

Конференция

«Основы клинической коммуникации. Роль коммуникации в повышении безопасности в больничной среде и продвижении эффективного лечения»

Место проведения: г. Москва, ул. Дурова, д. 26/1, конференц-зал

06 Февраля 2025 год

09:30–09:40	Приветствие	Яновский А.В.
09:40–09:50	Приветствие	Тобианская И.Е.
09:50–10:00	Приветствие	Гардашник Р.И.

Секция I

10:00–10:20	Основы эффективной коммуникации в модели медицинская сестра–пациент. • <i>Цель выстраивания эффективной коммуникации с пациентом.</i> • <i>Основные коммуникативные навыки.</i> • <i>Вербальная и невербальная коммуникация: недостатки и преимущества.</i> • <i>Создание безопасной и надежной больничной среды с помощью эффективной коммуникации. Инструменты.</i>	Минаева Н. О.
10:20–10:45	Первое впечатление и его влияние на построение коммуникации. • <i>«У нас нет второго шанса произвести первое впечатление.» Закон фрейминга</i> • <i>Влияние первого впечатления на дальнейшее эффективное сотрудничество с пациентом.</i>	Родинская Е. В.
10:45–11:10	Барьеры в процессе общения с пациентом. Разрешение конфликтных ситуаций между медицинской сестрой и пациентом. • <i>Риски, связанные с отсутствием налаженной коммуникации с пациентом.</i> • <i>Конфликтные ситуации между медицинский сестрой и пациентом. Их влияние на благополучие и эффективность работы медицинской сестры.</i> • <i>Инструменты эффективной коммуникации со «сложным» пациентом.</i>	Шипулина Ю.А.
11:10–11:25	Дискуссия. Ответы на вопросы	
11:25–11:40	Перерыв	

Секция 2

11:40–12:10	Хороший вестник. Плохой вестник. • <i>«Плохой» вестник – кто это?</i> • <i>Роль и эмоциональное состояние разного вида вестника</i> • <i>Техники общения с пациентом с неблагоприятным диагнозом и его близкими.</i> • <i>Как избежать эмоционального выгорания при частой роли плохого вестника.</i>	Ривкина Н.М.
12:10–12:30	Эффективная коммуникация между медицинскими сестрами, детьми и их родителями, как ключевой инструмент предоставления безопасной медицинской помощи. • <i>Взаимодействие между медицинскими профессионалами, родителями и маленьким пациентом.</i>	Андреева Ю.А.

- Родители и дети, наша эмпатия.
- Умение качественно и профессионально проводить неприятные для ребенка манипуляции.
- Профессиональное выгорание.

12:30–13:00 Коммуникация врача и медицинской сестры при уходе за пациентом и связанные с этим риски. Гардашник Р.И.

Медсестра – партнер – кто она? Важность установления партнерских отношений с медицинской сестрой, этика и необходимые навыки для эффективной коммуникации. Кодекс корпоративной этики, корпоративная культура и ее ценности. Безопасность коммуникаций врач-медицинская сестра в процессе оказания медицинской помощи.

13:00–13:20 **Дискуссия. Ответы на вопросы.**

13:20–14:00 **Перерыв**

Секция 3

14:00–14:20 Обратная связь как инструмент улучшения качества помощи, предоставляемой пациенту. Неклюдова И.А.

- Обратная связь от пациентов. Комиссия по работе с обращениями пациентов.
- Жалоба, как подарок. Дрисанелл Барлоу, Клаус Меллер.
- Анализ входящей информации (обращения, инциденты) для повышения качества предоставленной помощи пациентам. Поиск корневой причины, риск-ассесмент, план улучшений и внедрение изменений.

14:20–14:50 Обратная связь и коммуникация между коллегами сестринского департамента. Тобианская И.Е./ Чихарева М.А.

- Обратная связь коллеге при нежелательном событии. Важность качественной обратной связи от руководителя сотрудникам. Риски, связанные с отсутствием обратной связи подчиненному.
- Опросник вовлеченности - инструмент получения обратной связи от сотрудников.
- Разрешение конфликтных ситуаций на рабочем месте.

14:50–15:20 Развитие коммуникативных навыков у сотрудников медицинской организации. Маршанский Н.И.

Инструменты и ресурсы организации для обучения сотрудников медицинской организации на примере EMC. Теория: Обучающие курсы на образовательной платформе. Практика: тренинги, кейсы, разбор видеороликов в отдельных группах сотрудников. Контрольные срезы результатов.

15:20–15:40 **Дискуссия. Ответы на вопросы. Завершение конференции.**

ЛЕКТОРЫ:

Гардашник Розанна Исааковна

к.м.н. Главный врач EMC, Врач общей практики, Врач-педиатр в клинике АО «Европейский медицинский центр»

Тобианская Ирина Ефимовна

Заместитель медицинского директора по работе со средним и младшим медицинским персоналом в клинике АО «Европейский медицинский центр»

Ривкина Наталья Михайловна

к.м.н., Заведующий отделением психиатрии и психологической реабилитации, Врач-психиатр в клинике АО «Европейский медицинский центр»

Андреева Юлия Андреевна

Медицинская сестра ОП Правда, клиника АО «Европейский медицинский центр»

Маршанский Никита Иванович

Старший рентгенолаборант ОП Орловский, клиника АО «Европейский медицинский центр»

Минаева Наталья Олеговна

Старшая медицинская сестра ОП Орловский, клиника АО «Европейский медицинский центр»

Неслодова Ирина Александровна

Старшая медицинская сестра ОП Спиридоньевский, клиника АО «Европейский медицинский центр»

Родинская Елена Владимировна

Старшая медицинская сестра ОП Жуковка, клиника АО «Европейский медицинский центр»

Чихарева Мария Алексеевна

Специалист по стандартизации процессов и обучению в клинике АО «Европейский медицинский центр»

Шипулина Юлия Анатольевна

Старшая медицинская сестра анестезиологии и реанимации ОП Орловский, клиника АО «Европейский медицинский центр»

