

Бандара Рувани, Кириэлла Хемалья

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Научный руководитель Городецкая О. А.

*Белорусский государственный медицинский университет
Беларусь, Минск*

Аннотация. В работе дан анализ профессиональной коммуникации в здравоохранении, описана многоуровневая система, указаны преимущества и риски, названы факторы, способствующие улучшению клинических результатов.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, здравоохранение, клинические результаты, индивидуальные компетенции, межличностное и командное общение, организационные системы.

В этом кратком обзоре представлен всесторонний анализ профессиональной коммуникации в здравоохранении, отражающий ее основные теоретические положения, практическую реализацию и влияние на безопасность пациентов, качество медицинской помощи, благополучие врачей и эффективность работы системы здравоохранения. Цель состоит в том, чтобы обобщить современные фактические данные о том, как процессы коммуникации — внутри и между дисциплинами, командами, организациями, а также с пациентами и семьями — влияют на клинические результаты, справедливость в отношении здоровья и заботу, ориентированную на пациента.

Эффективная профессиональная коммуникация является краеугольным камнем безопасного медицинского обслуживания, ориентированного на пациента. Недопонимание приводит к диагностическим ошибкам, нежелательным явлениям, ошибкам в приеме лекарств и неудовлетворенности пациентов. Данная работа описывает многоуровневую структуру понимания коммуникации: индивидуальные навыки и компетенции, межличностную динамику, командные взаимодействия организационную культуру и политику, взаимодействие с пациентами, семьями и сообществами.

Анализ объединяет пять взаимосвязанных аспектов. Индивидуальные компетенции: навыки вербального и невербального общения, активного слушания, эмпатии, разрешения конфликтов и заботы с учетом культурных особенностей. Межличностное и командное общение: обмен информацией, общие ментальные модели, брифинги, протоколы эскалации и культура безопасности. Организационные системы: общение с руководством, управление изменениями, согласование политики и обеспечение безопасности. Общение с пациентами и членами их семей: медицинская грамотность, информированное согласие, совместное принятие решений и планирование ухода. Коммуникация с использованием технологий: методы документирования, взаимодействие между платформами и взаимодействие человека и технологии, которые способствуют пониманию.

Данная работа отражает обобщение эмпирических исследований, систематических обзоров, исследований, основанных на моделировании, опубликован-

ных в рецензируемых журналах за последние два десятилетия, дополненных согласованными отчетами экспертов и руководящими принципами профессиональных сообществ. Сфера охвата включает острую и хроническую медицинскую помощь, первичную медицинскую помощь, психическое здоровье, педиатрию, гериатрию, хирургические и неотложные вмешательства, а также трансграничную или межкультурную медицинскую помощь.

Компетентности можно обучить и улучшить: целенаправленное обучение структурированному общению, диалогу, ориентированному на пациента, дает ощутимый прирост показателей безопасности и удовлетворенности пациентов, хотя переход к практике требует постоянного подкрепления, обратной связи и согласования с организационными стимулами. Технология обладает как преимуществами, так и рисками: хорошо продуманные интерфейсы могут упростить поток информации и уменьшить недопонимание, в то время как плохо интегрированные электронные записи и фрагментированные рабочие процессы телемедицины могут увеличить когнитивную нагрузку и информационные пробелы. Важна системная согласованность: качество коммуникации зависит от политики поддержки, адекватного укомплектования персоналом, безопасного соотношения штатов и приверженности руководства культуре открытости и обучения.

Несмотря на достигнутые успехи, сохраняются пробелы в таких областях, как переход от обучения к обычной практике, измерение качества межличностного общения в режиме реального времени и понимание долгосрочного воздействия коммуникационных мероприятий в различных системах здравоохранения. Необходимы дополнительные исследования с использованием искусственного интеллекта, показателей результатов общения, о которых сообщают пациенты.

Профессиональная коммуникация в здравоохранении — это многомерный, динамичный фактор обеспечения безопасности, качества и заботы, ориентированной на пациента. Комплексный подход, включающий обучение, командную работу, вовлечение пациентов, продуманное использование технологий и поддерживающую организационную культуру, обеспечивает максимальное улучшение клинических результатов и опыта.

Литература

1. New England Journal of Medicine, 366*(9), 780–781.
2. Mead, N., & Bower, P. (2000). Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature.
3. Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (Eds.). (2000).