

Дружелюбная среда детской ПОЛИКЛИНИКИ



Фото: НИИОЗММ

Создание особой, максимально доброжелательной и комфортной для пациента среды – важнейшая задача для любого медицинского учреждения, работающего с пациентами. Особенно если речь идет о детях, ведь в поликлинику ребенок должен приходить с удовольствием, а не испытывать чувство страха и тревоги.



Галина Хаустова, главный врач Детской городской поликлиники № 122

Фото: НИИОЗММ

В поликлинике как дома

Миссия специалистов детской поликлиники заключается в обеспечении качественной медицинской помощи, и самое лучшее содействие в этом процессе может оказать создание дружелюбного пространства для ребенка и его родителей. Комфортная атмосфера играет важную роль в формировании у детей положительного опыта обследования и лечения, снижает уровень тревоги, повышает доверие к медицинскому персоналу, помогает

быстрее поправиться. Создание благоприятной среды в медицинском учреждении включает целый комплекс мероприятий. Это и интерьерные решения, и организационная работа, плюс цифровизация, налаживание коммуникации с родителями, обучение персонала. Все эти элементы реализованы в поликлиниках, прошедших через капитальный ремонт и реорганизацию по московскому стандарту.

Основным цветом детских поликлиник в Москве стал зеленый, приятного >>>

Иной раз ребенка трудно увести из поликлиники



Игровой модуль помогает детям расслабиться и переключить свое внимание



Фото: НИИОЗММ



Фото: НИИОЗММ

▲
В поликлинике теперь не только светло и уютно, но еще и вкусно

глазу нежного салатого оттенка. Мы можем наблюдать его везде, начиная от входной группы и заканчивая фирменной одеждой персонала. Своим жизнеутверждающим посылом он как будто сообщает и посетителям, и медикам: со всеми проблемами мы справимся, и все в итоге будет хорошо! Нарисованные на стенах сказочные персонажи Следопыт, Плюм, Чих, Чик, Бип, Флик-Флик и жираф Кип будто говорят детям: в этих стенах никого бояться не нужно, и с врачом вы обязательно подружитесь! Малыши, которые приходят к нам на прием, чувствуют себя как дома. У нас светло, уютно, даже пахнет вкусно выпечкой из кафе на первом этаже!

Благоустроена и территория при поликлиниках. Там имеются игровые площадки, мимо которых пройдет разве что совсем равнодушный. В зонах ожидания можно строить башни из мягких геометрических фигур, у нас есть разнообразные уголки для творчества, возможность посмотреть мультфильмы. Все это помогает ребенку адаптироваться к среде лечебного учреждения, отвлекает его от тревожных мыслей о предстоящем приеме.

Особенно красиво у нас было в этом году в дни новогодних праздников: большой праздничный паровоз «заехал» во входную зону, красавица-елка «запрыгнула» на большой белый барабан. Все это – и елка,

ПЕРСОНАЛ ПРОХОДИТ СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ НАВЫКАМ КОММУНИКАЦИИ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОГО ВНИМАТЕЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ К МАЛЕНЬКИМ ПАЦИЕНТАМ

и паровоз, и нарядные шары, и пряничные украшения – вызывало восхищение не только у детей, но и у взрослых, создавая приподнятое праздничное настроение. Многие посетители не упустили возможность сфотографировать детей в необычных интерьерах. И вправду: получилась настоящая зона для фотосессий.

Только приятные эмоции

Некоторые медицинские манипуляции неизбежно приносят дискомфорт и неприятные ощущения. Задача наших специалистов проводить их бережно и внимательно, снижая эмоциональную напряженность у ребенка

и его родителей. Для этого в холлах нашей поликлиники размещены «коробки храбрости» с брелоками, наклейками на телефон, магнитными закладками, ластиками, которые детям очень нравятся. Получив такой небольшой сувенир после прививки или другой не очень приятной манипуляции, например забора крови, маленькие герои, стойко перенесшие боль, быстро забывают о невзгодах. Немаловажную роль в этом играет и персонал. Воспитанность, вежливость и улыбка медицинского работника способны быстро успокоить малыша и настроить его на позитивный лад. Так что у наших детей теперь куда чаще получается следовать словам известной песенки: «Я прививок не боюсь, если надо, уколюсь!».

В общении с детьми врачам очень важно создать атмосферу доверия



Фото: НИИОЗММ

Навыки общения с детьми

В работе с маленькими пациентами врач и медицинской сестре очень помогают особые профессиональные знания и умения, которые создают на приеме атмосферу доверия. Наш медицинский персонал проходит специальное обучение навыкам коммуникации и доброжелательного сотрудничества, овладевает методами психологической разгрузки в Кадровом центре Департамента здравоохранения Москвы, где и были

Детский врач умеет найти подход к маленьким пациентам



подготовлены эти специальные программы. Кроме того, в процессе работы они придерживаются определенного чек-листа. Все это помогает организовать четкий план приема пациентов, поддерживает позитивный рабочий настрой.

Цифровая среда повышает комфорт

Пришедшие в здравоохранение цифровые сервисы также сделали поликлинику более



Фото: НИИОЗММ

В РАБОТЕ С МАЛЕНЬКИМИ ПАЦИЕНТАМИ ВРАЧУ И МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЕ ОЧЕНЬ ПОМОГАЮТ ОСОБЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ, **КОТОРЫЕ СОЗДАЮТ НА ПРИЕМЕ АТМОСФЕРУ ДОВЕРИЯ**


БЛАГОДАРЯ ЭЛЕКТРОННОМУ РЕЦЕПТУ РОДИТЕЛЯМ СТАЛО ОЧЕНЬ УДОБНО ПОЛУЧАТЬ ЛЕКАРСТВА, ТАКЖЕ ПРИ ПОМОЩИ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ОНИ ДИСТАНЦИОННО МОГУТ ЗАПИСАТЬ РЕБЕНКА НА ПРИЕМ К ВРАЧУ ИЛИ ЗАКАЗАТЬ НЕОБХОДИМУЮ СПРАВКУ БЕЗ ПОСЕЩЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ



Фото: НИИОЗММ

дружелюбной, открытой и эффективной. Врачам и медсестрам они помогают более качественно работать с пациентом: электронная медицинская карта позволяет быстро вникнуть в суть проблемы ребенка, оценить его состояние здоровья, динамику заболевания и результативность терапии. Родители также получили постоянный доступ к медицинской карте ребенка. Теперь они в любой момент могут самостоятельно посмотреть результаты его анализов и исследований. Никуда не надо идти, и это экономит много времени. Благодаря электронному рецепту родителям стало очень удобно получать лекарства, также при помощи цифровых сервисов они дистанционно могут записать ребенка на прием к врачу или заказать необходимую справку без посещения

поликлиники. И кстати, отзывы о нашей работе мы тоже теперь получаем при помощи цифровых технологий – родители оставляют их по ссылке через QR-код, который удобно размещен на уровне глаз посетителей.

Хотя с момента открытия после капитального ремонта нашей головной поликлиники и филиалов прошло уже достаточно времени, мы и по сей день получаем много теплых слов о том, что все изменилось в лучшую сторону, что для удобства посетителей продумано все буквально до мелочей. Родители наших пациентов также благодарят врачей и медицинский персонал за отзывчивость и внимательность, отмечая их искреннюю доброжелательность и открытость. Получать подобные оценки нам очень приятно. 

▲ В зоне ожидания детской поликлиники очень уютно