

DOI 10.29254/2077-4214-2019-3-152-332-335

УДК 159.922.27:669.013-057]:616.314

Возна І. В.

**ЕФЕКТИВНІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ ЗАВОДУ
«ДНІПРОСПЕЦСТАЛЬ» НА РІВЕНЬ КОМФОРТНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ
З ЛІКАРЕМ СТОМАТОЛОГОМ**

Запорізький державний медичний університет (м. Запоріжжя)

voznair@gmail.com

Зв'язок публікації з плановими науково-дослідними роботами. Дослідження проведено в рамках науково-дослідної роботи кафедри терапевтичної, ортопедичної та дитячої стоматології на тему: «Комплексна профілактика та лікування основних стоматологічних захворювань у жителів промислового регіону», № ДР 0117U006958 Запорізького державного медичного університету, м. Запоріжжя.

Вступ. Стоматологічні захворювання відносяться до числа найпоширеніших хвороб людства. Тільки в нашій країні фіксується 339 млн. звернень за стоматологічною допомогою в рік. При цьому лікування стоматологічної патології відноситься до факторів, які викликають стрес у більшості пацієнтів, а це призводить до фізіологічного та психологічного збудження, що значно ускладнює проведення лікарських маніпуляцій та перешкоджає досягненню повного успіху лікування [1,2,3].

Якість та ефективність стоматологічної допомоги працівникам промислових підприємств залежать від кваліфікації медичного персоналу, клініко-діагностичних можливостей установи та раціональної організації всього лікувально-діагностичного процесу [4].

Загальновідомо, що успіх лікування значною мірою залежить від бажання пацієнта співпрацювати з лікарем. Взаєморозуміння між лікарем та пацієнтом має надзвичайно важливе значення у профілактиці розвитку побічних реакцій, тому в клініці потрібно створити атмосферу взаємної довіри і позитивних емоцій на всіх етапах лікування [5,6,7].

Для досягнення взаєморозуміння і довіри пацієнта до лікаря останній має володіти методами впливу на хвору людину. Основними серед них є роз'яснення, заспокоєння, переконування, підбадьорювання, наведення прикладів успішного лікування інших хворих. Під час вибору способів індивідуальних підходів до лікування обов'язково ураховують тип нервової системи хворого, різновид особистості, психофізичні та поведінкові реакції [5,7,8].

Максимально об'єктивна оцінка рівня якості та ефективності психологічної підготовки пацієнта, її доступності в умовах сформованої в нашій країні соціально-економічної ситуації неможлива без урахування думки фахівців [6,9].

Однією з основних складових такого моніторингу є соціологічні дослідження. Результати поглиблених соціологічних досліджень з одного боку сприяють виявленню резервів, поліпшенню організації, планування, підвищенню якості психологічної підготовки та культури діяльності лікувальної установи, з іншого

боку дисциплінують співробітників, дозволяють виявити і усунути наявні недоліки [10].

Мета дослідження. Оцінити ефективність психологічної підготовки працівників заводу «Дніпроспецсталь» на рівень комфортності взаємодії з лікарем стоматологом.

Об'єкт і методи дослідження. Для досягнення мети дослідження, шляхом анкетування, нами було проведено вивчення думки 117 спеціалістів стоматологічного профілю про вплив психологічної підготовки на комфортність взаємодії пацієнта з лікарем стоматологом. Респонденти, що надавали стоматологічну допомогу робітникам заводу «Дніпроспецсталь», працювали в державних лікувальних закладах КУ «Міська стоматологічна поліклініка №2», КУ «Міська стоматологічна поліклініка №6» та Університетська клініка м. Запоріжжя. Ефективність психологічної підготовки працівників заводу оцінювали 58 (49,6%) стоматолога-терапевта, 42 (35,9%) стоматолога-ортопеда, 17 (14,5%) стоматолога-хірурга. Серед опитаних респондентів чоловіки становили 53 (45,3%), жінки відповідно 64 (54,7%).

Нами були розроблені анкети, які заповнювалися лікарем стоматологом після другого або третього прийому пацієнта, а саме після того, як лікарями проводилася, спеціально представлена нами методика психологічної підготовки пацієнтів. Програма психологічної підготовки була розрахована на вміння лікаря визначитися з типом пацієнта та базувалася на роботах шведського психіатра та педагога К.Г. Юнга. Респонденти відповідали на запитання анкети добровільно та анонімно.

