

Гарсеванішвілі Наталія

(науковий керівник: д. е. н., доцент, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Васіна А. Ю.)

ПАРТНЕРСЬКА МОДЕЛЬ ВЗАЄМОДІЇ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ

Вирішення завдань щодо надання якісних медичних послуг обумовлює необхідність формування партнерської моделі взаємодії закладу охорони здоров'я зі споживачами послуг, яка б сприяла налагодженню конструктивних відносин між лікарем і пацієнтом у процесі добору і реалізації способів лікування.

В основу партнерської моделі закладається інформована згода, яка передбачає участь пацієнта в осмисленні інформації щодо діагнозу, можливих ускладнень, наслідків і тактики лікування. Значимість й особливість цієї моделі полягає в тому, що вона створює передумови реалізації права пацієнта на свободу вибору способу лікування або можливість дати «інформовану згоду». На особливу увагу заслуговує застосування партнерської моделі під час лікування пацієнтів із хронічними захворюваннями, коли взаємини між лікарем і пацієнтом тривають багато років, у практиці сімейних лікарів, під час спілкування з родичами пацієнтів.

Слід зауважити, що застосування партнерської моделі, попри значні переваги, має цілий ряд складних моментів, пов'язаних із налагодженням взаємин між лікарем і пацієнтом і значною мірою зумовлених значними відмінностями між психоемоційними типами пацієнтів (вимогливий, примхливий, схильний драматизувати, зарозумілий, неорганізований тощо), що ставить перед лікарем завдання щодо вибору оптимальних способів комунікації.

В цьому зв'язку заслуговують на увагу основні принципи спілкування лікаря з пацієнтом, виголошені один з основоположників київської терапевтичної школи Ф. Г. Яновський на I Українському з'їзді терапевтів ще у 1926 році, а саме:

– створення атмосфери довіри між лікарем та хворим, унаслідок чого отримана інформація стає важливим підґрунтям для подальшого об'єктивного обстеження пацієнта;

– надання хворому можливості розповісти про хворобу самому, але при цьому інформація може бути неповною, оскільки пацієнти часто не здатні критично оцінити свій стан, інколи не вміють або не бажають розповідати про себе, тому лікар повинен не лише пасивно слухати пацієнта, але й ставити додаткові питання, непомітно керуючи процесом опитування;

– опитування хворого повинно здійснюватися спокійно, доброзичливо;

– запитання слід ставити у зрозумілій та простій формі, враховуючи фізичний стан пацієнта, особливості його психіки, інтелектуальний рівень [1, с.11-14].

В сучасних умовах динамічного розвитку медичних технологій, розширення доступу населення до різного роду інформації, запровадження партнерської моделі взаємодії «лікар – пацієнт» зумовлює значне підвищення вимог до сучасного лікаря, серед яких слід виокремити:

– наявність високого рівня фахових компетентностей та їх постійний розвиток;

– милосердя, високий рівень моральності, національної самосвідомості й активної громадянської позиції;

– володіння технологіями системної профілактики виникнення захворювань, здійснення просвітницької діяльності;

– уміння працювати із застосуванням сучасних інформаційних технологій;

– знання медичного законодавства;

– вміння протистояти неперевереній медичній інформації.

При налагодженні партнерської взаємодії закладу охорони здоров'я з споживачами медичних послуг в основу повинні закладатись права людини у сфері охорони здоров'я, якими наділені суб'єкти медичних правовідносин, закріплені на національному

та міжнародному рівнях, що стосуються окресленої сфери. До них належать:

- право на інформовану згоду;
- право на вільний вибір лікаря та закладу охорони здоров'я;
- право на медичну таємницю та конфіденційність;
- право на захист порушених прав;
- право на доступність послуг у системі охорони здоров'я [2, с.57].

Права людини у сфері охорони здоров'я охоплюють комплекс загальноприйнятих норм і процедур, які дають можливість дійти висновків про порушення прав у контексті надання медичної допомоги і забезпечувати захист від таких порушень. Вони базуються на стандартах міжнародної концепції прав людини, багато з яких відображені в регіональних міжнародних договорах і національних конституціях, і, відрізняються від прав пацієнта, які кодифікують конкретні права, актуальні лише для пацієнтів, але не застосовують загальні стандарти прав людини до всіх учасників процесу надання медичної допомоги, включаючи медичних працівників.

Використані джерела

1. Охорона здоров'я і права людини: ресурсний посібник. Центр здоров'я та прав людини імені Франсуа-Ксав'є Баню та Фонд відкритого суспільства. 2015. С. 11-14
2. Берн. І., Езер Т., Коен Дж., Оверал Дж., Сенюта І. Права людини у сфері охорони здоров'я: практичний посібник/ За наук. ред. І.Сенюти. Львів : Вид-во ЛОБФ «Медицина і право», 2012. 552 с.