

УДК 378.6:614.253.5:316.77(410)

ЮЛІЯ ГРЕБЕНИК

(Суми)

ЗМІСТ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ У МЕДИЧНИХ КОЛЕДЖАХ ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ

Проаналізовано комунікативні аспекти навчальних планів і програм медичної школи медсестринства та акушерства в Шотландії університету Данді, медичної школи медсестринства та акушерства в Англії університету Селфорд та медичної школи медсестринства та акушерства в Уельсі університету Кадіфф. Досліджено нормативні документи, що відображають основні стратегії роботи медичної сестри та її комунікації, підготовлені Департаментом Здоров'я та Медсестринсько-акушерською радою.

***Ключові слова:** вища медична освіта, зміст навчальних планів та програм медичних коледжів, комунікативна культура, медичні коледжі Великої Британії, медичний працівник.*

Важливість формування комунікативної культури сучасного спеціаліста зумовлені цілями та завданнями навчальних планів та програм. Особливо гостро постає необхідність формування комунікативної культури медичних працівників. Медична сестра є спеціалістом середньої ланки і саме вона відповідає за ефективну взаємодію з пацієнтами. Сполучене Королівство покладає велику відповідальність на медичних сестер у налагодженні «правильних взаємовідносин» з пацієнтами. Про це свідчить ряд нормативних документів та статей.

Отже, зазначені вище причини доводять важливість дослідження комунікативної культури майбутніх медичних сестер, а аналіз навчальних програм та навчальних планів медичних коледжів Великої Британії дозволить виявити основні шляхи формування комунікативної культури медичних сестер у цій країні. Важливо зазначити, що структура комунікативної культури студента медичного коледжу Великої Британії та її компоненти раніше не були досліджені.

Основою для нашого дослідження є навчальні програми та плани медичних закладів Сполученого Королівства, а саме: медичної школи медсестринства та акушерства в Шотландії університету Данді (School of Nursing and Midwifery of Dundee University), медичної школи медсестринства та акушерства в Англії університету Селфорд (School of Nursing and Midwifery of university of Salford) та медичної школи медсестринства та акушерства в Уельсі університету Кадіфф (School of Nursing and Midwifery of university of Cardiff).

Мета статті – визначити зміст формування комунікативної культури майбутніх медичних працівників у медичних коледжах Великої Британії.

У 2012 році, 4 грудня, було вперше опубліковано документ, що відображає основні стратегії та новий погляд на медсестринську роботу. У процесі підготовки документа брали участь приблизно 9000 медичних сестер, акушерок,

медичних працівників, пацієнтів. Джейн Каммінгс (Jane Cummings), що є очільником медсестринства в Англії (CNO), та Вів Бенетт (Viv Bennett), що є директором з медсестринства Департаменту Здоров'я (Department of the Health), разом з експертною комісією (NHS Commissioning Board) підготували цей документ [7].

Йдеться про 6 основних цінностей (6С), які є важливими при роботі кожної медсестри: піклування, співчуття, мужність, комунікація, компетентність, зобов'язання. Секретар Департаменту Джеремі Ханч (Jeremy Hunt) доводить необхідність нових підходів для роботи медичних сестер, адже саме вони є важливими членами лікувального процесу: «Ми хочемо зробити все, що тільки можемо, для підтримки наших працівників, які піклуються про пацієнтів, і ці нові підходи допоможуть нам. Медсестри, акушерки та медичні працівники мають одну із найвимогливіших та найчуттєвіших функцій в системі охорони здоров'я та соціального піклування, а отже вони викликають повагу та підтримку» [7].

Документ є свідченням важливості формування комунікативної культури медичної сестри. Зазначені вище «6С» – не просто основні моральні цінності, а складники визначених нами важливих компонентів структури комунікативної культури медсестри: мотиваційно-ціннісного, інформаційно-когнітивного та діяльнісного. До мотиваційно-ціннісного віднесемо піклування, зобов'язання, співчуття та мужність; до інформаційно-когнітивного – компетентність; до діяльнісного – складник «комунікація» (вербальна та невербальна).