Анкета складалася з 13 запитань, які можна згрупувати в три функціональних блока. Перший блок анкети містив питання, що дозволяють охарактеризувати ставлення респондентів до методики психологічної підготовки. Другий блок питань анкети передбачав отримання інформації про ефективність проведення психологічної підготовки в усуненні проблем взаємодії між лікарем та пацієнтом. Третій блок анкети характеризував розподіл респондентів за статтю, за фахом та стажем роботи.

Результати дослідження та їх обговорення. Згідно з отриманими даними, всі спеціалісти стоматологічного профілю (100%) вважають за необхідність в своїй практичній діяльності використовувати індивідуальний підхід до вирішення проблем у пацієнта.

В нашому дослідженні ми запропонували респондентам оцінити наскільки «Зрозуміло та доступно» була представлена методика психологічної підготовки. Вважають, що «Майже все зрозуміло», чи

«Все зрозуміло» 92 (78,6%) стоматолога, а саме 60 (65,2%) жінок та 32 (34,8%) чоловіка. Жінкам ця методика була більш до вподоби. На вибір відповіді мала вплив не тільки стать фахівців, а й стаж роботи. Чим більше був стаж роботи лікаря, тим відповідь була позитивнішою. Так, стоматологи зі стажем роботи 16-21 рік і більше 58 (49,6%) відповіли, що «Все зрозуміло», зі стажем роботи від 5 до 15 років 47 (40,2%) – «Майже все зрозуміло». Тільки 12 (10,2%) спеціалістів, зі стажем роботи до 5 років, мали проблеми з опануванням методики.

Аналізуючи відповіді на запитання «Які виникли труднощі?» ми помітили, що незначна кількість фахівців 13 (11,1%) мала проблеми з розумінням концепції взагалі. Із визначенням типу пацієнта в основному мали труднощі молоді лікарі. З корегуванням власної поведінки відносно до типу пацієнта мали труднощі 58 (49,6%) стоматологів зі стажем роботи 16 років і більше.

Нас зацікавило, а наскільки просто використовували фахівці дану методику у своїй практичній діяльності. Майже всі жінки та 36 (67,9%) чоловіків з легкістю використовували дану методику в своїй роботі. Стоматологи-хірурги відмітили, що мають труднощі, а стоматологи-терапевти і ортопеди готові до впровадження в повсякденну практичну діяльність психологічної підготовки пацієнтів. Більш молодший контингент лікарів 34 (29,1%) відповіли, що готові до опанування цією методикою.

Визначення типу пацієнта є важливим в проведенні психологічної підготовки. Від правильності вибору типу пацієнта залежить індивідуальний підхід. Спеціалісти, зі стажем роботи більше 16 років, у 49,6% випадків (58 фахівців) впевнено визначали тип пацієнта і витрачали на це близько семи хвилин. Більше десяти хвилин визначали тип пацієнта 59 (50,4%) фахівців, які працювали на посадах не більше 15 років. За нашими спостереженнями, жінки витрачали на визначення типу пацієнта близько 5 хвилин, що значно менше ніж чоловіки.

Впевнені в правильності визначення типу пацієнта 91 (77,8%) респондент. Згідно отриманих даних, чоловіки були більш впевнені ніж жінки. Не впевнені у виборі типу пацієнта були молоді фахівці. На нашу думку, це пов'язано з невеликим досвідом роботи. Опитаних, які взагалі не впевнені та не зрозуміли принципів визначення типу не було.

Нас дуже зацікавило, з якими працівниками легше, а з якими важче було співпрацювати нашим

колегам. Аналіз результатів нашого дослідження показав, що на рівень та комфортність співпраці між лікарем і пацієнтом впливають декілька факторів. По-перше – це тип пацієнта, по-друге – це стаж роботи лікаря, по-третє – стать фахівця.

За нашою думкою, вплив типу пацієнта на рівень співпраці з лікарем залежить від правильності вибору лікарем елементів методики психологічної підготовки та наявності негативного стоматологічного досвіду пацієнта.

Так, за думкою жінок 48 (75,0%), найважче було співпрацювати з вольовим та ідеалістичним типом пацієнтів. А 43 чоловіка (81,1%) вважали «важкими» провокуючих пацієнтів. Для жінок самими «легкими» були пацієнти відчувачі та провокуючі, так вважають 52 (81,2%) опитаних. Для чоловіків – ідеалістичні та відчувачі – 41 (77,4%) відповідь.

Досвід роботи мав певний вплив на вибір «важких» та «легких» пацієнтів. Для 12 (10,2%) лікарів зі стажем роботи до 5 років «важкими» були пацієнти провокуючого типу, а для 34 (29,1%) лікарів зі стажем роботи 21 рік і більше – пацієнти вольового типу. Самими «легкими» пацієнтами як у молодих, так і у досвідчених фахівців були пацієнти відчувачого типу.

