

Данный документ переведен и адаптирован Американским международным союзом здравоохранения (АМСЗ). Настоящий документ входит в Библиотеку Инфосети «Здоровье Евразии» www.eurasiahealth.org.

Ресурсы «Здоровья Евразии» предоставляются бесплатно и могут свободно распространяться. Электронную версию настоящего документа можно размещать на других сайтах только для некоммерческих целей, без изменения содержания, с обязательным указанием Инфосети «Здоровье Евразии» в качестве источника, уведомлением электронной почтой по адресу webmaster@aiha.com и включением ссылки на сайт «Здоровья Евразии» (www.eurasiahealth.org). Взимать плату за доступ к материалам «Здоровья Евразии» запрещается.

АМСЗ и «Здоровье Евразии» не отвечают за мнения, изложенные в данном документе. Ответственность за интерпретацию и использование этого материала всецело лежит на читателе. АМСЗ и «Здоровье Евразии» не несут ответственности за какие бы то ни было ошибки, пропуски и другие возможные проблемы, связанные с данным документом.



*Доступ к этой информации сделан
возможным при поддержке
американского народа через Агентство США
по международному развитию (АМР США).
Мнения, изложенные в данном документе не
обязательно отражают мнения АМР США или
Правительства США.*



Х. УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ

А. ЗАДАЧИ

После завершения этой программы ее участник должен уметь:

- определять постановку цели в качестве главного аспекта в управлении временем;
- оценивать собственную жизнь с точки зрения равновесия в 8 главных направлениях;
- устанавливать приоритеты целей;
- устанавливать причины неэффективного управления временем;
- определять собственный уровень медлительности;
- отбирать и пользоваться несколькими методами с целью улучшения управления временем;
- обсуждать клиническую модель для использования при взаимодействии с клиентами.

Эта программа рассчитана примерно на 3 часа. Докладчику следует планировать включение участников в диалог на тему их собственного опыта распоряжения временем и жизненных ситуаций. Докладчику также следует использовать собственные примеры для иллюстрации своих тезисов на протяжении всего выступления.

Б. ОБЗОР УЧЕБНОГО ПЛАНА

- I. Цели программы
 - а. Краткосрочные, промежуточные и долгосрочные цели.
 - б. Размышление о более крупных проблемах.
 - в. Упражнение "на достижение равновесия в вашей жизни".
 - г. Постановка цели.
 - д. Коэффициент счастья.
- II. Причины неэффективности распоряжения временем
 - а. Перегруженность.
 - б. Стресс.
 - в. Отсутствие "ощущения контроля за ситуацией".
 - г. Нереалистическая рабочая нагрузка.
 - д. Отсутствие навыков управлять временем.
 - е. Медлительность.
 - ж. Обзор компонентов плана.
- III. Установление приоритетов
 - а. Установить значимость целей.
 - б. Дать более тонкую оценку.
- IV. Методы управления временем
 - а. Занимайтесь организацией и планированием.
 - б. Подъем и спад энергии.
 - в. Составить списки первоочередных дел.
 - г. Постановка нескольких задач.
 - д. Установление шаблонов действия.
 - е. Чем меньше бумаготворчества, тем лучше.
 - ж. Избегайте ситуаций, влекущих непосредственные затраты времени.
 - з. Признайте границы своих возможностей.
- V. Четыре навыка клинической модели
 - а. Уделите внимание начальной фазе.
 - б. Получите сведения о точке зрения клиента.
 - в. Продемонстрируйте эмпатию.
 - г. Уделите внимание конечной фазе.
- VI. Подведение итогов
- VII. Библиография

В. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

"То, что за нами, и то, что перед нами, не столь важно по сравнению с тем, что внутри нас".

Ральф Уолдо Эмерсон.

Сколько времени вы теряете еженедельно из-за неорганизованности или низкой производительности? Обычно мы не уделяем внимания анализу того, сколько времени мы теряем или насколько больше мы бы могли сделать.

У нас для этого нет времени!

Цель управления временем состоит не в том, чтобы сделать как можно больше, а чтобы сделать самое важное!

У каждого из нас вырабатывается свой собственный стиль отношения к жизни. Изменяется это отношение медленно и, если мы хотим его изменить, от каждого из нас требуются каждодневные усилия.

Управление временем по существу означает управление собственной личностью. Процесс самоуправления является сложным ввиду взаимодействий и взаимозависимости, которые мы испытываем в отношениях с другими людьми. Эта программа по управлению временем будет сосредоточена на вас как на индивиду. Представленная в ней информация является полезной во всех областях вашей жизни, а не только на рабочем месте.

Постановка целей

Почти все время книги по управлению, статьи, и авторы определяют постановку цели как единственный самый важный фактор в управлении временем.

Мы рассматриваем цели как:

- краткосрочные (1 год или меньше);
- промежуточные (2 – 4 года);
- долгосрочные (5 лет или больше).

