

Человекоцентричный подход

Ирина Морозова

К.б.н., исследователь-консультант
www.irinamorozova.space

Определимся с терминами

Если врач – безусловный авторитет,
принимающий решения за пациента
– это **патернализм**



Если самое главное – потребности
пациента как человека
– это **пациентоцентричность**



Если важны потребности
и пациентов и медиков
– это **человекоцентричность**



Иногда возникает путаница: человекоцентричный УХОД (учет потребностей пациента) и человекоцентричный ПОДХОД (учет потребностей и пациентов и медиков)



Человекоцентричность: В центре – человек

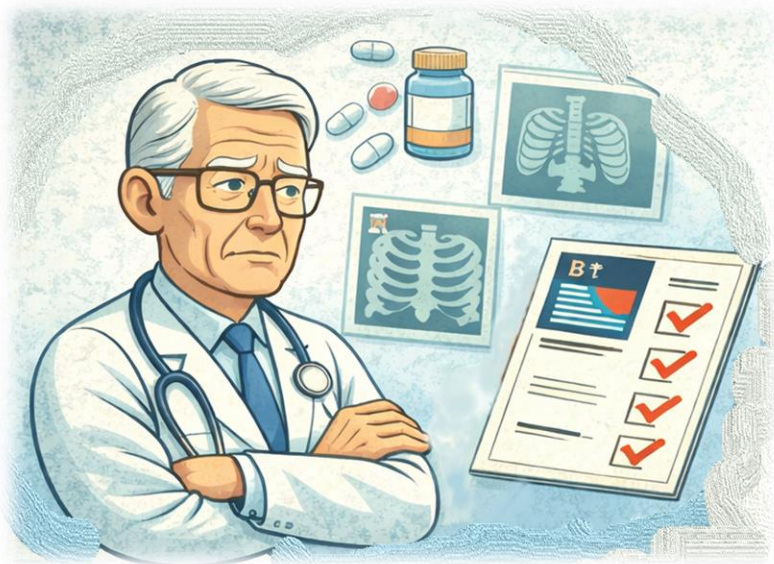


“признание пациентов и медиков прежде всего людьми, а не ролями”

Person-Centred Care Systems: From Theory to Practice. A White paper for ISQUA



Люди, а не роли



Профессия – не щит

За белым халатом и должностью тоже стоит человек, который может уставать, испытывать стресс, сомнения, эмоциональное выгорание



За диагнозом – личность

Это не «гипертоник в палате 305», а «Анна Сергеевна, бывшая учительница, которая переживает из-за того, что не может играть с внуками»



Как превратить эту концепцию в реальные действия?



Удовлетворение потребностей пациентов



Выявление и удовлетворение потребностей: физических, душевных, учитывая жизненные обстоятельства и культурные особенности.



Партнерство и информирование: предоставлять всю необходимую информацию, обучать их и совместно принимать решения, всегда уважая их выбор.



Поддержка социального окружения: создавать условия для участия близких в уходе и общении, соблюдая безопасность.



Скоординированный и проактивный уход: координировать работу команды для комплексного лечения, включая пациентов с множественными заболеваниями.



Культура заботы и обратная связь: внедрять инициативы по эмпатичному отношению к пациентам и организовать надежные каналы для обратной связи от них и их близких.



Документирование предпочтений: фиксировать пожелания и ценности пациентов в медицинской документации для руководства при принятии клинических решений.



Удовлетворение потребностей сотрудников



Забота о благополучии: физическом, психологическом, с учетом социальных и культурных потребностей.



Безопасная и этическая рабочая среда: формировать культуру безопасности и обеспечивать этическое разрешение сложных ситуаций.



Совместное принятие решений: вовлекать сотрудников в рабочий диалог, обсуждать и реализовывать их инициативы.



Профессиональный рост и развитие: поддерживать карьерный путь сотрудников через обучение и поощрение их профессионального развития.



Эффективное взаимодействие и коммуникация: поощрять командную работу и обеспечивать конструктивную обратную связь.



Поддержка человекоцентричности



Приоритет в стратегии и деньгах: закрепить человекоцентричность в главных документах и в бюджете, что гарантирует ее статус и финансирование.



Внутренние процессы и культура: внедрить практику регулярного взаимодействия с пациентами и обучать сотрудников человекоцентричному подходу.



Трансляция вовне: работать с обществом, помогать уязвимым группам и строить партнерство с другими организациями для продвижения принципов человекоцентричности.



Мониторинг и улучшение в рамках человекоцентричного подхода



Системный сбор данных: обратной связи от пациентов, персонала, информации о качестве помощи, безопасности и общей рабочей атмосфере.



Анализ с фокусом на потребности людей и приоритеты развития: анализировать через призму потребностей пациентов и персонала. Сравнить результаты с критериями успеха (удовлетворенность, вовлеченность, психологическая безопасность) и лучшими практиками. Выявлять сильные стороны и области для улучшения, определять направления изменений.



Внедрение улучшений и диалог о результатах: внедрять улучшения, напрямую отвечающие выявленным потребностям. Поддерживать прозрачный диалог, демонстрируя всем участникам, как их опыт и мнения формируют позитивные изменения в практике и в атмосфере клиники.



Важно

Человекоцентричность – это системный подход

“Теперь мы лучше, чем когда-либо, понимаем, что активная вовлеченность пациентов и их семей в медицинскую помощь и уход улучшает результаты лечения, а также операционные результаты организации. Кроме того, мы понимаем, что создание благоприятной и заботливой культуры на рабочем месте улучшает удержание персонала, его вовлеченность в работу и благополучие. Данное понимание подпитывало стремление к человекоцентричности по всему миру.”

Planetree International, Inc.



Ссылки

Berntsen G, Chetty M, Ako-Egbe L, Yaron S, Phan Thanh P, Castro I, Curran C, et al. Person-Centred Care Systems: From Theory to Practice. A White paper for ISQUA; 2022.

Planetree International, Inc. Руководство по программе сертификации человекоцентричного ухода (Person-Centered Care Certification® Manual). Дерби, Коннектикут: Planetree International, 2020. Официальный перевод Фонда международного медицинского кластера.

