

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель министра

_____ В.В.Колбанов

«___» _____ 2006г.

Регистрационный № 9-0105

Индивидуальная форма повышения качества сестринских навыков: наставничество

инструкция по применению

Учреждения-разработчики:

Государственное учреждение образования
"Белорусская медицинская академия
последипломного образования"

Учреждение образования
"Белорусский государственный
медицинский колледж"

Государственное учреждение
"Республиканский центр медицинской
реабилитации и бальнеолечения"

Авторы:

Т.В.Матвейчик

А.Э.Вальчук

В.И.Иванова

С.С.Корытько

Г.В.Кулагина

Минск 2006

Непрерывность профессионального обучения медицинских работников в нашей стране осуществляется в рамках выполнения Постановления Совета Министров Республики Беларусь 25.10.2005 г. № 1177 «О внесении изменений и дополнений в положение о непрерывном профессиональном обучении руководящих работников и специалистов», а также Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 11.08.2004 г. № 31 «Об утверждении Инструкции о порядке организации повышения квалификации и переподготовки работников системы здравоохранения».

Становление индивидуальных профессиональных навыков в многоступенчатой системе базового и последиplomного обучения медицинских сестер в течение ряда лет осуществляется в «Школе наставничества» в Учреждении образования «Белорусский государственный медицинский колледж» (УО БГМК) и Государственном учреждении "Республиканский центр медицинской реабилитации и бальнеолечения" (ГУ РЦМРиБ).

Необходимость наставничества возникает в случаях прихода нового сотрудника или изменения должностной позиции прежнего работника в результате его горизонтального или вертикального перемещения.

В педагогике осуществляется постепенный переход от традиционной модели обучения к личностно-ориентированной, что позволяет влиять на качество получаемых профессиональных навыков через систему наставничества.

Потребность в наставничестве и условия его формирования

Наставничество – общественное явление, направленное на совершенствование качества индивидуального обучения молодых специалистов или людей, проходящих этап адаптации к новой работе. Это доверие руководства новыми сотрудниками опытному работнику, наиболее эффективная форма обучения на рабочем месте, передачи накопленного опыта и знаний персоналом организации, применяемая для развития профессиональных навыков и достижения необходимого уровня компетентности.

Администрация лечебно-профилактической организации (ЛПО) осуществляет организационное руководство наставничеством. Ответственность

за организацию наставничества по учреждению в целом возлагается на заместителя руководителя по управлению персоналом (заместителя главного врача по кадрам, старшего инспектора кадров), за организацию наставничества по сестринскому персоналу – на главную медсестру или лицо, ответственное за развитие наставничества в Совете медсестер.

Утверждаются основные документы: «Положение о наставничестве», «Положение о Совете наставников», «Положение о присвоении почетного звания «Лучший наставник», «Программа деятельности» или «План работы по наставничеству». Мероприятия по развитию наставничества вносятся в коллективный договор. Наставничество осуществляется на основании соглашений, заключаемых между наставником и наставляемым. В этих документах устанавливаются права и обязанности обеих сторон.

Положение о наставничестве в трудовом коллективе включает в себя следующие вопросы:

- цели наставничества в организации;
- функции администрации и профсоюзной организации по обеспечению успешной деятельности наставников и развитию наставничества;
- порядок работы подкомитета Совета сестер или Совета наставников, его взаимоотношения с администрацией и общественными организациями ЛПО или УО;
- формы наставничества, применяемые в коллективе;
- порядок подбора, выдвижения и утверждения наставников, их отчетность о своей работе;
- права и обязанности наставников;
- порядок определения контингента молодежи, нуждающейся в наставничестве, закрепления молодых сотрудников за наставниками;
- формы завершения работы наставника с подопечным;
- система морального и материального поощрения наставников молодежи, пропаганды наставничества.

Функции наставника

Оговоренные в коллективном договоре или в Положении о наставниках полномочия наставников позволяют им выполнять функции по трудовому

воспитанию, формированию знаний, умений и навыков (ЗУН) у молодых специалистов. Как правило, наставник:

- а) контролирует обеспеченность молодого специалиста предметами медицинского назначения и инфекционной безопасности;
- б) создает совместно с администрацией благоприятные условия;
- в) вносит предложения о поощрении молодого специалиста за достижение высоких показателей в работе и учебе.

Таким образом, основные функции сестры-наставника следующие:

- образцовая – осуществляется собственным примером;
- посредническая – определяется помощью в адаптации и установлении социальных связей;
- педагогическая – реализуется в процессе обучения.

Наставник имеет право:

- вносить индивидуальные предложения по улучшению качества навыков наставляемого;
- осуществлять обучение наставляемого (адаптируемого) работника в оговоренные сроки;
- личным примером способствовать мотивации обучаемого работника на саморазвитие;
- осуществлять контроль организации труда, выполнения должностных обязанностей наставляемым;
- вносить предложения по применению мер общественного воздействия или по психологической поддержке наставляемого (в случае совершения им профессиональных ошибок) или по наказанию (при нарушении трудовой и общественной дисциплины, этических и деонтологических норм).
- повышать квалификацию в образовательных учреждениях.

Наставник несет ответственность за деятельность наставляемого, а также за качественное выполнение собственной работы.

Критерии отбора наставников

Наставник – это педагог, врач или медсестра, наделенная полномочиями и ответственностью за организацию профессиональной клинической ориентации молодого специалиста, проведение индивидуального обучения, оказание ему социальной и психологической поддержки.

