



Как наладить партнерские отношения
с врачом ребенка на стадии получения услуг ранней помощи:

Советы родителям от родителей



Washington State Department of
CHILDREN, YOUTH & FAMILIES



Будучи родителем, вы знаете своего ребенка лучше всех. Вы знаете, как его развеселить и как успокоить. Вы знаете лучшие его качества, и в чем он нуждается.

Поэтому при получении ребенком услуг ранней помощи вы играете ключевую роль в оказании содействия врачу*, который стремится понять сильные и слабые стороны ребенка и разобраться, какие ему требуются услуги.

Вы можете продолжать информировать врача о получаемых ребенком услугах по программе ранней помощи. Однако вы, вероятно, также захотите, чтобы врач принял в этом более непосредственное участие. Отношения подлинного партнерства между врачами и родителями в деле оказания ребенку услуг ранней помощи далеко не всегда складываются сами по себе. На деле наиболее успешные партнерства возникают благодаря инициативе родителей, то есть, вас!

Для налаживания наиболее подходящей для вас формы сотрудничества с врачом ребенка есть масса возможностей. В этой брошюре приведены идеи и рекомендации о том, как начать строить отношения с новым врачом и как улучшить уже имеющиеся отношения.

*Для простоты мы пользуемся словом «врач», хотя эти рекомендации могут также оказаться полезными в налаживании отношений с другими поставщиками услуг первичной помощи, например, практикующими медсестрами, помощниками врачей и другими лицами.

Выбор врача

Вот некоторые основные качества, которыми следует руководствоваться при выборе врача:

Клинические навыки и знания

Прошел ли врач подготовку и специализируется ли он в тех областях медицины, которые особенно важны с точки зрения потребностей вашего ребенка?

Врач, проявляющий особый интерес к развитию, особым потребностям и лечению конкретных заболеваний, может оказаться для вас оптимальным вариантом.

Опыт

Имел ли врач дело с детьми со сходным диагнозом или вообще с детьми с задержками в развитии или инвалидностью?

Опыт такого рода может сделать врача более осведомленным о ресурсах и услугах, которые могут оказаться полезными для вашего ребенка и всей семьи.

Взаимное уважение и контактность

Отзывчив ли он, легко ли идет навстречу? Комфортно ли вы себя чувствуете рядом с ним? Довольны ли вы взаимодействием врача с вашим ребенком?

Доверяете ли вы этому человеку в вопросах здоровья своего ребенка?

Врач может разбираться в одной области лучше, чем в другой. Выбор врача может означать выбор баланса между профессиональными навыками, навыками межличностного общения и опытом.

Вы решаете, что в данный момент необходимо вам и вашему ребенку в первую очередь. Может оказаться, что со временем ваши потребности изменятся.



Налаживание отношений



Будьте партнером

Решите, какая форма сотрудничества с врачом ребенка вас устроит. Как вы хотите, чтобы врач участвовал в координации ухода и услуг, оказываемых ребенку? Какую роль вы сами хотите играть в принятии медицинских решений, касающихся здоровья ребенка?

Независимо от того, какая форма сотрудничества сложится у вас с врачом, вам должно быть удобно задавать вопросы и делиться своими соображениями, и вы должны чувствовать, что вы и врач вашего ребенка—части единой команды.

В свою очередь вам лучше быть открытыми в обсуждениях с врачом его вопросов, выслушиванию его соображений и воспринимать его как часть единой группы по уходу за вашим ребенком.

Станьте примером для подражания

Покажите на своем примере, какого вы хотите отношения к себе и своему ребенку.

Если вы хотите, чтобы вас слушали, будьте хорошими слушателями сами. Если хотите, чтобы врач восхищался вашим ребенком, то и сами восхищайтесь им.

Проявляйте понимание

Врачам нередко приходится принимать пациентов без перерыва, каждые 15 минут и даже чаще. Если вам кажется, что врач торопится принять следующего пациента, вы, вероятно, правы!

Если вам нужно больше времени, сообщите об этом врачу, и он постарается решить эту проблему. Конкретные советы о том, как продлить приём, см. в разделе *«Как извлечь максимальную пользу из встречи с врачом»*.

Дайте врачу возможность узнать ребенка со всех сторон

Побеседуйте с врачом о положительных аспектах состояния ребенка, а не только о том, что вас беспокоит. Покажите врачу фотографии и расскажите о своём ребенке; это даст врачу возможность поближе познакомиться с его жизнью и больше узнать о нём.

