

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ, РЕАЛИЗУЕМАЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ КАК ИНОСТРАННОМ, В КОРЕЙСКОЙ БОЛЬНИЦЕ

Ким Босун

магистрант, Российский университет дружбы народов, РФ, г. Москва

Барышникова Елена Николаевна

научный руководитель, канд. филол. наук, доц., Российский университет дружбы народов, РФ, г. Москва

В течение последних десяти лет система здравоохранения Южной Кореи интенсивно развивалась за счет инвестиций государства в некоммерческие лечебные учреждения. С 2009 года правительство Кореи начало выдавать визы лицам, которые въезжают в страну для прохождения лечения. Клиники Южной Кореи при поддержке правительства приобрели доверие пациентов, значительно упростив порядок получения медицинской визы и возможности проведения лечения с максимальным удобством для гостей, желающих поправить свое здоровье. Медицинский туризм русских пациентов в Южной Корее самый разнообразный: от косметического ухода за кожей и пластических операций до длительного лечения серьезных заболеваний, как, например, болезни сердца или онкологии.

Южнокорейские клиники предоставляют и предлагают такие требующиеся сейчас услуги, как пластическая хирургия, стоматология, офтальмология, лечение бесплодия, комплексная диагностика, онкология, традиционная корейская восточная медицина. Также в некоторых корейских больницах есть пункт для консультации иностранцев и палата для иностранцев.

Например, у корейских врачей очень богатый опыт в области пластической хирургии. Поэтому много женщин со всего мира, в том числе и много пациенток, говорящих на русском языке, приезжают в Корею, чтобы сделать пластическую операцию.

Другая сторона этого вопроса состоит в том, что многие пациенты приезжают в Корею лечиться из Владивостока и других восточных регионов России, потому что им далеко ехать в столицу, в Москву, или в Санкт-Петербург – это 9 часов, а в Корею только полтора часа на самолёте. При этом, это не только пациенты из России, но и из стран Средней Азии, таких как Казахстан и Киргизстан, где тоже говорят по-русски. В 2015 году по данным Korea Health Industry Statistics System [5] 20,856 человек посетили в Корею для лечения. Россия находится на третьем месте по числу людей, которые лечились в Южной Корее, после Китая и США.

Для совершенствования комфортной среды предоставления медицинских услуг, расширения возможностей медицинского туризма и совершенствования конкурентной способности Южной Кореи в этой области на фоне стран Европы, таких как Германия, в настоящее время персоналу клиник – врачам, медсестрам, специалистам – требуется знание русского языка.

Также участилась практика обмена специалистами, и русские врачи приезжают в клиники Южной Кореи, чтобы ознакомиться с корейской медициной и системой работы корейских больниц и также установить преемственность лечения болезней между врачами России и Южной Кореи.

Пациенты же ищут хорошее обслуживание и хороших специалистов за оптимальную цену. И корейская медицина отвечает этим условиям. Поэтому медицинский туризм в Южную Корею в принципе в мире очень актуален.

Таким образом, необходимость предложения эффективных методик обучения русскому языку в специальных целях очевидна. Клиники предпринимают некоторые шаги для обучения своих сотрудников русскому языку. Но нужна поддержка специалистов, педагогов-русистов. Кроме того, представляется важным, проанализировав ситуацию пребывания пациента в клинике и функции персонала и специалистов, понять, кого именно из медицинских сотрудников больницы наиболее оптимально обучать русскому языку, кто может наиболее полно создать комфортную коммуникативную ситуацию для пациента.

Обычно переводчик не знает медицинских терминов, не понимает контекста и ситуации беседы пациента и врача, или другого специалиста клиники. Это вызывает большие сложности при переводе диалога между врачом и пациентом. Поскольку медсестра уже имеет знание медицины и хорошо знает систему больницы и медицинский контекст, если медсестра умеет говорить по-русски, это очень поможет лечить русских пациентов в корейской больнице и создаст более комфортные условия в клинике и для пациентов, и для специалистов, и всего персонала больницы.

Во время пребывания в Корее именно медсестра во всём помогает пациентам, чтобы они получили полноценную помощь в корейской больнице. Эта помощь начинается уже с прилёта в аэропорт. Именно медсестра может полноценно участвовать в консультации врача и объяснить задачи обследования и даже может сама участвовать в выполнении обследования или операции. К тому же кроме лечения пациента, медсестра может помогать семье пациента, которая приехала вместе с ним.