Это не только руководитель, но и друг, советник, помогающий утвердиться в профессиональном мастерстве, который умеет выслушать, ненавязчиво учит, помогает молодому специалисту участвовать в смене ролей, осваивать смежные специальности. Наставник способен поддержать, помочь разобраться в себе, он создает условия, поощряет развитие профессиональных навыков. Служа примером для медсестер, наставник в качестве посредника помогает адаптироваться новым сотрудникам в коллективе отделения, организации, выполняя одновременно функцию педагога – планирует, внедряет, оценивает процесс обучения.

Характеристика наставника. Медсестра с клиническим опытом, квалификационной категорией, навыками межличностного общения. Практикующий специалист, обладающий терпением, энтузиазмом, неосуждающей и неугрожающей установкой, непредубежденностью, развитым самосознанием и уважением к старшему поколению. Согласно всем этим качествам и подбирают людей для роли наставников.

Критерии, которые необходимо учитывать при отборе наставников.

1. Умение оценить качества новичка, опираясь на которые следует развивать нужные навыки.
2. Готовность оказать помощь и поддержку.
3. Желание помочь новичку успешно адаптироваться к новому окружению.
4. Умение продемонстрировать применение современных методов обучения в конкретных ситуациях.
5. Способность действовать в качестве положительного примера.

Наставник способен прогнозировать поведение людей, обладает терпением и тактом, владеет приемами вербального и невербального общения.

Формы подготовки наставников

Обучающийся взрослый человек строит свою деятельность на личном опыте, ценит навыки, которые можно немедленно использовать. Он склонен к конкретным решениям, имеет систему ценностей и установок, влияющих на обучение, у него сильное самосознание, множество обязанностей за пределами организации.

Обучение наставников и наставляемых проводится в разных формах. Для подготовки наставников формируется группа для обучения основам

педагогике, психологии, а также для повышения профессиональных знаний согласно программе. Эта форма работы всегда востребована и подходит для стабильного состава наставников ЛПО или педагогического состава образовательного учреждения. Учебная программа утверждается руководителем учреждения и предусматривает 20 учебных часов. Частота занятий – 2 раза в месяц по 1 академическому часу.

Формы обучения наставников.

1. Учеба в группах наставников.
2. Обучающий тренинг с психологом.
3. Заключительный «Круглый стол» со специалистами.
4. Отчет перед Советом сестер 1 раз в год.

В подготовку включены активные формы работы в виде деловых игр и тестирования. Источником новации является творческий поиск наставниками форм и методов работы индивидуально с каждым наставляемым.

Осуществление обучающей программы для наставников включает:

- анкетирование и тестирование в начале и в конце обучения (письменно);
- информацию об индивидуальной форме повышения квалификации;
- самодиагностику будущих наставников;
- самостоятельную подготовку рефератов и планов внедрения навыков;
- учебу в соответствии с разработанной программой;
- моральное и материальное стимулирование наставников по итогам адаптации и приобретения ЗУН обучаемыми в ближайшие и отдаленные сроки.

Подготовка наставников из числа успешных сотрудников (врачей, медсестер, педагогов) строится в определенной логической последовательности:

- вводная самодиагностика и тестирование дают возможность наставникам оценить имеющуюся подготовку;
- вводные занятия создают условия для осмысления и выбора вариантов программы (полностью или частные разделы);
- знакомство с передовым опытом и предложение своих практических или творческих наработок, что в конечном итоге служит основой модели будущей деятельности медсестер в качестве наставников;

- организация и проведение итогового семинара.

В процессе подготовки достигается выполнение основных задач: уточнение понятий, отработка навыков, анализ и осмысление собственного делового общения. Итогом является выработка ЗУН, использование системы представлений, учитывающей оснащенность рабочего места, специфику и особенности личности будущего ученика.

Программу обучения наставников следует формировать не только как источник информации, но и как средство педагогического и психологического воздействия, повышающее у наставников и обучаемых ответственность за результат.

Критерии оценки эффективности обучения наставников

1. Оценка результатов труда включает:
 - степень сложности манипуляций;
 - экономичность;
 - правильность ведения документации.
2. Оценка деловых и личных качеств учитывает:
 - уровень специальных знаний;
 - психологическую установку на педагогическую деятельность;
 - общую подготовку, эрудицию;
 - личностные качества;
 - соблюдение требований этики и деонтологии;
 - наличие мотивации на саморазвитие.
3. Взаимодействие в группе оценивают:
 - по результатам работы группы "здесь и сейчас";
 - по влиянию на развитие структурного подразделения в целом.

Задачи наставника в деле обучения и адаптации нового сотрудника

В ходе наставничества решаются следующие задачи:

- в сфере повышения профессионализма – формирование связки от знаний к навыкам и умениям, от нетвердых навыков – к прочным умениям, от прочных умений – к высококвалифицированным действиям;
- в области соблюдения норм трудового коллектива – выработка дисциплинированности, организованности и навыков соблюдения правил

техники безопасности, восприятие единых для всего персонала деловых ценностей, привитие нравственных устоев и традиций коллектива.

Задачи адаптации

1. Овладение (совершенствование) системой знаний и навыков, полное соответствие уровня профессиональной подготовки сотрудника должностным обязанностям.

2. Овладение своей профессиональной ролью, включающей установки, ценности, поведение в соответствии с ожиданиями других.