Выражайте свою благодарность

Скажите врачу «спасибо» или поблагодарите его письменно. Пусть врач узнает о том, что было для вас полезно, и что он хорошо выполняет свою работу.

Не ожидайте совершенства

В любых отношениях бывают осложнения, в числе и в этих. Если в них нужно внести корректировки, будьте готовы это сделать. Врач — тоже человек; дайте ему возможность улучшить ситуацию.

Если вы в целом довольны врачом своего ребенка, то стоит затратить усилия на преодоление любых сложностей.

См. раздел *«Решение сменить врача»*, где даны советы о том, когда может быть уместно это сделать.

Приемы правильного общения



Двусторонняя беседа

Беседы с врачом должны быть дружественными и уважительными. Это означает, что они должны быть двусторонними, то есть вы оба должны задавать вопросы, высказывать то, что вас беспокоит, делиться успехами и надеждами.

Установите порядок общения

Спросите у врача, как вам лучше обмениваться с ним информацией об уходе за ребенком.

В какое время дня лучше всего звонить?

Предпочитает ли врач, чтобы вы сначала обращались с вопросами, возникающими между приёмами, к медсестре его кабинета?

Хочет ли врач, чтобы в определённых ситуациях вы звонили ему домой?

Как врач относится к общению по электронной почте? По факсу? Другими способами?

Не стесняйтесь обращаться за советом между приёмами

Если вас что-то беспокоит между приёмами и вам необходимо или желательно получить ответ на свои вопросы от врача ребёнка, попросите медсестру, чтобы врач вам перезвонил.

Объясните, что вы обеспокоены больше обычного, по причинам, которые вы, возможно, пока не в состоянии объяснить, и что вы будете признательны за возможность поговорить с врачом лично.

Рефлексия

Смогли ли вы задать и обсудить свои насущные вопросы? Если нет, то вызывает ли это у вас беспокойство и знаете ли вы, как получить необходимую информацию?

Чувствуете ли вы себя полноценным участником группы по уходу за здоровьем своего ребенка? Хотели бы вы в следующий раз сделать что-то по-другому?



Решение сменить врача

Большинство родителей довольны врачами своих детей. Но иногда возникает чувство, что не все идет так, как надо. Вот некоторые вопросы, которые в этом случае нужно себе задать.

- ▶ Удовлетворены ли вы работой кабинета врача?
- ▶ Доступен ли врач, когда он вам необходим?
- ▶ Вас часто смущают его рекомендации и причины назначения определенных видов лечения?
- ▶ У вас есть ощущение, что ваше беспокойство воспринимается без должного внимания? Вызывает ли это у вас сомнения в своем чутье и интуиции или интуиции вашего врача?

Доверьтесь своим внутренним ощущениям. Если отношения не складываются и исправить их не удастся, то знайте, что пришло время сменить врача.

Постарайтесь сделать это в позитивном ключе.

.....

«Спасибо вам за всё, что вы сделали для моего ребенка. Мы очень ценим время, которое вы нам уделите. Но в настоящее время это не лучшим образом подходит нашей семье, и я хочу, чтобы мой ребенок посещал кого-то другого».

.....



Участие врача вашего ребенка в программе услуг ранней помощи

Врачи заинтересованы и хотят участвовать в программе по оказанию детям услуг ранней помощи. Однако напряженный рабочий график не позволяет им принимать в ней активное участие.

Если вы твердо решили подключить своего врача к принятию решений по поводу услуг ранней помощи, то может оказаться, что вы уже на пути к полноценному партнерству в этом деле!

Ниже приведены некоторые рекомендации:

Информируйте

- ▶ Проследите, чтобы ваш врач был включен в списки рассылки всех программ вашего ребенка.
- ▶ Приносите на прием к врачу отчёты и заключения, которые вам особенно хочется обсудить.
- ▶ Будьте связующим звеном между врачом и программой ранней помощи, совместно обсуждайте с ним связанные с программой вопросы и беспокойства.

Приглашайте

Узнайте, не смог бы врач как-нибудь принять участие в совещании по поводу Individualized Family Service Plan (Индивидуального плана обслуживания семьи, IFSP) или ином совещании группы по уходу за ребенком. Спросите о наиболее удобном для него месте и времени.