Необходимо пояснить также, что между функциями медсестры в России и в Корее есть определённые различия. Медсестра в России выступает помощником врача, и сама не может решать проблемы лечения больных. Но в Корее медсестра играет большую роль. В Корее медсестра классифицируется как медик. Она имеет медицинские знания, обязана знать всё о состоянии и болезни больного. Например, в палате каждую смену медсестра делает обход и следит за больными. Когда у пациента появляются проблемы, жалобы или изменение состояния здоровья, пациент обращается к медсестре. После того как медсестра обследует пациента, она докладывает врачу об этой возникшей проблеме. По ситуации иногда медсестра сама урегулирует проблемы больного. Поэтому медсестрам тоже более или менее нужно уметь контролировать здоровье пациентов и знать их состояние болезни.

Также в Корее медсестра играет роль ментора в клинике. Она объясняет больному и его семье, каков процесс лечения болезни, как принимать лекарства, как готовиться к обследованию и операции, и даёт информацию, чтобы пациент сам контролировал свою болезнь.

Кроме того, старшая медсестра играет роль руководителя палаты. Она управляет палатой и контролирует все процедуры и манипуляции, которые осуществляются в палате. Она оценивает и тренирует палатных медсестёр и отвечает за уход всех больных палаты.

Медицинские сёстры могут и должны помогать в коммуникации пациентам-иностранцам и оказывать им профессиональную помощь. Простые манипуляции по уходу делают сиделки.

И как в России в палате не классифицируются палатная медсестра и процедурная медсестра. В Южной Корее палатная сестра делает всё: делает уколы и выполняет врачебные назначения больным, даёт лекарства и контролирует их приём, рекомендует процедуры или лекарственные препараты в простых случаях.

Таким образом, ясно, что именно обучение русскому языку медицинских сестёр может решить многие проблемы клиники в общении с говорящими на русском языке пациентами.

Рассмотрим здесь коммуникативные ситуации в больнице или клинике. Как и о чём говорит медсестра в клинике с больными?

Медсестра в больнице играет роль посредника во взаимоотношениях врача и пациента. Для выполнения данной роли необходимо знать культурные различия. Например, в русском обычае невербального поведения принято смотреть прямо в глаза, также касание

воспринимается позитивно.

Также для успешной коммуникации важно, во-первых, хорошо строить общение с русским пациентом, чтобы он был спокоен в процессе лечения в чужой стране. Для этого требуются не только знание русского языка, но способность завоевывать доверие пациентов, способность к эмпатии. Русские пациенты обычно очень расположены к иностранцам, владеющим русским языком, пусть и не в совершенстве. Особенность взаимоотношений медсестры и пациента состоит в большей близости и стабильности. Общение с врачом ограничено. Медсестра как медик, который ухаживает за пациентами, нужно не только учитывать физическое здоровье пациента, но и дать психологическую поддержку и даже следить за мелкими симптомами и изменениями здоровья и проблемами больных. И, главное, уметь поговорить об этом с больным и его семьёй.

Причём нужно как можно больше собрать информации о пациенте, знать его болезнь и понимать его ситуацию. Возможно, пациент находится в сложной жизненной ситуации и это тяжелое испытание – приехать в Корею, с долгим перелётом, чтобы лечить серьёзное заболевание.

Кроме того, нужно передавать пациенту необходимую информацию о назначенном лечении и процедурах, чтобы пациент сам помогал своему лечению. Для того чтобы хорошо передавать информацию, нужно объяснить пациенту медицинские термины «обычными» словами, учитывая его возраст и уровень образования, чтобы он хорошо понял процесс лечения.

Возможно, что русским пациентам трудно адаптироваться в другой медицинской системе в чужой стране и, может быть, это затруднит лечение из-за непонимания. Поэтому нужно очень внимательно выслушивать проблемы и жалобы пациента в процессе лечения, понимать их и работать над их разрешением. Также медсёстры, которые хорошо знают русский язык, могут составить специальные памятки на русском языке, чтобы русские пациенты сами помогали контролировать своё лечение, хорошо понимали важную информацию, например, правила поведения в палате, информацию об обследовании и операции и т.д. Стандартная инструкция в палате такова:

Правила поведения в палате – Памятка пациента

1. Предметы личной гигиены, туалетную бумагу, стакан для воды, тапочки и спальные принадлежности для ухаживающего нужно взять с собой в палату.

