ҚР Денсаулық Сақтау Министрлігі С.Д.Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық Медицина Университеті		МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РК КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

ТАҚЫРЫБЫ: НАУҚАС ПЕН ОНЫҢ ТУЫСТАРЫМЕН ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ САЛАСЫНДА ЖҰМЫС ІСТЕЙТІН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР МЕН ТИІМДІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСҚА ТҮСУДІҢ ЖАЛПЫ ҚАҒИДАЛАРЫ

Орындаған: Қолпашева К.Е

Факультеті:ЖМ

Курс: 2

Топ:23-1

Қабылдаған:Ерназарова С.Т

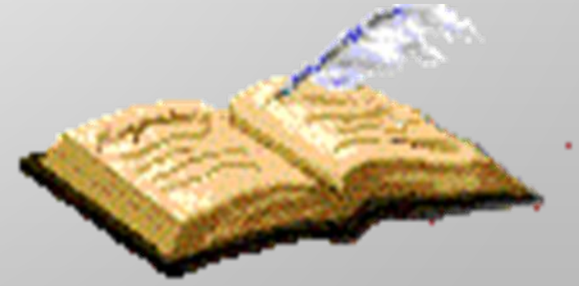
ЖОСПАР:

I.КІРІСПЕ

II.НЕГІЗГІ БӨЛІМ

- *НАУҚАС ПЕН ДӘРІГЕР АРАСЫНДАҒЫ СӨЙЛЕСУ МӘДИНИЕТІ*
- *А) ДӘРІГЕРДІҢ НАУҚАС ПЕН ЖӘНЕ ОНЫҢ ТУЫСТАРЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУЫ*
- *Ә) ДӘРІГЕРДІҢ ДӘРІГЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУЫ*

III. ҚОРЫТЫНДЫ



ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР:

- Медициналық мамандықтың көптеген күрделі ерекшелік-терінің ішінде сырқатпен қарым –қатынас және тілектес-тік көзқарастың маңызы зор. Емдеудің нәтижелі болуы дәрігердің сырқат жүрегіне жол табуына,оның сенімінен шығуына байланысты. Дәрігердің жоғары біліктілігі,оның шеберлігі аурудың дөрекі қылығына өзін ұстамды болып,сырқаттың көңіл-күйін дұрыс түсінетіндігінен байқалады.
- Осыған орай белгілі совет хирург-онкологы Н.Н.Петров "Дәрігерлерді - өз ісіне және жүрегінде деген сырқатқа өшпейтін махаббат оты бар адамдардың ішінен таңдап алу керек"- деп пайымдаған.

- Көп жағдайда науқас дәрігердің алдына келгенде өз басындағы ауыртпалықтарды, ауруы туралы айтуды қаламайды.Оған көбінесе өз сырқаты жайлы қате пікірлер немесе өз дәрігеріне деген сенімсіздік әсер етуі мүмкін. Мысалы өз сырқаты жайлы*, ”еш нәрсе жасауға болмайды, дәрігер маған ешбір көмегін тигізе алмайды деп ойласа”*.
- Бұл жағдайда Авицена айтпақшы: «Дәрігер деген-қыран көзді, мамық қолды, жыландай сабырлы, арыстан жүректі болуы керек».

Көне медицинаның негізін қалаушы Гиппократ: "Дәрігер,егер түсі жылы және шымыр, өзін-өзі жақсы, таза ұстаса, жақсы киімі болса, мейлінше мінезі тамаша, және адам сүйгіш, жұмысын байсалды да тыңғылықты істейтін болсын",-деп жазды. Егер науқас дәрігердің бойынан осы қасиеттерді байқаса, ол өзінің сенімді қолда екенін сезініп, дәрігерге сенім артады. Ол өз басындағы қолайсыз жағдайлар мен науқасы жайлы айтып, дәрігерден үлкен көмек күтеді. Осы жағдайда дәрігер сырқат сеніміне кіріп, оны дәрігердің айықтырғыш күш-қабілетінің күштілігіне иландыру керек.

Науқаспен сұхбат жүргізгендегі маңызды шарттар

Сіздің айтқан сөздеріңізді науқас тыңдап отырғанына көз жеткізіңіз.

Қандай жағдай болмасын тез сөйлемеңіз және кейде тоқтап науқасқа да сөз беріңіз.

- **Науқасты танитын болсаңыз, олардың атымен, яғни есімімен сәлемдескен жөн.**
- **Алдыңызға бірінші рет келген науқаспен формальді түрде сәлемдескен дұрыс.**
- **Жас жеткіншек немесе жас бала алдыңызға келсе олармен өз тілінде немесе сәлемдесу арқылы қатынасқа түсуге болады.**
- **14 жастан жоғары науқастар мен сөзді формальді түрде сәлемдесіп және фамилиясымен атаған жөн.**

Науқасты танитын болсаңыз,есімімен амандасқан жөн.

Алдыңызға бірінші рет келген науқаспен формальді түрде амандасқан дұрыс.