Ваш врач, возможно, захочет принять участие в таком совещании в дни, когда незапланирован прием пациентов, рано утром или в конце рабочего дня. Проведение совещания в кабинете врача может упростить его участие.



Как извлечь максимальную пользу из встречи с врачом



Назначение времени приема

Если вы хотите сократить время ожидания, записывайтесь на прием к врачу первым в какой-либо день или первым после обеденного перерыва.

Если у вас есть вопросы или проблемы, обсуждение которых может занять дольше обычного, попросите персонал кабинета врача назначить более длительный приём. Врач и его персонал будут признательны за такое предварительное уведомление, а вы будете меньше волноваться из-за нехватки времени.

Подготовка

Заранее подумайте о том, что вы ожидаете от приема у врача:

- ▶ Составьте список вопросов, того, что вас беспокоит, и иной информации, которую вы хотите обсудить с врачом.
- ▶ Вполне нормально затрагивать вопросы, напрямую не связанные со здоровьем, но, тем не менее, важные для вас и вашего ребенка.
- ▶ Решите, что из списка для вас самое главное.

Узнайте у врача, хочет ли он получить экземпляр списка ваших вопросов и того, что вас беспокоит, заранее. Если вы отправите список по электронной почте, по факсу или сами занесете в кабинет до приема, это может дать врачу дополнительное время для подготовки более тщательных ответов на ваши вопросы.

Как извлечь максимальную пользу из встречи с врачом (продолжение)

Участие

Дайте врачу список своих вопросов и всего того, что вас беспокоит, в начале приема. У врача скорее всего будет собственный список того, что ему необходимо сделать в ходе приема. Вам может понадобиться вместе решить, что следует обсудить во время приема, а что можно оставить на потом.

Во время приема все может происходить так быстро, что вам будет сложно запомнить все сказанное. Вот некоторые советы, которые помогут вам запомнить сказанное врачом:

- ▶ Делайте записи. Записывайте свои вопросы и ответы на них в один и тот же блокнот на всех приемах. Это поможет вам в будущем отслеживать всю полученную информацию.
- ▶ Приходите на приемы в сопровождении кого-либо, кто поможет вам слушать и записывать, а также сможет, при необходимости, поддержать вас.
- ▶ Спросите, можете ли вы записать свою беседу с врачом на магнитофон.

Иногда вам может потребоваться вернуться в беседе к беспокоящему вас вопросу. Это можно сделать несколькими способами:

- ▶ Задайте вопрос. «Что вы мне посоветуете по поводу...»
- ▶ Расскажите о событии в жизни ребенка, которое вы хотите обсудить. «На днях на встрече по IFSP...»
- ▶ Просто смените тему. «Еще один вопрос, о котором я хочу с вами поговорить, касается...»

- ▶ Если вам трудно понять предоставленную врачом информацию, узнайте, можно ли ему перезвонить, чтобы уточнить ее.
- ▶ Если врач не сможет присутствовать на встрече по IFSP, заранее спросите о его мнении и рекомендациях.

.....

«Вот что я собираюсь попросить включить в план IFSP моего ребенка. Что вы об этом думаете?»

.....

Сообщите мнение врача группе, работающей над планом IFSP.

Врач может стать вашим союзником в деле получения услуг, которые, по вашему мнению, требуются ребенку.

- ▶ Побеседуйте с ним о том, что кажется вам необходимым. Если врач согласен с вами, попросите его написать письмо группе, разрабатывающей план IFSP, с разъяснением ваших совместных рекомендаций.
- ▶ Спросите у врача, может ли член группы позвонить ему для обсуждения рекомендаций.

Обновление и уточнение сведений

Во время профилактического или иного приема расскажите врачу об успехах ребенка в рамках программы ранней помощи. Задавайте любые вопросы и делитесь с врачом всем, что вас беспокоит в части получаемых услуг.

Сообщить врачу сведения можно и другим ненавязчивым способом, — послать ему по случаю фотографию ребенка с запиской, подчеркивающей его успехи:

.....

«Фото моей веселой дочери за ужином. Благодаря услугам ранней помощи я узнал (-а), как уговорить ее больше кушать за столом. Она теперь не закрывает рот и не плачет при виде еды, а я больше не беспокоюсь о ее росте. Услуги ранней помощи помогли мне наладить более тесные отношения с дочерью. Помогли они и моей семье: время приема пищи больше не предвещает битвы! Спасибо за выписанное направление!»