3. Выполнение требований трудовой и исполнительской дисциплины, исключение таких негативных проявлений, как несвоевременная отчетность, несоблюдение стандартов работы, производственные конфликты.

4. Самостоятельное выполнение должностных функций.

5. Удовлетворенность содержанием выполняемой работой, ее условиями, статусом, оплатой труда.

6. Интерес к работе. Работник видит возможность реализации своего потенциала.

7. Стремление к совершенствованию в рамках выбранной профессии.

8. Информированность по важнейшим вопросам, связанным с выполняемой работой (функциональные обязанности, особенности коллектива, карьерные перспективы).

Задачами наставника являются:

на первом этапе:

- получение взаимного добровольного согласия;
- выяснение ожиданий и мотивов наставляемого;
- выяснение профессионального уровня;
- определение продолжительности испытательного срока (или адаптации);

на втором этапе:

- контроль достигнутого результата с использованием обратной связи;
- мотивация через гибкую систему морального и материального стимулирования;
- развитие потребности в постоянном самообразовании;

на третьем этапе:

- систематический отчет перед администрацией ЛПО или учреждения образования;
- достижение запланированного уровня готовности к самостоятельной деятельности.

Таким образом, функция наставника – помочь молодому специалисту в адаптации на новом рабочем месте, освоении ЗУН, соединении теории с практикой.

Приемы и методы работы, применяемые в «Школе наставничества»

Основным методом обучения является сравнительный анализ трудовой деятельности наставника и его воспитанника, совместный поиск лучших вариантов выполнения задания, использование практического опыта наставника.

Самым эффективным методом передачи опыта наставники считают оказание помощи словом и делом. Получение информации «из первых рук» и обучение действием превращают начинающего специалиста в практика.

Ближайшая задача наставляемого – овладение специальностью, формирование связки от знаний к навыкам и умениям, от нетвердых навыков – к прочным умениям, от прочных умений – к высококвалифицированным действиям. Отдаленная цель – сдача экзамена на вторую квалификационную категорию, участие в конкурсе на лучшего по профессии.

Главным методическим приемом и стержнем работы «Школы наставничества» является переход к партнерской модели воздействия, в соответствии с которой часть полномочий и ответственности передается начинающему специалисту, а наставник выступает в роли опытного «дирижера».

Наставник (медсестра-эксперт) «Школы наставничества» владеет технологией воспитательного процесса, которая включает:

- положительное восприятие ученика: верим в него, но ничего за него не делаем;
- закрепление навыков без принуждения и насилия;
- педагогическую поддержку, позволяющую принимать человека таким, каков он есть;

- обращение личности наставляемого, поощрение самовоспитания.
- использование воспитывающей ситуации, в которой важна роль педагога.

Занимаясь развитием навыков молодого специалиста и совершенствованием его личности, наставник должен знать и уметь использовать соответствующий метод обучения.

Методы обучения

(по Lemon, учебные материалы по сестринскому делу ЕРБ ВОЗ, 1997)

Тип восприятия Наставляемого	Предпочтения наставляемого	Способности	Оптимальный метод обучения
1	2	3	4
Люди, усваивающие материал на слух, через музыку, «Аудиал»	Читать, рассказывать, петь, напевать мелодии, слушать музыку	Запоминание мест, имен, дат, Мелодий, тембра, соблюдение ритма	Произношение вслух, музыка прослушивание, ритм мелодии
Обучающийся через логику/математику, «Логик»	Проводить опыты, находить решения, работать с числами, задавать вопросы, изучать модели и отношения	Математика, дискуссии, логика, решение проблемы	Работа с абстрактными моделями/отноше- ниями, схемами, классификациями, таблицами
Ученик с пространственным восприятием, «Интуитивный»	Рисовать, строить, разрабатывать и создавать вещи, мечтать, смотреть фильмы, слайды, фотографии	Воображение, чувство изменений, лабиринты/голово- ломки, изучение карт, графиков	Наглядное представление, использование мысленного представления, работа с цветами, фотографиями
Ученик, воплощающий материал в движение, «Тактильный»	Двигаться, дотрагиваться и описывать предметы, пользоваться мимикой и жестами	Двигательная активность: спорт, танцы, ремесла, медицинские манипуляции	Ощущение, передвижение, работа с пространством, тонкие манипуляции
Обучающийся через общение, «Общительный»	Иметь много друзей, разговаривать с людьми, присоединяться к группам	Понимание людей, вовлечение других, организация, общение, манипуляция, урегулирование конфликтов	Участие в совместной работе, сравнение, рассказ, сотрудничество, опрос других, урегулирование разногласий

1	2	3	4
Ученик, лично переживающий обучение, «индивидуал»	Работать в одиночку, преследовать собственные интересы	Понимание самого себя, сосредоточение на собственных ощущениях, следует инстинктам, оригинален	Самостоятельная работа, личные проекты, обучение в собственном темпе, предоставление индивидуального «пространства»

Умение моделировать нестандартные профессиональные ситуации дает знание возможных рисков, сопровождающих выполнение медицинской услуги, находить решения путем выбора из нескольких вариантов.

Обучение молодого специалиста деловому общению для партнерского сотрудничества с врачом и пациентом помогает его профессиональному и личностному становлению. Поощрение, похвала формируют высокую самооценку и способствуют достижению успехов в работе.

