



ВОЛГОГРАДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Консультирование стоматологического пациента.

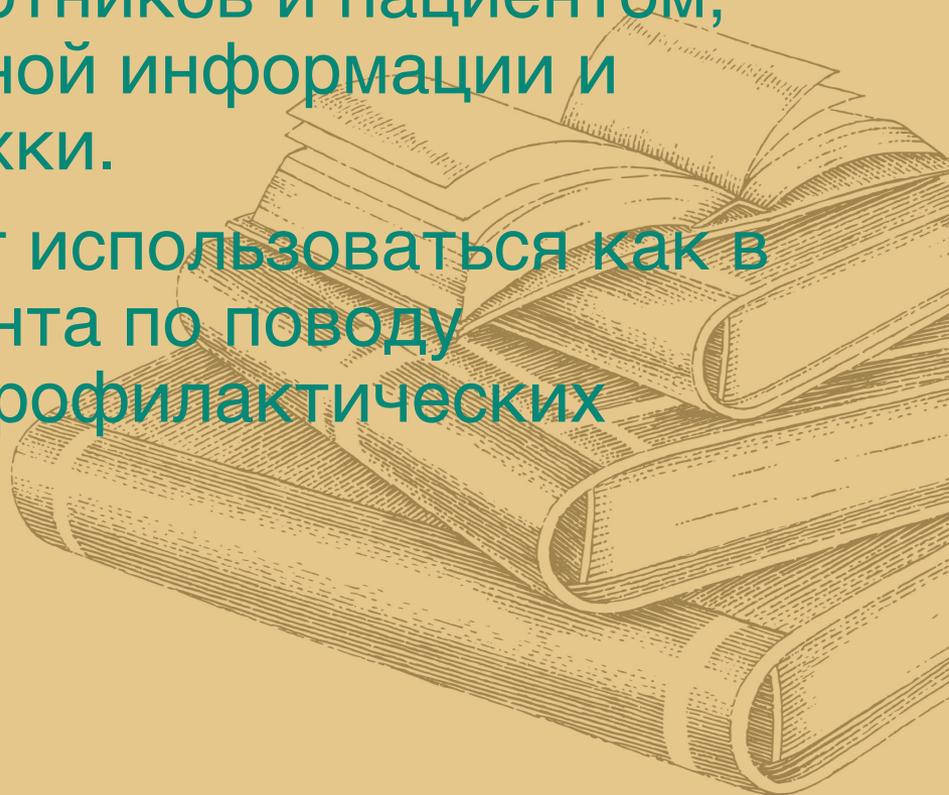
Доцент кафедры пропедевтики
стоматологических заболеваний

Е.Г. Дорожкина

Консультация — одна из основных форм взаимодействия врача и пациента.

Консультирование — это доверительный диалог между медицинским работником и пациентом, основанный на достоверной информации и предоставлении поддержки.

Консультирование может использоваться как в случае обращения пациента по поводу заболевания, так и при профилактических визитах.



Цели консультирования

1. Обеспечение информированности пациента
2. Установление доверительных отношений
3. Содействие принятию обоснованного решения пациентом
4. Снижение тревожности и стресса пациента
5. Повышение приверженности к лечению

Задачи консультирования

1. Сбор и анализ информации
2. Установление целей лечения
3. Оценка состояния здоровья пациента
4. Выбор и разъяснение вариантов лечения
5. Предоставление рекомендаций
6. Снижения стресса и тревоги
7. Формирование установки на долгосрочное сотрудничество
8. Обеспечение понимания пациентом информации о предстоящем лечении, рисков и возможных осложнений

Основы консультирования

Консультирование — это процесс обмена информацией между врачом и пациентом. Оно должно быть построено на доверии и уважении. Врач должен уметь слушать пациента, анализировать его жалобы, понимать его потребности и мотивы.

Основными этапами консультирования являются:

- Сбор анамнеза
- Выявление потребностей пациента
- Объяснение диагностики и лечения
- Принятие решения

Коммуникация с пациентом

Коммуникация играет ключевую роль в консультировании. Важно установить хороший контакт с пациентом, чтобы он чувствовал себя комфортно и открыто выражал свои мысли и переживания.

