

О.А. Kozyreva – Candidate of Sciences (Philosophy), Department assistant

*Автор, ответственный за переписку (Corresponding author):

a.pishukova@mail.ru

УДК 616-082.5

РОЛЬ ЭТИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ В ПРЕДОТВРАЩЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА

Полина Алексеевна Поцелуева, Лилия Юрьевна Королёва

Кафедра внутренних болезней

ФГБОУ ВО "Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева",
Медицинский институт

Орёл, Россия

Аннотация

Введение. В современном мире врачи испытывают выгорание из-за большого объема профессиональных обязанностей, что может привести к деморализации и медицинским ошибкам. Тема моральной ответственности всегда актуальна, поскольку ценой неверного диагноза могут стать осложнения и даже смерть пациента. В настоящий момент законодательство облегчило процедуру компенсации морального вреда для пациентов, что может усугубить конфликты в случае ошибки врача. **Цель исследования** - изучить способов оптимизации работы с потенциально скандальными пациентами с целью снижения риска получения в свой адрес требования о компенсации морального вреда. **Материал и методы.** Нами были изучены законодательные акты, действующие в настоящий момент в РФ, регламентирующие вопросы компенсации морального вреда в сфере здравоохранения. **Результаты.** Врач – лицо медицинской организации и создает мнение о ней у пациента. Необходимо избегать разговоров о недостатках организации. При общении с пациентом вести себя уважительно и дружелюбно, используя «вы». Необходимо проявлять интерес к его проблемам, не вступая в конфликты, направляя силы на поиски альтернативных решений спорных ситуаций. Не позволять себе реагировать на оскорбления и агрессивное поведение пациента, понимая, что зачастую такое поведение у него является реакцией на болезнь. В случае назревания конфликтов использовать доброе слово или юмор, чтобы нейтрализовать напряженную ситуацию. Если не получается избежать конфликта перечисленными выше способами, то необходимо назначить повторный визит на другую дату с целью дать возможность утихнуть эмоциям. **Выводы.** Соблюдение этических правил поведения медицинского работника в совокупности со знанием и умением применять на практике клинические рекомендации, позволит не допустить конфликтных ситуаций. **Ключевые слова:** медицинский работник, конфликтные ситуации, врачебная ошибка, компенсация морального вреда.

THE ROLE OF ETHICAL ASPECTS IN THE PREVENTION OF CONFLICT SITUATIONS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A DOCTOR

Polina A. Potselueva, Lilia Yu. Korolyova

Department Of Internal Medicine

Oryol state university named after I.S. Turgenev, Medical Institute

Oryol, Russia

Abstract

Introduction. In the modern world, doctors experience burnout due to the large volume of professional responsibilities, which can lead to demoralization and medical errors. The topic of moral responsibility is always relevant, because the price of an incorrect diagnosis can be complications and even death of the patient. At the moment, the legislation has facilitated the procedure for compensation of moral damage for patients, which can aggravate conflicts in case of a doctor's mistake. **The purpose of the study** is to analyze ways to optimize work with potentially scandalous patients in order to reduce the risk of receiving a compensation for moral damage. **Material and methods.** We have studied the legislative acts currently in force in the Russian Federation regulating the issues of compensation for moral damage in the field of healthcare. **Results.** A doctor is a person of a medical organization and creates an opinion about it in the patient. It is necessary to avoid talking about the shortcomings of the organization. When communicating with the patient, behave respectfully and friendly, using "you". It is necessary to show interest in its problems without entering into conflicts, directing forces to search for alternative solutions to controversial situations. Do not allow yourself to react to insults and aggressive behavior of the patient, realizing that often such behavior is a reaction to the disease. In case of conflicts brewing, use a kind word or humor to neutralize a tense situation. If it is not possible to avoid a conflict by the methods listed above, then it is necessary to schedule a repeat visit on another date in order to allow emotions to subside. **Conclusions.** Compliance with the ethical rules of conduct of a medical professional, together with the knowledge and ability to apply clinical recommendations in practice, will prevent conflict situations. **Keywords:** medical worker, conflict situations, medical error, compensation for moral damage.