Проанализируйте образ жизни, который вы ведете. Таков ли он, каким вы хотите его видеть? Знать о том, что вы не хотите, так же важно как и знать то, что вы надеетесь достичь.

Упражнения на "достижение равновесия в вашей жизни" помогут вам определить области, в которых у вас может возникнуть желание работать над чем-то иным (на это уйдет несколько минут).

При рассмотрении целей обратите внимание на восемь основных областей вашей жизни (личная жизнь, профессиональная деятельность, здоровье, духовная сфера, семья, финансы, социальная сфера).

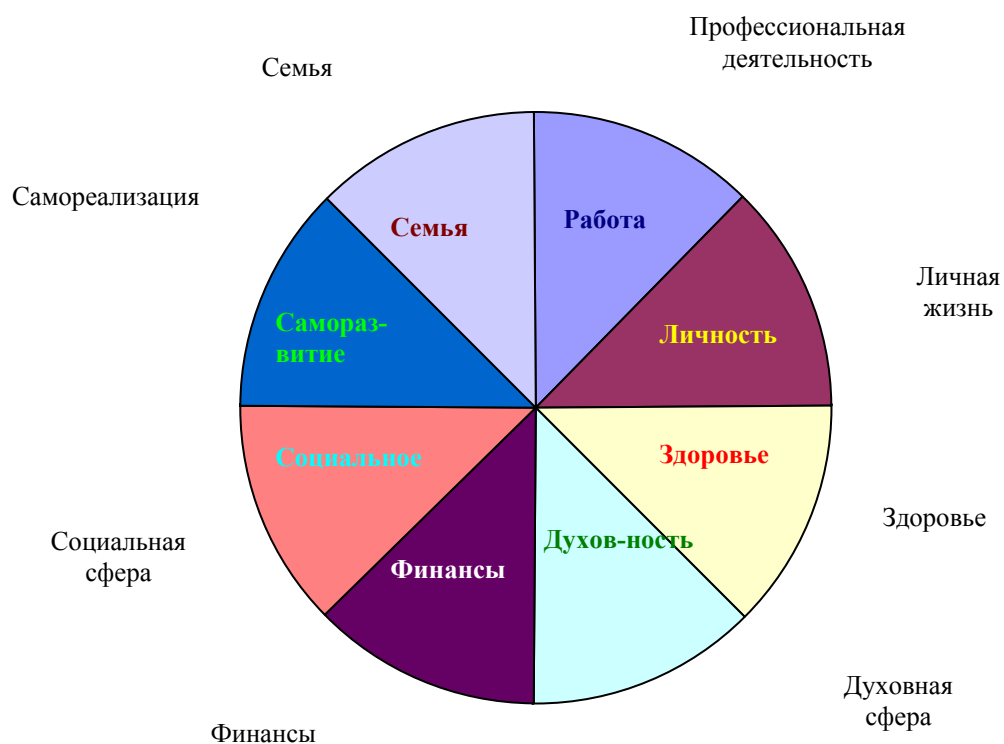
Как вы определяете успех в каждой из этих областей?

Перейдите теперь к упражнениям на следующих страницах.

Достижение равновесия в вашей жизни

Название исследования в области психоневроиммунологии (изучение взаимодействий между мозгом, психикой, организмом, иммунной и социальной системами) ясно показывает, что люди, которые ведут уравновешенный образ жизни, также проживают более долгую и счастливую жизнь.

Для принятия основных решений относительно нашей жизни полезно иметь модель для составления плана. Этот круг помогает вам наглядно представить равновесия между 8 главными сферами жизни. Каждый сектор представляет новую сферу, а законченный график наглядно представляет всю вашу жизнь.



Жизнь в равновесии

Каждая из восьми категорий представляет одну из главных сфер нашей жизни.

**1.
Работа**

Ваша карьера или средства существования; ваше взаимоотношение с вашей организацией; как вы воспринимаете вашу профессиональную деятельность на эмоциональном уровне.

**2.
Личное**

Ваше физическое окружение. Ваша частная жизнь и понимание самого себя; ваша эмоциональная стабильность; хобби и виды деятельности, которые позволяют вам выразить себя как личность и вашу уникальность; виды деятельности, которые доставляют вам удовольствие.

**3.
Здоровье**

Ваше физическое здоровье и благополучие; отдых с целью расслабления и снятия напряжения; упражнение; диета и личная гигиена.

**4.
Духовность**

Духовные устремления по собственному выбору; ваш внутренний мир, ваше отношение к собственной вере.

**5.
Финансы**

Ваше общее финансовое положение; деньги; предметы материальной собственности; вещи, которые приносят вам ощущение безопасности и удовлетворенности; ваша зарплата; пособия; другие формы компенсации; инвестиции.

