



# Спілкування медсестер з пацієнтами

**Ольга БОЙКО**  
Сестра медична старша

# Професія медичної сестри передбачає постійне спілкування з пацієнтами



## Вона повинна:

- підтримувати хворого психологічно
- налаштовувати на позитивний результат лікування
- вислухати та дати пораду





Специфіка спілкування медсестри з пацієнтом залежить насамперед від емоційного стану хворого:

активний



ПОЗИТИВНО  
налаштований  
чи пригнічений



з явними  
ознаками  
депресії

## Розрізняють:

- спілкування – співпереживання
- спілкування – підтримку
- спілкування – допомогу



# Співпереживання як основа спілкування

**Емпатія** - усвідомлене співпереживання поточного емоційного стану іншої людини, здатність розуміти, що відчуває хворий



# Особливості спілкування – підтримки

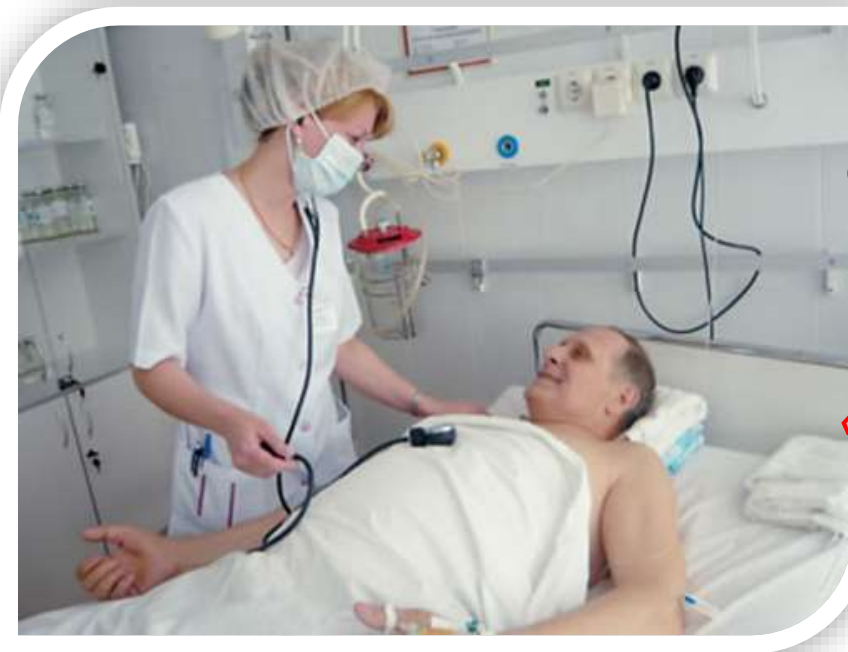
*Багато людей вважають, що співчуття, зокрема з боку медичних працівників, принижує їх*

## Тому медична сестра повинна:

- частіше використовувати слова підтримки
- помічати найменші спроби йти на контакт
- заохочувати його інтерес до життя за межами закладу охорони здоров'я тощо.

*«Я тут,  
я слухаю»*

*«Я з вами»*



*«Як ви з цим  
справляєтеся?»*

*«Як почуваетесь?»*

# Спілкування медсестри з пацієнтами під час виконання медичних маніпуляцій:

- потрібно попереджати про можливі дискомфорт або больові відчуття
- не забувати хвалити пацієнта та дякувати за допомогу
- зосереджувати увагу на позитивній динаміці стану при спільних зусиллях
- бути обережними із будь-якими обіцянками або запевненнями.

**Отже, під час виконання процедур пацієнт повинен відчувати:**

**По-перше,** що він також бере участь у виконанні маніпуляцій, його думку враховують

**По-друге,** що медична сестра зацікавлена в його одужанні, а не механічно виконує посадові обов'язки.





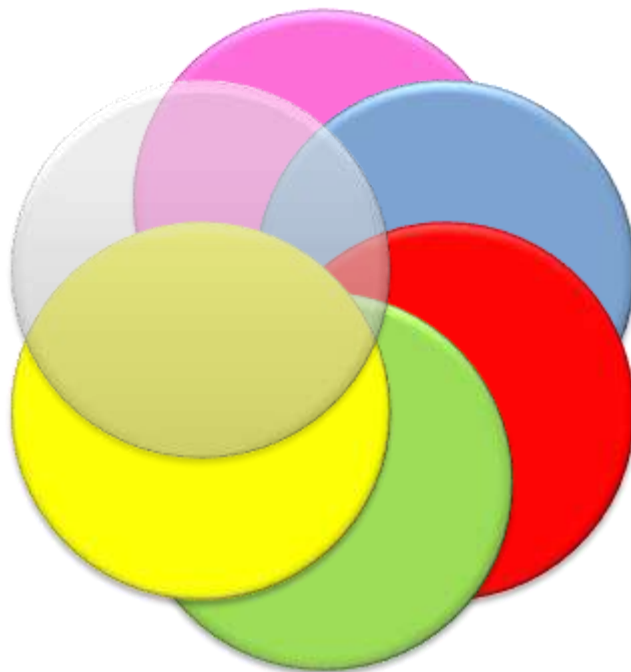
# ГОЛОВНІ ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З ПАЦІЄНТАМИ

**Увага до  
відвідувача!**

**Будьте активні!**

**Посміхайтесь!**

**Слухайте  
пацієнта!**



**Проявляйте  
доброту!**

**Не сперечайтесь,  
не давайте  
оцінок!**



## Правило №1 – Увага до відвідувача!

- Враження про ваш заклад у пацієнта формується щойно він до нього зайшов. Тому дуже важливо одразу показати свою увагу, зацікавленість в ньому, Бажання допомогти.

## Правило №2 – Будьте активні!

- Проявляйте ініціативу під час спілкування з пацієнтом: запитуйте, відповідайте, пропонуйте. Ініціативність дозволяє нам не плисти за течією, а контролювати процес, направляти його в потрібне нам русло

## Правило №3 – Посміхайтесь

- Дуже важливий момент спілкування – це очі і посмішка. Найпростіший спосіб показати своє позитивне ставлення до оточуючих – це посміхнутися їм). Очі – своєрідний центр спілкування.





## Правило №4 – Слухайте пацієнта!

- У мистецтві спілкування вміння слухати виявляється кориснішим, ніж вміння красномовно говорити та переконувати

## Правило №5 – Проявляйте доброту

- Доброта ключове слово в роботі з пацієнтами, кожна дія та слово медичних працівників повинні підтверджувати, що вони дійсно доброзичливо ставляться

## Правило №6 – Не сперечайтесь, не давайте оцінок!

- Пацієнт це не та людина, з якою треба сперечатися, відстоювати свою точку зору, говорити дотепно, виховувати. Слід шанувати його думку, прагнути зрозуміти, чому в нього склалася та або інша точка зору. Уникайте оціночних суджень щодо пацієнтів, чого б вони не торкалися:їхньої особи, дій



# Спілкування медсестер з пацієнтами

Ольга БОЙКО  
Сестра медична старша