение. Но мы не собираемся на этом останавливаться, будем вносить коррективы в учебные модули, чтобы сделать их интерактивными: как можно меньше теории и больше практических советов.



Старшая медсестра отделения анестезиологии и интенсивной терапии ДКЛ № 2 Мария Сосницкая:

– Проведение подобных тренингов позволило нам не только получить новые навыки, но и психологически сблизиться друг с другом. В ходе тренинга каждый проводил собственную презентацию, высказывал свое мнение на профессиональные темы, что в целом позволило сплотить коллектив. К сожалению, в учебных заведениях многим не преподавали психологических дисциплин, но в работе медсестры они просто необходимы. Ведь во время работы

с пациентами иногда бывают очень сложные ситуации. На мой взгляд, необходимо меньше теории, а больше практических советов, проработки конкретных ситуаций.

Подготовил **Андрей Гаврилов**