**6.
Социальное**

Ваши взаимоотношения с другими людьми и виды совместной деятельности; друзья; представители другого пола; организации, членами которых вы являетесь; коллеги, с которыми вы общаетесь; мероприятия, связанные с отдыхом и общением с другими людьми.

**7.
Саморазвитие**

То, чем вы занимаетесь ради самообразования; расширение собственного кругозора; путешествия; чтение; изучение иностранного языка; деятельность по саморазвитию.

**8.
Семья**

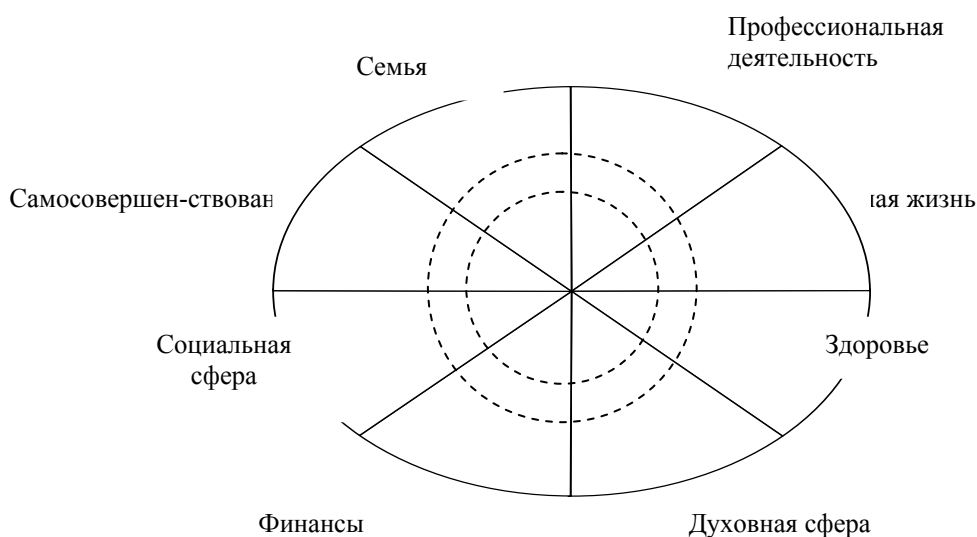
Взаимоотношения и совместная деятельность с участием супруги/супруга; дети; родители; братья и сестры; большие семьи.

Общая оценка

Шаг за шагом дайте общую интуитивную оценку каждой категории. Что вы чувствуете относительно каждой части вашей жизни? Каков ваш уровень удовлетворенности в каждой области?

Используя следующую шкалу, затушите каждую часть окружности, основываясь на вашем относительном уровне удовлетворенности положением дел в конкретной области.

Затушевка отсутствует: полная неудовлетворенность;
внутреннее кольцо: некоторая степень удовлетворенности;
среднее кольцо: удовлетворен;
внешнее кольцо: полностью удовлетворен.



«Уравнение счастья» может помочь определить почему мы удовлетворены в одних сферах нашей жизни и не удовлетворены в других.

R= Реальность – то, что есть.

E = Ожидания – то, что мы желаем.

Когда $R < E$ вы вероятно разочарованы или несчастны. Реальность оказалась не соответствующей вашим ожиданиям.

Когда $R = E$ вы удовлетворены. Произошло то, что вы ожидали.

Когда $R > E$ вы по настоящему счастливы. Ваши ожидания не просто оправдались: реальность их полностью превзошла.

Это простой метод и, прилагая его к различным сферам вашей жизни, вы можете понять, где вам требуется поставить перед собой новые, требующие сил цели.

Применяйте теперь коэффициент "R&E" к каждой из сфер, обозначенных на "круге равновесия".

Соответствуют ли "вмятины" на вашем круге равновесия отношению $R < E$? Совпадают ли ваши сферы, описанные формулой $R > E$, с зонами наибольшего удовлетворения в вашей жизни? Что бы сделало эти участки с выбоинами полностью затусованными вплоть до внешнего круга? Именно здесь может помочь постановка целей для достижения перемен в вашей жизни.

Как показывает исследование, чем больше медсестра распоряжается своим временем, тем больше ее производительность и удовлетворенность профессиональной деятельностью. Способность ставить цели может быть тесно связана с ее "центром управления". У нее есть ощущение того, что она может в определенной мере влиять на то, как расходуется ее время.

Добивайтесь большей степени контроля над вашим непосредственным окружением путем постановки целей. Принимайте участие в процессе принятия решения для достижения целей.

Попытайтесь установить несколько краткосрочных, промежуточных и долгосрочных целей, основываясь на участках с наименьшим равновесием на вашем "жизненном круге". Возьмите одну или две сферы и напишите цели.

Поставьте задачу движения (от... куда).