14жастан жоғары науқастармен формальді түрде амандасып, фамилиясымен атаған жөн.

Жас жеткіншек келсе өз тілінде сәлемдесіп,сөй-лескен дұрыс.

Науқас сөзін жайлап бөліңіз.

- Науқас ең кемі 90 секунд сөйлеуі мүмкін, егер де олардың сөзін бөлсеңіз, тек қана 18 секундтан кейін одан бұрын бөлу сіздің тарапыңыздан сыпайылықты білдірмейді. Науқастың сөзін аяқтатпай бөлу бұл аса әдепсіздік.
- Әңгімені науқас аздап тоқтап, үзіліс жасағанда ,әдеппен сұрақ қою арқылы үзуге болады, мәселен:*”Бұл алғашқы рет болып отырған жағдай ма? -деу арқылы айтуға болады. Науқасты өз сөзін аяқтатпай бөлу бұл сыпайсыздық.*

- Науқастармен қарым-қатынас жасауда **вербальды** және **вербальды емес** қатынастар маңызды орын алады.

вербальды

вербальды емес

Ауруханаға түскен науқас пен оның туыстарын ауру диагнозы да, оның болжамы да қызықтырады. Сондықтан дәрігердің науқас туыстарымен әңгімелесуі үлкен өнерді, сыпайылықты, шеберлікті талап етеді. Туыстарына науқасқа бар жағдай жасалынатындығын, ол назарсыз және көмексіз қалмайтындығын барынша түсіндіру қажет. Болжам туралы абайлап айту керек, себебі әрбір аурудың өз ағымы болады және емнің әсерінен бастапқы болжамдар өзгеруі мүмкін. Тікелей ашық айту әрқашанда орынды бола бермейді және кейде туыстарына кері әсерін тигізуі мүмкін. Онсыз да үрейленіп тұрған адамдардың психикасын жараламау үшін әрбір сөзді салмақтап айтқан жөн

- Сырқат көзінше түсініксіз терминдерді айтпауға тырысу керек. Ол терминдерді науқасқа түсінікті тілмен жеткізуі қажет

Термин	**Медицинада айтылуы**	**Науқастың түсінуі**
Острый	*Ерте басталу*	*Қиын*
Хронический	*ұзақ*	*Аса қиын*
Мигрень	*Спецификалық синдром Бас ауры*	*Кез – келген аса қиын бас ауруы*
Рак	*Гистологиялық аса ауыр дерт*	*Қашанда өлімге әкеледі.*

Клиникалық практикада дәрігер мен оның әріптестерімен алатын қарым-қатынастарының маңызы зор. Әсіресе бұл дәрігер мен мейірбике басым жұп болып жұмыс істейтін мекемелерде айқын байқалады. Сырқаттардың және олардың туыстарының көзінше әріптестер бір-бірімен **сіз** деп сөйлесуі қажет. Егер әріптестер арасында сыйластық, бір-біріне деген адалдық сезімі болса, онда медициналық көмектің сапасы да артады.

Қорыта айтқанда, ***медицинада дәрігердің науқастармен,олардың туыстарымен және әріптестерімен қарым-қатынасының алатын орны ерекше. Егер аталған қарым-қатынастар жақсы болатын болса науқастарды емдеуде алынған нәтиже де жақсы болмақ.***

Пайдаланылған әдебиеттер:

- Жалпы хирургия (2006 жыл) 37-39 беттер
- М.А. Асимов, С.А. Нұрмагамбетова, Ю. В. Игнатьев «Коммуникативтік дағдылар»
- Л.С.Заликина «Сырқаттың жалпы күтімі»

Глоссарий

Қазақша	Русский	In English
Коммуникативтік дағдылар – дәрігердің жұмыс барысына байланысты басқа субьектілермен (адамдармен, науқаспен, оның жақындары және туысқандарымен, әріптестерімен, т.б) тиісті дәрежеде қарым-қатынасжасай отырып, медициналық жәрдем шараларының тиімділігі мен нәтижесін арттыру.	**Навыки общения -** субьекты в зависимости от хода работы врача (людей, пациента, ее семьи и родственников, коллег и т. д.) с большим связь с соответствующими медицинскими мерами по повышению эффективности и результативности деятельности.	**Communication skills -** Subjects of depending on progress of the doctor (people of the patient, her family and relatives, colleagues, etc.) with more communication with appropriate health measures to increase efficiency and effectiveness.