ВВЕДЕНИЕ

В современном ритме работы на плечи врача помимо профессиональных обязанностей зачастую ложатся различные дополнительные функции, что способствует постепенному выгоранию медицинского работника, крайним проявлением которого является деморализация. При этом тема моральной ситуации в здравоохранении всегда являлась крайне актуальной, поскольку от отношения врача к пациенту во многом зависит благоприятный исход лечения. При этом к врачу предъявляются строгие требования о необходимости правильного обследования и лечения при условии верной постановки диагноза. Согласно статистическим данным Минздрава, из-за врачебных ошибок возникают различные осложнения, в том числе смерть, примерно у 70 000 пациентов ежегодно. На фоне этого возникают конфликтные ситуации между

медицинскими работниками и пациентами или их родственниками. В свете последних новостей в законодательстве с момента выхода Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 г. № 33 значительно упрощается для пациентов процедура подачи заявления о компенсации морального вреда, в том числе от медицинских организаций, что гипотетически в ряде случаев может обернуться «пациентским экстремизмом».

Цель исследования - рассмотреть подробные аспекты работы врача в соответствии со сложившейся ситуацией с целью поиска путей оптимизации работы с потенциально скандальными пациентами и минимизации риска получить в свой адрес требование о компенсации морального вреда.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

В рамках исследования были проанализированы тексты законодательных актов, действующих в настоящий момент на территории РФ, такие как Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ и Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № N 33 "О практике применения судами норм о компенсации морального вреда", в которых в том или ином аспекте освещены вопросы компенсации морального вреда в системе здравоохранения. Была проведена аналитическая обработка полученной информации с использованием методов систематического анализа и обобщения данных.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Нами были изучены ныне действующие в РФ законодательные акты, регламентирующие вопросы компенсации морального вреда в здравоохранении. В ходе изучения нами было установлено, что в Конституции РФ на законодательном уровне закреплено право каждого гражданина на защиту своих прав и свобод, в том числе посредством возмещения морального вреда, что является одним из способов защиты гражданских прав. [1]. В Гражданском кодексе РФ указано, что моральный вред относится к нравственным или физическим страданиям, которые были причинены действиями или бездействием, включая нарушение личных неимущественных прав, в первую очередь права на жизнь и здоровье. Согласно законодательству, любой причиненный вред должен быть возмещен в полном объеме. Однако, в случае утраты здоровья, материальная компенсация является единственной возможностью для возмещения. В последние годы наблюдается увеличение количества судебных исков, связанных с требованиями о компенсации морального вреда, которые обусловлены конфликтными ситуациями между пациентами и врачами в результате неправильно оказанных медицинских услуг. [2].

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ "О практике применения судами норм о компенсации морального вреда", система подачи исков была упрощена. Гражданину теперь достаточно предоставить информацию о своих страданиях, которую можно подтвердить документами или свидетельскими показаниями. Члены семьи могут также требовать компенсации, если у них возникли нравственные или физические страдания из-за утраты родственника, которого можно было бы спасти при оказании медицинской помощи. Медицинская организация должна доказать

правильность своих действий и отсутствие вины в причинении вреда здоровью и моральному вреду при оказании медицинской помощи. Она должна также обосновать правильность всех назначений, сроков и порядка проведения обследования, постановку диагноза, назначение медикаментозной терапии и соответствие квалификации врача его функциональным обязанностям. Необходимо отметить, что ответчику необходимо доказать не только отсутствие своей вины, но и правомерность своих действий или бездействия, которые могут привести к моральному вреду.[3]

От ошибок в процедуре обследования, постановки диагноза и назначения лекарственных препаратов современный врач надежно защищен знанием клинических рекомендаций и соблюдением их предписаний. Подтверждением квалификации врача является система Непрерывного медицинского образования Минздрава РФ со строгими требованиями к непрерывному процессу обучения медицинского персонала. При возникновении потенциальной конфликтной ситуации на первый план выходят личностные качества врача и его умение найти подход к пациенту с целью недопущения последующих исков о компенсации морального вреда. Напомнить каждому врачу основные этические аспекты работы медицинского работника, которые помогут защитить себя от возможных жалоб пациентов.