Приемы педагогической эффективности наставника:

- используйте факты, а не собственное мнение, когда беседуете с сотрудником, чья эффективность неудовлетворительна;
- важным качеством наставника является подстройка под индивидуальный стиль сотрудника (гибкость поведения);
- задавайте вопросы, их постановка служит ориентиром для наставляемого при работе с пациентом. Вопросы должны касаться личных потребностей, целей и ожиданий, подталкивать сотрудника к формированию собственного решения.

Наставник стремится помочь сотруднику получить удовлетворение, радость от правильно и эффективно проведенной работы. Этому способствует интерес к работе, самоуважение, значимость дела, осознание ответственности, возможности использовать и развивать свои навыки и умения.

Из внешних факторов поощрения наставник может использовать формы стимулирования, включающие:

- денежные (зарплата, премии);
- натуральные (аренда жилья, общежитие);
- моральные (грамоты, благодарность, почетные знаки);
- заботу о здоровье (комнаты отдыха, буфет, оздоровление);
- организационные (условия работы).

При постоянных контактах с подшефным наставник выполняет конкретные педагогические задачи: отвечает на вопросы воспитанника; помогает устранить замеченные недостатки в работе, рационально организовать труд. При этом он систематически отслеживает деятельность подшефного и ищет пути ее совершенствования. Например, в начале работы анализируется организация рабочего времени; в течение рабочего дня – целесообразность применения приемов и методов работы, методов контроля и самоконтроля; в конце рабочего дня – правильность его завершения, качество сестринского ухода и выполнение всех требований.

Наставнику нужен конструктивный контакт с наставляемым, который основывается на ведении записей о приобретенных навыках, отражающих достижение поставленных целей.

Используемые наставниками приемы, включают многократные отработки техники манипуляций под контролем, лекции педагогов, индивидуальные беседы, дискуссии, ролевые игры, взаимодействие участников в процессе совместной деятельности, демонстрацию видеосюжетов об истории организации, изучение поведения персонала в нештатных ситуациях, групповые тренинги с психологом, празднование дня вступления в профессию, участие в конкурсах.

Управление процессом адаптации включает:

- определение профессионального уровня новичка;
- выяснение мотивов и планов нового работника;
- определение личностных качеств новичка, нуждающихся в развитии;
- составление мнения о личностно-психологических особенностях и обучение молодого специалиста разрешать конфликтные ситуации;
- действие личным примером (обладание терпением, энтузиазмом, желанием работать).

Обучение наставляемых базируется на проведении повторяющихся циклов занятий с постоянным расписанием, составленным с учетом их интересов. Подключение к циклически повторяющимся занятиям происходит по мере прихода в организацию, что эффективно для больших учреждений с высокой текучестью кадров. На еженедельных занятиях проводится закрепление ЗУН по итогам 30-минутного собеседования и демонстрация ЗУН на практике.

Практические методики наставник дает в определенной и всегда индивидуальной для наставляемого последовательности.

Формы работы с молодым специалистом:

- стажировка на рабочем месте без права самостоятельной работы;
- индивидуальные консультации, выявление потребностей;
- индивидуальные беседы: 3–5 минут ежедневно по итогам работы за день; 20–25 минут еженедельно по итогам работы за неделю;
- поддерживающее обучение: стажировка с правом самостоятельной работы.

Приемы обучения на рабочем месте:

- побуждение сотрудников к качественному анализу работы путем постановки вопросов, относящихся к профессиональной деятельности;
- поручение самостоятельной работы и определенных обязанностей с соответствующим контролем позволяет убедиться, что специалисты не только знают, чего от них ждут, но и понимают объем необходимых знаний и умений для выполнения задания;
- использование любой рабочей ситуации, дающей возможность для обучения или профессионального развития обучаемого;
- поощрение у сотрудников наблюдательности, стремления к самообразованию;
- обсуждение способов повышения качества сестринского обслуживания пациента, грамотного проведения лекционных и практических занятий;
- обучение ведению сбора и анализа информации о потребностях пациентов.

Необходимым условием достижения желаемых результатов является единство требований со стороны наставника и трудового коллектива. Важно, чтобы коллектив знал о воспитательных задачах и был подготовлен к их адекватному решению.

Взаимодействуя с коллективом, наставник усиливает его воспитательное воздействие на молодую медицинскую сестру. При этом он применяет следующие методы:

- информирование коллектива об индивидуально-психологических особенностях личности подшефного, о задачах, ходе и результатах воспитательной работы, имеющихся трудностях и путях их преодоления;

- устранение затруднений (психологической напряженности), возникающих при общении молодого сотрудника с членами коллектива (с этой целью проводятся беседы, консультации, совместный отдых);

- привлечение членов коллектива для решения тех или иных воспитательных задач;

- предупреждение и регулирование конфликтных ситуаций, возникающих между подопечным и отдельными членами коллектива.

Проблемы, возникающие в процессе наставничества и адаптации, возможности их решения

Наставники, как правило, не обладают возможностями по ликвидации разрыва в уровнях желаемого и имеющегося материального стимулирования, но, в зависимости от проявляемой инициативы, с учетом заслуг подопечного, им удастся улучшить систему стимулирования, внося конкретные предложения.

В ходе адаптации сотрудника в организации наставникам важно:

- 1) ознакомить наставляемого с той схемой стимулирования, которая используется в организации, отделении;
- 2) выяснить у подопечного предпочитаемую им систему стимулирования;
- 3) определить «разрыв» между предпочтительной и реальной системами стимулирования.

