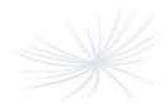


# Синдром эмоционального выгорания: надо ли с ним бороться



**Нюта Федермессер**

Директор ГБУЗ ДЗМ «Центр паллиативной медицины»,  
Учредитель Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»

II Конференция с международным участием  
«Развитие паллиативной помощи взрослым и детям»  
Москва, 29 ноября - 01 декабря 2016 года.



**Вера** фонд помощи  
хосписам

# Профессионализм не означает, что мы не сопереживаем



**«Сначала мы умираем** с каждым нашим пациентом. Теперь мы достигли того уровня профессионализма, который есть у священника. Сначала он сходил на свадьбу, затем на крестины, затем на похороны, и опять на свадьбу. Он как бы стряхивает с себя сопутствующие эмоции, но это не означает, что он безразличен к происходящему.

Я работаю с тяжелобольными уже двадцать лет, а профессионализм выработался только лет десять назад. Раньше все проблемы приносила домой. Возвращалась и выплескивала в семью, которая в результате чуть не распалась. Дети говорили, что с мамой они увидятся, только когда будут умирать сами. Профессионализм не означает, что мы не сопереживаем. Иногда видишь такое, отчего просто невозможно не заплакать.»

Вера В. Миллионщикова

«Страшно, очень страшно  
испытывать грубость, грязь, боль.  
И я беззастенчиво молюсь, чтобы  
Господь, когда позовет меня,  
не давал их»

Наталья Л. Трауберг



Бывает так







**Бывает  
и так**

**Бывает  
и так**





**Тысячи одиноких** больных людей по всей стране уходят из жизни неухоженными, ненужными и брошенными.

В отделениях милосердия, в ПНИ, в некоторых хосписах, в домах престарелых нет никакой идеологической и нравственной основы.

Это места для «дожития», куда «сдают» ненужных стариков.

Именно поэтому так важно помнить, что паллиативная помощь – это прежде всего подход.



**«Хоспис — это комфортные условия  
и достойная жизнь до конца»**

**«Мы работаем с живыми людьми.  
Только они, скорее всего, умрут  
раньше нас»**

Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова





**«Будь всегда готов к правде  
и искренности.  
Говори правду, если пациент  
этого желает и если он готов к этому...  
Но не спеши»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**





**«Незапланированный визит —  
не менее ценен,  
чем визит по графику.  
Чаще заходи к пациенту.  
Не можешь зайти — позвони;  
не можешь позвонить — вспомни  
и все-таки... позвони»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**



фонд помощи  
хосписам

**Вера**





**«Хоспис — дом для пациентов.  
Мы — хозяева этого дома, поэтому:  
переобуйся и вымой за собой чашку»  
«Репутация хосписа —  
это твоя репутация»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**



**«Каждый человек индивидуален.  
Нельзя навязывать пациенту  
своих убеждений.**

**Пациент дает нам больше,  
чем мы можем дать ему»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**





**«Принимай от пациента всё,  
вплоть до агрессии.**

**Прежде чем что-нибудь делать —  
пойми человека, прежде чем понять —  
прими его»**

Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова





**«Пациент и его близкие —  
единое целое. Будь деликатен,  
входя в семью. Не суди, а помогай»**

**«Если пациента нельзя вылечить,  
это не значит, что для него ничего  
нельзя сделать. То, что кажется  
мелочью, пустяком в жизни  
здорового человека, — для пациента  
имеет огромный смысл»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**



**«Брать деньги с уходящих из этого мира нельзя. Наша работа может быть только бескорыстной»**

**«Мы не можем облегчить боль и душевные страдания пациента в одиночку, только вместе с ним и его близкими мы обретаем огромные силы»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**







**«Нельзя торопить смерть,  
но и нельзя искусственно  
продлевать жизнь.  
Каждый проживает свою жизнь.  
Сроков ее не знает никто.  
Мы лишь попутчики на последнем  
этапе жизни пациента»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**





