

АО «Медицинский университет Астана»
Кафедра ортопедической и детской
стоматологии

СРС

**Культура врачебного приема.
Предупреждение возникновения
и развития конфликтных
ситуаций в клинике
ортопедической стоматологии.**

Выполнила: Мирзатаева
А.Х
Группа: 508 стом
Проверила: Гамова Э.Р.

Компоненты составляющие культуру врачебного приема:

- грамотность и точность медицинской терминологии и речи;
- строгое соблюдение правил асептики и антисептики, поддержание высокого уровня санитарной гигиены;
- обязательная анестезиологическая защита больного;
- высокая психотерапевтическая активность медицинского персонала;
- зрелость клинического мышления;
- развитая врачебная эрудиция;
- высокие мануальные навыки;
- организованность, пунктуальность.

Один из путей совершенствования врачебной культуры упорядочение специального стоматологического языка. Основными недостатками лексики ортопедов-стоматологов являются:

- злоупотребление терминами, заимствованными в иностранных языках;
- обилие технических жаргонных выражений;
- лексические неточности и алогизмы;
- употребление устаревших терминов.

- Особое внимание следует уделить тем терминологическим ошибкам, которые объединяются в группу технических жаргонизмов. К ним в первую очередь относятся выражения примерка протеза, сдача протеза. Первый из них, наверное, более приемлем для ателье пошива одежды, а второй — для промышленного и гражданского строительства.
- К тому же, сдача означает полное завершение процесса и окончание работы, а ведь наложение протезов в полости рта больного завершает только первую фазу ортопедического лечения. Так что применительно к деятельности врача более пригодны слова проверка и наложение протеза. Выражение поставить коронку, одеть коронку тоже целесообразно заменить на такие, как покрыть зуб коронкой, применить искусственную коронку, протезировать коронками.
- Такие широко распространенные вульгарные выражения для обозначения протезов, как мост, консоль, бюгель. Ортопеды используют в своей практике мостовидные протезы (а не мосты), часть из них с односторонней опорой. Последние так и нужно именовать мостовидными протезами с односторонней опорой, а не консолями (поддерживающий элемент карниза, балкона), и консольными протезами. Одной из составных частей дугового (бюгельного) протеза является дуга, по-немецки бюгель. Но это совсем не значит, что дуговой протез можно назвать бюгелем, другими словами дугой.

- Вульгаризмами именуется грубые слова или выражения, не принятые в литературном языке. К ним можно отнести приварку зубов. Это выражение, кроме того, является неточным по смыслу, поскольку при этом отсутствуют процессы сварки или варки. Правильнее говорить о реставрации протеза, добавлении искусственного зуба к его базису.
- Здесь также хочется отметить заимствованную некоторыми стоматологами из лексикона приказчиков манеру усыпать речь словами с уменьшительно-ласкательными суффиксами. Нелепо на приеме взрослых пациентов звучат слова короночки, протезик, мостик, зубик, пломбочка и т. д.
- В жаргоне ортопедов-стоматологов бытуют созданные ими различные неологизмы. Среди них прочно вошли в обращение слова прикус, поднутрение, перебазировка. И если двум первым пока нет подходящей замены, то последнюю нужно относить к реставрации протезов.

- В стоматологии, очень значимо хорошее владение врачебными манипуляциями. Развитие мануальных навыков должно быть профессиональным. То есть при их быстрой, оперативной реализации качество проведенных манипуляций должно оставаться высоким. Такое владение врачебными приемами сразу же фиксируется вниманием пациента, весьма высоко оценивается и воспринимается с большим удовлетворением и благодарностью.
- Также большое внимание следует уделять вопросам асептики и антисептики, в частности стерильности инструментов, дезинфекции стаканов для воды и чашек для замешивания слепочных масс. Стаканы нужно менять в присутствии пациента. Обязательным условием является мытье рук и использование врачом маски и перчаток, чистого халата и шапочки.
- Пациент в поликлинике должен чувствовать себя комфортно. Следует обеспечить акустическую изоляцию зала ожидания от кабинета. Желательно использовать музыку, телевизоры. Цвет помещений должен быть мягким. Необходимо сочетание спокойных оттенков. Обеспечить в клинике приятный запах можно с помощью введения натуральных масел в систему кондиционирования.

Психотерапевтическая подготовка больных к ортопедическим мероприятиям.

- Нередко на практике стоматологу-ортопеду приходится заниматься психологической подготовкой пациента к протезированию и санационным мероприятиям. Успех лечения во многом зависит от желания пациента сотрудничать с врачом. Для этого необходимо создать атмосферу доверия и положительных эмоций. Во время психотерапевтической подготовки следует устранить чувство тревоги и вселить в больного уверенность в успехе лечения. На возникающие вопросы необходимо давать полные ответы.
- Эмоциональные напряжения и переживания проявляются у пациентов в широком диапазоне и зависят от возраста, состояния нервной системы пациента, опыта предыдущего лечения его у стоматологов. Чаще это бывают беспокойство, тревога, раздражительность, ожидание боли. Врачу необходимо снизить состояние тревоги и страха у таких пациентов, индивидуально выстраивая свое общение с ними. У пациентов с отягощенным анамнезом (болезни сердца, эндокринной системы, гипертоническая болезнь, психические расстройства) следует не только использовать лекарственные препараты с учетом их соматического статуса, но и избегать возможных нервных перенапряжений и беспокойств, добиваться надежного обезболивания.
- Создание спокойной обстановки, организация четкой работы регистратуры и технической лаборатории будет способствовать лучшему психологическому и эмоциональному состоянию пациентов, снизит уровень их беспокойств и тревог.