Почуття обов'язку та піклування є важливими цінностями для медичного працівника, адже найголовніше – це здоров'я та життя пацієнта. Медик повинен бути відповідальним та гуманним, саме це допоможе правильно піклуватися про хворого. Почуття мужності, хоробрості лише доводять, що медик – це не професія, а покликання, в якій неможливо бути фальшивим. Без компетентності неможливо уявити високоякісного спеціаліста у будь-якій галузі, а компетентність медика відіграє вирішальну роль у лікуванні та одужанні пацієнта. Слід зауважити, що співчуття – основа медичної етики та деонтології, толерантне та співчутливе ставлення медичного працівника відрізняє професію медиків від усіх інших, адже медичний працівник покликаний рятувати життя. Комунікація як взаємодія з пацієнтом сприяє налагодженню взаємовідносин пацієнта з медиком.

Основні цілі зазначеного вище документу: допомагати людям бути самотійними, максимально створюючи сприятливе існування, покращувати результат лікування; працювати з людьми, надаючи турботливе ставлення; надавати високоякісну допомогу, враховуючи вплив турботи та піклування; формувати та посилювати лідерські якості; гарантувати та забезпечити належний медичний склад працівників, їх роботу, навички та виконання їх обов'язків; підтримувати позитивну роботу медичного складу працівників [3].

Особливі заходи включають в себе: підтримку всіх медсестер на офіційному рівні та підготовку до кожної взаємодії з пацієнтом для покращення їх здоров'я та сприятливого існування; рекомендувати службам довіри виконувати та публікувати звіти з організації культури медичного працівника, використовуючи зворотний зв'язок з медиками та пацієнтами; розвиток нових заходів по роботі з дітьми, молодими людьми та уразливими дорослими в усіх відділеннях, включаючи хворих зі слабоумством; розвиток для палатних медсестер, керівників та медсестринських директорів нової лідерської програ-

ми, яка повинна базуватися на цінностях, відношенні та реалізації 6 основних цінностей (6С), які зазначалися раніше; впровадження 6С в медсестринську та акушерську освіту навчальних закладів та підготовку медиків; гарантувати, що комплектація університетської програми для студентів-початківців буде базуватися на цінностях та моральному відношенні, як технічні та академічні знання; сприяти використанню 6С, цінностей та морального відношення на всіх рівнях підготовки та ділової характеристики медичних сестер, акушерок та медичних працівників (майбутніх медиків та тих, хто вже давно працює для подальшого поширення цього підходу в системі охорони здоров'я); робота з національними організаціями для налагодження більш потужніших заходів для гарантування ефективної підготовки, комплектації та роботи працівників по наданню підтримки, піклування та здоров'я; розвиток національної програми у визначенні організацій та команд, що є найкращим прикладом у реалізації 6С [3].

Цілі та завдання цього документу є підтвердженням актуальності формування комунікативності медика. Насправді, функції медичної сестри є важливими та складними, вона є «зв'язним кільцем» у налагодженні стосунків пацієнта та лікаря, рідних пацієнта та лікарні. Документ підтверджує, що медична сестра Британії повинна чітко виконувати свої обов'язки, мати лідерські якості та вміння працювати в команді, організовувати роботу інших. Ці важливі елементами у роботі медсестри Великої Британії значно відрізняються від української медичної практики.

Служба національної безпеки пацієнтів (the National Patient Safety Agency) у 2007 році визначила комунікативні труднощі як значний фактор впливу на результат лікування пацієнта. У документі, виданому під керівництвом Лондонського коледжу з медсестринства (Royal College Nursing) у 2011 році, зазначено, що документація, комунікація під час взаємодії з пацієнтом, обмін інформацією, прийняття скарг, звітування різних ситуацій (інцидентів) та відношень між пацієнтом – це все є основними елементами формальної комунікації [2, с.35].

Шотландські державні організації омбудсменів (the Scottish Public Services ombudsman), які займаються розбором скарг приватних осіб на державні установи, у 2010 році звітували про те, що комунікація та конфіденційність були знову на чолі в списку основних скарг на службу охорони здоров'я. У своїх щомісячних звітах омбудсмен зазначає, що організації покращують документацію, комунікацію та звітний процес і вибачаються за погану роботу у зменшенні скарг [2, с.35].

У Англії омбудсмен звітував про основні причини скарг: погані роз'яснення або незадовільні (неповні) відповіді медиків, які є найосновнішими причинами незадоволення пацієнтів [2, с.35]. Як бачимо, ведеться робота з підвищення ефективності комунікативних умінь медиків, а головне – зроблений акцент на формуванні комунікативної культури медиків, яка базується на гуманному ставленні, високому професіоналізмі та комунікативних навичках. Звичайно, наявність омбудсменів свідчить про високі вимоги до підготовки медичних працівників, на жаль, навіть цього замало для уникнення та зменшення скарг пацієнтів, а це означає, що формування комунікативної культури медиків є надзвичайно актуальною проблемою для будь-якого суспільства, навіть для такого, як Сполучене Королівство, де рівень підготовки медиків надзвичайно високий, що підтверджено статистичними показниками.

