

УДК 614.253:614.88

ПРОБЛЕМАТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ И МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ НА ЭТАПЕ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Беляцкий В. С., Бауман Н. А.

Научный руководитель: м.м.н., ассистент Д. В. Ковалевский

**Учреждение образования
«Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь**

Введение

Взаимодействие врача и пациента является одним из главных разделов медицинской этики и центральным звеном в вопросах деонтологии медицинской профессии. Это проблема, лежащая на пересечении различных дисциплин — медицинской психологии, антропологии, философии, социологии и других [1]. Данное взаимоотношение, являясь разновидностью коммуникативной сферы человеческой деятельности, тем не менее, представляет свои особенности, внутренние разновидности и проявления.

Специфика работы скорой медицинской помощи не похожа на деятельность, которую обычный человек осуществляет в повседневной жизни и заключается в необходимости постоянного взаимодействия врача/фельдшера с пациентом прежде всего в сфере общения.

На этапе оказания помощи пациент преследуют цель получить то, что можно описать термином — удовлетворенность пациента от лечения [1]. Для пациента помимо профессиональных качеств врача, важен чуткий и доброжелательный подход. Поэтому комплекс мероприятий, оказываемый пациенту при лечении, не является единственным фактором удовлетворения пациента [2].

Цель

Исследовать уровень взаимоотношений медицинских работников и пациентов, а также удовлетворенность населения жителей города Гомеля в оказываемой им медицинской помощи.

Материал и методы исследования

В соответствии с поставленной целью исследования объектом для изучения явилось взрослое население города Гомеля в количестве 300 респондентов (из них 239 женщин и 61 мужчина) в возрасте от 18 и старше. В качестве метода исследования было использовано анкетирование пациентов, обратившихся за скорой медицинской помощью. Все исследования были выполнены с информированного согласия пациентов с соблюдением этических стандартов, гарантирующих уважение ко всем субъектам исследования и конфиденциальность информации.

Статистическая обработка данных осуществлялась с использованием компьютерных программ «Microsoft Excel» и «Statsoft Statistica».

Результаты исследования и их обсуждение

В анкетировании среди пациентов приняли участие 300 респондентов: 239 женщин, что составляет 79,5 % и 61 мужчина, что составляет 20,5 % от общего числа опрошенных. Такая разница в соотношении обусловлена большей коммуникабельностью женщин и тем фактом, что они более подвержены заболеваниям и чаще вызывают скорую помощь.

По возрасту пациенты разделились: 44,6 % относятся к возрастной группе от 18 до 25 лет, 2,4 % — от 25 до 35 лет, 4,8 % — от 35 до 45, 22,9 % — в диапазоне от 45 до 60 лет, 25,3 % — старше 60-ти лет. Средний возраст пациентов, обращающихся за скорой медицинской помощью — 50,5 лет. В ходе проводимого анкетирования из 300 респондентов: 56,4 % — не замужем/холосты, 29,3 % — замужем/женаты, 14,3 % — находятся в разводе.

Среди опрошиваемых 52,6 % имеют среднее образование, 30,9 % — высшее, 16,5 % — без образования или имеют неполное основное.

Анкетирование показало, что 59,3 % опрошенных вызывали службу скорой медицинской помощи лишь однажды, 20,9 % ежемесячно обращаются за помощью, 15 % вызывают скорую помощь каждую неделю и лишь 4,8 % несколько раз в день.

Из опроса было выявлено: 81,3 % обращались за неотложной/экстренной медицинской помощью в связи с развитием состояний, угрожающих жизни и здоровью пациента, 9,9 % вызвали скорую помощи из-за психических расстройств, а 4,5 % вследствие родов или угрозы прерывания беременности.

По результатам анкетирования: 55,6 % полагают, что помощь была оказана в полном объеме, 40,6 % удовлетворительно оценивают объем оказанной помощи, 3,8 % не довольны результатами деятельности врача/фельдшера. Таким образом, большая часть пациентов и их родственники считают, что медицинские работники добросовестно относятся к исполнению своего долга.

На основании предыдущих результатов перед респондентами был поставлен вопрос: «Удовлетворены ли вы качеством оказываемой помощи?» Исходя из данного вопроса: 80,4 % опрошенных удовлетворены качеством оказанной помощи, 12,8 % затруднились ответить на данный вопрос и 5,8 % не удовлетворены качеством помощи. Данные представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 — Ответы респондентов на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством оказываемой помощи»

Таким образом, на основании данной диаграммы можно сделать вывод, что удовлетворены качеством предоставляемой помощи сотрудниками скорой медицинской помощи подавляющая часть опрошенных.

