

А. М. Яворський

ДВНЗ “Івано-Франківський національний медичний університет”

ДОСВІД ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТРЕНІНГІВ З ОВОЛОДІННЯ ПРАКТИЧНИМИ НАВИЧКАМИ КОМУНІКАЦІЙ ІЗ ПАЦІЄНТАМИ НА БАЗІ ОКРЕМИХ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

A. M. Yavorsky

Ivano-Frankivsk National Medical University

EXPERIENCE ON THE IMPLEMENTATION OF TRAININGS OF COMMUNICATIONS WITH PATIENTS IN SOME HEALTH CARE INSTITUTIONS IN IVANO-FRANKIVSK REGION

Мета роботи – проаналізувати досвід запровадження тренінгів з оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами в окремих закладах охорони здоров'я Івано-Франківської області.

Основна частина. На базі стаціонарних закладів охорони Івано-Франківської області провели медико-соціальне дослідження рівня і причин незадоволеності пацієнтів отриманим медичним обслуговуванням. Опитано 553 пацієнтів. Встановлено, що серед понад 50 вивчених різноманітних чинників найбільший вплив на задоволеність пацієнтів медичним обслуговуванням мали інформаційно-деонтологічні чинники, спровоковані неналежним ставленням з боку медичного персоналу, усуненням пацієнтів від процесу прийняття рішення щодо призначених їм методів медичних втручань, недостатнім обговоренням з хворими можливих наслідків захворювання, неналежним інформуванням пацієнтів про їх права і обов'язки тощо. Розроблено і впроваджено на базі двох центральних районних, однієї центральної міської та обласної клінічної лікарень Івано-Франківської області короткотривалі навчальні тренінги для лікарів з оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами. До їх проведення залучались юрисконсульти лікарень, психологи та спеціально підготовані тренери з числа заступників керівників закладів охорони здоров'я. Результати повторного опитування 445 пацієнтів у цих закладах охорони здоров'я довели ефективність такої форми навчання і доцільність охоплення нею усіх медичних працівників.

Висновок. Оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами – важлива і необхідна складова програм інформаційної освіти у рамках безперервного професійного розвитку усіх фахівців у сфері охорони здоров'я.

Ключові слова: безперервний професійний розвиток; медичний персонал; комунікації.

The aim of the work – to analyze the experience of introducing trainings on receiving practical skills of communication with patients in certain health care institutions of Ivano-Frankivsk region.

The main body. On the basis of the in-patient health care facilities of Ivano-Frankivsk oblast there was conducted a medical and social study of the level and causes of patients' dissatisfaction with the received medical care. 553 patients were interviewed. It has been established that among more than 50 different factors the information and deontology had the greatest impact on the patients' dissatisfaction with medical care. These factors, provoked by the inappropriate attitude of the medical staff, the removal of patients from the decision-making process regarding the methods of medical intervention prescribed to them, inadequate discussion with patients of the possible consequences of the illness, inadequate information to patients about their rights and responsibilities, etc. Short-term trainings for doctors on mastering practical skills of communication with patients have been developed and implemented on the basis of two central district, one central city and regional clinical hospitals of Ivano-Frankivsk region. The lawyers of hospitals, psychologists and specially trained trainers from among the deputies of the heads of health care facilities were involved. The results of the re-survey of 445 patients in these health care facilities have shown the effectiveness of this form of education and the feasibility of reaching all healthcare providers.

Conclusion. Mastering the practical skills of communication with patients is an important and necessary component of informational education programs in the framework of continuous professional development of all medical workers.

Key words: continuous professional development; medical workers; communications.

Вступ. У більшості країн світу на державно-му рівні визнано, що професія лікаря належить

до регульованих, а отже, вимагає обов'язкового безперервного навчання у напрямі професійного розвитку, навіть після закінчення вищої медичної

освіти, упродовж всього періоду професійної діяльності [1, 2].

Таке розуміння на сьогодні є й в Україні. Зокрема, Постановою Кабінету Міністрів України від 28 березня 2018 р. № 302 затверджено Положення про систему безперервного професійного розвитку фахівців у сфері охорони здоров'я. Згідно із ним, кожен медичний працівник зобов'язаний брати участь у процесі формальної, неформальної та інформальної (самоосвіти) освіти. Зокрема, основними формами інформальної освіти – самоорганізованого здобуття фахівцями у сфері охорони здоров'я професійних компетентностей під час повсякденної діяльності визначено: участь у фахових нарадах, семінарах, науково-практичних конференціях, симпозіумах, тренінгах тощо. Тобто кожен медичний працівник самостійно вирішує, які форми інформальної освіти і якого змісту йому необхідні для його професійного розвитку та діяльності.

В умовах побудови пацієнт-орієнтованих систем охорони здоров'я вимогою часу стало формування партнерських стосунків між пацієнтом і медичним персоналом і навчання медичного персоналу навичок комунікації з пацієнтами [3, 4].