Наставничество – это значительная дополнительная нагрузка, поскольку наставник наравне со всеми выполняет свои основные задачи. Дополнительные обязанности по проведению занятий, контролю деятельности нового сотрудника, по своевременному разъяснению действий и психологической поддержке должны морально и материально поощряться, исходя из реальных потребностей.

При обучении персонала необходимо учитывать, что средние временные затраты на подготовку составляют 6–10 ч на 1 ч занятий. Руководство организации вряд ли может предоставить наставнику это время в полном объеме. Поэтому именно такому специалисту важно давать возможность

прохождения обучения, участия в конференциях, методических семинарах в первую очередь. Обеспечение таких возможностей служит поощрением, способствует признанию особого статуса наставника.

Наставник по определению не имеет права использовать иной, кроме положительного, поощряющего стиля общения, однако знание иных стилей (негативный, агрессивный) позволяет избежать ошибок взаимодействия.

Стили общения

(по Lemon, учебные материалы по сестринскому делу ЕРБ ВОЗ, 1997)

Характеристика	Положительный	Отрицательный	Агрессивный
1	2	3	4
Отношение к себе и другим	Мне хорошо – вам хорошо	Мне плохо – вам плохо	Мне хорошо – вам плохо
Принятие решений	Решения принимаются самостоятельно	Позволяет другим принимать решения за себя	Принимает решения за других
Поведение в нештатных ситуациях	Открытая честная конфронтация	Уклоняется, уступает	Открытый, атакующий тип
Вербальное поведение	Четкие прямые пожелания; объективные высказывания; честное выражение ощущений	Попытки извиниться, подстраховаться, бессвязные выражения, невозможность объяснить значение	Повышенный тон обвинения, чувство собственного превосходства, высокомерие, оскорбление других
Общий характер невербального поведения	Уверенные, адекватные реакции	Действия вместо слов, выглядит так, как будто говорил не то, что имел в виду	Позиция превосходства, легкомысленный, саркастический тон
Голос	Твердый, мягкий, уверенный	Слабый, удаленный, тихий, колеблющийся	Напряженный, резкий, громкий, холодный, требовательный, авторитарный
Взгляд	Теплый, контактный, честный	Отводит взгляд, подавленный, со слезами в глазах, просящий	Невыразительный, холодный, прищуренный, пристальный
Поза	Расслабленная	Склоненная, чрезмерная надежда на поддержку	Руки на бедрах, ноги расставлены

1	2	3	4
Руки	Адекватная по времени жестикуляция	Суевливые, влажные	Удары кулаками или сжатые кулаки
Характер отношений	Высокого мнения о себе, но при этом не принижает других	Принижает свое значение	Высокого мнения о себе, при этом принижает других
Реакция других лиц	Взаимное уважение	Неуважение, вина, гнев, разочарование	Обида, стремление защититься, унижение
Последствия стиля общения	Я выигрываю, вы выигрываете, стремитесь к решениям с обоюдным выигрышем или при отсутствии проигрыша	Я проигрываю, вы проигрываете, успех достигается только за счет везения или помощи других лиц	Я выигрываю, вы проигрываете, победить других любой ценой

Оценка программы наставничества

Анализ работа наставника по организации адаптации специалиста проводится с учетом пользы для наставляемых, наставников, сестринского дела в целом, учитываются трудности, выявленные во время испытательного периода, уровень овладения приемами разрешения спорных вопросов. При помощи специально разработанных анкет следует выяснить отзывы наставников, их подопечных и старших сестёр. Для формирования обратной связи наставника с подопечным следует разработать формы письменных анкет, самоотчетов. Такие самоотчеты помогут в формировании рекомендаций по улучшению программы обучения.

Требования к тем, кто получает индивидуальное обучение в ЛПО включают:

- соблюдение «Этического кодекса медицинской сестры Республики Беларусь» и «Этических стандартов профессиональной деятельности медицинской сестры»;
- знание навыков решения нештатных ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью;
- необходимость быть высококультурным человеком с привычкой развития клинического мышления;
- коммуникативную, экологическую и правовую культуру;
- умение логически мыслить, анализировать результаты своего труда;

- физическое, духовное и нравственное здоровье, осознанная пропаганда здорового образа жизни (в том числе на личном примере).

Результаты адаптации новых сотрудников

- быстрее достигается социально-психологическая адаптация новичка: вхождение его в коллектив, установление хороших взаимоотношений с коллегами, взаимопонимание с руководством;
- обучаемый ощущает психологический комфорт и безопасность, уверенность в своих силах, в завтрашнем дне;
- чувство справедливости совершаемых обменов (труд, отношение к работе, получаемое вознаграждение);;
- приобретение практических умений и навыков.

Оценка работы наставника основывается на достижении поставленных целей и задач, а не только на его уровне знаний. Еженедельные конференции с участием старшей сестры и наставляемого позволяют обсуждать полученный опыт, проблемы, устанавливать новые цели и задачи, контролировать достижение намеченного уровня знаний, приобретение практических навыков манипуляций, работы с инструментами, дают возможность для обсуждения всех направлений деятельности и подготовки специалиста.

Критерии оценки работы наставника

1. Достижение целей и задач наставничества, сокращение сроков адаптации молодых специалистов.
2. Отсутствие профессиональных ошибок и конфликтов в течение первого года работы молодого специалиста, возможное карьерное продвижение.
3. Побуждение подопечного к активному самостоятельному решению нестандартных ситуаций.
4. Умение поощрять, формировать ответственность за свою работу, ставить профессиональные цели.
5. Психологическая оценка адаптации и восприятия культуры организации, успехи в профессиональных конкурсах.