**«Не спеши, находясь у пациента.  
Не стой над пациентом —  
посиди рядом.**

**Как бы мало времени ни было,  
его достаточно, чтобы сделать  
всё возможное.**

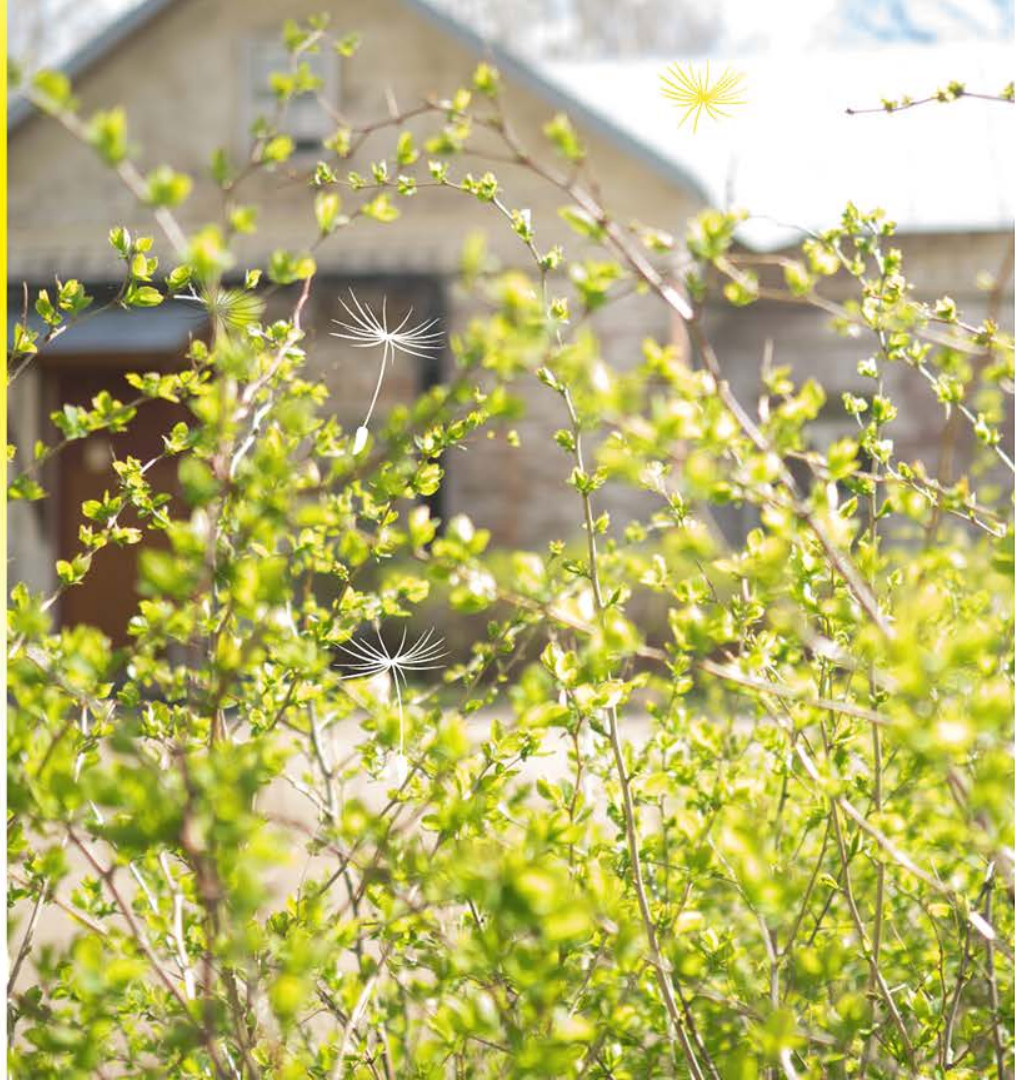
**Если думаешь, что не всё успел,  
то общение с близкими ушедшего  
успокоит тебя»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**



**«Главное, что ты должен знать:  
ты знаешь очень мало»**

**Заповеди хосписа,  
А.Гнездилов, В. Миллионщикова**





# Я счастливой считаю себя...

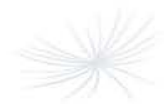
*«Что такое хоспис? Работа нянечки.»*

«Я ведь тоже нянечка. И пошла туда не потому, что для меня это работа трудная, а я так люблю преодолевать трудности. Нет, ни фиги, **мне нравится эта работа**. Меньше ответственности — если уж до конца раздеваться, догола.

Лабораторий нет. С диагнозом уже к тебе больной пришел, не ты его ставишь. Есть масса таких вот, можно сказать, циничных плюсов. Помимо того-наклонности: сама много болела и знаю, что такое страдание, поэтому меня туда волоком приволокло к концу жизни — помирать-то надо. Может быть, сподоблюсь в хосписе своем.»



# **Удовлетворение от работы в хосписе неслыханно по ощущению нужности.**



«Больной не спал ночами или спал сидя от отдышки и боли, и после нашей помощи он стал спать лежа или хотя бы с приподнятыми ногами, и отеки на ногах у него чуть уменьшились. Это большая победа. А когда он лег и заснул на кровати, когда мы практически убрали ему боль, если он сможет и на бочок повернуться, - нет ничего слаще. Нет ничего приятней этой победы. ...»

