

4. Савкин, Н.С. Философия патриотизма: Патриотизм мнимый, показной и подлинный // Гуманитарий: актуальные проблемы гуманитарной науки и образования. - 2018. - № 18. - С.197-204.

5. Хорина, Г.П. Патриотизм в русской культуре // Знания. Понимание. - 2018. - №4. - С.92-101.

Сведения об авторах

Д.А.Смирнова- студентка

В.А.Бабкина – студентка

Т.В. Смирнова – кандидат культурологии, доцент

Information about the authors

D.A. Smirnova - student

V.A. Babkina - student

T.V. Smirnova - Candidate of Cultural Studies, Associate Professor

УДК 614.253

ОТНОШЕНИЯ ПАЦИЕНТА С МЕДИЦИНСКИМ ПЕРСОНАЛОМ: ЭТИКО-НОРМАТИВНЫЙ И КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТЫ

Старовойтова София Ивановна¹, Белоусова Елена Валентиновна²

^{1,2}ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения РФ, Екатеринбург, Россия

¹sofiasergeevna.lozenkova@yandex.ru

Аннотация

Введение. Статья посвящена актуальным вопросам этико-нормативного и коммуникативного характера, которые возникают вокруг проблемы взаимоотношения «пациент-врач» и «пациент-медработник». **Цель исследования** – показать необходимость соблюдения правил и норм общения не только медицинским работником, но и пациентами. **Материалы и методы.** При проведении исследования нами использовались методы анализа нормативной и научной литературы по данной теме. Материалами работы послужили как рассмотренные источники, так и переосмысленный личный опыт студента медицинского университета, полученный во время практики. **Результаты.** Как выяснилось в ходе обзорного исследования, патерналистский тип отношений остается нормой для большинства медицинских работников и пациентов и в настоящее время. Но с ростом грамотности больных и развитием гуманистических идей потребовалось учитывать и мнение пациента. **Обсуждение.** Чаще всего мы сталкиваемся с такими заголовками статей, как: «Общение врача с пациентом», «Ошибки в отношениях: что отталкивает пациента от врача», «Этика поведения врача при коммуникации с пациентом» и всё реже - с правилами достойного общения пациента с врачом. С нашей точки зрения, компетентный пациент – это пациент, не только знающий о своих правах, но и соблюдающий нормы поведения в медицинском учреждении. **Выводы.** Проанализировав свой личный опыт и литературные источники по данной теме, мы пришли к выводу о серьезном влиянии на эффективность и

продуктивность лечения этического-нормативных и коммуникативных аспектов взаимоотношения медицинского работника и пациента.

Ключевые слова: пациент, врач, взаимоотношение, медицинский персонал.

PATIENT'S RELATIONSHIP WITH MEDICAL STAFF: ETHICAL, NORMATIVE AND COMMUNICATIVE ASPECTS

Sofia I. Starovoitova¹, Elena V. Belousova²

^{1,2}Ural state medical university” of the Ministry of Health of the Russian Federation
Yekaterinburg, Russia

¹sofiasergeevna.lozenkova@yandex.ru

Abstract

Introduction. The article is devoted to topical issues of ethical, normative and communicative nature that arise around the problem of the relationship between "patient-doctor" and "patient-health worker". **The aim of the study** - to research the problem of interpreting the term "medical mistake" by a bioethical and legal point of view. **Materials and methods.** During the research, we used methods of analysis of normative and scientific literature on this topic. The materials of the work were both the sources considered and the rethought personal experience of a medical university student obtained during practice. **Results.** As it turned out during the review study, the paternalistic type of relationship remains the norm for a large number of doctors and patients at the present time. But with the growth of patients' literacy and the development of humanistic ideas, it was necessary to take into account the patient's opinion. **Discussion.** Most often we come across such headings of articles as: "Doctor-patient communication", "Mistakes in relationships: what pushes the patient away from the doctor", "Ethics of the doctor's behavior when communicating with the patient" and, increasingly, with the rules of decent communication between the patient and the doctor. From our point of view, a competent patient is a patient who is not only aware of his rights, but also observes the norms of behavior in a medical institution. **Conclusions.** After analyzing our personal experience and literature sources on this topic, we came to the conclusion that the ethical, normative and communicative aspects of the relationship between a medical worker and a patient have a serious impact on the effectiveness and productivity of treatment.

