

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И КОМПЛАЕНС В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

Алтайский государственный медицинский университет, г. Барнаул

кафедра социально-гуманитарных наук

Рябухина П. С., Шайкин Д. Е., Тимченко Н.С.

В данном исследовании представлены результаты опроса врачей-стоматологов г. Барнаула по проблеме коммуникативной компетентности врача как условия возникновения комплаенса в лечении стоматологических пациентов, анализируются коммуникативные навыки в практической деятельности, повышающие ее эффективность.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, комплаенс, коммуникативные навыки, «трудные пациенты».

This study presents the results of a survey of dentists in the city of Barnaul on the problem of the communicative competence of a doctor as a condition for the emergence of compliance in the treatment of dental patients, and analyzes communication skills in practice that increase its effectiveness.

Keywords: communicative competence, compliance, communication skills, «difficult patients».

Проблема комплаентности — это проблема социально-психологическая, вернее, проблема социального взаимодействия врача и пациента, в котором, с одной стороны, четко распределены роли врача и пациента, с другой – создаваемый информационный и психологический фон влияют на результативность лечения и степень удовлетворенности пациента общением. Последнее играет немаловажную роль в условиях медицины, построенной на пациент-ориентированной модели, которая стала основным вектором развития мирового здравоохранения. Под комплаентностью понимается готовность пациента следовать рекомендациям врача, своим конкретным поведением воплощать советы, реально демонстрируя приверженность предлагаемому лечению.

Актуальность нашего исследования обусловлена тем, что комплаентность является одним из критериев эффективности проводимых лечебно-диагностических мероприятий. Ежегодно из-за последствий низкой комплаентности в России погибает 125 тыс. пациентов с различными заболеваниями.

В этой ситуации вызывает интерес исследование факторов, которые способны положительно сказаться на формировании доверительных отношений между врачом и пациентом и сделать позицию последнего комплаентной. Важное место в этом занимают коммуникативные навыки врача, т.к. от умения врача правильно управлять коммуникацией зависит многое в лечебно-диагностическом процессе.

Полная информированность пациента лечащим врачом способствует снижению уровня стресса у пациентов, а часть из них после такой предварительной подготовки не испытывают болезненных ощущений в ходе лечения. Правила информирования пациента предусматривают предоставление информации по трем основным вопросам: разъяснение по поводу диагноза; информирование о плане лечения; информирование о типичных рисках, связанных с лечением, о возможном его воздействии на качество жизни пациента в будущем. Это помогает пациенту сознательно принимать участие в процессе собственного выздоровления.

Коммуникативная компетентность врача-стоматолога, которая представляет собой способность и готовность личности к решению коммуникативных задач на всех этапах лечебно-диагностического процесса, является интегративным личностным качеством. Оно должно формироваться еще на этапе профессиональной подготовки медицинского специалиста.

Цель исследования: изучить коммуникативную компетентность врачей-стоматологов г. Барнаула как условие формирования комплаенса в стоматологической практике.

Задачи исследования:

1. Определить теоретические аспекты коммуникативной компетентности врача и комплаенса в медицинской практике.
2. Разработать анкету по проблеме коммуникативной компетентности врача как условия формирования комплаенса.
3. Провести опрос врачей-стоматологов г. Барнаула и на основании полученных данных провести анализ и интерпретацию результатов.

Материалы и методы

В качестве респондентов в нашем исследовании выступили 53 врача-стоматолога г. Барнаула. Выборка составлена случайным образом.

На эмпирическом этапе исследования нами был создан опросник. Сбор данных проводился с помощью анкетирования.

Результаты и обсуждение

Из всей выборки 51% врачей-стоматологов имеют опыт работы более 5 лет, 30% - от 3 до 5 лет, 19% - 1 год. Работают врачи-стоматологи как в государственной (28%), так и в частной поликлинике (64%), отдавая предпочтение работе в коммерческом секторе. Одновременную работу в государственной и частной стоматологии практикуют всего 8% респондентов.

Большая часть опрошенных утверждает, что к ним на приём приходят пациенты, лечившиеся до этого у других врачей (59%), что в большей мере объясняется пациентами (87%) некомпетентностью лечащего врача, у которого они лечились раньше. Иногда пациенты (21%) приходят просто за консультацией, чтобы затем выбрать вариант лечения.

Интересно, что половина врачей-стоматологов (51%) ни разу не сталкивалась с «трудными пациентами». Те врачи-стоматологи, которые сталкивались с такими пациентами (49%) к этой категории относят разные группы людей: это люди пожилого возраста (36%), дети (19%), «вечно недовольные» пациенты (45%) (рис.1).



