

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. • Цель выстраивания эффективной коммуникации с пациентом. • Основные коммуникативные навыки. • Вербальная и невербальная коммуникация: недостатки и преимущества. • Создание безопасной и надежной больничной среды с помощью эффективной коммуникации. Инструменты.	Минаева Н. О.
10:20 – 10:45	Первое впечатление и его влияние на построение коммуникации. • «У нас нет второго шанса произвести первое впечатление.» Закон фрейминга. • Влияние первого впечатления на дальнейшее эффективное сотрудничество с пациентом.	Родинская Е. В.
10:45 – 11:05	Барьеры в процессе общения с пациентом. Разрешение конфликтных ситуаций между медицинской сестрой и пациентом. • Риски, связанные с отсутствием налаженной коммуникации с пациентом. • Конфликтные ситуации между медицинский сестрой и пациентом. Их влияние на благополучие и эффективность работы медицинской сестры. • Инструменты эффективной коммуникации со «сложным» пациентом.	Шипулина Ю.А.
11:05 – 11:15	Дискуссия. Ответы на вопросы.	
11:15 – 11:30	Перерыв	
Секция 2		
11:30 – 11:35	Всегда быть там, где это необходимо.	ИРВИН
11:35 – 12:00	Особенности коммуникации с тяжелобольным пациентом. Барьеры и инструменты. • Что такое коммуникация с тяжелобольным пациентом? Кто такой тяжелобольной пациент? • Какие чаще всего запросы от пациентов с неутешительным прогнозом • Какие барьеры в коммуникации встречаются? • Цели выстраивания доверительных отношений с пациентом с неутешительным прогнозом + статистика	Кукушкина М.Н.

- *Инструменты коммуникации (прям пошагово, что вы используете, на вашем личном опыте – какие приёмы?)*

12:00 – 12:20	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> • <i>Родители и дети, наша эмпатия.</i> • <i>Умение качественно и профессионально проводить неприятные для ребенка манипуляции.</i> • <i>Профессиональное выгорание.</i>	Андреева Ю.А.
12:20 – 12:45	Коммуникация врача и медицинской сестры при уходе за пациентом и связанные с этим риски. <i>Медсестра – партнер - кто она? Важность установки 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.</i>	Гардашник Р.И.
12:45 – 13:05	Обратная связь как инструмент улучшения качества помощи, предоставляемой пациенту. • <i>Обратная связь от пациентов. Комиссия по работе с обращениями пациентов.</i> • <i>Жалоба, как подарок. Джанелл Барлоу, Клаус Меллер.</i> • <i>Анализ входящей информации (обращения, инциденты) для повышения качества предоставленной помощи пациентам. Поиск корневой причины, риск-ассессмент, план улучшений и внедрение изменений.</i>	Неклюдова И.А.
13:05 – 13:20	Дискуссия. Ответы на вопросы.	
13:20 – 14:00	Перерыв	
Секция 3		
14:00 – 14:25	Современный уход за ранами.	Пиценко М. В. (PAUL HARTMANN)
14:25 – 14:55	Развитие коммуникативных навыков у сотрудников медицинской организации. <i>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.</i>	Маршанский Н.И.
14:55 – 15:25	Обратная связь и коммуникация между коллегами сестринского департамента. • <i>Обратная связь коллеге при нежелательном событии.</i> • <i>Важность качественной обратной связи от руководителя сотрудникам.</i> • <i>Риски, связанные с отсутствием обратной связи подчиненному.</i> • <i>Опросник вовлеченности - инструмент получения обратной связи от сотрудников. Разрешение конфликтных ситуаций на рабочем месте.</i>	Тобианская И.Е.
15:25 – 15:45	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»

Андреева Юлия Андреевна

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

Кукушкина Марина Николаевна

Медицинская сестра палатная, 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»

Неклюдова 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»

Шипулина Юлия Анатольевна

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

Пиценко Мария Владимировна

Медицинский советник PAUL HARTMANN