Keywords: patient, doctor, relationship, medical staff.

ВВЕДЕНИЕ

«Только профессия врача приносит действенную помощь людям»

А. Швейцер

Статья посвящена актуальным вопросам этического-нормативного и коммуникативного характера, которые возникают вокруг проблемы взаимоотношения «пациент-врач» и «пациент-медработник».

Цель исследования – показать необходимость соблюдения правил и норм общения не только медицинским работником, но и пациентами.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

При проведении исследования нами использовались методы анализа нормативной и научной литературы по данной теме. Материалами работы

послужили как рассмотренные источники, так и переосмысленный личный опыт студента медицинского университета, полученный во время практики.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Чаще всего мы сталкиваемся с такими заголовками статей, как: «Общение врача с пациентом», «Ошибки в отношениях: что отталкивает пациента от врача», «Этика поведения врача при коммуникации с пациентом» и всё реже - с правилами достойного общения пациента с врачом. В данной статье говорится о том, как правильно пациент должен вступить в коммуникацию с работниками медицинских учреждений и почему.

Работая на производственной практике в Coll-центре одной из больниц города Екатеринбург, я сама лично столкнулась с некомпетентностью людей по отношению к медицинскому персоналу. У людей сложилась некая картина, основанная на иллюзиях, о работе всего медицинского персонала, вследствие чего они не то, что бы не хотят, они просто перестали видеть в медсёстрах и врачах людей, которые готовы им всегда оказать безвозмездную помощь. Каждый второй пациент ведет себя в лечебно-профилактическом учреждении совсем не сдерживая негативных эмоций, общаясь со всеми работниками на повышенных тонах в голосе, хамя женщинам и мужчинам, работающим на благо здоровья людей. Медицинские работники стоят и просто выслушивают обидные речи и жалобы такого пациента, порой вовсе не заслуженно. В такие моменты у любого человека, не обязательно у врача или медсестры/медбрата, пропадёт всякое желание помогать каким-либо способом, но, несмотря на всё неуважение со стороны обратившегося, медработник безукоризненно идёт и выполняет свой долг – он идёт и помогает этому человеку. Не только выслушивает весь неоправданный негатив в свою сторону от лица своего пациента, но и выслушивает все его жалобы на здоровье и просьбы помочь ему, поскольку он сам не справляется с лечением.

Какими же являются правила общения для пациентов в ЛПУ?

Всё довольно просто! Вот их перечень:

- Заходя в здание больницы/поликлиники нужно здороваться с работниками, встречающими вас в холле, не только с Вашим лечащим врачом;
- На регистратуре может быть изложена не вся информация, поскольку некоторые сведения быстро изменчивы и не стоит думать, что вам что-то не хотят специально говорить, дабы «погонять по этажам»;
- Ожидая своей очереди на приём ко врачу уместно проявить терпение и сдержанность, ведь врач тоже человек и его задача – провести приём пациента не на скорость, а на качество;
- Заходить в кабинет доктора сразу с негативом – не лучшая идея, поскольку вы, возможно, даже не знаете всех тонкостей своей проблемы;
- Не забывайте, что врач – человек, который вызвался безвозмездно помогать людям (если речь идет о медицинских услугах в рамках ОМС);
- Если лечение, прописанное вашим доктором, не совпадает с рекомендациями, которые вы прочитали в интернете – это не значит, что врач «глупый» и «необразованный». Он не преследует цели – навредить вам!

• Не перебивайте! Умейте слушать и слышать! Это играет немаловажную роль в лечении.

Безусловно, в больнице и на пространствах интернета мы найдём информацию по запросу «правила поведения в ЛПУ», но дело всё в том, что там будут перечислены банальные пункты, которые известны нам чуть ли не с самого детства, например:

использовать бахилы, маски, перчатки.
Во время пребывания пациента в медицинском учреждении ему запрещается:
 распивать алкогольные напитки, курить;
 нарушать спокойную обстановку отделения;
 постоянно отвлекаться на мобильный телефон во время нахождения в кабинете на приеме у специалиста;
 производить фотосъемку, аудиосъемку и видеосъемку на территории медицинского учреждения без письменного разрешения главврача или его заместителя. При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства РФ о защите врачебной тайны и/или не нарушает права других граждан.