Важливо зауважити, що наявні стандарти по підготовці медичних сестер Великої Британії включають комунікацію до основних та базових елементів підготовки кожного медика. Стандарти з підготовки медичних сестер до реєстрації в Медсестринсько-Акушерській Раді (NMC) складаються з важливих вимог до освіти медсестер (охорона суспільства; рівність та відмінності; вибір, визнання, послідовність, виконання; підтримка студентів та викладачів; структура, мета, ефективність програм; практична можливість вивчення; результати; оцінювання; ресурси; якість гарантії), компетентнісна структура, компетентності для підготовки до реєстрації при роботі з дорослими пацієнтами, з психічнохворими пацієнтами, з пацієнтами, що мають розумові відхилення, з дітьми [6, с. 2].

Як зазначено в документі, підготовленому Медсестринсько-Акушерською Радою, компетентність організована в 4 сферах: професійні цінності; комунікація та міжособистісні навички; медсестринська практика та прийняття рішень; лідерські якості, управління та робота в команді [6, с. 7].

Отже, зазначені вище документи підтверджують, що на законодавчому рівні Сполучене Королівство проводить кропітку роботу по задоволенню медичних потреб всіх верств населення. На жаль, проблема формування комунікативної культури студентів-медиків залишається досить не вирішеною. Звичайно, питання залишається актуальним, а тому слід проаналізувати, як проводиться підготовка студентів-медиків (а саме медичних сестер) в коледжах.

Школа медсестринства та акушерства університету Данді (School of Nursing and Midwifery of Dundee University) в Шотландії пропонує одну із спеціальностей по підготовці медичних сестер для роботи з дітьми (кваліфікаційний рівень бакалавр). Приділимо увагу саме цій спеціальності. Як зазначено в програмі, медсестри цієї спеціалізації будуть розвивати розуміння фізичних, розумових та соціальних потреб дітей в лікарнях та вдома. Медичні сестри цієї спеціалізації працюють і з іншими членами великої команди медичних працівників у різних відділеннях лікарні, центрів та інших закладах, а також з батьками дітей та інших їх родичів. Роль медичної сестри за цією програмою виражається у підтримці здоров'я, зменшенні хвороб та захисті дітей, що є дуже уразливими [1].

Програма по підготовці медичних сестер для роботи з дітьми (рівня бакалавр) складається з наступних дисциплін: 1 рік – сутність медсестринства 1 (Nature of nursing 1), фізичне здоров'я (Physical health), психічне здоров'я (Mental health), навички та практика 1 (Skills and practice 1), фізичний та психічний розвиток дітей (Physical and psychological development of children); 2 рік – навички та практика 2 (Skills and practice 2), медсестринство при роботі з дітьми та догляд за молодими людьми (the Nursing of children and young people within health care), сутність медсестринства 2 (Nature of nursing 2), концепції, принципи та практика у медсестринстві за дітьми (Concepts, principles and practice of children's nursing), комплексна оцінка ситуації (Structured assessment); 3 рік – оцінка ситуації і показників в ускладнених та паліативних ситуаціях (Evaluating evidence-based practice in complex and/ or palliative care situations), сутність медсестринства 3 (Nature of nursing 3), робота в організаційних структурах для забезпечення кращої практики в сучасній системі охорони здоров'я (Working across organizational boundaries to ensure best practice in a modern NHS), навички та практика 3 (Skills and practice 3) [1].

Як бачимо, в даному навчальному плані комунікація не виділена як окрема дисципліна, хоча весь процес підготовки базується на вмінні правильно та ефективно взаємодіяти з дітьми, а отже від професіоналізму медсестер буде залежати весь процес лікування. Такі дисципліни як «Сутність медсестринства» та «Концепції, принципи та практика у медсестринстві за дітьми» розкривають основні моменти комунікативної підготовки медсестер. Слід зауважити, що інформаційно-когнітивний компонент комунікативної культури представлений у таких дисциплінах як «Сутність медсестринства», «Навички та практика», «Фізичне здоров'я», «Психічне здоров'я», етичний компонент є взагалі основою у повсякденній роботі медсестри, тому він прослідковується в усіх дисциплінах.