Вера В. Миллионщикова

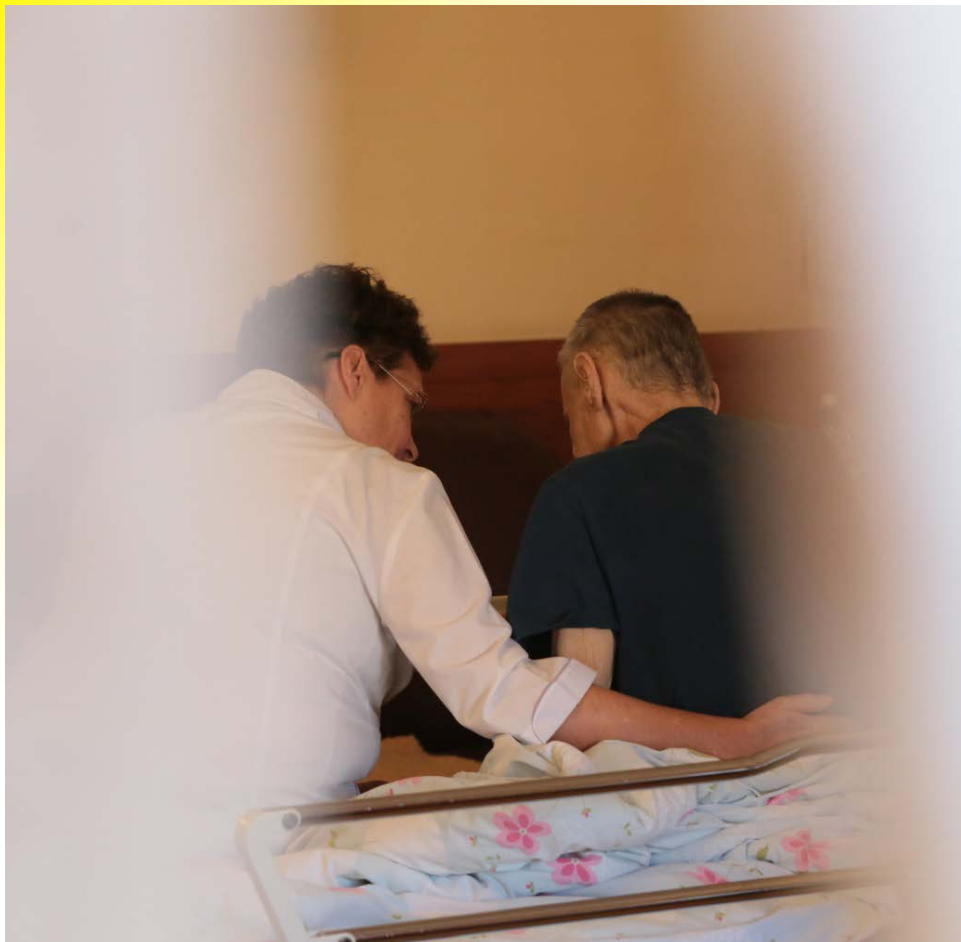




**«...Победа излечения** – это одно, это отчасти мастерство, отчасти лекарство. А здесь ты точно знаешь, что он мог умереть раньше в муках, а ты ему жизнь продлил, сделал ее полноценнее, он не страдает от боли, он разговаривает с тобой, он улыбается, он забыл уже, когда улыбался, у него уже страдальческая морщинка на переносице стала органичной. ...»

Вера В. Миллионщикова





«...Или когда у человека рвота от 5 до 760 раз в сутки. Можете себе представить, как все это извергнуть из себя, внутри у него все горит, желудок обожжен, пищевод обожжен, он хочет есть, а смотреть на еду не может. И вот он есть, и у него румянец появляется, у него глаза оживают, потому что он забыл уже, что такое – поесть. ...»

Вера В. Миллионщикова



«...Если человек мог лежать только на спине, не шелохнувшись, глядя в одну точку. А мы его обезболили, перевернули на бок, обработали пролежни, и они у него зажили, и он начал поворачиваться на другой бок, - у него все поет внутри. Это радость. **Вот то удовлетворение от работы в хосписе, которое неслыханно по ощущению нужности.»**

Вера В. Миллионщикова





**«Я люблю попы вытирать, я совершенно не брезглива. И знаю, скольким людям это нужно. Я получаю удовольствие от этой работы. Человека привозят, и он говорит: «Не делайте ничего, мне все равно уже ничего не поможет». Он боится, когда мы предлагаем ему ванну. Он не купался уже несколько месяцев или даже лет. А мы купаем его в ванной, и у него на лице появляется какой-никакой румянец. А через несколько дней, смотришь, у него боли прошли. Сколько бы там ему ни осталось, он это время живет.»**

Вера В. Миллионщикова







**Хоспис – это не  
про смерть, а про  
жизнь.**

**В любви и  
заботе, без боли  
страданий.**

**Шепелев Дмитрий,  
отрывок из книги «Жанна»**



**«Осталось попытаться сохранить жизнь Жанны достойной до самого конца, не унижить, окружить теплом, любовью, приятием.**

Читаю о том, что такое паллиативная медицина. Что значит отпустить человека, не держать ради себя, из жалости к себе или из страха. Твердо знаю – мы сделали всё, что могли. И больше недопустимо мучить её.