Выводы по разработке индивидуальной формы повышения качества сестринских навыков с помощью наставничества

1. Наставничество – общественное явление, направленное на совершенствование качества индивидуального обучения молодых специалистов или лиц, проходящих этап адаптации к новой работе. Путем совершенствования учебно-педагогического процесса оно обеспечивает

становление индивидуальных профессиональных навыков, эффективную адаптацию к особенностям работы в новом коллективе, снижение уровня сестринских ошибок и повышение качества медицинской помощи, возрастание самооценки и более успешное карьерное продвижение, усиление роли коллектива в поддержке молодых специалистов.

2. При планировании программы наставничества необходимо:

- прийти к согласию между администрацией и наставником (педагогом) в том, что наставничество является наилучшим способом подготовки учащихся или молодых специалистов и действовать в соответствии с Положением о наставничестве (Прил. 1);
- информировать коллектив о работе "Совета наставников", чтобы поддерживать этот процесс в организации. Заключается соглашение о сотрудничестве между наставником и молодым специалистом (Прил. 5);
- создать рабочую группу для разработки индивидуальной программы, включающей «План работы по наставничеству» (Прил. 2), «Критерии оценки овладения навыками работы» (Прил. 3), примерный «План наставника» (Прил. 4), «Выводы по индивидуальной подготовке специалиста» (Прил. 6)
- поддержание программы финансами и кадрами.

3. Наставником может быть медицинская сестра (фельдшер, акушерка, лаборант), имеющая первую или высшую квалификационную категорию, опыт работы по данной профессии и в конкретной организации не менее 5–7 лет, особые личностные качества: позитивный стиль общения и мировосприятия, педагогические навыки, способность выделять приоритеты, обладание личным влиянием и авторитетом. Наставник несет полную ответственность за работу молодого специалиста в коллективе.

4. Критериями выполнения роли наставника могут быть: умение оценить качества личности наставляемого, нуждающиеся в развитии; готовность оказать помощь и поддержку в адаптации к производственной среде; способность применять адекватные ситуации, современные методы обучения; служить положительной моделью в профессии и общении.

5. Работа наставника оценивается по следующим позициям: достижение цели в запланированные сроки; владение технологией воспитательного процесса, умение осуществлять функции управления в виде постановки цели, мотивации подопечного и планирования его обучения.

6. Наставник может быть назначен главным врачом согласно приказу и типовому договору о сотрудничестве на срок от 2 недель до 3 месяцев и более (при необходимости) на основании добровольного согласия сторон и вследствие доверия руководства.

7. Для качественной работы по наставничеству в организации создаются «Советы наставников», выполняющие функции:

а) подбора наставников, представления кандидатур и создание их резерва (на утверждение);

б) определения количества молодых специалистов, нуждающихся в наставниках;

в) контроля осуществления наставничества, его завершения и проведения посвящения в профессию;

г) вынесения, в случае необходимости, предложений об отстранении медицинской сестры от выполнения обязанностей наставника.

8. Количество наставников и длительность периода адаптации зависит от потребностей организации и индивидуальных качеств опекаемого. Наставникам обеспечивается адекватное вознаграждение и признание.

9. Технология воспитательного процесса в "Школе наставников" предусматривает:

- положительное восприятие подопечного без претензий на абсолютную истину в обучении;

- педагогическую поддержку, позволяющую воспринимать человека таким, каков он есть;

- учет особенностей его личности и обеспечение гибкого стиля обучения;

- стимулирование саморазвития личности наставляемого и использование нештатных ситуаций в качестве элемента обучения.

Соблюдение технологии индивидуального обучения способствует повышению качества и эффективности сестринской помощи. Учитывая стиль общения и приоритетный канал восприятия информации подопечного, наставник может использовать оптимальные методики обучения.

Таким образом, творческий и индивидуальный подход к совершенствованию практических навыков и адаптации молодого специалиста является желательным атрибутом деятельности успешного руководителя. Лучшей формой повышения качества сестринских навыков является наставничество.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

_____ И.О.Ф.

« ___ » _____ 200 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о наставничестве в организации

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наставничество – общественное явление, направленное на совершенствование качества индивидуального обучения молодых специалистов или сотрудников, проходящих адаптацию к новой работе. Это школа профессионального воспитания, являющаяся одним из основных разделов воспитательной деятельности трудового коллектива.

2. Цель наставничества – повышение профессионального мастерства молодых специалистов (врачей, медицинских сестер) в первые 2 года их работы в медицинской организации, овладение нормами медицинской этики и деонтологии, повышение культурного уровня, привлечение к участию в общественной жизни, приобретение или совершенствование индивидуальных ЗУН.

3. При необходимости наставничеством могут быть охвачены принятые на работу уже имеющие опыт работы специалисты с целью изучения специфики новой работы и адаптации в коллективе.

4. Наставником может быть опытный имеющий I или высшую квалификационную категорию специалист со стажем работы не менее 5–7 лет.

5. Кандидатуры наставников определяются заведующими структурных подразделений, главной медсестрой, заместителями главного врача (по курации) в соответствии с особыми личностными качествами: позитивным стилем общения и мировосприятия, педагогическими навыками, умением решать проблемы, способностью выделять приоритеты, с личным влиянием и авторитетом.