Мета роботи – проаналізувати досвід запровадження тренінгів з оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами в окремих закладах охорони здоров'я Івано-Франківської області.

Основна частина. На базі стаціонарних закладів охорони Івано-Франківської області провели медико-соціальне дослідження рівня і причин незадоволеності пацієнтів отриманим медичним обслуговуванням [5]. За оригінальною програмою спеціально підготовані інтерв'юери опитали 530 хворих у момент виписки із лікарні. Шляхом обчислення показника відношення шансів виділили понад 50 різноманітних чинників, які достовірно збільшують невдоволення хворих. З допомогою кластерного аналізу згрупували їх у чотири групи: інформаційно-деонтологічні, медико-організаційні, доступності медичної допомоги та соціально-психологічної адаптації. Довели, що рівень задоволеності медичною допомогою найвагомніше залежить від інформаційно-деонтологічних чинників, викликаних неналежним ставленням з боку медичного персоналу, усуненням пацієнтів від процесу прийняття рішення щодо призначених їм методів медичних втручань, недостатнім обговоренням із хворими можливих наслідків захворювання, неналежним інформуванням пацієнтів про їх права та обов'язки тощо [5].

Враховуючи, що усунення цих чинників не вимагає значних фінансових затрат і може бути реалізоване на рівні закладу охорони здоров'я, ми розробили навчальну програму тренінгу “Ефективне спілкування з пацієнтом”. При її розробці враховували подібні навчальні методики інших науковців з доведеною ефективністю [6, 7].

Перевагами таких тренінгів є гнучкість їх змісту (залежно від пріоритетності проблем на даний момент часу для конкретного закладу охорони здоров'я їхні модулі можна змінювати, поповнювати необхідними темами), недовготривалість і можливість проведення без значного відриву від роботи. До проведення тренінгів можна залучати відповідних професіоналів з медичних університетів (спеціалістів з медичного правознавства, науковців), а також психологів закладів охорони здоров'я (де вони введені в штат) чи навчених тренерів з числа лікарів установи.

Розроблена нами навчальна програма тренінгу “Ефективне спілкування з пацієнтом” орієнтована на навчання лікарів, молодшого медичного персоналу з медичною освітою та керівників медичних закладів і включає три навчальні модулі.

Перший модуль програми – “Правові основи спілкування медичного персоналу з пацієнтами”, передбачає розгляд питань нормативного регулювання діяльності медичних працівників, їх прав та обов'язків, а також прав й обов'язків пацієнтів, законодавчого регулювання всіх аспектів медичної інформації.

Другий модуль програми – “Комунікації з пацієнтами”, покликаний власне сформувати навички вербального і невербального спілкування з пацієнтом та між медичними працівниками.

Завданням третього модуля стало навчання медичних працівників стратегій управління конфліктними ситуаціями, навичок виявлення з числа пацієнтів та їх родичів осіб із ознаками соціально-психологічної дезадаптації та навчання медперсоналу особливостей спілкування з ними.

Навчальну програму було апробовано на базі двох центральних районних (Галицька і Рожнятівська), центральної міської (м. Яремче) лікарні та Івано-Франківської обласної клінічної лікарні, де було організовано відповідні тренінги для лікарів. До їх проведення залучались юрисконсульти лікарень, психологи та спеціально підготовані тренери з числа заступників керівників закладів охорони здоров'я.

Для забезпечення зворотного зв'язку та оцінки ефективності впроваджуваних змін через місяць

після завершення тренінгів проведено повторне опитування пацієнтів у модельних закладах охорони здоров'я. Анкети роздавали пацієнтам при поступленні у стаціонар (зверненні за допомогою) з роз'ясненням щодо часу їх заповнення (при завершенні лікування), місця для викидання опитувальників у спеціально обладнані для цього скриньки (на виході із закладу, в "куточках споживача" тощо) і гарантій їх анонімності. Крім питань щодо різних аспектів спілкування із медичним персоналом, на звороті анкет містилась інформація щодо прав та обов'язків пацієнтів.

Результати аналізу отриманих 445 анкет довели достатньо високу ефективність такої форми навчання. Задоволеність пацієнтів медичним обслуговуванням зросла на 8,2 % ($p < 0,01$), головним чином за рахунок значного поліпшення задоволеності результатами лікування (на 58,2 %), ставленням з боку лікарів (на 33,4 %), середнього (на 50,5 %) та молодшого (на 55,3 %) медичного персоналу. Поліпшилась поінформованість пацієнтів щодо їх прав та обов'язків (на 12,7 %). Водночас не вдалося суттєво вплинути на рівень залучення пацієнтів до обговорення з лікарем можливих наслідків захворювання (тільки на 6,1 %, $p < 0,05$), методів діагностики (на 3,0 %, $p > 0,05$), лікування (на 9,9 %, $p < 0,001$) та рекомендацій після виписки (3,9 %, $p > 0,05$), що буде враховано при формуванні

програм подальших аналогічних тренінгів, якими очевидно треба буде охопити і молодших спеціалістів з медичною освітою та без неї.