Имеется ли в форме вашего колеса существенная выбоина? Является ли ваше колесо достаточно круглым? Какова общая "форма" вашей жизни?

Для начала установите новое равновесие в вашей жизни, поставьте задачу движения от ... к. В каждой категории запишите, где вы находитесь сейчас (от) и где бы вы хотели оказаться (к). Если полностью удовлетворены конкретной сферой вашей жизни, сделайте пометку "продолжить" в колонке (к).

Работа

от	до

Личное

от	до

Здоровье

от	до

Духовность

от	до

Финансы

от	до

Социальное

от	до

Саморазвитие

от	до

Семья

от	до

Вообразите это

Многие из нас знают, что мы нуждаемся в большей гармонии в нашей жизни. В недавнем опросе более половины респондентов сказали, что они бы предпочли получать меньше денег, чтобы иметь больше времени.

Начинайте сегодня, планируя жизненную стратегию, цели которой основываются на более здоровом уравновешенном образе жизни.

Где бы вы хотели себя видеть через год? Выберите одну или две сферы вашей жизни, в которых вы бы хотели видеть значительные изменения. Опишите эту ситуацию на отведенных ниже строчках

Теперь, представьте, что вы уже достигли вышеописанной идеальной цели. Что вы чувствуете в этой связи?

Цели следует устанавливать в порядке приоритетов в тех сферах, где у вас находятся наибольшие выбоины или там, где ваш "жизненный круг" наименее затушеван.

Исследование показывает, что чем больше контроля медсестра имеет над своим временем, тем больше ее производительность и удовлетворенность в профессиональной жизни. Умение устанавливать цели может быть тесно связано с ее ощущением контроля в отношении того, когда и как расходуется ее время.

Добейтесь большего контроля над вашим окружением путем постановки целей. Участвуйте в принятии решений для достижений целей.

Попытайтесь установить несколько краткосрочных, промежуточных и долгосрочных целей с учетом сфер с наименьшим равновесием. Выберите 1 или 2 основных жизненных сфер и напишите цели на следующей странице.

Планирование

Хотя мы часто не принимаем всех необходимых мер для установки целей, делать это на самом деле важно. генерирование всех возможных целей и записывание их является не только хорошим упражнением для воображения. Это дает вам более широкую перспективу при выборе наиболее реального курса действия и принятие мер. исследование показывает, что на каждом часе планирования мы экономим от трех до четырех часов.

Над достижением какой цели вы работаете?
Сформулируйте ее конкретно.

Запишите как можно больше идей для достижения поставленной цели. Не упускайте из виду возможные варианты только потому, что они кажутся маловероятными. Не стремитесь дать оценку вариантам действия, которые уже приходят на ум.

Начинайте оценивать варианты, которые вы записали. Какой из них вам больше всего нравится? Какие из них вероятно не сработают? Почему? Какие из них имеют достаточно хороший шанс на успех? Почему? Взвесьте препятствия и преимущества этих вариантов. Выберите решение, которое вы бы хотели испытать. Запишите его.

Какие ресурсы вам понадобятся?

Какая помощь и поддержка вам понадобится? Кому вы расскажете о вашей цели?

Когда вы сделаете этот шаг?

Сколько времени на ваш взгляд необходимо для достижения вашей цели?

Когда вы сделаете повторную оценку хода достижения цели?

Причины неэффективного управления временем

- перегруженность;
- стресс;
- отсутствие ощущения контроля над ситуацией;
- нереалистичная рабочая нагрузка;
- отсутствие навыков распоряжаться временем;
- медлительность.

Использование элементов проекта может помочь снизить ощущение перегруженности и добиться контроля.

Когда люди говорят "мне следует организовать себя", они выражают стремление к **порядку**. Это отвечает универсальной человеческой потребности в упорядоченности в жизни. Порядок придает ощущение направления и движения. Поэтому человек получает удовлетворение, делая каждый день что-нибудь для достижения долговременной цели, а также краткосрочной и промежуточной.

Равновесие дает ощущение стабильности. Его можно достичь путем поддержания контакта с нужными людьми. Также, следует выполнять рутинные действия в установленное время. (Примеры: заводить документы на пациентов немедленно после приема каждого пациента. Делайте быструю уборку дома, чтобы привести все в порядок перед сном). Соединяйте связанные друг с другом виды деятельности и делайте сначала то, что следует делать первым.

В медицинских учреждениях поддерживать равновесие бывает труднее всего.

Контраст добавляет искры и стимулирует. Создание контраста означает сочетание высокой производительности с перерывом для отдыха. Сочетайте творческую работу с рутинной, умственную деятельность с физической, времяпрепровождение с людьми со времяпрепровождением без людей. Это помогает разбавить выполнение скучных задач чем-то более стимулирующим.