Ми дуже задоволені тим, що 102 (87,2%) опитаних респондентів вважають дану методику психологічної підготовки важливим і необхідним в опануванні навичок спілкування з різними групами пацієнтів. Нас засмутив той факт, що у 12,8% колег ця методика не поліпшила спілкування з пацієнтами. Це були чоловіки зі стажем роботи до 5 років, за фахом стоматологи-ортопеди та стоматологи-хірурги.

Висновки. Таким чином фахівці, що надають стоматологічну допомогу працівникам зі шкідливими умовами виробництва, позитивно оцінили можливість психологічної підготовки щодо успішності взаємодії з різними групами пацієнтів.

Використання лікарями стоматологами різних спеціальностей в своїй практиці психологічної підготовки пацієнтів дозволяє усунути проблеми взаємодії між лікарем та пацієнтом, що сприятиме ефективному процесу лікування.

Перспективи подальших досліджень будуть направлені на розробку алгоритму програми профілактики стоматологічних захворювань у працівників заводу «Дніпроспецсталь» одним з елементів якої буде психологічна підготовка пацієнтів.

Література

1. Mazur IP, Pavlenko OV, Bliznyuk VG. Suchasnyj stan stomatologichnoyi dopomogy v Ukraini. Medychna hazeta «Zdorovia Ukrainy 21 storichcha». 2017;18(415). [in Ukrainian].
2. Savchuk OV. Analiz stanu stomatologichnoyi dopomogy doroslomu naselenniu v misti Kyievi. Ukraina. Zdorovia natsii: 2014;4(32):49-52. [in Ukrainian].
3. Burhonska SV. Formuvannya vzajemovidosyn v diadi «psykhoterapevt-kliient» z urakhuvanniam osobystisnykh osoblyvostei kliientiv. Zbirnyk naukovykh prats. Aktualni problemy sotsiologii, psykholohii, pedahohiky. 2015;1(26):50-7. [in Ukrainian].
4. Dienha OV, Havrishchuk AV. Stomatologichnyi status robotnykiv metalurhiinoho vyrobnytstva. «Innovatsii v stomatolohii». 2014;1:92-5. [in Ukrainian].
5. Kobiyasova YV. Psykholohiya v stomatolohyy: vazhneishye aspekty hramotnoho obshchennyia s patsyentom. Saratovskiy nauchno-medytynskiy zhurnal. 2011;1:297-300. [in Russian].
6. Perih IM. Psykholohiia spilkuvannya. Metodychniy posibnyk dlia samostiinoi roboty dlia studentiv dennoi ta zaochnoi form navchannya spetsialnosti "Psykhologhiia", "Praktychna psykholohiia". Ternopil: TNTU imeni Ivana Puliuiia; 2018. s. 25. [in Ukrainian].
7. Asanova A, Khaustova O. Typovi skladni sytuatsii u vzajemodii likar-patsient v zalezhnosti vid osobystisnykh osoblyvostei i psykhichnoho stanu reahuvannya patsienta. Psykhosomatychna medytyna ta zahalna praktyka: 2018;3:3. [in Ukrainian].
8. Ustymenko YuS. Osoblyvosti profesiinoi vzajemodii stomatolohiv. Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobel'ia. Pedahohika i psykholohiia. 2016;1:365-72. [in Ukrainian].

9. Boiko VV. Psykholohyia y menedzhment v stomatolohy. Sankt-Peterburh: 2013;6:512. [in Russian].

10. Savchuk OV. Sotsiolohichne doslidzhennia yak element informatsiinoi bazy dlia optymizatsii diialnosti stomatolohichnykh zakladiv. Visnyk problem biolohii i medytsyny. 2014;3(1):308-12. [in Ukrainian].

ЕФЕКТИВНІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ ЗАВОДУ «ДНІПРОСПЕЦСТАЛЬ» НА РІВЕНЬ КОМФОРТНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ З ЛІКАРЕМ СТОМАТОЛОГОМ

Возна І. В.

Резюме. Стаття присвячена аналізу результатів соціологічного дослідження серед лікарів стоматологів з приводу свого відношення до психологічної підготовки пацієнтів.

В статті представлені результати оцінки стоматологами ефективності психологічної підготовки пацієнтів на рівень комфортності взаємодії з лікарем стоматологом.