Слід зазначити, що всі 100 % учасників навчання після його завершення висловились, що оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами є вимогою часу і необхідною складовою їх безперервного професійного розвитку.

Висновки. 1. За результатами медико-соціального дослідження у стаціонарах Івано-Франківської області, встановлено, що найбільший вплив на задоволеність пацієнтів медичним обслуговуванням мають інформаційно-деонтологічні чинники.

2. Розроблено і впроваджено на базі двох центральних районних, однієї центральної міської та обласної клінічної лікарень короткотривалі навчальні тренінги для лікарів з оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами. Результати повторного опитування пацієнтів у цих закладах охорони здоров'я довели ефективність такої форми навчання і доцільність охоплення нею усіх медичних працівників.

3. Оволодіння практичними навичками комунікацій із пацієнтами – важлива і необхідна складова програм інформальної освіти у рамках безперервного професійного розвитку фахівців у сфері охорони здоров'я.

Список літератури

1. Вороненко Ю. В. Безперервний професійний розвиток лікарів і провізорів – нові принципи побудови системи / Ю. В. Вороненко, О. П. Мінцер // Медична освіта. – 2011. – № 2. – С. 41–44.
2. Симчич Х. С. Безперервний професійний розвиток лікаря як ключовий напрям післядипломної освіти / Х. С. Симчич, С. В. Федоров // Медична освіта. – 2017. – № 2. – С. 68–71.
3. Sandra Tanenbaum J. What is patient-centered care? A typology of models and missions [Electronic resource] / Sandra J. Tanenbaum // Health Care Analysis. – 2015. – Vol. 23, Issue 3. – P. 272–287. – Access mode : <http://link.springer.com/article/10.1007/s10728-013-0257-0>.
4. How to improve patient satisfaction when patients are already satisfied: a continuous process-improvement

approach / D. Friesner, D. Neufelder, J. Raisor, C. S. Vozman // Hospital Topics. – 2009. – Vol. 87 (1). – P. 24–40.

5. Децик О. З. Шляхи поліпшення задоволеності пацієнтів в системі управління якістю стаціонарної допомоги / О. З. Децик, А. М. Яворський, М. І. Яворський // Сучасні медичні технології. – 2013. – № 2 (18). – С. 45–48.

6. Нові технології навчання менеджменту в медицині: навч. посіб. / за заг. ред. Ю. В. Вороненка, Н. Г. Гойди, О. П. Мінцера, М. Мітчела. – К. : Книга плюс, 2009. – 416 с.

7. Мусинова Н. Тренінг "Особый пациент" 2 ступень [Электронный ресурс] / Н. Мусинова // Деловой партнер. – 2012. – Режим доступа : <http://www.dpspb.ru/treningi/trening-osobyu-patient-2-stupen>.

References

1. Voronenko, Yu.V., & Mintser, O.P. (2011). Bezperervnyi profesiynyi rozvytok likariv i provizoriv – novi pryntsyipy pobudovy systemy [Continuous professional development of doctors and pharmacists – new system strategy]. *Medychna osvita – Medical Education*, 2, 41-44 [in Ukrainian].

2. Symchych, Kh.S., & Fedorov, S.V. (2017). Bezperervnyi profesiynyi rozvytok likaria yak kliuchovyi napriam pislidyplomnoi osvity [Continuous professional development of a doctor as a key area of postgraduate education]. *Medychna osvita – Medical Education*, 2, 68-71 [in Ukrainian].

3. Tanenbaum, S.J. (2015). What is patient-centered care? A typology of models and missions. *Health Care Analysis*, 23 (3), 272-287. – Retrieved from: <http://link.springer.com/article/10.1007/s10728-013-0257-0>.

4. Friesner, D., Neufelder, D., Raiser, J., & Bozman, C.S. (2009). How to improve patient satisfaction when patients are already satisfied: a continuous process-improvement approach. *Hospital Topics*, 87 (1), 24-40.

5. Detsyk, O.Z., Yavorskyi, A.M., & Yavorskyi, M.M. (2013). Shliakhy polipshennia zadovolenosti patsientiv v systemi upravlinnia yakistiu statsionarnoi dopomohy [Ways

to improve patient satisfaction in the quality management system of inpatient care] *Suchasni medychni tekhnologii – Modern Medical Technology*, 2 (18), 45-48 [in Ukrainian].

6. Voronenko, Yu.V., Hoyda, N.H., Mintser, O.P., & Mitchel, M. (2009). *Novi tekhnologii navchannia menedzhmentu v medytsyni [New technologies of management training in medicine]*. Kyiv: Knyha plius [in Ukrainian].

7. Musinova, N. (2012). Trening “Osobyu patsiyent” 2 stupen [Training “Special patient” 2nd step]. *Delovoy partner – Business Partner*. – Retrieved from: <http://www.dpspb.ru/treningi/trening-osobyu-pacient-2-stupen> [in Russian].

Отримано 03.05.18

Електронна адреса для листування: Burg555@ukr.net