ОБСУЖДЕНИЕ

В результате подробного изучения законодательных актов РФ, таких как Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Постановление Пленума Верховного суда РФ от 15.11.2022 г. N 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда», нами были проанализированы ситуации, которые могут спровоцировать пациента подать требование о компенсации морального вреда в отношении медицинского работника. Учитывая приведенные ранее данные, а также основополагающие постулаты биоэтики, нами были сформулированы следующие практические рекомендации, которые применимы в повседневной профессиональной деятельности врача. Прежде всего, необходимо помнить, что в отдельности каждый врач для пациента – это лицо медицинской организации, который создает мнение в целом об учреждении. Поэтому следует избегать говорить с пациентами о недостатках или ошибках, которые имеются в данной организации. Необходимо относиться к пациенту дружелюбно, но при этом максимально уважительно, обращаясь исключительно на «вы». Не менее важно внимательно относиться к проблемам пациента, демонстрируя заинтересованность в его состоянии и настрое на благоприятный исход заболевания. Если у пациента ранее возникла конфликтная ситуация по вине другого сотрудника организации, не следует комментировать данную ситуацию и обвинять кого-то, в этом случае лучше попробовать найти альтернативное конструктивное решение. В случае агрессивного поведения со стороны пациента или произношения им оскорбительных слов в ваш адрес, не следует поддаваться на провокации и в ответ демонстрировать свои негативные эмоции. Необходимо осознавать, что зачастую такое поведение является реакцией на болезнь у пациента, которую он пытается выместить на врача. В таком случае оптимальным решением будет

постараться нейтрализовать напряженную ситуацию с помощью доброго слова или уместного юмора, которые помогут пациенту в борьбе со стрессом. Если же врач понимает, что избежать конфликтной ситуации не получается, наилучшим способом является взять перерыв в общении, например, назначить повторный визит на другую дату, в надежде на то, что за указанное время эмоции обеих сторон утихнут.

ВЫВОДЫ

Соблюдение этих этических правил поведения медицинского работника в совокупности со знанием и умением применить на практике клинические рекомендации в рамках своей специальности, позволит не допустить конфликтных ситуаций, что в конечном итоге способствует повышению качества оказываемой помощи в медицинской организации и уровню удовлетворенности ею пациентов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция РФ URL: <http://www.constitution.ru/> (дата обращения 17.02.2023) Текст: электронный.
2. Гражданский кодекс РФ URL: <https://base.garant.ru/10164072/> (дата обращения 14.02.2023) Текст: электронный.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № N 33 "О практике применения судами норм о компенсации морального вреда" URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_431485/ (дата обращения 24.02.2023) Текст: электронный.

Сведения об авторах:

П.А. Поцелуева* – студент

Л.Ю. Королёва – старший преподаватель кафедры внутренних болезней

Information about the authors

P.A. Potselueva* – student

L.Yu. Korolyova – senior lecturer at the Department of Internal Medicine.

***Автор, ответственный за переписку (Corresponding author):**

nanamis2020@yandex.ru

УДК 37.017.924

ОБРАЗ ВРАЧА В СОВРЕМЕННЫХ РЕАЛИЯХ: ОЖИДАНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПЕРВОКУРСНИКОВ

Софья Михайловна Прохорова, Виктория Павловна Лаврентьева, Ольга Валентиновна Прохорова

Кафедра акушерства, гинекологии и трансфузиологии

ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения РФ

Екатеринбург, Россия

Аннотация

Введение. Медицина, которая является чрезвычайно сложной специальностью, имеет важнейшие функции: она обеспечивает защиту здоровья и безопасности человека. В настоящее время в связи с глобализацией, активным внедрением