В настоящее время взаимоотношения врача и пациента являются неотъемлемой составляющей частью лечения. Однако на протяжении долгого времени и сами врачи не придавали должного значения продуктивному общению с больным. Следует отметить, что в оказании медпомощи оно имеет особое значение. Существуют уже достаточно известные правила, которых должен придерживаться каждый врач: беседовать с пациентом следует, сохраняя зрительный контакт с ним, приятным, спокойным тоном с соблюдением следующих пунктов: в разговоре необходимо правильно, кратко и конкретно задавать вопросы. Необходимо использовать принципы доброжелательности, внимательности, невербальной открытости. Следует до конца внимательно выслушивать ответы, сообщать всю необходимую пациенту информацию, в рамках должностных обязанностей в максимально доступной пациенту форме с учетом его возраста и интеллектуальных особенностей. В общении необходимо следить за своими мимикой и жестами: исключить избыточную жестикуляцию и мимику, выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам пациента. Доктору следует давать рекомендации в понятной для пациента форме, избегая специализированных и непонятных для него слов. Если пациент «уходит в сторону» при общении, мягко останавливать, заостряя внимание на самом важном. Врач должен помнить о своём профессионализме, о его роли. Медработник обязан попрощаться с пациентом в вежливой форме. В принципе, обращение к пациенту любого возраста допустимо только в такой форме. Завершая прием, необходимо поинтересоваться у обратившегося за помощью человека, остались ли у него ещё вопросы, если да, то внимательно их выслушать и ответить на них.

ВЫВОДЫ

Проанализировав не только свой личный опыт, но и, дополнительно, различные литературные источники по данной теме, мы пришли к выводу о том, что наиболее важным аспектом, влияющим на эффективность лечения,

является совместная работа врача и медицинского работника, которые вступают в межличностные отношения. Было отмечено, что до недавнего времени во взаимоотношении «врач-пациент» в первую очередь выделялся патернализм. Это явилось чуть ли не главной причиной предоставления медпомощи низкого качества, так как больной, не обладая достаточным уровнем знаний в медицине, не участвовал в полной мере в планировании лечения. Как выяснилось в ходе обзорного исследования, патерналистский тип отношений остается нормой для большинства медицинских работников и пациентов и в настоящее время. Но с ростом грамотности больных и развитием гуманистических идей потребовалось учитывать и мнение пациента. В результате получили развитие отношения, основанные на сотрудничестве и партнерстве. Другими словами, для достижения такого рода сотрудничества и полноценного здоровья пациента неотъемлемой частью являются совместная работа и взаимное уважение обеих сторон, вступающих в тесный контакт. Это приведет к договоренности лечащего врача и его пациента действовать совместными усилиями для борьбы с недугом, что в итоге положительно повлияет на уровень удовлетворенности от оказываемого лечения.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Витч Роберт Модели взаимоотношения врач-пациент. - [Электронный ресурс] .URL: <http://videonet.ru/view?id=ISW2tSZDvVsS931>
2. Изуткин Д. А. Роли врача и пациента в различных моделях отношений // Социология медицины. 2015. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/roli-vracha-i-patsienta-v-razlichnyh-modelyah-otnosheniy> (дата обращения: 08.02.2022).
3. Семкова М.П. Отношения "врач-пациент" с точки зрения учения о созависимости. URL: http://samlib.ru/s/semkowa_m_p/otnoshenijawrachaipacientastochkizrenijaszawisimosti.shtml (дата обращения: 28.02.2022).

Сведения об авторах

С.И. Старовойтова – студент

Е.В. Белоусова – кандидат культурологии, доцент

Information about the authors

S.I. Starovoitova – student

E.V. Belousova - Candidate of Cultural Studies, Associate Professor

УДК: 141.1

СЦИЕНТИЧЕСКИЕ И АНТИСЦИЕНТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ В ПРАКТИКЕ ВРАЧА ТЕРАПЕВТА С ПОЗИЦИИ РАЦИОНАЛЬНОГО ХОЛИЗМА

Стяжкина Юлия Александровна¹, Князев Валентин Михайлович²

^{1,2}ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет» Минздрава России, Екатеринбург, Россия