2. Время обеда

завтрак в 7:30

обед в 12:30

ужин в 17:30

3. Когда бывает врачебный обход?

Утренний обход с 8:30 до 9:30

Вечерний обход с 16:00 до 18:00

(При поступлении экстренного пациента, время операции и обследования, время обхода может меняться.)

4. В экстренных ситуациях, когда требуется помощь медсестры нажимайте на кнопку вызова, которая расположена над кроватью, в туалете, в душевой.

5. Регулярная смена постельного белья производится 2 раза в неделю. Когда требуется дополнительная смена постельного белья, об этом следует сообщить медсестре.

6. Для обеспечения покоя и лечения пациентна время посещений органичивается.

Время посещения пациента в обычной палате утром с 12:00 до 16:00, и вечером с 18:00 до 20:00.

В выходные дни дополнительно утром с 9:00 до 11:00.

7. Для выхода за пределы больницы необходимо написать заявление, которое должно быть подписано лечащим врачом, старшей медсестрой данной палаты. Выход за пределы разрешён только в сопровождении ухаживающего. Если выход за пределы больницы совершён пациентом без получения разрешения больницы, то он может быть выписан в принудительном порядке или к нему будут применены другие санкции. (За происшествия, которые происходят за пределами больницы, больница не несёт ответственности)/

8. Пациенты старше 70 лет, маленькие дети, пациенты без сознания, а также все пациенты во время сна должны лежать в кровати с поднятыми боковыми ограждениями. При посадке и высадке пациента в коляску (из кресла-коляски) обязательно поставьте коляску на тормоз. В туалет, в душ пациент должен идти только в сопровождении ухаживающего.

9. Все объекты медицинского учреждения являются объектами, запрещенными для курения. В связи с этим на всей территории больницы курение строго запрещается.

Памятка родственникам

1. Для обеспечения покоя и лечения пациентна время посещений органичивается.

Время посещения пациента в обычной палате утром с 12:00 до 16:00, и вечером с 18:00 до 20:00.

В выходные дни дополнительно утром с 9:00 до 11:00.

2. Как пользоваться телефоном

- Номер телефона в палате: 02- 7953- № палаты
- Для связи с коммутатором наберите □1□
- Для внутренней связи наберите □8□ и № палаты
- Для внешней связи наберите □7□ и № телефона (только для 1-2-местных палат)
- В многоместных палатах телефон работает только на приём звонков.

3. Всё о парковке.

В день госпитализации и выписки парковка в течение 8 часов бесплатная. Во время лечения в стационаре парковка 1 автомобиля, который был зарегистрирован во время госпитализации, в течение 3 часов в день бесплатная

(Остальную информацию смотрите в памятке пациента)

Многие русские пациенты приезжают в Корею лечиться. Предполагается, что благодаря высокому уровню корейской медицины и оптимальной цене лечения в будущем лечение в Корее русских пациентов будет более популярным. И в такой ситуации медсестрам, которые ухаживают за русскими пациентами при непосредственном контакте, нужно владеть русским языком. Поэтому преподавание русского языка медсестрам является актуальной задачей. Если медсестра умеет говорить по-русски, это очень поможет лечить русских пациентов в корейской больнице и будет очень перспективно как для пациентов, так и для медсестёр. Медсестра как медик, который непосредственно помогает пациенту и находится с ним в постоянном контакте, может и должна создать комфортную среду пребывания и лечения в

клинике.

Список литературы:

1. Лечение в Корее – преимущества и подводные камни [Электронный ресурс] // Владмедцина.ру – 2011. – URL: <http://vladmedicina.ru/articles/vladivostok/2011-06-06-lechenie-v-koree.htm> (Дата обращения: 20.04.2017).
2. Черномырдина С. О. ЛЕЧЕБНЫЙ ТУРИЗМ В ЮЖНОЙ КОРЕЕ – [Электронный ресурс] // Science Time, Медицина и здравоохранение. – 2014. – №4 (4) – С. 279-284– URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/lechebnyy-turizm-v-yuzhnoy-koree#ixzz4eAAgU5uW> (Дата обращения: 20.04.2017).