Один за другим контакты с нами прекращают консультировавшие прежде врачи. Уже не питая какой-либо надежды, а скорее по инерции разговариваю с каждым из тех, кто встретился на нашем пути. Все единодушны. Александр Николаевич Коновалов вновь аккуратно, но настойчиво призывает не мучить Жанну интенсивной терапией, ей уже не помочь. «Отпустите». Я соглашаюсь. Ей требуется бережный уход и забота.»

**Шепелев Дмитрий,**  
отрывок из книги «Жанна»



« ...Отправляюсь в Первый Московский хоспис. Никогда прежде мне не доводилось бывать там. Мое примитивное восприятие начиналось и оканчивалось на простой формуле: «хоспис – смерть». Это не так.



С врачом хосписа мы прогуливаемся по маленькому парку, неожиданно уютному и тихому для центра Москвы. Весенние цветы, солнце, пение птиц и совершенно обезоруживающее, вмиг сшибающее бывшие предрассудки ощущение тепла и умиротворения. Последние дни жизни ожидают каждого из нас. И каждому, пожалуй, хотелось бы наполнить это время тишиной. Наполнить любовью. Хоспис – это не про смерть, а, наоборот, про жизнь. В любви и заботе, без боли и страданий. ...»

Шепелев Дмитрий, «Жанна»



« ...Я рассказываю о тебе сыну, а он внимательно слушает. Он знает твой голос, знает твое лицо и улыбку. А я узнаю в нем тебя, в мелочах, в повороте головы, в кончиках пальцев, в смехе. И от этого твердо знаю, что любовь жива без присутствия. Она просто есть.»

Шепелев Дмитрий, «Жанна»

# Хоспис – это руки и сердца персонала. Вас благодарят...

пациенты,  
их родственники и  
близкие

**«Не знаю, что мы в жизни совершили, за что нам такая награда...**

Сейчас у нас этап чистилища. Здесь нам помогают осознать законы бытия. И если, как говорится, в следующей жизни будет что-то еще, то мы готовы принять эстафету. Особо радует, что нет равнодушия, что молодое поколение с пониманием относится к нашим проблемам.

Сколько вокруг нас людей замечательных,  
Сколько красивых, внимательных глаз!

Последние дни мы проведем достойно. Нет равнодушия, пренебрежения. Хочется принять участие, встать, засучить рукава и убрать за собой мусор с планеты Земля. Порой мы ворчали, что что-то делается не так, но оказывается, что все продумано и все путем. Благодарим вас за ваши старания, ваши улыбки, сияние глаз.

Глаза лучистые – помыслы чистые.»













**Мысли вслух от Лихачевой Галины Васильевны, пациентки хосписа:**

«В жизни бывают различные ситуации. Подобная нашей уже описана в «Декамероне». Там было хуже – оспа, и люди оказались заложниками, но они противостояли. У нас ситуация много лучше.

Вы оказали нам столько внимания! Нам подарили еще кусочек жизни – это десерт! Насладимся им! Мы будем молиться за Вас. Будьте здоровы, удачливы. Да сбудутся все ваши мечты! Верится, что в конце концов все будет хорошо. А нам уже хорошо. **Благодарим Вас за это!»**

**«Они пробыли у нас 2,5 часа, осмотрели больного, померили давление, сделали укол. Врач назначила лечение, заполнила лист назначения. И теперь они посещают нас каждую неделю, звонят, спрашивают, как себя чувствует больная. Мы с мужем прожили на свете 77 лет. И за всю свою жизнь мы не встречали такого отношения».**

супруга пациента,  
г. Самара









## **Милые, родные любимые!**

Спасибо за любовь, за веру, за мир,  
который вы возвращаете в наши  
измученные души.

Глядя на вас, хочется нести эту  
любовь дальше, хочется быть лучше,  
чище, достойнее. Мы поражены, что  
в наше время есть такая молодежь,  
это уже сейчас люди с большой  
буквы! Особая благодарность  
Главному врачу за воспитание такого  
достойного персонала!