6. Списочный состав наставников и Совет наставников утверждаются главным врачом организации.

7. Наставник может быть назначен главным врачом согласно приказу и типовому договору о сотрудничестве на основании добровольного согласия сторон и вследствие доверия руководства. Сроки наставничества устанавливаются индивидуально от 2 недель до 3 месяцев и более при необходимости.

8. За наставником закрепляется не более двух молодых специалистов.

9. Критериями соответствия роли наставника следует считать: умение выявить и оценить качества личности наставляемого, нуждающиеся в развитии; готовность оказать помощь и поддержку в адаптации к производственной среде; способность применять современные подходы к обучению; служить положительной моделью в профессии и общении.

10. Мерилом работы наставника является: владение технологией воспитательного процесса, умение осуществлять функции управления в виде целеполагания наставляемого, мотивации и планирования его обучения и достижение цели в запланированные сроки.

11. На весь период наставничества между наставником и молодым специалистом заключается устное соглашение о безусловном выполнении обязанностей обеими сторонами, а также соглашение (прил. 5).

12. Наставник составляет план и проводит оценку работы молодого специалиста (прил. 4, 6).

13. Администрация, профсоюзный комитет имеют право поощрять наставников за проводимую ими успешную работу с молодыми специалистами.

ЗАДАЧИ

1. Организация и проведение работы по оказанию помощи молодым специалистам в овладении профессией, нормами медицинской этики и деонтологии, повышении общеобразовательного и культурного уровня, привлечению к участию в общественной жизни, приобретению индивидуальных знаний, умений и навыков.
2. Воспитание их на примерах работы лучших работников организации, достигших высоких производственных показателей.
3. Ознакомление с историей учреждения, этапами его деятельности, задачами по оказанию медицинской помощи населению.
4. Организация и проведение трудовых праздников (посвящение в профессию, первый рабочий день, чествование передовиков и ветеранов здравоохранения).
5. Использование личного примера наставника в воспитании молодых специалистов.
6. Ознакомление с условиями быта и оказание моральной поддержки, совет молодому специалисту по его просьбе в решении сложных для него непрофессиональных проблем.
7. Вовлечение молодых специалистов в выполнение научно-практической работы.
8. Формирование у молодых специалистов высокой ответственности за выполняемую работу, стремления к постоянному совершенствованию, изучению и внедрению в практику новых современных методов лечения, диагностики.
9. Постоянное совершенствование форм и методов наставничества.

10. Изучение и внедрение передового опыта наставничества других организаций здравоохранения.
11. Ведение установленной документации (планы, дневник наставника и др.).
12. Подведение итогов работы по наставничеству за год.

ОБЯЗАННОСТИ

В своей работе наставник руководствуется действующим законодательством Республики Беларусь, положением о наставничестве, договором о трудовом сотрудничестве, должностной инструкцией.

Наставник обязан

- Максимально индивидуализировать процесс воспитания молодого специалиста.
- Составлять план работы с молодым специалистом и оценивать ее эффективность с регистрацией результатов в дневнике.
- Просто и доступно заострять внимание молодого специалиста на проблемных для него вопросах и своевременно их устранять, ненавязчиво поддерживать, помогать утвердиться в профессиональном мастерстве, уметь выслушать.
- Получить представление об отношении молодого специалиста к труду, дисциплине, самопознанию, самоконтролю и др. личностных способностях.

Молодой специалист обязан:

- Выполнять правила внутреннего трудового распорядка организации и руководствоваться в работе должностной инструкцией.
- В соответствии с задачами, овладеть необходимыми профессиональными навыками, изучить положения Устава организации, получить и использовать в работе необходимую информацию о действующих законодательных и нормативных документах, регламентирующих деятельность организации и конкретного специалиста.
- Максимально использовать опыт и знания наставника для овладения профессией, ознакомления с особенностями работы в организации, уточнения неясных для себя вопросов производственной деятельности.

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Права и ответственность наставников и молодых специалистов основываются на правах и ответственности сотрудников медицинских организаций, определенных законодательством Республики Беларусь и их должностными обязанностями.

Зам. главного врача по работе
с сестринским персоналом
(главная медсестра)

И.О.Ф.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

_____ И.О.Ф.

« ___ » _____ 200__ г.

ПЛАН

работы по наставничеству организации здравоохранения
_____ на 200__ - 200__ годы

№ п/п	Наименование	Дата проведения	Ответственный	Отметка о выполн.
1	2	3	4	5
1.	Методические рекомендации по наставничеству: составление планов, ведение документации, функции, задачи и роль наставника		Главная медсестра Ф.И.О.	
2.	Обсуждение работы совместно со старшими медсестрами		Ст. медсестра Ф.И.О.	
3.	Ознакомление с правилами внутреннего распорядка			
4.	Ознакомление с функциональными обязанностями			
5.	Беседы по этике, деонтологии, психологии больного человека			
6.	Изучение приказов по санитарно-противоэпидемическому режиму			
7.	Непрерывный процесс обучения (чтение медицинской литературы, изучение новых технологий, посещение конференций, лекций и т. д.)			
8.	Профессиональное мастерство; отработка технических навыков в соответствии со стандартами			
9.	Контроль за работой наставников: оценка выполнения учениками практических навыков, оформления документации			