Единство передает ощущение принадлежности коллективу. Вы ощущаете это, когда вы знаете, что ваши действия вносят вклад в развитие целого. вы и другие люди работаете над достижением общей цели. (Здоровье людей в данной местности. Или успешное лечение пациента. Для поддержания ощущения единства регулярно общайтесь с членами группы.

Гармония означает признание схожих черт и открытия связей "взаимоотношений". она способствует главному протеканию процессов и их хорошей координации, приводящих к хорошему результату. Ключом к гармонии является установление проблем, тенденций и закономерностей, которые могут замедлять достижение желаемого результата.

Это легче всего усваивается при работе со схожими группами пациентов.

Вспомните о связях и общих чертах у пациентов с диабетом или астмой. Их диагноз, лечение, уход за собой и осложнения могут быть схожими. Поэтому установление новой проблемы или отклонения у одного клиента может послужить причиной того, чтобы искать такую же проблему у схожих клиентов.

В США есть пример присутствия диабета II типа у детей. Несколько лет назад это не являлось проблемой. Тогда врачи были озадачены, находя у детей диабет II типа. Сейчас проблема достигает эпидемического масштаба. Причина напрямую связана с изменением в стиле жизни. Мы знаем, что сидячий образ жизни, обильная пища, экспансия телевидения, компьютеров, видеоигр привели к радикальным переменам за очень короткое время.

Врачи смогли связать эти закономерности для установления причины этой новой проблемы.

Медлительность является проблемой почти каждого человека. Причины медлительности являются крайне разнообразными и могут быть очень тесно связаны с личностью. Медлительность часто имеет место, когда выполняемая работа –

- кажется скучной или рутинной;
- воспринимается как маловажная;
- требует спокойного вдумчивого отношения;
- представляется слишком большой, чтобы выполнить ее за отведенное время;
- требует времени, чтобы сделать ее хорошо;
- откладывается, пока не начинают поджимать сроки;
- включает негативное взаимодействие другими людьми;
- требует принятия окончательного решения по какому то вопросу.

Пройдите тест на медлительность, чтобы решить, страдаете ли вы от нее.

Тест на медлительность

Страдаете ли вы от медлительности? Определите как часто к вам относится каждое из нижеприведенных утверждений.

1=никогда; 2=редко; 3=иногда; 4=часто; 5=почти всегда.

- 1. Я изобретаю основания или ищу предлоги, чтобы не работать над трудной проблемой.
- 2. Для продолжения работы над трудным заданием приходится оказывать давление.
- 3. Я принимаю полумеры, которые позволяют избегать или отложить неприятные или трудные задания.
- 4. Меня слишком часто отрывают от работы и происходит слишком много критических ситуаций, которые мешают мне выполнять большое задание.
- 5. Я избегаю прямых ответов, когда приходится принимать неприятное решение.
- 6. Я виноват в том, что пренебрегаю теми аспектами важных рабочих планов, которые подлежат последующему контролю.
- 7. Я стараюсь заставить других людей выполнять для меня неприятные задания.
- 8. Я отодвигаю большие задания на вторую половину дня или беру их домой для работы вечером и на выходные.
- 9. Я часто чувствую себя слишком усталым (разнервничавшимся, расстроеным, с похмелья), чтобы заниматься трудными заданиями.

- 10. Я хочу полностью освободить мой рабочий стол перед началом работы над трудным заданием.
- Общее количество очков (сделайте ваш подсчет, добавьте числа).

Счет между 10 и 20 указывает на низкую склонность к медлительности.
Счет между 20 и 30 указывает на среднюю склонность к медлительности.
Счет между 30 и 40 указывает на высокую склонность к медлительности.
Счет свыше 40 указывает на крайнюю склонность к медлительности.

Что вы можете сделать для уменьшения вашего коэффициента медлительности?

Обведите кружочком вопросы, которые присвоили оценку 4 или 5. Что вы можете сделать, чтобы изменить каждую из них на более низкую? Запишите ваши мысли рядом с утверждением, которое нуждается в улучшении. В течение следующих нескольких дней используйте их в качестве краткосрочных целей и попытайтесь их улучшить.

Установление приоритетов

Вопросы в вашем списке целей обладают различной степенью важности. Как только вы составили список, постарайтесь установить приоритеты, основываясь на том, что для вас сейчас важно. Список без приоритетов может быть бесполезным.

Рядом с каждой целью поставьте рейтинг ее важности. Напишите букву "А" рядом с каждым вопросом, имеющим высокую значимость, букву "В" рядом с каждым вопросом меньшей значимости, а букву "С" рядом с вопросами с низкой степенью значимости.

Сделать это не легко и иногда вы строите догадки, но сейчас вы сравнивайте цели друг с другом для установления приоритетов.

Если ваш список целей является достаточно длинным, и в одной из сфер их будет немного, может возникнуть необходимость в установлении дальнейших приоритетов, придавая им номер А-1, А-2, А-3 и т.д. сделайте то же самое с целями "В" и т.д.

