

Л.Ф. Лучшева¹, Т.С. Осетрова¹, С.В. Тармаева¹, В.А.Кравченко¹,
З.А. Снурница¹, Л.В. Бондаренко¹, Е.В. Моница², В.М. Павленко²,
Л.Е. Васяева²

Конфликта с пациентом можно избежать

¹КГБОУ ДПО «Институт повышения квалификации специалистов здравоохранения» Министерство здравоохранения Хабаровского края, г. Хабаровск

²КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 22» г. Хабаровск
Контактная информация: Т.С. Осетрова e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Резюме

Значительно возросло количество конфликтных ситуаций в стоматологической практике. Появились новые формы взаимоотношений врача с пациентом. В связи с этим, необходимо применять определенные методы предупреждения возникновения споров в отношениях врач-пациент.

Ключевые слова: стоматология, пациент, этика, деонтология, конфликт

L. Luchsheva¹, T. Osetrova¹, S. Tarmaeva¹, V. Kravchenko¹, Z. Snurnitsina¹,
L. Bondarenko¹, E. Monin², V. Pavlenko², L. Vasyaeva²

Conflict with the patient can be avoided

¹ Postgraduate Institute for Public Health Workers, Khabarovsk

² Children's Dental Clinic № 22, Khabarovsk
e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Summary

In dental practice the number of conflict situations increased considerably. There are new forms of doctor and patient relationship. In this connection, specifics methods of dispute beginning must be used in doctor and patient relationship.

Key words: dentistry, patients, ethics, deontology, the conflict

Введение

За последние годы количество конфликтных ситуаций существенно возросло. Связано это с внедрением рыночных отношений в практику стоматологии, когда пациент является потребителем стоматологических медицинских

услуг; ростом правового сознания населения; увеличением доли дорогостоящих услуг, а также с распространенностью пограничных психических расстройств у населения.

Конфликты стали переноситься из лечебных учреждений, из системы здраво-

Конфликта с пациентом можно избежать
охранения в судебные инстанции. Судебные иски, возбуждаемые против врача — это проблема, которая может коснуться каждого стоматолога.

Обсуждение результатов

В соответствии с действующим законодательством, в частности, с федеральным законом «О защите прав потребителей» [1] наши пациенты впервые получили право на оценку качества «качественной медицинской услуги» и право предъявлять претензии вплоть до судебных исков в случаях, если они этим качеством не удовлетворены.

К сожалению, далеко не всегда пациенты адекватно оценивают качество оказанной им медицинской помощи. Наиболее частой причиной их заниженной оценки являются необоснованные ожидания результатов лечения.

В случаях, когда медицинская помощь облекается в форму предоставления платных услуг, пациент автоматически попадает под защиту закона о правах потребителя. Потребитель же вправе предъявить требования не только к качеству лечения, но и к личности доктора, демонологическим аспектам его поведения.

Медицинская деонтология охватывает самые различные аспекты деятельности врача - отношения с больным и родственниками, с коллегами, средним и

младшим медицинским персоналом; это вопросы научной организации труда, рациональных методов исследования и лечения. Перечисленные вопросы являются общими для всех клинических дисциплин, однако каждая из них имеет специфические, только ей присущие деонтологические особенности.

Неоспоримы достижения современной медицины: высокоэффективные лекарственные средства, информативные методы диагностики с использованием компьютерной техники и др. Но деонтологические аспекты не только не потеряли актуальности, но и приобрели большую значимость.

Обусловлено это многими причинами, главные из них - повышение уровня общей и медицинской образованности населения, доступность медицинских источников информации, аппаратов и лекарственных средств, предвзятая ориентация на освещаемые средствами массовой информации достижения и недостатки в медицине.

С другой стороны, изменился не только сам пациент, но и врач. Он стал не только более доступным, но часто менее образованным, узкоспециализированным. Становится все труднее успевать за потоком информации, новыми средствами лечения, поддерживать свой квалификационный уровень. Появились новые формы взаимоотношений врача с пациентом: платные услуги по обследованию и лечению, контракты, страховые и благотворительные взносы,

Конфликта с пациентом можно избежать

предпочтительный выбор пациентом врача и лечебного учреждения.

Деонтология - это учение о соблюдении долга, разработанное английским юристом И. Бентамом. Деонтология содержит требования в форме нормативных предписаний. Медицинская деонтология включает в себя два больших раздела: врачебную этику и правовую ответственность.

Врачебная этика (от греческого слова *ethos*- обычай, нрав, характер) рассматривает вопросы нравственности врача, включая совокупность норм его поведения и морали, чувство профессионального долга и чести, совести и достоинства врача. Она изучает качество медицинского обслуживания, зависящее от квалификации врача, его поведения с больным, его родственниками, коллегами и средним медицинским персоналом.

Под правовой ответственностью следует понимать обязанность отвечать за свои профессиональные действия согласно действующему законодательству.

