

Сумський державний університет  
Медичний інститут  
Кафедра громадського здоров'я

# Соціально психологічні аспекти менеджменту медичного персоналу



Ст. викладач  
Сміянова О.І.

**Специфікою охорони здоров'я є наявність великої кількості фахівців з вищою і середньою спеціальною освітою, які належать до різних груп персоналу.**





**Робота працівників охорони здоров'я характеризується в силу специфіки галузі високим рівнем нервового напруження.**

**Дуже часто медперсонал працює в умовах інформаційного перевантаження, частого перемикання уваги, виняткової відповідальності, що веде до стомлення і нервозності, які проявляються особливо помітно до кінця робочого дня.**

**Зростає число конфліктних ситуацій між медичними установами та пацієнтами, між лікарем і пацієнтом, незважаючи на збільшений в останні роки рівень медичної допомоги, впровадження сучасних технологій лікування і матеріалів, оснащення все більшої кількості медичних установ новітнім обладнанням та інструментами.**





**Лікар, медсестра, санітарка, адміністрація медичного закладу знаходяться в постійному стані ризику при контактах з пацієнтами.**

**Усі конфлікти, що виникають в медицині, можна розділити на дві групи: конфлікти, що виникли внаслідок лікарських помилок, і конфлікти, що виникають за особистісних особливостей лікаря і пацієнта.**



## **Об'єктивні причини лікарських помилок:**

- **мінливість окремих постулатів, в результаті чого змінюється діагностика захворювання і його лікування (особливо швидко такі зміни відбуваються останнім часом);**
- **недосконалість медичної техніки та технологій;**
- **недостатньо чітка організацію роботи лікувального закладу і все, що з цим пов'язано.**



## **Суб'єктивні причини лікарських помилок:**

- відсутність достатнього досвіду лікаря;**
- не вдосконалення лікарем своїх знань;**
- помилки, пов'язані зі спілкуванням.**

**Конфлікти, пов'язані з невмінням спілкуватися з пацієнтом і завоювати його довіру, виникають в даний час набагато частіше за всіх інших. Ці конфлікти виникають тоді, коли лікар не спроможний створити довіру до себе і пропонованої їм технології або методу лікування.**







**Досить часто також спостерігаються конфлікти між представниками середнього медичного персоналу, а також між пацієнтами і середнім медичним персоналом. Причина - низький рівень психологічних знань, невміння правильно вести себе в конфліктних ситуаціях.**

**Можливі також конфлікти, що виникають з вини психічно хворих пацієнтів або явних кверулянтів, для яких конфлікт - джерело доходів.**



**Комплексний підхід до управління персоналом дозволяє домагатися гармонізації відносин у колективі, не допускаючи конфліктів. Потрібні єдині підходи до роботи з персоналом, але разом з тим необхідний і облік умов, що склалися в окремій організації, тому чи іншому регіоні, а також особливостей професій.**



## Етичні установки:

- максимальна гнучкість в управлінні персоналом з урахуванням індивідуальних здібностей та можливостей;
- постійне вдосконалення методів управління людськими ресурсами з використанням сучасних персонал-технологій;



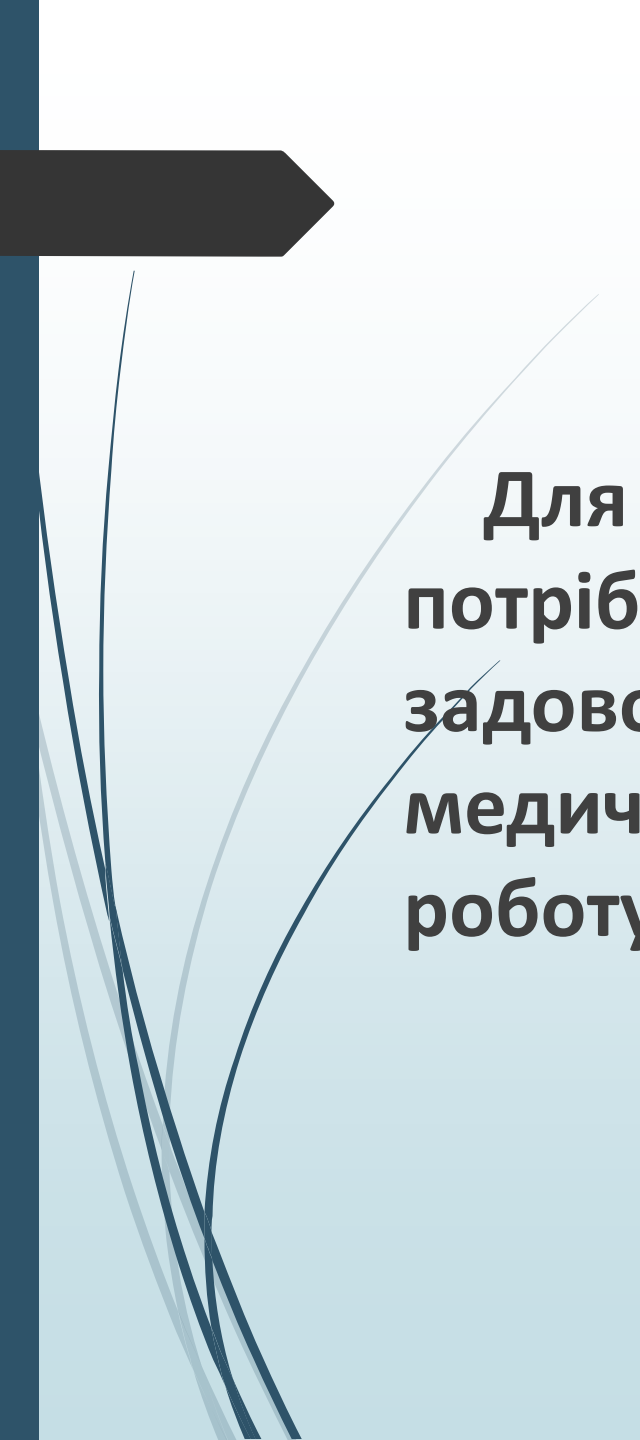
## Етичні установки:

- вміння скорегувати кадрову політику в зв'язку зі зміною завдань, які вирішує організація або її окремі підрозділи на різних етапах свого розвитку; формування колективів, в яких різні категорії працівників мають чіткі орієнтири діяльності;
- регулярна оцінка стану кадрових ресурсів, прозорість і відкритість процедур, пов'язаних з прийомом і звільненням працівників;

## Етичні установки:

- турбота про ефективне використання досвіду і праці осіб пенсійного віку, відродження інституту наставників з числа висококваліфікованих лікарів і медичних сестер.





**Для успішного розвитку охорони здоров'я  
потрібне створення атмосфери соціальної  
задоволеності не тільки серед населення, але і серед  
медичних працівників. Важливо організувати так  
роботу медичної організації, щоб виграв пацієнт.**

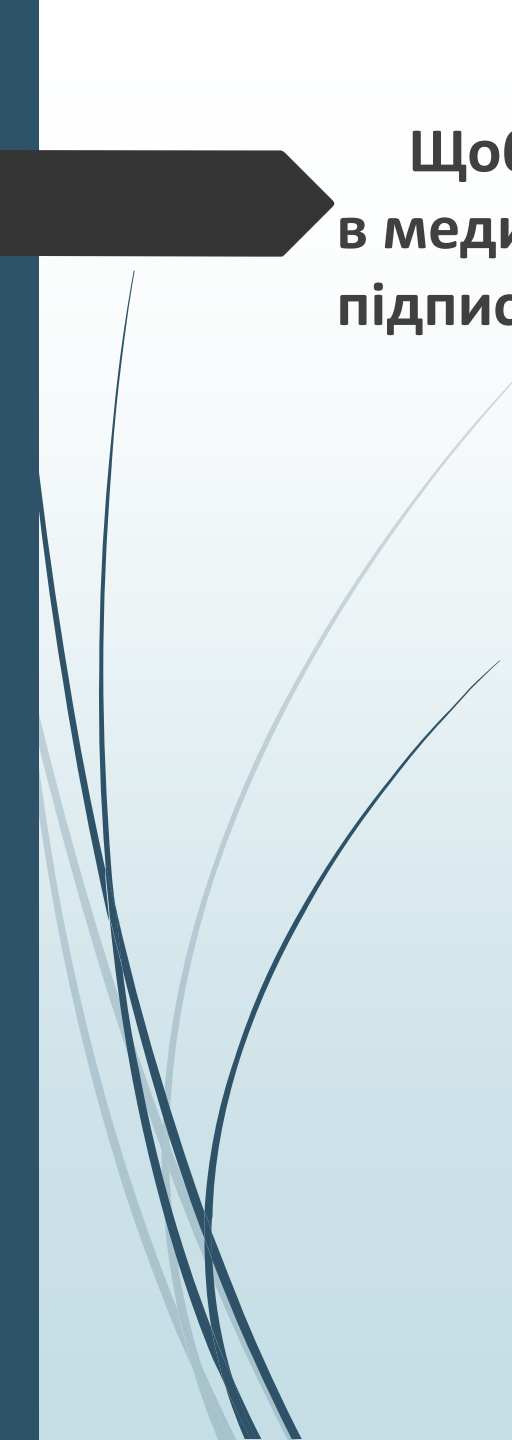


**Головне для попередження конфліктних ситуацій – це своєчасне правильне виконання своїх обов’язків. Задоволений пацієнт не буде провокувати конфлікт. Якщо все-таки конфлікт виник, залишайтеся спокійними, дайте пацієнту проговорити все, чим він не задоволений, нехай він навіть напише скаргу на папері (можливо, це знизить рівень емоційного напруження і ситуація йому вже не буде здаватися вартою розвитку конфлікту), шукайте компроміс.**



**Часто конфлікти виникають з причин, на які лікар не може вплинути, наприклад, пацієнт хоче окрему палату чи безкоштовний рецепт на певні ліки. Лікар має знати свої обов'язки, правила та стандарти медичного закладу, в якому він працює, аби розуміти, де виникає протиріччя між бажаннями пацієнта та нормативами і мати аргументацію в конфліктній ситуації.**