Використання лікарями стоматологами різних спеціальностей в своїй практиці психологічної підготовки пацієнтів дозволяє усунути проблеми взаємодії між лікарем та пацієнтом, що сприятиме ефективному процесу лікування.

Ключові слова: психологічна підготовка, взаємодія, стоматологічна допомога.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ ЗАВОДА «ДНЕПРОСПЕЦСТАЛЬ» НА УРОВЕНЬ КОМФОРТНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВРАЧОМ СТОМАТОЛОГОМ

Возная И. В.

Резюме. Статья посвящена анализу результатов социологического исследования среди врачей стоматологов по поводу своего отношения к психологической подготовке пациентов.

В статье представлены результаты оценки врачами стоматологами эффективности психологической подготовки пациентов на уровень комфортности взаимодействия с врачом стоматологом.

Использование врачами стоматологами разных специальностей в своей практике психологической подготовки пациентов позволяет устранить проблемы взаимодействия между врачом и пациентом, что будет способствовать эффективному процессу лечения.

Ключевые слова: психологическая подготовка, взаимодействие, стоматологическая помощь.

EFFECTIVENESS OF PSYCHOLOGICAL TRAINING OF «DNIPROSPETSSTAL» PLANT EMPLOYEES ON THE COMFORT LEVEL OF INTERACTION WITH A DENTIST

Vozna I. V.

Abstract. The article is devoted to the analysis of the sociological research's results among the dentists concerning their attitude to the psychological preparation of the patients. The aim of this work was to evaluate the effectiveness of psychological training of «Dniprospetsstal» employees on the comfort level of interaction with the dentist.

In order to achieve the goal of the study, we conducted a survey of 117 dental specialists on the psychological training's impact on the comfort of the patient's interaction with the dentist. The effectiveness of psychological training of plant workers was evaluated by 58 (49.6%) dentists-therapists, 42 (35.9%) dentists-orthopedists, 17 (14.5%) dentists-surgeons. Among the respondents, men were 53 (45.3%), women respectively were 64 (54.7%).

We have developed questionnaires, which were filled by a dentist after the second or the third patient admission, namely, after the conducting of our specially presented methodics of psychological preparation of the patients by the doctors.

In our study, we asked the respondents to evaluate «How clearly and accessibly» the method of psychological training was presented. «Almost everything is understood», or «All is understood» is considered by 92 (78.6%) dentists, namely 60 (65.2%) women and 32 (34.8%) men. Women were more comfortable with this technique. The choice of the answer was influenced not only by the gender of the specialists, but also by the experience of work. The longer the doctor's work experience was, the more positive was the answer. Thus, the dentists with work experience of 16-21 years and over 58 (49.6%) said that «Everything is clear», with experience of work from 5 to 15 years 47 (40.2%) – «Almost everything is clear». Only 12 (10.2%) specialists with up to 5 years of experience had the problems of mastering the technique.

Analyzing the answers to the question «What are the difficulties?» we noticed, that a small number of specialists 13 (11.1%) had problems with the concept understanding at all. In determining the type of patient, young doctors generally had difficulties. 58 (49.6%) dentists with work experience of 16 years and over had difficulty adjusting their behavior to the type of the patient.

We were interested in how simply the experts used this technique in their practical activity. Almost all women and 36 (67.9%) men easily used this technique in their work. Dentists-surgeons noted, that they have difficulties, and dentists-therapists and orthopedists are ready to introduce psychological preparation of the patients into the daily practical activities. A smaller contingent of physicians 34 (29.1%) said they were ready to master this technique.

Determining the patient's type is an important index in conducting psychological training. The correct choice of the patient's type depends on the individual approach. Specialists with more than 16 years of experience in 49.6% of cases (58 specialists) confidently determined the patient's type and spent about seven minutes. More than ten minutes the type of the patient were determined by 59 (50.4%) specialists, who have been working not more than 15 years. According to our observations, women spent about 5 minutes determining the type of the patient, that is much less than men.

According to women 48 (75.0%), it was most difficult to work with a strong-willed and idealistic type of the patients. And 43 men (81.1%) considered provocative patients as «severe». For women, the most «light» patients

were feeling and provoking, according to 52 (81.2%) interviewed. For men were idealistic and sensitive type, there were 41 (77.4%) answers.

Experience has had some influence on the choice of «heavy» and «light» patients. For 12 (10.2%) doctors with experience up to 5 years, the provocative patients were as «severe», and for 34 (29.1%) doctors with experience of work 21 years and more were the patients of willed type. The most «light» patients, both in young and in experienced specialists, were the patients of sensitive type.