Элементы эффективной коммуникации:

- Активное слушание
- Ясность и доступность информации
- Эмпатия
- Терпимость и уважение

Этические и юридические аспекты консультирования

При консультировании стоматолог должен соблюдать высокие этические и юридические стандарты:

- Конфиденциальность
- Информированное согласие
- Не навреди



Основные этапы и методы консультирования

Консультирование стоматологического больного можно разделить на несколько этапов:

1. Введение
2. Обсуждение заболевания
3. Объяснение вариантов лечения
4. Ответы на вопросы
5. Принятие решения
6. Заключение консультации

Особенности консультирования в различных ситуациях

- У детей: Консультирование детских пациентов требует особого подхода. Врач должен использовать доступный язык, учитывать возрастные особенности и максимально облегчить процесс лечения.
- При хронических заболеваниях: Пациенты с хроническими заболеваниями нуждаются в долгосрочном контроле и регулярных консультациях. Врач должен не только лечить, но и обучать пациента самоконтролю, правильному уходу за полостью рта и выполнению рекомендаций.
- При экстренных ситуациях: В случае экстренных вмешательств важно быстро объяснить пациенту, что происходит, и обеспечить его спокойствие и доверие.

Калгари-Кембриджская модель консультирования

Основные этапы Калгари-Кембриджской модели консультирования:

1. Приветствие и установление контакта

- Цель: создать доверительные отношения, настроить пациента на открытую беседу.
- Примеры: приветствие пациента, представление себя, установление атмосферы доверия.
- Важно: сделать пациента более комфортным, объяснить цели и порядок консультации.

2. Сбор информации

- Цель: получить подробную информацию о состоянии пациента, его заболеваниях, симптомах и проблемах.
- Включает в себя: выслушивание жалоб пациента, сбор анамнеза, выяснение текущих проблем и выявление ключевых симптомов.
- Важно: активно слушать пациента, использовать открытые вопросы и поощрять его к раскрытию информации.

Основные этапы Калгари-Кембриджской модели консультирования:

3. Психологическая поддержка

- Цель: поддержать эмоциональное состояние пациента, создать ощущение, что его переживания важны.
- Включает: проявление эмпатии, признание эмоционального состояния пациента.
- Важно: уменьшить тревожность пациента, обеспечить ощущение безопасности и уверенности.

4. Объяснение диагноза и причин заболевания

- Цель: предоставить пациенту информацию о его состоянии, объяснить причины и последствия заболевания.
- Включает: доступное объяснение диагноза, причин болезни, возможных осложнений.
- Важно: избегать излишней медицинской терминологии, использовать простые и понятные слова, чтобы пациент мог понять ситуацию.

Основные этапы Калгари-Кембриджской модели консультирования:

5. Предложение вариантов лечения

- Цель: предоставить пациенту информацию о возможных методах лечения, рисках и преимуществах каждого из них.
- Включает: обсуждение различных вариантов лечения, их плюсы и минусы, возможные побочные эффекты.
- Важно: объяснить пациенту, что он имеет право выбора, и помочь ему принять информированное решение.

6. Совместное принятие решения

- Цель: помочь пациенту выбрать оптимальный вариант лечения, который соответствует его ожиданиям и жизненным обстоятельствам.
- Включает: обсуждение с пациентом возможных последствий выбора, учитывая его личные предпочтения.
- Важно: использовать технику «совместного принятия решения», которая помогает врачу и пациенту прийти к общему решению.

Основные этапы Калгари-Кембриджской модели консультирования:

7. Заключение консультации

- Цель: подвести итог встречи, убедиться, что пациент понял информацию, дать рекомендации по уходу и следованию назначениям.
- Включает: обобщение обсужденных вопросов, уточнение понимания пациента, назначение дальнейших шагов.
- Важно: убедиться, что пациент понял информацию, и поощрить его к задаванию дополнительных вопросов.

8. Заключение и планирование дальнейших действий

- Цель: установить следующий шаг в лечении или профилактике, назначить повторный прием или дополнительные исследования.
- Включает: заключение консультации, рекомендации по дополнительным обследованиям, назначение следующего визита.
- Важно: оставить пациента с четким пониманием того, что ему нужно делать дальше.

Принципы Калгари-Кембриджский модели консультирования

- Эмпатия и активное слушание: важно учитывать эмоции пациента и дать ему возможность выразить свои переживания.
- Структурированность общения: консультация должна быть логичной и последовательной, чтобы пациент не терялся в потоке информации.
- Персонализированное общение: подход должен быть адаптирован в зависимости от пациента, его особенностей и потребностей.
- Совместное принятие решений: пациент не является пассивным участником процесса, а принимает активное участие в принятии решений относительно своего лечения.