**Спасибо вам ответственным,  
высококвалифицированным профессионалам  
своего дела, ежедневно грамотно  
выполняющим свою нелегкую работу. Мы  
безрезультативно лечились в 70 и 15  
больницах, и лишь у вас мы видим реальные,  
ощутимые результаты. Спасибо. Удачи, тепла и  
здоровья вам и вашим близким.**

*Умирают люди, души отлетают,  
Чья в земные тверди, чья в небесный рай.  
А врачи - не боги, не всегда спасают,  
И в их сердце горе льется через край.  
И под гнетом боли жизнь тащя,  
Вспомнив все плохое и удачи миг,  
Человек решает: правильно он прожил,  
Написал пустышку или добрый стих?*









**«Сегодня умерла мама.**

Всё то светлое и доброе, что окружало её в эти последние дни – были вы.

А мы, глядя на вас, учились быть милосердными, терпеливыми, любящими. Сердечное спасибо работникам хосписа, поддержавшим нашу семью и ухаживавшим за мамой.



**«Деликатности и достоинству учит сердце, а не танцмейстер..»**

*Ф.М. Достоевский*

У людей, которые помогают нашим близким – очень большое сердце. Бесконечная доброта и деликатность. Спасибо Вам за маму. Без вашей помощи наша семья не справилась.. бы. С любовью, уважением и бесконечной благодарностью.

Дочь вашей пациентки.









фонд помощи  
хосписам

**Вера**

видеоролик основан на материалах  
из документального фильма Тамары Дондурей «21 день»



**Я не люблю обходы.** Мне не нравится, когда больные благодарят нас за нашу работу — за то, что у них чистая постель, есть еда и лекарства. До какого унижения должен дойти человек, чтобы благодарить за то, что его помыли и перестелили кровать!

**Хоспис - это работа нянечки.**

**Когда есть такая болезнь,** как онкология — многолетняя, многомесячная, и все родственники больного об этом знают, — жизнь человека сразу меняется. Появляются возможности: повиниться, попрощаться, доцеловать. В такой болезни есть свое достоинство — время. А в мгновенной смерти времени нет, а значит, и нет возможности что-то исправить.

**Как мы с ними, так и с нами будет...**

**Главное, чтобы человек чувствовал,** что он не один. Потому что одному, говорят, очень страшно.

**Жизнь - это путь к смерти.**

**Жить надо сегодня.** Не у всех есть завтра.

**Как человек живет, так он и умирает.**

Вера В. Миллионщикова





**Мы работаем** с неглаженными стариками. Их гладишь - они рыдают.

**Мы благословенны** тем, что мы делаем. Спасаящий чужую душу - спасает свою.

**Мы не думали** о специалистах, когда создавали хоспис. Мы думали о добрых людях. Дилетанты могут намного больше. Их звук в оркестре слышнее.

**Надо не жалеть** времени на общение. Надо исключить суету.

**Надо смотреть** на старость не как на деградацию, а как на ресурс. К старикам возвращается ресурс детства. Они как и дети начинают наслаждаться формой тучи, яркостью солнечного луча, созерцанием рыбы в аквариуме.

**Родственники в горе** не выдерживают тишину, и поэтому если с ними молчишь - они наконец-то начинают говорить.

**В хосписе** время можно растянуть. А можно сузить.

**Очень важно помнить** о важности времени, которое отпускается для беседы. Именно поэтому важно погружаться в пациента полностью. И если вы с ним две минуты - вы должны быть именно с ним, а не со своей работой с мелочами. Тогда и двух минут хватит.

**Врач думает**, а больной считывает. Солгать нельзя. Если вы боитесь или не умеете правдиво ответить - правдиво думайте!!! Смотрите в глаза!! Надо честно молчать и честно думать.

Андрей В. Гнездилов

Не до смерти ли, нет,  
мы ее не найдем, не находим.  
От рожденья на свет  
ежедневно куда-то уходим,  
словно кто-то вдали  
в новостройках прекрасно играет.  
Разбегаемся все. Только смерть нас одна собирает.

Значит, нету разлук.  
Существует громадная встреча.  
Значит, кто-то нас вдруг  
в темноте обнимает за плечи,  
и полны темноты,  
и полны темноты и покоя,  
мы все вместе стоим над холодной блестящей рекою.

Как легко нам дышать,  
оттого, что подобно растению  
в чьей-то жизни чужой  
мы становимся светом и тенью  
или больше того -  
оттого, что мы все потеряем,  
отбегая навек, мы становимся смертью и раем.

*И. Бродский*



**Спасибо  
за внимание!**