Школа медсестринства та акушерства університету Селфорд (School of Nursing and Midwifery of university of Salford) в Англії пропонує підготовку медичних сестер за однією з таких спеціальностей – медсестра для роботи з дорослими рівня бакалавр (Nursing / RN Adult). Програма по цій спеціальності демонструє урахування всіх необхідних пунктів при роботі з пацієнтами, а саме: суспільне здоров'я – теорія, принципи та практика, медсестринська практика та прийняття рішень, психічне та фізичне здоров'я, людські відносини, підтримка родини. Така дисципліна як «Людські взаємовідносини та вступ до основних порад» (Human Relationships and Introduction to Counselling) ставить за мету розвиток знань, навичок та відношень – всього, що стосується комунікації, людських відносин та надання порад [5].

Дисципліна «Вступ до практичної діяльності» (Introduction to the Field of Practice (Adult) надає повну характеристику таких аспектів як комунікація, навички міжособистісного спілкування та вирішення проблем, що є основоположними в медсестринстві [5].

Можемо зробити висновок, що комунікація у цій програмі по підготовці медичних сестер є елементом інших дисциплін. Вона є важливою, та на жаль, не посідає такого чільного місця, як в навчальних програмах США, де комунікація може виділятися як окрема дисципліна. Звичайно, прослідковуються компоненти структури комунікативної культури, як, наприклад, в дисципліні «Людські взаємовідносини та вступ до основних порад»: допомога людям є основною мотивацією у роботі медичної сестри, а основна цінність – життя та здоров'я пацієнта (мотиваційно-ціннісний компонент), інформаційно-когнітивний компонент відображає основні правила та норми етикету, що якраз і допомагають у налагодженні стосунків, діяльнісний компонент – це реалізовані комунікативні знання та навички, які є способом вираження думок та обміну інформації між людьми.

Звернемося до характеристики навчального плану однієї з медичних шкіл Уельсу (School of Nursing and Midwifery of university of Cardiff) міста Кадіфф (Cardiff). Школа медсестринства та акушерства університету Кадіфф пропонує отримати спеціальність медсестри при роботі з психічнохворими пацієнтами (Mental Health Nursing). Важливо зазначити, що комунікація є одним із базисних елементів при роботі з цією групою пацієнтів. У навчальній програмі зауважено, що під час навчання студент буде розвивати свої навички та стратегії комунікації та терапії. Програма складається з модулів, основною ціллю яких є формування етичних норм, що базуються на законах та можливості визначити шлях своєї роботи. Освітній рівень розвиває обізнаність в відмінностях та розширює розуміння підтримки здоров'я, дослідження стратегій при роботі з

пацієнтами, що дискримінуються в суспільстві та мають статус «стігма» (тавро ганьби) [4].

Можемо зробити висновок, що комунікація є визначальним елементом при роботі з пацієнтами, що мають психічні хвороби. Звичайно, саме комунікативна культура допомагає медикам лікувати та ефективно взаємодіяти з такими пацієнтами. І це велика перевага для британського суспільства та медицини – робити все необхідне для покращення життя таких пацієнтів.

На останок важливо зазначити, що Сполучене Королівство проводить ефективну роботу у налагодженні взаємостосунків з пацієнтами. Комунікативна культура і є цією «ланкою», що допомагає медикам бути професіоналами. На законодавчому рівні існують стандарти, які ставлять собі за мету зменшення скарг невдоволених пацієнтів. Як бачимо, медичні заклади освіти докладають неабияких зусиль у підготовці високоякісних медиків, про що свідчать програми та навчальні плани медичних коледжів. Отже, формування комунікативної культури є одним з пріоритетних завдань медичної галузі у Сполученому Королівстві. Створення рекомендацій для можливості використання зарубіжного досвіду формування комунікативної культури в українських медичних коледжах і будуть нашими подальшими науковими розвідками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. BSc Child Nursing [Електронний ресурс] / School of Nursing and Midwifery // University of Dundee. – 2015. – Режим доступу: <http://nursingmidwifery.dundee.ac.uk/bsc-child-nursing>.
2. Casey A. Effective communication: Principle of Nursing Practice E / A.Casey, A.Wallis // Nursing Standard. – 2011. - №6. – С.35-37.
3. High quality care for all, now and for future generations / Jane Cummings, Viv Bennett // NHS England. – 2015.
4. Mental Health Nursing [Електронний ресурс] / School of Nursing and Midwifery // Cardiff university. – 2015. – Режим доступу: <http://courses.cardiff.ac.uk/undergraduate/course/detail/B761.html>.
5. Nursing / RN Adult [Електронний ресурс] / School of Nursing and Midwifery // University of Salford. – 2015. – Режим доступу: <http://www.salford.ac.uk/ug-courses/nursing-rn-adult>.
6. Standards for pre-registration nursing education / Nursing and Midwifery Council. – London: NMC, 2010. – 152 с.
7. Top nurses announce new strategy to build culture of compassionate care across the NHS / Jane Cummings, Viv Bennett // Department of Health. Government UK. – 2012.