Преимущества Калгари-Кембриджский модели консультирования

1. Улучшение качества общения: модель помогает врачам эффективно собирать информацию, предоставлять доступные объяснения и учитывать потребности пациента.
2. Повышение удовлетворенности пациентов: пациенты чувствуют себя услышанными и понимают, что их мнение важно.
3. Лучшие клинические результаты: благодаря эффективному консультированию пациенты чаще следуют рекомендациям врача, что улучшает исход лечения.
4. Снижение тревожности: пациент получает полную информацию, что помогает снизить его беспокойство и неуверенность.

Пример 1: Консультирование пациента с кариесом

Ситуация: Пациент приходит с жалобой на зубную боль, стоматолог обнаруживает кариес на нескольких зубах.

1. Приветствие и установление контакта

- Стоматолог приветствует пациента, устанавливает дружелюбную атмосферу:
- “Здравствуйте, как вы себя чувствуете? Расскажите, что вас беспокоит?”

2. Сбор информации

- Стоматолог выясняет, когда возникла боль, насколько она интенсивна, и какие другие симптомы наблюдаются.
- “Когда вы заметили боль? Она постоянная или появляется при определенных действиях, например, при приеме пищи?”

3. Психологическая поддержка

- Врач проявляет эмпатию и пытается уменьшить тревожность пациента:
- “Я понимаю, что зубная боль может быть очень неприятной, но не переживайте, мы с вами быстро справимся с этой проблемой.”

4. Объяснение диагноза и причин заболевания

- Врач объясняет пациенту природу заболевания, объясняя механизмы образования кариеса:
 - “У вас образовался кариес на нескольких зубах. Это заболевание возникает, когда бактерии в полости рта разлагают остатки пищи и сахар, образуя кислоты, которые разрушают зубную эмаль.”

5. Предложение вариантов лечения

- Стоматолог объясняет варианты лечения, в том числе пломбирование зубов:
 - “Для лечения кариеса мы можем сделать пломбы в этих зубах. Это поможет восстановить зубы и предотвратить дальнейшее разрушение эмали. Мы используем современные материалы, которые будут максимально натурально смотреться.”

6. Совместное принятие решения

- Пациент решает, что согласен на пломбирование.
- “Я согласен на пломбы. Только, пожалуйста, используйте материал, который будет выглядеть как натуральный зуб.”

7. Заключение консультации

- Врач объясняет, как будет проходить процедура и дает рекомендации по уходу за зубами.
- “Мы проведем небольшое обезболивание, и процесс будет безболезненным. После лечения я порекомендую вам соблюдать правильную гигиену полости рта, использовать зубную пасту с фтором и регулярно проходить профилактические осмотры.”

8. Планирование дальнейших действий

- Назначение следующего визита для контроля состояния зубов.
- “Давайте назначим контрольный визит через 6 месяцев, чтобы убедиться, что все в порядке и зубы находятся в хорошем состоянии.”

Пример 2: Консультирование пациента с зубным камнем и гингивитом

Ситуация: Пациент жалуется на кровоточивость десен, стоматолог обнаруживает наличие зубного камня и признаки гингивита.

1. Приветствие и установление контакта

- Стоматолог приветствует пациента и интересуется его состоянием:
- “Добрый день! Расскажите, пожалуйста, что вас беспокоит? Я вижу, что ваши десна немного воспалены.”

2. Сбор информации

- Врач выясняет, когда появилась кровоточивость и насколько она выражена:
- “Когда вы заметили, что десна начали кровоточить? Происходит ли это при чистке зубов или во время еды?”

3. Психологическая поддержка

- Стоматолог пытается снять тревожность пациента, объясняя, что заболевание излечимо:
 - “Я понимаю, что это может вас беспокоить, но кровоточивость десен — это достаточно распространенная проблема, и мы можем справиться с этим с помощью правильного лечения.”

4. Объяснение диагноза и причин заболевания

- Врач объясняет пациенту причины воспаления десен и важность ухода за полостью рта:
 - “У вас воспалена десна из-за зубного камня, который накапливается на зубах и раздражает десну. Это приводит к гингивиту — воспалению десен, которое, если не лечить, может привести к более серьезным заболеваниям.”

