

Козлова А.О., Справцев Е.Ю.

КАЛГАРИ-КЕМБРИДЖСКАЯ МОДЕЛЬ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ С ПАЦИЕНТАМИ

Научный руководитель: магистр ист. наук, ст. преп. Совостюк Т.А.

Кафедра педагогики и психологии с курсом клинического моделирования

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Актуальность. Калгари-Кембриджская модель считается самой успешной моделью для проведения медицинских консультаций. В контексте общения с пациентами, модель может быть адаптирована индивидуально для каждого пациента. Однако, данная система включает в себя следующие этапы: начало приема, сбор информации, осмотр пациента, разъяснение и планирование, завершение приема. Несмотря на то, что Калгари-Кембриджская модель является самой успешной в медицинской коммуникации, не все врачи внедряют ее в свою практику. Из-за этого могут возникать конфликтные ситуации между врачом и пациентом.

Цель: изучить применение Калгари-кембриджской модели медицинской консультации в решении конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.

Материалы и методы. Для изучения применения Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации в конфликтных ситуациях, была изучена литература и статистические данные внедрения Калгари-Кембриджской модели в повседневный прием врача.

Результаты и их обсуждение. В ряде исследований было показано, что при первичном обращении 54 % жалоб и 45% опасений оставались не выявленными. Врачи перебивают пациентов, в среднем спустя 18 секунд, из-за чего пациенты не успевают озвучивать ряд своих проблем. Лишь у 16% пациентов врачи спрашивали, есть ли у них дополнительные вопросы, и никто из врачей ни разу не спросил, понимают ли пациенты полученную информацию. Только в 15% консультаций, где использовалась медицинская лексика, пациенты признавались, что им непонятно. Врачи не объясняли 79% медицинских терминов. Онкологические пациенты могли вспомнить только 45% ключевых (с точки зрения врача) позиций. Исходя из этих данных, вырастает риск возникновения конфликтов между врачом и пациентом при использовании Калгари-Кембриджской модели в повседневный прием врача.

Выводы: Калгари-Кембриджская модель позволяет врачу и пациенту лучше понять друг друга, сформировать доверие и приверженность пациента к лечению, а значит создает условия для скорейшего выздоровления пациента, снижение количества осложнений, недовольств, конфликтов со стороны пациента и увеличение пациентов. Калгари-Кембриджская модель позволяет выделить ключевые аспекты, которые необходимо учитывать при коммуникации с пациентами, также цель принятия решений и доступность информации. При правильном использовании данной модели можно минимизировать риск возникновения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.