Рисунок 1 – Группы «трудных пациентов»

Уже само это разнообразие пациентов, имеющих личностные, возрастные особенности, свою манеру общения и установки во взаимодействии требуют от стоматолога гибких коммуникативных навыков, умение выбирать правильные коммуникативные тактики, приемы и техники общения.

Большей части врачей-стоматологов (81%) удаётся найти подход к «трудным пациентам», ведя открытый и спокойный разговор с пациентом, объясняя все свои действия и план лечения (96%), т.е. используют такие коммуникативные навыки, как техника активного слушания и ограничение использования в беседе профессиональной лексики.

Врачи-стоматологи г. Барнаула утверждают, что лишь 58% пациентов соблюдают полностью назначенный им план лечения и рекомендации, в 17% случаев - частично, а 25% клиентов и вовсе ничего не соблюдают. Последнее может быть связано с неумением врача-стоматолога доходчиво объяснять пациенту рекомендации по лечению, незнанием конкретных приёмов и принципов информирования как важной составляющей коммуникативной компетентности (рис.2).

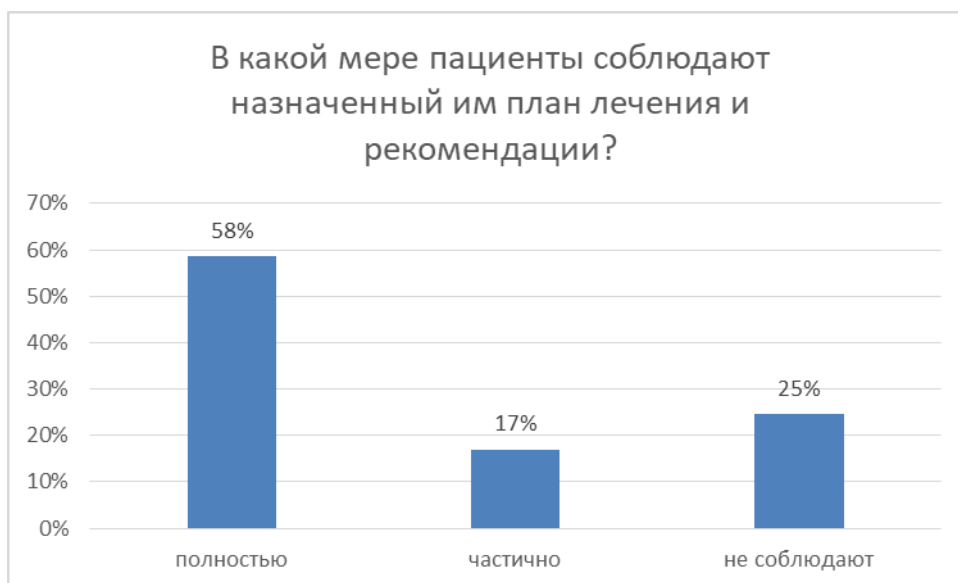


Рисунок 2 – Соблюдение пациентами плана лечения и рекомендаций врача (чел.)

Большая часть врачей-стоматологов (83%) отметили понимание того, что представляет собой коммуникативная компетентность в структуре профессиональной деятельности, а 93% участников опроса выразили мнение, что они в своей работе используют приёмы и принципы эффективной коммуникации. О пользе коммуникативных навыков в стоматологической практике заявляют 89% участников опроса, полагая, что эти навыки дают им значительное повышение уровня качества стоматологической помощи пациентам (рис.3).



Рисунок 3 – Результаты применения коммуникативной компетентности (чел.)

Выводы

Коммуникативная компетентность врача является важным фактором, влияющим на формирование партнерского стиля отношений с пациентом и, как следствие, повышающим вовлеченность больного в процесс лечения и ответственность при соблюдении им врачебных рекомендаций. Пациент-ориентированный подход в стоматологии делает актуальным развитие коммуникативных навыков врача. Их значимость признается врачами-стоматологами, а реальное воплощение приемы и техники эффективного общения находят в работе стоматолога с так называемыми «трудными пациентами».

Список литературы:

1. Кипиани А.И., Развитие коммуникативной компетентности врача-стоматолога как условие профессиональной успешности, 2006.
2. Лисовская Е.Д., Факторы, влияющие на комплаентность стоматологических пациентов. 2015.
3. Фирсова И.В., Михальченко В.Ф., Социально-психологические аспекты комплаентности пациентов в стоматологической практике. 2007
4. Фирсова И.В. Основные модели коммуникативного взаимодействия врача-стоматолога и пациента в процессе лечения. 2009.

Как цитировать:

Рябухина П.С., Шайкин Д.Е., Тимченко Н.С. Коммуникативная компетентность и комплаенс в стоматологической практике. *Scientist*. 2023; 2 (24): 201-206.