В ходе работы над достижением каждой из целей вы можете обнаружить, что их порядок и значимость для вас меняется. Будьте достаточно гибкими, чтобы изменить при необходимости рейтинг приоритетов. Со временем ваши долгосрочные цели могут измениться или быть отложено на более поздний срок. Измените просто рейтинг приоритетов.

Методы управления временем

Для разных людей годятся разные методы и поэтому вам придется поэкспериментировать, чтобы определить, что для вас полезно. Одни люди используют календари для составления графиков, другие используют более сложные средства планирования. В большинстве случаев это вопрос личного предложения.

Организируйте и планируйте

Разбейте целое на мелкие части.

Оцените сколько времени займет выполнение каждой части.

Запланируйте работу над каждой частью за определенным временем дня. Постарайтесь придерживаться плана.

Подъемы и спады энергии

Знайте, когда вам лучше всего работается. Ставьте эту работу на то время дня, когда у вас есть необходимое количество энергии, чтобы ее сделать.

Используйте время подъема энергии для работы над трудными или проблематичными заданиями.

В часы спада энергии занимайтесь теми видами работы, которые являются рутинными и не требуют творчества.

Списки первоочередных дел

Создайте списки первоочередных дел для дома и работы на каждый день. Часто последние несколько минут дня посвящаются составлению списка неотложных дел на завтра.

Установите приоритеты таким же образом как вы установили их относительно целей, используя буквы "А", "В", "С", а затем, если необходимо, и цифры.

Регулярно заглядывайте в список и отмечайте пункты, которые вы выполнили. Не пропускайте пункты на основании того, что они кажутся неприятными или скучными. "Списки первоочередных дел" могут помочь установить рутину, упомянутую в **Равновесии** и обсужденную далее.

Несколько заданий

Запишите обязанности.

Разбейте на категории, если необходимо уменьшить числа.

Используйте ранее упомянутые списки первоочередных дел.

Создавайте блоки времени, необходимые для конкретных функций на каждодневной основе.

Это помогает создавать эту рутину.

Избегайте стремления к абсолютному совершенству – задания следует выполнять адекватно, а не совершенно.

Помните, что именно следует сделать вам, а что кому-то другому.

Установите рутины, которые способны экономить время.

Найдите способы для включения заданий в распорядок дня или измените распорядок для создания лучшего рабочего потока.

Примеры:

Просите детей делать ежедневную уборку перед сном.

Заканчивайте документацию после каждого визита пациента пока врач принимает следующего пациента.

Затребуйте результаты лабораторных анализов пока ждете прихода следующего пациента или пока пациент находится на приеме у врача.

Чем меньше бумаг, тем лучше.

Используйте меньше листов бумаги. Карты динамики состояния больного организуют клинические данные в форме наиболее удобной для записи и поиска.

Если возможно, занимайтесь каждой бумагой один раз.

(Посмотрите пример такой карты на следующей странице)

Карта динамики состояния больного диабетом

Дата	Артери-альное давление	Пульс	Глюкоза в крови	A1c / глико-зилиновый гемоглобин	Вес кг	Белок в моче
8/11/99	158/90	76	250 NF*	9.4%	126	0
16/2/00	162/94	78	300 NF	-	122	0
10/16/00	158/90	24	180 NF	8.9 %	120	0
5/10/00	164/94		360 NF	-	123	0
23/1/01	158/86	74	156 NF	8.6%	120	0
20/4/01	152/84	76	170 NF	-	120	0
22/8/01	158/88	78	104 NF	8.8%	124	0

NF = пол;

Alb/ua – присутствие белка в моче.

Карта наблюдения больного является быстрым и простым способом документирования повторяющихся фактов, отражающих изменения состояния пациента во времени. Она позволяет доктору или медсестре сопоставить теперешние факты с прошлыми, чтобы установить закономерности, прогресс или его отсутствие.

В этом случае во время каждого посещения ведется контроль артериального давления пациента, его пульса, содержания глюкозы в крови натощак, веса и мочи. Гликозилированный гемоглобин (A1c) проверяется каждые 6 месяцев.

Врач и медсестра могут быстро сравнивать данные для этого посещения – уровень глюкозы в крови с потерей веса или его увеличением. Также ведется наблюдение за артериальным давлением, моча проверяется на белок, что может указывать на проблемы с функцией почек. Они также могут анализировать динамику содержания глюкозы в крови и гликозилированного гемоглобина на протяжении отрезка времени. Улучшается ли состояние больного?

Это просто пример, показывающий эффективность карт динамики состояния больного для отражения и сопоставления фактов во времени. Эту карту не следует рассматривать как типичную карту динамики больного для лечения диабета.