Наиболее частыми причинами конфликтных ситуаций являются:

- 1) недостаточно внимательное отношение к пациенту;
- 2) отсутствие информированного согласия пациента на лечение;
- 3) отсутствие согласованности в действиях врачей разной специализации,

коллегиальности в составлении плана лечения;

- 4) дефекты ведения медицинской документации;
- 5) профессиональная некомпетентность (необоснованное расширение показаний к хирургическому лечению);
- 6) характерологические особенности врача и пациента.

Пути предупреждения конфликтных ситуаций:

1. Воспитание врачей в традициях российской медицинской школы.

Чтобы быть убедительным, врач должен проявить не только высокую компетентность, но и суметь общаться в приемлемой для данного больного форме, проявить внимание, доброжелательность и, в известной мере, даже артистизм. При этом не должно быть шаблона, так как больные нуждаются в сугубо индивидуальном подходе к ним.

2. Предупреждение необоснованных ожиданий пациента.

3. Обязательное информирование пациентов и получение их осознанного согласия с планом лечения, включая ценовой аспект. Информирование является важным аспектом отношения «врач-пациент» и служит в дальнейшем аргументом в пользу врача, а иногда и доказательством его правоты при судебных разбирательствах.

Врач должен особенно подробно информировать своего пациента по трем основным вопросам:

Конфликта с пациентом можно избежать

1. Разъяснения по поводу диагноза.

2. Информирование о плане лечения. К этому вопросу относится согласование примерной цены лечения. Врач должен также информировать больного о существующих альтернативных методах лечения.

3. Информирование о возможных осложнениях.

4. Коллегиальное принятие плана лечения. Согласовывать план лечения между врачами разных специальностей и оформить его документально.

Пациенты, побывавшие на приеме у нескольких узких специалистов-стоматологов (терапевта, пародонтолога, хирурга, ортопеда, ортодонта), часто испытывают тревогу, беспокойство, а иногда и раздражение из-за разноречивой информации и порой противоположных мнений этих специалистов о плане предлагаемого лечения. Такие пациенты нередко становятся источником устных и письменных жалоб и отнимают много сил и времени на их разборы. А причина - отсутствие документально оформленного мнения специалистов, передача информации в устной форме, что свидетельствует о невысоком уровне организации лечебно-диагностического процесса в данном учреждении.

5. Документальное подтверждение (доказательность) выполнения всех необ-

ходимых составляющих медицинской услуги, и том числе информирования и взаимоотношений с пациентом.

Главный способ самозащиты - своевременные выводы и действия на основе полной и хорошо документированной информации. Доказательства в медицине - это документы. Истории болезни пишутся не только «для прокурора»!

Врачебная документация основывается на следующих принципах и служит следующим целям:

- документирование проведенных исследований и их результатов - подтверждение полноценной диагностики;

- документирование всех манипуляций, назначений, этапов лечения, промежуточных осмотров и пр. - подтверждение выполнения всех этапов лечения и необходимых процедур;

- документирование информирования пациента - подтверждение проведения необходимых разъяснений и обсуждения лечения от этапа планирования до рекомендаций по профилактике осложнений.

6. Проводить экспресс-диагностику психологического типа личности пациента, помнить о необходимости «конфликтной настороженности».

Успех лечения во многом зависит не только от мануальных навыков врача, но и от того, насколько врач умеет оценить социально-психологический статус пациента, провести экспресс-диагностику психологического

Конфликта с пациентом можно избежать

топа личности пациента. Главная сложность заключается в том, что провести эту экспресс-диагностику необходимо при кратковременном контакте с больным, в условиях экстренной госпитализации или амбулаторного приёма. Известно, что возникновение и развитие конфликта зависит не только от психологического тона личности пациента, но также и врача. Именно хирургам более, чем другим врачам стоматологического профиля, свойственно проявлять решительность, напористость. Отсюда, видимо, и частое принятие решений за больного без согласования с ним. Поэтому врач должен постоянно проявлять настойчивость, выявлять при первой встрече потенциально конфликтных пациентов. Необходимо помнить, что оптимальным вариантом решения конфликта является сотрудничество, компромисс с пациентом. Недопустимо как соперничество, так и необоснованная уступчивость в отношениях с пациентом.

7. Стараться разрешать конфликт «здесь и сейчас».

8. Обязательно проводить разбор конфликтной ситуации в трудовом коллективе.

Заключение

Целесообразно иметь в коллективе сотрудника, являющегося не только высококвалифицированным специалистом, но и обладающего определёнными характерологическими данными, которого можно было бы привлекать к участию в разрешении споров между пациентом и медицинским персоналом в досудебном порядке по соглашению сторон.

Медицинская деонтология - своего рода философия медицинской деятельности, включающая учение о принципах поведения медицинского персонала при выполнении профессиональных обязанностей и направленная на создание условий для максимального повышения эффективности лечения больных и устранение вредных последствий неполноценной медицинской деятельности.

Успех врачевания складывается не только из грамотности, но и умения общаться с пациентом, что одновременно является наукой и искусством!

Список литературы

1. О защите прав потребителей: федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 // СПС «Консультант Плюс»