ПАМЯТКА
для наставника в сфере здравоохранения

РКЦ Волгоградской области

Перед Вами стоит интересная и ответственная задача – помочь новому коллеге познакомиться с организацией, включиться в рабочий процесс, создать для него комфортную и дружескую атмосферу. В этом Вам помогут рекомендации, представленные ниже.

Начало практической медицинской деятельности после получения образования неизбежно сопровождается определенным периодом адаптации. Задача наставника заключается в том, чтобы помочь наставляемому почувствовать себя комфортно в новом коллективе, разъяснить ему организационную структуру организации и порядок взаимодействия, связанный с оказанием медицинской помощи, а также передать опыт и знания по профилю медицинской деятельности, необходимые для выполнения должностных обязанностей, ценности профессиональной медицинской этики и приоритеты пациентоориентированного подхода.

Рекомендации по первичной адаптации наставляемого:

- Расскажите Вашему новому коллеге об особенностях общения с пациентами и коллегами в Вашем отделении. Поясните принятые нормы профессионального поведения;
- Познакомьте наставляемого с организацией, структурным подразделением, в котором Вы работаете, особенностями работы лечебного учреждения, стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями по профилю деятельности. Это будет особенно важно для специалиста, впервые приступающего к практической работе;
- Покажите, как пользоваться медицинскими информационными системами и внутренними ресурсами организации. Научите работать с электронными медицинскими картами и статистической документацией;
- Проявите интерес к личности нового сотрудника. Спросите о его образовании, предыдущей практике (если имеется), профессиональных интересах и ожиданиях от работы;
- Окажите помощь в ориентировании на территории организации, покажите основные кабинеты и службы, объясните порядок прохода в зоны ограниченного доступа, пока его пропуск находится в процессе оформления;
- При поручении первых заданий спрашивайте о ходе их выполнения и предлагайте помощь в случае возникновения затруднений. Поощряйте вопросы и проявление инициативы;
- Будьте доброжелательны к наставляемому и внимательны к его нуждам. Будьте готовы отвечать на все возникающие вопросы по организации работы и клиническим ситуациям. Проявляйте терпение и уважение, помните, что от Вашего подхода зависит профессиональное становление коллеги.

Рекомендации для наставника по общению при осуществлении наставничества:

- Старайтесь использовать скорее проблемно-ориентированные, чем личностно-ориентированные утверждения, то есть обращайте большее внимание на действия и поступки наставляемого, а не на его личностные качества. Используйте описательные, а не оценочные высказывания при разборе клинических ситуаций. Будьте объективны в описании возникающих ситуаций, а также независимы в своих оценках событий и их последствий для пациента. Предлагайте приемлемые альтернативные варианты действий;
- При общении с наставляемым подчеркивайте его самостоятельность и проявляйте уважение, демонстрируйте гибкость, непредвзятость и открытость новым идеям и современным методам лечения. Стремитесь не к доминированию, а к равноправному профессиональному диалогу. Определите области взаимного согласия или сильные стороны специалиста прежде, чем говорить о возможных разногласиях или недостатках. Формируйте у наставляемого позитивное отношение к работе и коллективу, поддерживайте его энтузиазм и уверенность в профессиональных силах, находите повод для искренней похвалы при успешном выполнении задач;
- В ходе обучения делайте особый акцент на аспектах, подконтрольных вашему коллеге, а не на тех факторах, которые не могут быть изменены или находятся вне сферы его компетенции, например, системные проблемы организации здравоохранения;
- Демонстрируйте поддержку во время беседы с наставляемым. Обеспечивайте контакт «глаза в глаза» при разборе клинических случаев и применяйте навыки невербального общения. Используйте различные подходы в зависимости от ситуации: обучающий, консультирующий или поддерживающий;
- Помните, что задача наставничества в здравоохранении состоит не только в профессиональной адаптации наставляемого, но и в сохранении кадров для системы здравоохранения. С Вашим подопечным Вам, возможно, предстоит работать вместе долгое время. Соответственно, успешная модель отношений с наставляемым является залогом стабильности коллектива, качества медицинской помощи и Вашего профессионального роста как наставника;
- Особое внимание уделите этическим аспектам взаимодействия с пациентами, формированию правильного отношения к конфиденциальности медицинской информации и развитию навыков межличностной коммуникации в сложных ситуациях.