

## **Регламент взаимодействия медицинских работников с пациентом.**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан для обеспечения качественного взаимодействия медицинских работников с пациентами, сталкивающимися с репродуктивными проблемами, и оказывает поддержку в рамках программ Благотворительного Фонда «Свет в руках».

1.2. Цель регламента – создание условий для эмпатичного, профессионального и эффективного общения, направленного на поддержку пациентов и улучшение их психологического состояния.

### **2. Основные принципы взаимодействия**

2.1. Эмпатия и поддержка: медицинские работники должны выражать сочувствие, поддержку и уважение к чувствам пациентов.

2.2. Информирование: пациентам предоставляется полная и понятная информация о состоянии здоровья, прогнозах и возможных шагах лечения.

2.3. Преемственность и предсказуемость: медицинские работники должны обеспечить последовательность в оказании медицинских услуг и соблюдать оговоренные сроки.

2.4. Безопасность: обеспечение безопасности пациентов является приоритетной задачей.

### **3. Алгоритм действий врача при общении с пациентом**

3.1. Подготовка к приему пациента:

Изучить и подготовить информацию о пациенте и его ситуации.

Подготовить информационные материалы и контакты, которые могут пригодиться пациенту.

Обеспечить стабильное состояние врача перед началом приема.



### 3.2. Начало приема:

Обращаться к пациенту по имени.

Использовать подготовительные фразы для начала общения, например: «У меня для вас плохие (неутешительные/неприятные) новости».

### 3.3. Сообщение информации:

Использовать четкие и понятные фразы.

Разделить информацию на блоки и сообщать по частям, давая пациенту время на осознание и реакцию.

Убедиться, что пациент правильно понял информацию.

### 3.4. Составление плана дальнейших действий:

Сообщить пациенту информацию о дальнейших шагах.

Убедиться, что пациент знает, что ему делать дальше.

Дать понять, что медицинский работник рядом и готов ответить на все вопросы.

### 3.5. Завершение приема и забота о себе:

Проанализировать свое состояние после общения с пациентом.

Выделить несколько минут на отдых и стабилизацию состояния.

Обратиться за поддержкой к коллегам или психологу при необходимости.

## 4. Коммуникация с пациентами с диагнозом «бесплодие»

### 4.1. Важно, чтобы пациентка услышала:

Что она не одна, такое случается.

Что она сделала все возможное, но это было непредотвратимое событие.



**СВЕТ В РУКАХ**

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Фактический и почтовый адрес: 129090, г. Москва,  
Протопоповский пер., д.25с1  
Тел.: 8-800-511-04-80  
e-mail: info@lightinhands.ru  
www.lightinhands.ru

Что ей окажут всю возможную медицинскую помощь.

Что врач понимает, как ей тяжело.

4.2. Фразы, которые поддерживают:

«Вы не одна, к сожалению, такое случается».

«Вижу, что вам сейчас очень тяжело».

«Вы сделали все возможное, но это было непредотвратимое событие».

«Мы будем рядом и окажем помощь».

«Мне очень жаль, я вам очень сочувствую».

«Мы постараемся сделать всё, что в наших силах».

4.3. Никогда не говорите:

«Возможно, это к лучшему».

«У вас же есть старшие дети».

«Это ваша вина».

«Вы молоды - родите ещё».

«Соберись», «Не плачь», «Живи дальше».

## **5. Поддержка от медицинского персонала при неудачной попытке ЭКО**

5.1. Внимание и уважение к переживаниям пациентов снижают их интенсивность и улучшают комплаентность.

5.2. Знание и учет факторов, влияющих на репродуктивный выбор пациентов, повышают эффективность взаимодействия.

5.3. Информирование пациентов снижает тревожность и создает возможность для более эффективного общения.

5.4. План лечения и маршрутизация помогают пациентам принимать решения и строить дальнейшие шаги.

5.5. Подтверждение ценности пути пациентов к родительству создает доверительный контакт.

## 6. Ожидания и потребности пациентов

6.1. Получение информации о диагнозе, прогнозе и способах лечения.

6.2. Соблюдение сроков.

6.3. Обеспечение безопасности.

6.4. Обеспечение преемственности и предсказуемости в оказании медицинских услуг.

## 7. Заключительные положения

7.1. Настоящий регламент предназначен для использования медицинскими работниками, взаимодействующими с пациентами в рамках программ Благотворительного Фонда «Свет в руках».

7.2. Медицинские работники могут адаптировать данный регламент в зависимости от конкретной ситуации и потребностей пациентов.

7.3. Благотворительный Фонд «Свет в руках» предоставляет информационную и методическую поддержку медицинским учреждениям и готов содействовать в обучении и консультировании медицинских специалистов.

Президент БФ «Свет в руках» Александра Александровна Краус