Вербальды коммуникация – адамдардың қатынасу үшін белгі жүйесі ретінде сөзді қолдануы.	Вербальная коммуникация - люди, которые используют слово в качестве сигнала для доступа к системе.	Verbal communication - people who use the word as a signal for access to the system.
Тілдесу- біркелікті іс-әрекет қажеттігінен туындаған адамдар арасындағы байланыстардың даму көзі.	Связь между людьми необходимости действовать в неровном источнике контактов.	Communication between people of the need to act in an uneven source of contacts.
Медициналық этика немесе медициналық деонтология – яғни бұл – медициналық қызметкерлердің кәсіби міндеттерін орындау барысындағы этикалық нормалар мен қағидаттар жиынтығы.	Медицинская этика или медицинские этика - то есть, медицинский персонал во время выполнения профессиональных обязанностей и этических норм и принципов, установленных.	**Medical ethics and medical ethics - that is, the medical personnel while performing their professional duties and ethical norms and the principles established.**

Этика — адамгершілік туралы және оның әлеуметтік мәні туралы ілім.	**Преподавание этики и моральной и социальной ценности.**	**Teaching ethics and moral and social values.**
Вербальды емес коммуникация – қатынасу үшін тілден басқа белгілерді қосымша пайдалану(жест, мимика, дауыс ырғағы, көзбен жанасу). өзара мәлімет алмасу арқылы қарым-қатынасқа түскен адамдар сұқпаттаса келе, бірін бірі түсініп, танысады.	В дополнение к невербальной коммуникации, кроме как для доступа к функциям (жест, мимику, интонацию, зрительный контакт). взаимоотношения путем обмена информацией, знакомиться с людьми, которые понимают друг друга.	In addition to the non-verbal communication, except for access to the functions (gestures, facial expressions, intonation, eye contact). relations through the exchange of information to get acquainted with people who understand each other.

Жанашырлық— бір адамның қиын жағдайға тап болған өзге адамға, ет жақын туған-туыстарына, тілектес, ниеттес, сыйлас кісілеріне деген ерекше көңіл күйі, қамқорлығы.	**Особое внимание и забота о ком-л. - в трудное положение, состояние одного человека иному лицу, в родственник по крови родственникам и благожелательница, сочувствующий, почитающие друг друга людям заменить покровительство.**	**Особое внимание и забота о ком-л. - в трудное положение, состояние одного человека иному лицу, в родственник по крови родственникам и благожелательница, сочувствующий, почитающие друг друга людям заменить покровительство.**
Үйлесім, сыйымдылық — бұл әлеуметтік психологиядағы түсініктер, яғни сырт қарағанда дара адамның өзінің ішкі қарсылығына қарамастан топтың ырқына саналы түрде бейімделіп, көнбістіккөрсету.	Үйлесім, сыйымдылық — бұл әлеуметтік психологиядағы түсініктер, яғни сырт қарағанда дара адамның өзінің ішкі қарсылығына қарамастан топтың ырқына саналы түрде бейімделіп, көнбістіккөрсету.	Harmony , the capacity of the social psychology concepts , seemingly regardless of the individual 's own internal opposition group , the temptation consciously adapted

Диалог - ғылымда танымдық процестің іздеген нәтижеге әр түрлі, бірақ бір-бірімен жарыспайтын қатынастар.	**Диалог – двусторонний обмен информацией. В более широком понимании - горизонтальная передача информации, когда коммуникатор и реципиент принимают равноправное участие**	**Dialogue - a two-way exchange of information . In a broader sense - horizontal communication, when the communicator and the recipient shall take an equal part**
Эвтаназия— төзгісіз ауырсыну сезімі бар, жазылмайтын аурумен ауыратын науқастың өмірін тоқтату тәжірибесі.	Эвтаназия— төзгісіз ауырсыну сезімі бар, жазылмайтын аурумен ауыратын науқастың өмірін тоқтату тәжірибесі.	Euthanasia—is the practice of intentionally ending a life in order to relieve pain and suffering.
Пассивті эвтаназия— қалыпты қолдаушы терапияны әдейі медицина қызметкерінің тоқтатуы.	Пассивная эвтаназия— намеренное прекращение медиками поддерживающей терапии.	Passive euthanasia entails the withholding of common treatments, such as antibiotics, necessary for the continuance of life.

Хоспис—ауруының терминальді кезеңіндегі науқастардың,өлім мен өмір арасындағылардың,жиі өз өмірінің соңғы 6 айын өткізетін тұрақты және күндізгі паллативті медициналық мекеме.	**Хоспис — паллиативное медицинское учреждение для постоянного и дневного пребывания в нём пациентов с терминальной стадией заболевания, находящихся между жизнью и смертью, чаще всего в последние 6 мес. своей жизни.**	**Hospice -services and palliative care programs share similar goals of providing symptom relief and pain management**
Аса жоғары жауапкершілік – жасалынған жұмыс туралы есеп беру, уақытысында және ұқыпты протокол толтыру, ауру тарихын толтыру және т.б	Ответственность-отчет о выполненной работе, вовремя и внимательно заполнять протокол,а так же заполнять историю болезней.	The highest responsibility is to report about fulfiled work, fill in a timely and accurate proceeding, fill in the history of the disease and etc.
Ургентті аддикция – өзі байқамай, міндеттемелердің орындалмайтын санымен жүктеу.	Ургентная аддикция – вид зависимости, который выражается в субъективном ощущении постоянной нехватки времени и страхе «не успеть».	Urgent addiction is - download a number of unperformed obligations.