We are very pleased, that 102 (87.2%) of the interviewed respondents consider given method of psychological training as an important and necessary in mastering communication skills with different groups of the patients. We were saddened by the fact that, in 12.8% of colleagues, this technique did not improve communication with the patients. These were men with work experience up to 5 years, specializing as orthopedic dentists and dental surgeons.

Conclusions. Thus, professionals providing dental care to workers with adverse conditions of manufacturing, positively assessed the possibilities of psychological training on the success of interactions with different groups of the patients.

The use of the patients' psychological preparation by dentists of different specialties in their practice eliminates the problems of interaction between the doctor and the patient, which will facilitate an effective treatment process.

Key words: psychological preparation, interaction, dental care.

*Рецензент – проф. Голованова І. А.
Стаття надійшла 23.08.2019 року*

DOI 10.29254/2077-4214-2019-3-152-335-343

УДК 614.253.1/.6:616-089:615.851/.853:616-066.6-082

^{1,2}Ошивалова О. О., ¹Зюков О. Л.

АНАЛІЗ ДУМКИ ПРАКТИКУЮЧИХ ЛІКАРІВ ТА ОРГАНІЗАТОРІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ЩОДО КЛІНІКО-ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ ПРОФІЛАКТИКИ ЕПІДЕРМАЛЬНИХ ДИСПЛАЗІЙ ШКІРИ

¹Державна наукова установа «Науково-практичний центр профілактичної
та клінічної медицини» Державного управління справами (м. Київ)

²Національна медична академія післядипломної освіти імені П. Л. Шупика (м. Київ)

oshivalovaea@gmail.com

Зв'язок публікації з плановими науково-дослідними роботами. Робота є фрагментом наукової теми «Розробка моделі організації багатофакторної профілактики та управління якістю медичної допомоги при окремих хронічних інфекційних захворюваннях прикріпленого населення», № державної реєстрації 0114U002118.

Вступ. Систематизація даних наукової літератури, аналіз та узагальнення отриманих власних результатів дослідження із застосуванням принципів процесного підходу до удосконалення профілактики епідермальних дисплазій шкіри дозволили нам обґрунтувати і структурувати клінічний алгоритм медичної допомоги (КАМД) пацієнтам з епідермальними дисплазіями шкіри (ЕДШ), як базовий елемент локального протоколу медичної допомоги пацієнтам з ЕДШ, в тому числі і з актинічним кератозом (АК) [1].

Кожний етап клінічного алгоритму включає стандартизований набір операційних процедур (завдань), які синхронізовані з переліком медичних послуг в рамках посадових функцій лікарів відповідних спеціальностей, що також є новим компонентом локального протоколу. Критерії переходу між етапами клінічного алгоритму чітко регламентовані і обумовлені клінічною доцільністю. Основним фахівцем, який залучений до виконання всіх етапів алгоритму, є лікар-дерматовенеролог (93,5% випадків) [1].

В останні кілька років спостерігається сплеск вимірювань та звітування про ефективність систем та процесів охорони здоров'я [2,3,4].

Вимірювання якості медичної допомоги (ЯМД) це визначення впливу медичної допомоги на бажані

результати та оцінювання ступеню дотримання процесів, заснованих на наукових доказах або погоджених професійним консенсусом, та відповідність уподобанням пацієнтів [5,6].

Поліпшення якості медичного обслуговування вимагає п'яти важливих елементів успіху: виховування та підтримка культури змін та безпеки, розробка та уточнення розуміння проблеми, залучення ключових зацікавлених сторін, тестування стратегій змін та постійний моніторинг ефективності та звітування про результати, щоб підтримати зміни [7,8].

У галузі охорони здоров'я постійне поліпшення якості використовується як засіб для розвитку клінічної практики [9] і ґрунтується на принципі, що завжди існує можливість для вдосконалення в кожному процесі [10]. Багато програм щодо забезпечення ЯМД, як правило, зосереджуються на проблемах, визначених регуляторною чи акредитаційною перевіркою організації – перевірка документації, перегляд роботи наглядових комітетів та вивчення процесів обліку даних [11].

Окрім цього, існує кілька інших стратегій, запропонованих для вдосконалення організації медичного обслуговування. Наприклад, Horn S. D. та його колеги обговорювали поліпшення клінічної практики (clinical practice improvement – CPI) як «багатовимірну методологію результатів, яка має безпосереднє застосування у клінічному лікуванні окремих пацієнтів» [12]. CPI це підхід, який застосовують клініцисти з метою всебічного вивчення особливостей і складностей надання медичної допомоги. Метод CPI використовує команду, визначає мету, збирає дані,