Избегайте потерь времени

Принимайте во внимание ситуации, которые забирают ваше время, не способствуя при этом решению приоритетных задач. Это могут быть "посетители", ожидающие между приемом пациентов, или другие сотрудники, которые увеличивают вашу рабочую нагрузку. Проанализируйте, куда тратится ваше время, проведя исследование собственных временных затрат. В течение как минимум 3-х дней запишите, что вы делаете в течение каждые 25 минут на протяжении дня. Это потребует определенных затрат времени, но это стоит сделать, поскольку позволит вам определить, где именно вы теряете время даром.

Запись исследования временных затрат

Дата и день ✕

8:00	8:00	8:00	8:00	8:00
8:15	8:15	8:15	8:15	8:15
8:30	8:30	8:30	8:30	8:30
8:45	8:45	8:45	8:45	8:45
9:00	9:00	9:00	9:00	9:00
9:15	9:15	9:15	9:15	9:15
9:30	9:30	9:30	9:30	9:30
9:45	9:45	9:45	9:45	9:45
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
10:15	10:15	10:15	10:15	10:15
10:30	10:30	10:30	10:30	10:30
10:45	10:45	10:45	10:45	10:45
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
11:15	11:15	11:15	11:15	11:15
11:30	11:30	11:30	11:30	11:30
11:45	11:45	11:45	11:45	11:45
12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
12:15	12:15	12:15	12:15	12:15
12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
12:45	12:45	12:45	12:45	12:45
1:00	1:00	1:00	1:00	1:00
1:15	1:15	1:15	1:15	1:15
1:30	1:30	1:30	1:30	1:30
1:45	1:45	1:45	1:45	1:45
2:00	2:00	2:00	2:00	2:00
2:15	2:15	2:15	2:15	2:15
2:30	2:30	2:30	2:30	2:30
2:45	2:45	2:45	2:45	2:45
3:00	3:00	3:00	3:00	3:00
3:15	3:15	3:15	3:15	3:15
3:30	3:30	3:30	3:30	3:30
3:45	3:45	3:45	3:45	3:45
4:00	4:00	4:00	4:00	4:00
4:15	4:15	4:15	4:15	4:15

4:30	4:30	4:30	4:30	4:30
4:45	4:45	4:45	4:45	4:45
5:00	5:00	5:00	5:00	5:00
5:15	5:15	5:15	5:15	5:15
5:30	5:30	5:30	5:30	5:30
5:45	5:45	5:45	5:45	5:45
6:00	6:00	6:00	6:00	6:00

(Смотрите коды на следующем листе)

Используйте коды для того, чтобы указать, что вы делаете и кто принимает участие.

Пример: C = клиент, D = доктор;

I = интервью; L = лаборатория; ph = телефонные звонки; r = доклады

Создайте ваш собственный код, чтобы в нем сочеталось как можно большее число деталей и краткость одновременно.

После нескольких дней, как минимум через 3 дня, пересмотрите исследование временных затрат.

На что вы тратите время? Сколько этих вопросов находятся в группе приоритетов с индексом "А"? Посмотрите на рабочий поток – можете ли вы сделать предложения по его улучшению?

Можно попросить несколько медсестер заняться анализом временных затрат в течение 3-х дней, а затем сравнить результаты – это может оказаться полезным. Следует изменить ситуацию, связанную с очевидными потерями времени и перестать тратить слишком много времени на маловажных направлениях.

Признайте ограничения

Поймите, что каждый имеет ограничения – вы должны знать свои.

Мы не можем постоянно находиться в режиме полной отдачи нашего времени и энергии до степени злоупотребления собой.

Сохраняйте чувство юмора и часто смейтесь.

Мы должны тщательно выбирать то, что мы можем реалистически закончить.

Мы должны информировать наших руководителей об этих ограничениях.

Пригласите вашего руководителя принять участие в установлении приоритетов на этот "невозможный день".

Эффективное управление бюджетом времени означает правильное сочетание разных методов. Используйте несколько из них сразу, пока они не станут частью вашей практики.

Клиническая модель "Четыре навыка"

Исследования показывают, что качество интервьюирования пациента столь же важно, как и само лечение. Для эффективного управления временем медсестра или врач должен быстро добраться до сути проблемы, а затем провести дополнительную диагностику или назначить лечение.

Следующая модель помогает медсестре эффективно проводить опрос пациента. Она также позволяет уделить пациенту необходимое время и внимание. Модель состоит из 4-х частей. Каждая часть построена таким образом, чтобы дать пациенту возможность почувствовать, что его потребности принимаются во внимание.

Навык # 1: Уделяйте внимание начальной стадии

В начале интервью вы стремитесь решить три задачи – быстро создать доверительные отношения, выявить проблемы пациента и распланировать приём.

Установите доверительные отношения путем создания приветливой атмосферы, улыбки и рукопожатия для установления физического контакта, узнайте фамилию и отношение пациента с любым сопровождающим его лицом. Первые секунды словесных приветствий помогают вызвать у пациента "личный интерес".