- Основой психотерапевтического воздействия на пациента является внимание к его личности, его запросам, нуждам, страданиям. С первого же посещения необходимо завоевать доверие. Врач должен уметь выслушать больного и мягко направить его рассказ на освещение основных вопросов. Разговаривать с пациентом нужно уверенным тоном, но деликатно. Это обычно способствует установлению контакта и появлению у пациента уверенности в успехе лечения.
- Таким образом, целями психотерапевтической работы стоматолога являются купирование тревожности и эмоционального напряжения, коррекции неверного отношения пациентов к стоматологическому лечению, предотвращение невротических реакций.

Конфликтные ситуации в деятельности врача-стоматолога

- В процессе профессиональной деятельности врачу-стоматологу часто приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями. Поэтому специалисту крайне важно обладать способностью эффективно разрешать возникающие конфликты и стремиться к осознанному применению продуктивных тактик их урегулирования.
- Конфликтные ситуации с прямым участием стоматологов и медицинского персонала могут происходить на всех этапах медицинского обслуживания и лечения. В наши дни определенные конфликты в стоматологической практике могут привести к юридическим требованиям материальной компенсации и длительных и дорогостоящих судебных процедур.
- Поэтому все медицинские работники, особенно те, которые работают в непосредственном контакте с пациентами, должны владеть специальными навыками межличностного общения, предвидеть потенциальную конфликтную ситуацию, определенным образом ее анализировать и иметь наготове методы и способы решения ее к взаимному удовлетворению.

- Конфликт может зародиться на любом этапе взаимодействия врача-стоматолога и пациента, начиная от первой беседы и заканчивая обсуждением конечного результата лечения. Конфликтогенным можно считать процесс формирования диагноза и выбор метода лечения. В данном случае конфликтная ситуация может возникнуть на этапе информирования пациента. Одной из самых частых причин конфликтных ситуаций является стоимость стоматологического лечения, чему способствуют недостаточно убедительное объяснение и обоснование ряда манипуляций. Пациент также может усомниться в адекватности цены услуг в том случае, если уровень его доверия к врачу-стоматологу невысок.

- Факторами, способствующими развитию конфликтных ситуаций, могут быть: страх боли, боязнь врачей-стоматологов, стрессовые состояния, разногласия медицинского персонала, ограниченность словарного запаса и кругозора врача-стоматолога. Эти факторы, даже несмотря на то, что не все из них являются непосредственными причинами конфликта, способствуют нарастанию недопонимания и создают эмоциональное напряжение во взаимоотношениях сторон. Другими причинами конфликтных ситуаций служат: не устраненные вовремя ошибки врача-стоматолога, несоответствие результата оказанных услуг ожиданиям, скрытые психопатические состояния пациента, давшие о себе знать в условиях стресса в стоматологическом кресле.

- Конфликт обычно развивается по следующей схеме: сначала появляется недовольство, которое выражается в жестах, мимике, интонациях; затем негативные высказывания со стороны пациента. Если на этой стадии разногласий не предпринять соответствующие меры, то появляется противодействие, основанное на желании доказать свою точку зрения, победить в возникшем споре. Последний этап конфликта – это противостояние, которое, в конечном счете, приводит к скандалу и судебным разбирательствам.
- Объектом конфликта чаще всего является какой-либо недостаток оказанных стоматологических услуг, например, выпавшая или завышенная пломба. В том случае, если врач-стоматолог вовремя отреагирует на замечания своего пациента и устранит возникший у него дискомфорт, разногласия обычно быстро устраняются. Если причиной конфликта послужило недовольство пациента выбранным методом лечения, то необходимо достигнуть компромисса и выбрать оптимальный вариант, устраивающий обе стороны. Следует аргументированно объяснить пациенту преимущества выбранной методики или предложить ему альтернативный вариант лечения. Стоит обратить внимание на способность врача-стоматолога доходчиво донести до пациента свой план по поводу оказания предстоящих услуг, потому что незнание некоторых особенностей может послужить почвой для развития конфликтной ситуации.

- Умение взглянуть на ситуацию со стороны и должные коммуникативные навыки позволят врачу-стоматологу управлять конфликтом и предотвратить его отрицательные последствия. Под коммуникативными навыками подразумевается, что врач-стоматолог должен общаться с пациентом доброжелательно, в духе сотрудничества. Нежелательно шаблонное поведение врача, так как многие пациенты тонко чувствуют наигранность в общении и требуют к себе индивидуального подхода

Вывод:

- Из всего вышесказанного следует, что врачи-стоматологи, недостаточно подготовленные в вопросах психологии, медицинской этики и права, могут стать жертвами конфликтов. Поэтому персонал медицинских учреждений стоматологического профиля, непосредственно взаимодействующий с пациентами при оказании им услуг, должен знать о причинах и механизме развития конфликтов, уметь предвидеть их назревание и владеть основными приемами разрешения подобных ситуаций.

Литература:

- Трезубов, Щербаков, Мишнев – Ортопедическая стоматология, 2001г
- В. И. Шемонаев, Т. Н. Климова, Т. Б. Тимачева
Волгоградский государственный медицинский университет,
кафедра ортопедической стоматологии ДЕОНТОЛОГИЯ И
ЛИЧНОСТНЫЙ ПОДХОД В СИСТЕМЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ
СТОМАТОЛОГИИ.
- КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ -
ГОРЯЧЕВ Д.Н., канд. мед. наук, ассистент кафедры
терапевтической стоматологии ГБОУ ВПО «Казанский
государственный медицинский университет» Минздрава
России
- <https://cyberleninka.ru/article/n/>