



Инициатива «Мы - ЗАОДНО»

Мы Заботимся о пациентах – оцениваем наши процессы, соответствуют ли они:

- ❶ принципам уважения человеческого достоинства (например, не возим пациентов голыми по коридорам, не заставляем их ходить босиком по кафелю из-за отсутствия бахил)
- ❷ культурным и религиозным предпочтениям пациента (например, предупреждаем, если выписываем Панкреатин глубоко исповедующему ислам пациенту)
- ❸ принципам конфиденциальности (например, не печатаем на черновиках результаты анализов)
- ❹ среде, которая способствует выздоровлению (например, не забываем про мыло и чистые/бумажные полотенца у раковин; бесшовные напольные покрытия)



Инициатива «Мы - ЗАОДНО»

Мы **А**ктивно
взаимодействуем с семьей
пациента/законными
представителями:

- 1 вовлекаем семью пациента в процесс оказания медицинской помощи
- 2 обучаем семью пациента корректному уходу за ним, объясняем важность поддержки и коллективного взаимодействия
- 3 убеждаемся, что члены семьи пациента научились (знают и могут продемонстрировать) ухаживать за пациентом



Инициатива «Мы - ЗАОДНО»

Мы Обучаем пациентов – значит Мы:

- 1. разрабатываем проверенные нами сопутствующие материалы (брошюры, видеоматериалы, памятки и пр.), которые помогают пациенту больше узнать о заболевании и его лечении
- 2. организуем школы пациентов для непрерывной профилактики заболеваний
- 3. проводим обучение для пациентов с хроническими заболеваниями и рассказываем об этапах непрерывного ухода для предупреждения повторной госпитализации
- 4. публикуем в социальных сетях полезные материалы для наших пациентов в доступных и наглядных форматах



Инициатива «Мы – **ЗАОДНО**»

Мы **Д**ействуем – значит Мы:

- 1 изучаем опыт пациента и формируем контрольные точки заботы для вовлечения пациента в перепроверку действий, которые критично влияют на безопасность (например, помыл ли врач руки перед тем, как проводить манипуляцию; сверила ли медсестра препараты перед тем, как вводить их и пр.)
- 1 поддерживаем культуру безопасности, в которой об инцидентах, связанных с пациентами, руководство узнает от персонала (до жалобы)
- 1 развиваем медиацию внутри медицинской организации – идем навстречу пациенту и учимся урегулировать конфликты до судебных разбирательств



Инициатива «Мы – ЗАОДНО»

Мы непрерывно учимся, поэтому мы:

- 1 обучаем медицинский персонал методикам вовлечения пациента в процесс принятия решения о своем здоровье
- 2 демонстрируем медицинскому персоналу примеры лучших практик эффективной коммуникации с пациентом (teach-back «расскажи мне», show-me «покажи мне» и пр.)
- 3 обучаем персонал методикам сообщения пациентам «плохих новостей» SPIKES или CANDOR
- 4 развиваем эмпатию и положительное отношение к пациентам: учимся переводить гнев, ворчание и негатив в партнерское взаимодействие



Инициатива «Мы – **ЗАОДНО**»

Мы **О**ткрыты для пациентов – значит Мы:

- † предоставляем возможность пациентам знакомиться с медицинской документацией на всех этапах
- † создаем понятную и прозрачную систему подачи отзывов и рекомендаций от пациентов для регулярного анализа наших процессов
- † в случае возникновения жалобы, рассматриваем ее как возможность для улучшения работы медицинской организации
- † организуем консультационные пациентские Советы: вовлекаем пациентов в разработку инфоматериалов, проведение аудитов, анализ пациентского опыта. *

** Рекомендации по организации консультационных пациентских Советов представлены в отдельной памятке*