

Памятка. Как внедрить протокол «ВНИМАНИЕ» в медорганизации

- 1 Назначьте ответственного.** Пусть заместитель по лечебной работе или заведующий отделением координирует процесс. Закрепите задачу приказом, чтобы у ответственного были полномочия.
- 2 Проведите обучение.** Организуйте тренинги для врачей и медсестер. Лучше всего — в формате коротких очных занятий с разбором реальных случаев из практики вашей клиники. Можно пригласить медицинского психолога или использовать материалы этой статьи как базу.
- 3 Отработайте навыки на ролевых играх.** Проиграйте сложные сценарии: сообщение об онкодиагнозе, о смерти пациента, об инвалидности после инсульта или травмы. Чем ближе сценарии к реальности, тем полезнее. Пригласите медпсихолога — он поможет врачам справляться с эмоциями и даст обратную связь.
- 4 Создайте локальную инструкцию.** Адаптируйте памятку с шагами протокола под свою клинику. Пропишите конкретные детали: по какому телефону вызывать охрану, в какой комнате удобнее и безопаснее беседовать, кто подменяет врача после тяжелого разговора.
- 5 Оцените эффективность.** Через два-три месяца опросите врачей и медсестер. Спросите, стало ли меньше конфликтов, чувствуют ли они себя увереннее, как часто используют протокол. Соберите обратную связь по каждому шагу — возможно, какие-то детали нужно доработать.