Анкетирование показало, что 75,9 % опрошенных вступали в конфликтные ситуации с работниками скорой помощи. Причинами данных конфликтов считают: 17,9 % — этические нарушения со стороны медицинских работников, 16,3 % — алкогольное опьянение пациента, 7,7 % — пожилой или старческий возраст пациента, его родных и близких, 1,2 % — религиозные убеждения, 62,9 % — утверждают, что конфликтных ситуаций не возникало. Ответы пациентов и их близких указывают на зачатки конфликтов, которых в будущем можно избежать.

Можно сделать вывод, что, к сожалению, случаи несоблюдения принципов медицинской этики и деонтологии все еще не единичны. Из опроса было выявлено: 83,1 % пациентов не отмечали нарушения этических норм при общении с медицинскими работниками на стадии скорой медицинской помощи, 16,9 % наблюдали нарушения.

Для дополнительной оценки качества и объема оказываемой помощи перед опрошенными стоял вопрос: «Испытывали ли вы предвзятое отношение к молодым специалистам исходя из их малого опыта работы?» По результатам опроса можно сделать следующие выводы: 75,3 % опрошенных не испытывают предвзятое отношение к молодым специалистам, 22,7 % не хотели бы

получать помощь от неопытных сотрудников. В то же время 84,1 % респондентов полагают, что молодой специалист окажет им помощь в полном объёме, однако 16,9 % так не считают.

Анализируя анкеты было выявлено, что 81,7 % удовлетворены объемом предоставленной им информации о ходе и течении их заболевания, 17,3 % посчитали, что объем полученной информации мал.

По результатам анкетирования: 90,1 % пациентов не наблюдали наличия осложнений после оказанной им помощи, в то время как 9,9 % отметили наличие каких-то осложнений.

Выводы

Таким образом, проведенное исследование позволило установить, что уровень удовлетворенности населения в вопросе взаимодействия пациентов и медицинских работников находится на довольно высоком уровне, однако нельзя исключать возможности возникновения конфликтных ситуаций и формирования взаимного непонимания на уровнях «пациент — медработник» и «родственники пациента — медработник». Из чего следует, что для повышения уровня рассматриваемого вопроса необходим комплексный анализ как непосредственной деятельности медицинских работников в оказании скорой и неотложной помощи, так и индивидуальных качеств каждого пациента с соблюдением всех этических норм.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кэмпбелл, А. Медицинская этика: учеб. пособие / А. Кэмпбелл, Г. Джиллетт, Г. Джонс; под ред. Ю. М. Лопухина, Б. Г. Юдина. — М.: ГЭОТАР-Медиа, 2007. — 400 с.
2. Уильямс, Дж. Р. Руководство по медицинской этике: учеб. пособие / Дж. Р. Уильямс; под ред. Ю. М. Лопухина, Б. Г. Юдина, Л. А. Михайлова. — М.: ГЭОТАР-Медиа, 2006. — 128 с.
3. Карасева, Л. А. Деловой этикет — важный фактор эффективной деятельности медицинского работника / Л. А. Карасева. — М.: Медицина, 2017. — 79 с.
4. Пивень, Д. В. Ограничения, налагаемые на медицинских работников при осуществлении профессиональной деятельности, и предотвращение конфликта интересов медицинского работника: действия медицинской организации / Д. В. Пивень, И. С. Кицул. — М.: Медицина, 2016. — 25 с.

УДК 614.253

МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ В СИСТЕМЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ «ВРАЧ – ПАЦИЕНТ»

Бенеш А. В., Воронецкая В. А.

Научный руководитель: к.м.н., доцент Л. Г. Соболева

**Учреждение образования
«Гомельский Государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь**

Введение

Отношения между врачом и пациентом являются основой медицины, платформой, на основе которой строится процесс лечения. Умение врача установить необходимый психологический контакт с пациентом является показателем врачебного профессионализма. От его умения зависит, будет ли пациент выполнять предложенные рекомендации, осуществлять регулярный прием лекарственных препаратов. Только врач может настроить больного на положительный исход, заставить его поверить в свои силы и возможности. Профессиональные качества врача проявляются в умении выстраивать наиболее приемлемые отношения с пациентом на основе этических, моральных, клинических аспектов деятельности врача.

В современных условиях в связи с возрастанием психоэмоциональной напряженности, информационных нагрузок, темпов социальной жизни, учащением конфликтных ситуаций перед врачом встаёт необходимость гуманизации