**Щоб захиститися в конфліктній ситуації, перед першою консультацією в медичному закладі пацієнт має ознайомитися з рядом документів та підписати їх у разі своєї згоди.**

**До них належать:**

**Договір про надання медичних послуг;**

**Медична картка;**

**Анкета та згода на обробку персональних даних;**

**План лікування/діагностики;**

**Інформована добровільна згода;**

**Згода на фотофіксацію;**

**Заява про відмову пацієнта від лікування;**

**Гарантія на послуги (якщо передбачено);**

**Акт надання медичних послуг.**



***Конфлікт*** – це найбільш деструктивний спосіб розвитку та вирішення протиріч, відсутність згоди між двома чи більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами. Кожна сторона робить все, щоб була прийнята її точка зору або мета, при цьому вона може заважати іншій стороні робити те ж саме. Конфліктом також можна розглядати боротьбу різних підструктур особистості, тобто внутрішньо особистісне непорозуміння.

**Конфлікт «лікар-пацієнт» завжди, як мінімум, двосторонній. Існує думка, що більшість запущених конфліктів – результат неграмотної поведінки лікаря. Ситуація спілкування між лікарем та хворим від початку передбачає деяке лідерство та контроль з боку лікаря, а зберегти цю диспозицію вдається не всім.**





**Лікар повинен уникати у своїй поведінці дрібниць, які можуть спровокувати негатив з боку пацієнта – запізнення на роботу, розстібнутий або ж несвіжий халат, різке запрошення до кабінету, розмова по телефону під час прийому. Своєчасний початок прийому, встановлений час лікарського обходу створюють відчуття порядку та заспокоюють.**

**Дратуючим фактором для пацієнта може бути затягування черги або ж недостатньо приділена увага під час прийому. Необхідно правильно сформувати чергу пацієнтів.**



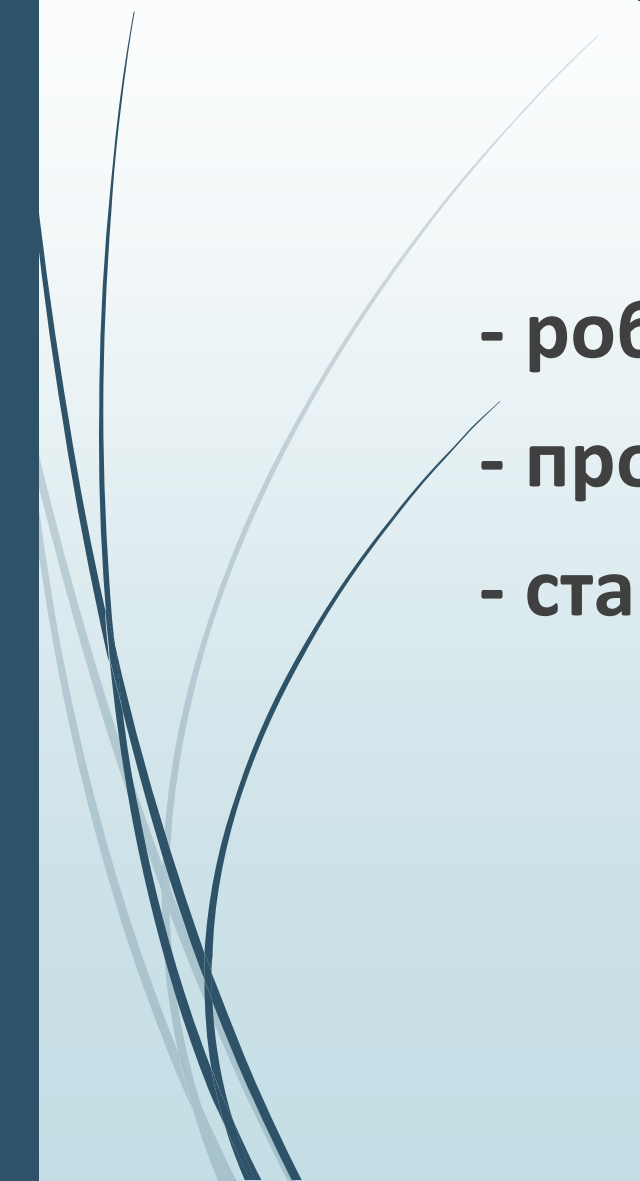


## Правила безконфліктної поведінки

- не використовуйте конфліктогени (слова, дії, відсутність дій, які можуть привести до конфлікту);
- не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген;
- проявляйте симпатію до співбесідника (використовуйте похвалу, посмішку, демонструйте увагу, інтерес до особи, співчуття, повагу);



# Правила безконфліктної поведінки

- робіть якнайбільше доброзичливих посилів;
  - пропонуйте вирішення проблеми;
  - старайтесь вирішити конфлікт на місці, тут і зараз.
- 

**Зіткнувшись з конфліктними ситуаціями в реальному житті, молодий спеціаліст, зокрема, часто повинен вчитися на власних помилках. Одним з рішень такої проблеми могло б стати проведення тренінгів безконфліктного спілкування з ініціативи адміністрації лікувальної установи.**





**Дякую за увагу!**