.....

Что значит быть сторонником системы услуг ранней помощи

Цените ли вы услуги ранней помощи? Хотели бы вы, чтобы ваш ребенок получил направление в программу раньше? Считаете ли вы, что врачам следует больше знать об услугах ранней помощи? Хотите отстаивать интересы системы услуг ранней помощи?

Самыми влиятельными защитниками часто бывают родители. У вас есть личный опыт и примеры из реальной жизни. Вы можете изменить ситуацию к лучшему.

Ниже описаны некоторые простые действия, которые вы можете предпринять для распространения информации о важности услуг ранней помощи:



С кем побеседовать...

Начните со знакомой и дружелюбно настроенной группы людей. Расскажите своим родственникам и друзьям об услугах ранней помощи и о том, как они помогли вам и вашей семье.

Расскажите об этом врачу своего ребенка и попросите поделиться этой информацией с другими его пациентами.

Вступите в местный County Interagency Coordinating Council (Окружной совет по межведомственной координации). Там вы встретите людей, разделяющих вашу приверженность услугам ранней помощи. Спросите у своего Family Resources Coordinator (координатора ресурсов для нужд семьи, FRC), как вступить в Совет. Если в вашем районе нет FRC, вы можете позвонить по номеру 1-800-322-2588 (Family Health Hotline (горячая линия «Здоровье семьи»)) и узнать, кто является главным координатором FRC в вашем округе.

Если вам нравятся публичные выступления, подумайте об участии в Parent Panels (заседаниях родителей) и об официальных презентациях.

О чем говорить на презентациях...

Некоторые люди хотят узнать о результатах исследований в сфере услуг ранней помощи. Для большинства людей личные истории — это именно то, что помогает им понять, как программа может существенно повлиять на повседневную жизнь детей и семей. Рассказы стимулируют нас менять ситуацию к лучшему.

Какими историями и примерами вы хотите поделиться, чтобы наглядно продемонстрировать один или несколько из следующих выводов ученых?

Услуги ранней помощи помогают семьям приспосабливаться к ситуации и полноценно функционировать.

Как получаемая ребенком помощь помогает вашей семье? Снимает ли она часть стресса и беспокойства? Что из узанного вами улучшает ваше восприятие своих отношений с ребенком?

Услуги ранней помощи помогают детям реализовать свой потенциал.

Каким вы надеетесь видеть своего ребёнка? Как вам в этом помогли и помогут услуги ранней помощи?

Наиболее эффективные услуги ранней помощи предоставляются в раннем возрасте.

Что вас беспокоило в ребенке раньше всего? Как врач отреагировал на это, и какой реакции вы ожидали? Расскажите, как FRC помогает семьям найти услуги, ресурсы, источники финансирования и контактную информацию.

Наиболее эффективные программы ранней помощи осуществляются с участием родителей.

Какое участие принимаете вы? Чем вам нравится такое участие?

Важная информация: услуги ранней помощи эффективны, и пользу от них получают как дети, так и их семьи. Для получения дополнительной информации обратитесь к публикации «Пожалуйста, задавайте вопросы. Дети не могут ждать.» (FS_0032), которая доступна онлайн по ссылке: www.dcyf.wa.gov/publications-library/FS_0032.



ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ ОБРАЩАЙТЕСЬ В:

Department of Children, Youth, and Families
(Департамент по делам детей, молодежи и семьи)

PO Box 40970

Olympia WA 98504-0970

Эл. почта: esit@dcyf.wa.gov

www.dcyf.wa.gov

Family to Family Health Information Center (Центр информирования о здоровье «От семьи семье») Программа «Голоса семьи» PAVE штата Washington

(253) 565-2266

(800) 572-7368

www.familyvoicesofwashington.com

www.wapave.org



DCYF не допускает дискриминации и обеспечивает равный доступ к своим программам и услугам для всех лиц, независимо от расы, цвета кожи, пола, религии, вероисповедания, семейного положения, национального происхождения, сексуальной ориентации, возраста, статуса ветерана или наличия инвалидности вследствие нарушений физического, сенсорного или умственного развития.

Если вы хотите получить бесплатные копии этой публикации в альтернативном формате или на другом языке, свяжитесь с DCYF Constituent Relations (Отделом по работе с избирателями DCYF) по телефону 1-800-723-4831 или электронной почте communications@dcyf.wa.gov.