1	2	3	4	5
10.	Совместные беседы наставляемых и наставников: а) о трудностях в работе б) о повышении профессионального мастерства в практической деятельности медсестры в) обмен опытом работы			
11.	Повышение квалификации, освоение смежных профессий			
12.	Санитарное просвещение. Документация. Здоровый образ жизни			
13.	Подведение итогов работы за год			
14.	Оформление протоколов собраний по наставничеству			
15.	Составление плана работы на следующий год			
16.	Охрана труда			

Председатель Совета
наставников

Подпись наставника

**Критерии оценки овладения навыками работы учащегося или
молодого специалиста в организации.**

Медсестра _____ Дата _____

№ п/п	Критерии	Выполнены	Не выполнены
1	2	3	4
	МЕДИКАМЕНТЫ		
1.	Проверить сроки годности		
2.	Правильность хранения		
3.	Учет лекарств		
4.	Таблица противоядий		
5.	Своевременная выписка требований		
6.	Оформление рецепта Наркотические препараты		
	ИЗМЕРЕНИЕ АНТРОПОМЕТРИЧЕСКИХ ДАННЫХ		
1.	АД, ЧСС		
2.	Рост		
3.	Вес		
4.	Измерение размеров таза		
	ОФОРМЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ		
1.	Амбулаторная карта ф. 025 / У (внешний вид)		
2.	Форма № 30 (соответствие записей в ф. 30 и амбулаторной карте)		
3.	Анализы: своевременная доставка из лаборатории, подклейка, ознакомление врача		
	ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ		
1.	Соблюдение санитарно-противоэпидемического режима		
2.	Правильность укладывания материала в бикс для стерилизации		
3.	Правильность проведения дезинфекции мед. инструментария		
4.	Правильность проведения инъекций, забора крови на исследование		
5.	Правильность взятия мазка на цитологию, степень чистоты влагалища		

1	2	3	4
6.	Правильность взятия мазка из зева на дифтерию, флору и чувствительность к антибиотикам		
7.	Оказание неотложной помощи при различных состояниях		
8.	Правильность влагалищного исследования (для акушерок)		
	НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ		
1.	Умение собрать анамнез		
2.	Постановка сестринского диагноза		
3.	Соблюдение этики в общении с пациентами		
4.	Соблюдение деонтологических принципов в работе с коллегами		
	ВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (по профилю ЛПО)		

Перечень критериев оценки зависит от направления сестринской деятельности, может быть сужен или, наоборот, расширен.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

_____ И.О.Ф.

«___» _____ 200 г.

Примерный план

наставника (ФИО) _____
 по работе с молодым специалистом (ФИО) _____
 на 200__-200__ гг.

№ п/п	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный	Отм. об исполнении
1	2	3	4	5
1.	Ознакомление с должностной инструкцией и правилами внутреннего распорядка организации, трудовой дисциплиной в коллективе.			
2.	Изучение действующих нормативных документов по: <ul style="list-style-type: none"> • диспансеризации контингента пациентов; • санитарно-противоэпидемическому режиму; • правилам выписывания рецептов; • охране труда; • политологии; • проблемам здравоохранения. Изучение других приказов, инструкций, методических рекомендаций по организации и выполнению обязанностей данным специалистом.			
3.	Освоение и совершенствование практических навыков в работе специалиста.			
4.	Диспансеризация больных, порядок ее проведения и оформление медицинской документации. Специальные навыки по профилю ЛПО. Порядок предоставления отчетов в кабинет медицинской статистики.			
5.	Изучение вопросов медицинской этики и деонтологии.			

1	2	3	4	5
6.	Оказание консультативной помощи в работе по специальности.			
7.	Изучение медицинской литературы.			
8.	Посещение сестринских конференций, Совета сестер и семинаров (лекций).			
9.	Ознакомление с положением о санитарном просвещении, формами пропаганды здорового образа жизни.			
10.	Контроль за своевременным прохождением наставляемыми медицинских осмотров, проведением прививок.			
11.	Участие в проводимых в организации конкурсах, других общественных мероприятиях (вечера отдыха, спортивные соревнования).			
12.	Ведение документации по наставничеству.			
13.	Обновление стенда по наставничеству.			
14.	Участие в заседаниях совета наставников для координации работы.			
15.	Организация работы по оказанию молодым специалистам помощи в овладении профессией, нормами медицинской этики и деонтологии, в повышении общеобразовательного и культурного уровня, привлечение к участию в общественной жизни учреждения.			
16.	Оформление альбома по истории организации.			

Председатель Совета
наставников

СОГЛАШЕНИЕ
о трудовом сотрудничестве
между наставником и молодым специалистом

Я, наставник, _____ беру в ученики _____
_____ и обязуюсь помочь овладеть профессией,
нормами медицинской этики и деонтологии, в повышении образовательного и
культурного уровня, адаптации в коллективе.

Дата

подпись наставника

Я, молодой специалист, _____ обязуюсь
овладеть необходимыми профессиональными навыками, изучить цели и задачи
диспансера, максимально использовать опыт и знания наставника для
овладения профессией.

Дата

подпись молодого специалиста

Заведующая отделением

Главная медсестра

Выводы по индивидуальной подготовке молодого специалиста

Молодой специалист _____

Специальность _____

Наставник _____

Дата приема на работу _____

№ п/п	Мероприятия по плану	Дата проведения	Оценка

Итоговая оценка и рекомендации по дальнейшему трудоустройству

- 1.
- 2.

Подписи членов комиссии