5. Предложение вариантов лечения

- Стоматолог объясняет, что необходимо снять зубной камень и начать регулярное очищение зубов:
 - “Мы удалим зубной камень, а также обучим вас правильной гигиене полости рта, чтобы предотвратить дальнейшее воспаление.”

6. Совместное принятие решения

- Пациент соглашается на процедуру чистки зубов и лечение воспаления десен.
 - “Хорошо, я согласен на чистку зубов. И очень важно, чтобы я правильно чистил зубы каждый день?”

7. Заключение консультации

- Врач дает рекомендации по уходу за зубами, а также назначает повторный визит.
- “После чистки зубов вам нужно будет уделять больше внимания уходу за деснами, использовать зубную нить и антибактериальные средства. Через 2 недели я вас жду на контрольный осмотр.”

8. Планирование дальнейших действий

- Врач назначает следующий визит для контроля и профилактики.
- “Мы сделаем повторную проверку через 2 недели, чтобы убедиться, что воспаление уменьшилось, и десны начали заживать.”

Пример 3: Консультирование пациента с пародонтитом

Ситуация: Пациент жалуется на подвижность зубов и запах изо рта, стоматолог выявляет признаки пародонтита.

1. Приветствие и установление контакта

- Стоматолог приветствует пациента, выражая сочувствие к его проблемам:
- Я понимаю, что вас беспокоит подвижность зубов и неприятный запах. Давайте разберемся, что с этим можно сделать.”

2. Сбор информации

- Врач собирает информацию о состоянии здоровья пациента, привычках, возможных факторах риска:
 - “Когда вы впервые заметили подвижность зубов? Как часто вы чистите зубы? Есть ли у вас проблемы с деснами, кровоточивость?”

3. Психологическая поддержка

- Стоматолог поддерживает пациента, объясняя, что проблему можно решить:
- “Это довольно распространенная проблема, и с ней можно эффективно бороться, особенно если мы начнем лечение как можно скорее.”

4. Объяснение диагноза и причин заболевания

- Врач объясняет механизмы развития пародонтита и его последствия:
- “У вас пародонтит — воспаление тканей, поддерживающих зубы. Это заболевание возникает из-за бактериальных инфекций, которые поражают десна и кости, поддерживающие зубы. Если не лечить, зубы могут начать выпадать.”

5. Предложение вариантов лечения

- Врач объясняет возможности лечения и важность регулярных осмотров:
- “Для лечения пародонтита нам нужно будет провести профессиональную чистку и удалить зубной камень, а также возможно назначить антибиотики для борьбы с инфекцией. Мы также научим вас правильно ухаживать за зубами.”

6. Совместное принятие решения

- Пациент согласен на лечение и изменение привычек.
- “Да, я готов пройти лечение и следовать вашим рекомендациям. Надеюсь, это поможет.”

7. Заключение консультации

- Врач подытоживает консультацию, объясняет, как будет проходить лечение.
- “Процесс лечения займет несколько этапов, но в итоге мы добьемся значительного улучшения. Пожалуйста, не забывайте о регулярных визитах и соблюдении гигиенических рекомендаций.”

8. Планирование дальнейших действий

- Назначение следующего визита для начала лечения.
- “Давайте назначим следующую встречу через неделю, чтобы начать чистку и дальнейшее лечение.”



Ошибки консультирования

1. Неспособность установить доверительные отношения

- Ошибка: Игнорирование важности первого контакта и создания доверительной атмосферы.
- Последствия: Пациент может чувствовать себя некомфортно, бояться или стесняться выражать свои опасения, что снижает качество общения.
- Как избежать: Стоматолог должен приветствовать пациента с вниманием, создать атмосферу уважения и понимания, проявить эмпатию и интерес к его проблемам с самого начала.

2. Игнорирование активного слушания

- Ошибка: Прерывание пациента, недостаточное внимание к его жалобам или ощущению, что его не слышат.
- Последствия: Пациент может почувствовать, что его мнение и переживания не важны, что приводит к недовольству и снижению доверия.
- Как избежать: Важно проявлять активное слушание, не перебивать пациента, и задавать уточняющие вопросы, чтобы он чувствовал, что его мнение учитывается.

3. Использование сложной медицинской терминологии

- Ошибка: Объяснение диагноза или лечения с использованием медицинских терминов, которые пациент не может понять.
- Последствия: Пациент может не усвоить информацию, возникнет недопонимание, что может повлиять на его решение о лечении.
- Как избежать: Врач должен использовать простой и понятный язык, объяснять все термины и процессы доступно, проверяя, что пациент правильно понял информацию.

