

Шановні колеги!

Кафедра українознавства ВНМУ імені М. І. Пирогова з проектом «Інформаційно-комунікативні технології як інструмент підвищення якості комунікації лікаря та пацієнта» взяла участь у конкурсі грантів обласної ради та обласної державної адміністрації «Розробка та застосування інформаційних та інноваційних технологій в управлінську діяльність, освітній процес та науково-пошукову роботу». У номінації «Заклади вищої освіти» проект посів 2 місце (протокол № 2 від 28 квітня 2021 року).

Проект покликаний привернути увагу до значення та ролі спілкування лікаря з пацієнтом в процесі надання медичних послуг, на що вказує слоган «Мова лікаря має значення». Метою є покращення якості спілкування лікаря з пацієнтом, аби цей процес був максимально комфортним для обох сторін, базуючись на таких загальнолюдських цінностях: толерантність, повага, рівність в отриманні якісної медичної допомоги, що покращить якість надання медичних послуг.

Увесь навчальний матеріал представлено як аналіз процесу спілкування лікаря та пацієнта. Деякі приклади:

Неправильно (Incorrect)	Правильно (Correct)
✗ ВІЛ-інфікований / носій ВІЛ	✓ людина / пацієнт, який живе з ВІЛ
✗ онкохворий	✓ пацієнт з онкологічним захворюванням
✗ психічнохворий	✓ людина із захворюванням психіки
✗ інвалід	✓ особа з інвалідністю

Некоректною є мовна ідентифікація пацієнтів із назвою захворювання чи певними особливостями: *онкохворий, інвалід, діабетик, ампутант, астматик, туберкульозник, сердечник*. Уживання такої лексики сприяє стигматизації щодо пацієнтів. Називати людину за певним захворюванням – це знецінення особистості, тому використовувати в мовленні такі номінації не варто.

Що таке мовна стигматизація в медицині? Термін «стигма» відомий ще з античних часів, він позначає тавро, яке ставили на шкірі злочинців. Таке тавро засвідчувало ганебні якості – те, чого варто соромитися, уникати, боятися. Із другої половини XIX ст. це слово почали використовувати в медицині як «ознака хвороби».

Пам'ятаймо, захворювання – це не тавро.

Найбільшій стигматизації зазнають пацієнти із порушеннями психіки: *психічнохворий (псих), шизофренік, біполярник*.

Долаймо стигматизацію: завжди людину потрібно називати першою, а потім особливості її стану:

- людина з шизофренією;
- пацієнт із розладами психіки;
- особа з інвалідністю;
- людина з онкологічним захворюванням.



МОВА ЛІКАРЯ МАЄ ЗНАЧЕННЯ





Пацієнт, клієнт, хворий

Під час спілкування з відвідувачами медичних закладів варто уникати слова «хворий», тому що воно може містити приховану образу. Натомість краще вживати слова «пацієнт» або «клієнт», що дозволить вказати на значимість таких характеристик:

Пацієнт

(хворий, що звертається до лікаря)

- асоціація з людиною, яка страждає чи хворіє;
- пасивність в отриманні медичних послуг;
- повне виконання приписів лікаря, відсутність залученості до ухвалення рішень;
- людина з хронічним захворюванням, у важкому стані.

Клієнт

(постійний відвідувач, замовник, покупець)

- відвідує приватну клініку, сімейного лікаря, тощо. Укладає угоду з лікарем, що передбачає певні обов'язки обох сторін;
- активність, відповідальність за власне здоров'я, добровільне дотримання дисципліни;
- поінформованість, свідомий вибір лікаря, методів обстеження та лікування;
- не тільки лікується (як пацієнт), а й проходить профілактичне обстеження.

За підтримки doctorshaking.org



Як правильно звернутися до людини, як прийшла отримати медичну послугу чи консультацію лікаря: «пацієнт», «клієнт» чи «хворий»? Звичайно, найкращим є звертання на ім'я або на ім'я та по батькові. Якщо ж такої можливості немає, варто уникати слова «хворий», яке викликає негативні емоції у відвідувача медичного закладу.

Оскільки пацієнт звертається за допомогою, а клієнт отримує послуги, то відмінність між ними часто пояснюють так: пацієнт – це відвідувач державної лікарні, а клієнт – приватної. Однак, пацієнти отримують медичні послуги (послуга з медичного обслуговування населення <https://ips.ligazakon.net/document/TM057973>) і в сучасних умовах реформування галузі охорони здоров'я, де «гроші йдуть за пацієнтом», є клієнтами медичного закладу (наприклад, у сімейного лікаря).

Детальніше із матеріалами можна ознайомитися та взяти участь в обговоренні на сторінках груп проекту за посиланнями:

<https://www.facebook.com/groups/366740194832406/?ref=share>

https://instagram.com/mova_likarya_maye_znachennya?utm_medium=copy_link

Керівник проекту (доцент кафедри українознавства Краєвська Ганна Павлівна) та члени робочої групи (доцент кафедри українознавства Матусевич Людмила Михайлівна, викладачі Гром Наталія Андріївна та Дудник Оксана Миколаївна) здійснюють щотижневе поповнення сторінок проекту в соціальних мережах. За рік заплановано оприлюднити 54 навчальних блоки, що оформлені на прикладах реальних ситуацій із професійного життя лікаря з використанням оригінальних персонажів-прототипів лікаря та пацієнта.

Реалізація проекту розпочалася в липні 2021 року – за такий короткий час чимало наших студентів, а не лише лікарів, долучилося до обговорень матеріалів, які мотивують до підвищення комунікативних компетенцій, спонукають до дискусій.