Переходите к этапу распознавания, спрашивая у пациента какими проблемами он бы хотел заняться сегодня. Когда пациент закончит, спросите "Есть ли что-нибудь еще?"

При планировании приёма повторите пациенту вопросы, которыми можно заняться сегодня.

Навык # 2: Добейтесь, чтобы пациент высказал свою точку зрения

Спросите пациента, что он думает по поводу своей проблемы. "Что, на ваш взгляд, вызывает ваши симптомы?" "Что более всего беспокоит в этой связи?" "Как это сказалось на вашей повседневной деятельности / работе / семье?"

Навык # 3: Демонстрируйте эмпатию

Будьте открыты к эмоциям пациента. Какие изменения в тоне голоса и языке темы вы наблюдаете? Сделайте по крайней мере одно сочувственное замечание - такое как "Это грустно слышать" или "Я рада, что вы решили заняться этим".

Передайте эмпатию паузой, прикосновением или выражением лица.

Будьте внимательны к собственным реакциям. Пациенты "читают" язык тела медсестры или врача. Это включает выражение лица, движения, жесты и тон голоса.

Навык # 4: Уделите внимание завершающей стадии. Этот этап наступает после встречи врача с пациентом

Обучите пациента, объяснив ему предстоящие анализы или лечебные процедуры.

Подтвердите информацию, которую сообщил врач.

Если диагноз и лечение определены, выясните насколько клиент понимает их характер.

Повторите пациенту возможные побочные эффекты.

Повторите с особой силой информацию про необходимые изменения в образе жизни.

Если возможно, дайте ему печатные материалы.

Оцените способность пациента и его мотивацию относительно плана лечения.

Определите, есть ли в плане лечения какие-нибудь необычные обстоятельства, которые следует рассмотреть.

Спросите клиента, есть ли у него какие-либо дополнительные вопросы или заботы.

Успокойте пациента относительно проводящегося лечения

Итоги

Здесь приведена упрощенная схема взаимодействия с пациентами с целью улучшить степень их удовлетворенности и результаты медицинской помощи. Ясно, что сюда не включены все моменты, которые могут возникать при взаимодействии медсестры и больного. Модель предназначена для того, чтобы медсестра хорошо ориентировалась во всех этапах интервью с пациентом.

Упражнение:

Разбейтесь на пары. Каждая медсестра будет отрабатывать с другой медсестрой /"пациентом"/ использование модели четырех навыков.

Вступите в диалог, как будто вы работаете с пациентом. После того, как медсестра закончит опрос с использованием четырех навыков, поменяйтесь ролями. Что показалось вам неуклюжим, неестественным?

Заключительные размышления по поводу управления временем

Достижение существенного результата в вашей самоорганизации потребует времени. Хорошо начать с небольших постепенных изменений, которые превращаются в привычки.

Бывают времена, когда требуются крупные изменения типа изменений структуры рабочего процесса.

Цель повышения производительности в том, чтобы облегчить нашу жизнь. Наше «время» является результатом сотен тысяч больших и малых выборов, которые мы делаем ежедневно, еженедельно, год за годом.

Мы действительно стремимся к равновесию и каждый из нас имеет возможность выбрать способ достижения этого равновесия.

Следует осознать, что ваше «управление временем» будет главным образом результатом постановки целей, установления приоритетов и синтеза методов управления временем.

Всего вам доброго!

БИБЛИОГРАФИЯ

- Burkhalter, D.K., Farmer-Dougan and Nordstrom, C.R.
Targeted Goal Setting: Helping Nurses Manage a Turbulent Work Environment
Journal of Nursing Management, May 1997, pp 89-96
- Butler, John and Keller, Vaughn
A Better Office Visit? For Doctor and Patient
Managed Care May 1999, pp 51-54
- Frankel, Richard and Stein, Terry
Getting the Most Out of the Clinical Encounter: The Four Habits Model
Medical Practice Management, January/February 2001, pp 184-191
- Grensing-Pophal, Lin
Multitasking Made Easy
Nursing 99, February, pp 55-56
- IMPACT- Time Management Through Goal Setting***
Participant manual
Tero International, Inc 1998
- Mawdsley, Roberta; Yanuskavich, Kevin; Elwood, Jennifer; Mullen, Cara; Cummings, Deborah
Geriatric Physical Therapists' Time Management: Correlations with Perceived Stress
Issues On Aging Vol. 21; 2:98 (pp 13-17)
- Salome, Brothers Patricia, RN, BA
Tips and Techniques for Balancing Work, Home, and Personal Responsibilities
Perioperative Nursing Quarterly September 1986, pp 36-42
- Wachs, Joy PhD, RN
Managing Time
AAOHN Journal, June 1993, pp 300- 302