4. Недооценка эмоционального состояния пациента

- Ошибка: Игнорирование эмоций пациента, особенно в стрессовых или тревожных ситуациях, таких как необходимость в экстренной стоматологической помощи.
- Последствия: Пациент может испытывать страх или тревогу, что снижает эффективность консультации и может повлиять на его решение о лечении.
- Как избежать: Важно проявлять сочувствие, замечать эмоциональное состояние пациента, успокаивать его и уверять, что лечение будет комфортным и безопасным.

5. Недостаточное разъяснение вариантов лечения

- Ошибка: Необъяснение пациенту всех доступных методов лечения, их рисков и преимуществ.
- Последствия: Пациент может почувствовать себя вынужденным принять решение без достаточной информации, что может привести к недовольству и даже к отказу от лечения.
- Как избежать: Врач должен подробно рассказать о всех вариантах лечения, объяснить плюсы и минусы каждого метода, а также учитывать предпочтения пациента.

6. Принуждение пациента к определенному выбору

- Ошибка: Давление на пациента с целью навязать ему определенный метод лечения или вмешательство.
- Последствия: Пациент может почувствовать себя неуверенно, сдержанно, и не захотеть принимать активное участие в процессе принятия решений.
- Как избежать: Важно предоставить пациенту все возможные варианты, разъяснить их, и помочь ему принять обоснованное решение, оставив за ним право выбора.

7. Игнорирование культуры и индивидуальных особенностей пациента

- Ошибка: Пренебрежение различиями в культурных, религиозных или личных предпочтениях пациента.
- Последствия: Пациент может чувствовать, что его ценности и потребности не уважаются, что снижает доверие и может привести к отказу от лечения.
- Как избежать: Стоматолог должен быть чувствительным к культурным различиям и учитывать индивидуальные особенности пациента в процессе консультирования.

8. Невозможность обеспечить понимание на каждом этапе

- Ошибка: Неудовлетворительное объяснение этапов лечения или послелечебных рекомендаций, что приводит к непониманию.
- Последствия: Пациент может не следовать указаниям врача, что может ухудшить результаты лечения и привести к повторным визитам или осложнениям.
- Как избежать: Врач должен четко объяснять каждый этап лечения, дать пациенту возможность задать вопросы и убедиться, что тот понял все рекомендации.

9. Пренебрежение важностью профилактики

- Ошибка: Недооценка значимости профилактических мер или неактивное объяснение пациенту, как избежать повторных заболеваний.
- Последствия: Пациент может не соблюдать профилактические рекомендации, что приведет к повторным проблемам с полостью рта.
- Как избежать: Врач должен активно обучать пациента правильному уходу за полостью рта, предупреждать о возможных рисках и настоятельно рекомендовать регулярные осмотры.

10. Отсутствие соблюдения конфиденциальности

- Ошибка: Невозможность обеспечить конфиденциальность или обсуждение личных данных пациента в ненадлежащих условиях.
- Последствия: Пациент может потерять доверие к врачу и отказаться от дальнейших консультаций.
- Как избежать: Врач должен соблюдать все нормы конфиденциальности, не обсуждать личные данные пациента при посторонних лицах и обеспечивать приватность на протяжении всей консультации.

11. Недостаточная вовлеченность в процесс совместного принятия решения

- Ошибка: Пренебрежение идеей совместного принятия решения о лечении, когда врач сам решает, что лучше для пациента, не обсуждая это с ним.
- Последствия: Пациент может почувствовать себя пассивным участником процесса лечения и не принимать активного участия в принятии решения.
- Как избежать: Важно вовлекать пациента в процесс принятия решения, разъяснять все возможные варианты лечения и помочь выбрать тот, который будет наилучшим с учетом его предпочтений и образа жизни.



Заключение

Ошибки в консультировании стоматологического больного могут привести к снижению качества лечения, ухудшению отношений с пациентом и даже к отказу от терапии.

Чтобы избежать таких ошибок, стоматолог должен внимательно следить за процессом общения, проявлять эмпатию и профессионализм, а также использовать структурированные подходы, такие как Калгари-Кембриджская модель, для более эффективного взаимодействия с пациентами.



**ВОЛГОГРАДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

**БЛАГОДАРЮ
ЗА УДЕЛЁННОЕ ВРЕМЯ!**