ЮЛИЯ ГРЕБЕНИК

СОДЕРЖАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩИХ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ В МЕДИЦИНСКИХ КОЛЛЕДЖАХ ВЕЛИКОЙ БРИТАНИИ

Проанализированы коммуникативные аспекты учебных планов и программ медицинской школы медсестринства и акушерства в Шотландии университета Данди, медицинской школы медсестринства и акушерства в Англии университета Сэлфорд и медицинской школы медсестринства и акушерства в Уэльсе университета Кадифф. Исследованы нормативные документы, которые отображают основные стратегии работы медицинской сестры и ее коммуникации, подготовлены Департаментом Здоровья и Медсестринско-акушерским советом.

Ключевые слова: *высшее медицинское образование, содержание учебных планов и программ медицинских колледжей, коммуникативная культура, медицинские колледжи Великой Британии, медицинский работник.*

YULIYA HREBENYK

THE CONTENT OF FORMING COMMUNICATIVE CULTURE OF FUTURE MEDICAL WORKERS IN MEDICAL COLLEGES IN GREAT BRITAIN

The aim of the article is to determine the content of forming communicative culture of future medical workers in medical colleges in Great Britain. There are analyzed communicative aspects of schedules and programs of medical school of nursing and midwifery in Scotland of Dundee University, medical school of nursing and midwifery in England Salford University and medical school of nursing and midwifery in Wales Cardiff University. There are investigated normative documents which reflect the main strategies of nurse's work and her communication, which are prepared by the Department of the Health and Nursing-midwifery council. There are presented the main complaints of patients, which are prepared by the National Patient Safety Agency. It is proved the importance of forming communicative culture of nurses in Great Britain. The feeling of duty and care are important values for medical workers as the most important thing is the health and life of the patient. Medical worker should be responsible and humane, even that can help to care for the patient correctly. The feeling of courage and bravery only prove that a medical worker is not a profession but a mission, which cannot be false. We cannot imagine a high-quality specialist in any field without competence, and competence plays a crucial role in the treatment and recovery of the patient. It is important to notice that the foundation of medical ethics and deontology, tolerant and compassionate attitude of medical worker distinguish the profession of medical worker from others as, medical worker has to save lives. Communication as the interaction with the patient contributes establishing of relationships of patient with medical worker. Thus, the above documents confirm that the United Kingdom in legislative level carries hard work to meet the medical needs of all people. Unfortunately, the problem of communicative culture of medical students is quite unsolved. Of course, the question remains relevant, and therefore it is important to analyze how the training of students is realized. We can conclude that communication is the key element in working with patients with mental illness. Of course, even communicative culture helps medical workers to treat and interact effectively with patients. This is a great advantage for British society and medicine to do all things for improving the lives of patients. It is important to note that the United Kingdom holds effective work in establishing relationships with patients. Communicative culture is this "link" that helps medical workers to be professionals. There are standards at the legislative level that aim to reduce complaints of dissatisfied patients. As you can see, medical schools are making great efforts in preparing high-quality medical workers as evidenced by the programs and curricula of medical colleges. Thus, the formation of communicative culture is one of the priorities of the healthcare industry in the United Kingdom. Creating recommendations for possible use of foreign experience of communicative culture in Ukrainian medical colleges and will be our further scientific search. In fact, the functions of the nurse are important and complex, it is a "logical ring" to establish relationship of patient and medical worker, patient relatives and hospital. The normative documents confirm that the British nurse should clearly perform her duties, have leadership skills and ability to work in a team, organize the work of others. These important elements in the British nurses are significantly different from Ukrainian medical practice. In conclusion, communicative culture plays an integral part of training medical workers.

Keywords: *the higher medical education, the content of schedules and programs of medical colleges, communicative culture, medical colleges of Great Britain, medical worker.*

Одержано 3.02.2015, рекомендовано до друку 3.03.2015.