**Ситуационные задачи по вопросам этики, деонтологии и конфликтологии. Взаимодействие «медицинская сестра-пациент»**

**Задача 1**

Больной М, 54 года находится на лечении в хирургическом стационаре, по поводу опухоли в легком. Медицинская сестра, выполнявшая назначения врача, во время очередной манипуляции, сказала пациенту, что его состояние безнадежно и лечение не принесет никаких результатов, возможно у него разовьется рак легкого. В результате больной М., попытался совершить попытку самоубийства, его родственники написали жалобу в органы здравоохранения и подали иск о компенсации причиненного морального вреда.

**Ответ (правильный).**Общение с пациентом предполагает передачу только той информации, которая способствует его скорейшему выздоровлению, мобилизации его ресурсов. Медицинская сестра не имела права передавать всю ту информацию, которой владеют специалисты. Поведение медсестры можно квалифицировать как психологическую ятрогению. Поэтому лучше сказать меньше, чем сказать лишнее. Если у пациента возникают вопросы по поводу болезни и ее прогноза, было бы правильнее сказать: «Я с удовольствием бы обсудила с вами эту тему, я понимаю, что вам важно знать все это, но, к сожалению, я не владею информацией в полном объеме, поэтому рекомендую вам поговорить об этом с вашим доктором».

**Ответ (неправильный №1).**При общении с пациентом медсестра имеет право сообщить ему о его диагнозе, проинформировать об исходах заболевания и эффективности проводимого лечения.

**Ответ (неправильный №2).**Медсестра не имеет права рассказывать пациенту о его диагнозе. Но может информировать о диагнозе, лечении и прогнозе его родственников и знакомых.

**Задача 2**

Карточка пациента находится в филиале медицинской организации. Пациенту необходимо ее взять, чтобы пойти на прием к врачу, принимающему в другом филиале этого медицинской организации. В регистратуре ему в грубой форме отказали, заявив, что это не его дело и никто никакие карточки пациентам давать не должен.

**Ответ (правильный).**Внимательно выслушав просьбу пациента, медицинский регистратор должен был успокоить его и вежливо сказать, что он готов помочь в решении этой ситуации. Фразы «Это не ваше дело», «Карточки пациентам не

должны давать» неприемлемы. Регистратор обязан выдать карту, регистрируя сей факт в журнале.

**Ответ (неправильный №1).**Медицинский регистратор должен молча игнорировать реплики пациента, не вступать с ним в переговоры и конфликты.

**Ответ (неправильный №2).**Медицинский регистратор должен сказать, что это его не касается, а свои проблемы пациент может решить через заведующего поликлиникой.

**Задача 3**

Пациентка, записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос «где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, а ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медсестре. На что она сказала, что это ее проблемы. Пациентка позвонила с жалобой на горячую линию с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала.

**Ответ (правильный).**В профессиональные обязанности медицинской сестры входит помощь врачу в организации приема пациентов, поэтому информирование больных об изменениях часов приема необходимо сделать заблаговременно самостоятельно или через регистратуру. Если это не сделано заранее, медсестра должна была принести извинения больной («Мы приносим извинения за доставленные неудобства…») и предложить ей удобное для нее время следующего приема. В данном случае мы наблюдаем грубое невыполнение профессиональных обязанностей и нарушение этических и деонтологических норм.

**Ответ (неправильный №1).**Медсестра должна была промолчать и игнорировать реплики пациента. Она не обязана объяснять пациенту что ему делать в этом случае.

**Ответ (неправильный №2).**Медсестра должна была отправить пациентку к заведующей поликлиникой для решения ее проблемы, объяснив, что медсестры решением таких проблем не занимаются.

**Задача 4**

У Больной, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратился к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям. Старшая медицинская

сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

**Ответ (правильный).**Старшая медицинская сестра, получив жалобу от пациента на процедурную медсестру, должна была разрешить возникший конфликт на месте. По отношению к больной - принести извинения и медицинские манипуляции по облегчению состояния больной. Больной не должен знать о трудностях и перегрузках персонала. Такие слова являются нарушением корпоративных правил поведения. Требования к выполнению медицинских манипуляций для государственных клиник и частных - общие. С такими словами старшая медсестра нарушила главный этический принцип работы, заключающийся в том, что пациент и его удовлетворенность качество оказанной медицинской помощи – это главное. Старшая медсестра должна получить объяснительную от процедурной медсестры по поводу инцидента и разобрать этот случай в коллективе для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

**Ответ (неправильный №1).**Старшая медицинская сестра должна была немедленно вызвать процедурную сестру и заставить ее принести извинения перед пациенткой.

**Ответ(неправильный №2).**Старшая медицинская сестра должна была лишить премии недобросовестную медсестру, и предупредить, что если подобное повториться, то она уволит ее с работы.

**Задача 5**

Мужчина пришел на прием. Врач назначила ему обследования. Он сказал, что делал эти обследования недавно в рамках диспансеризации и не будет проходить их повторно. Его отправили за результатами. Фельдшер центра здоровья отказала ему в выдаче результатов. Пациент вернулся. Врач написал ему записку для фельдшера с просьбой выдать результаты пациенту. Фельдшер сказала, что результатов ЭКГ и ОАК крови этого пациента нет, что ему надо идти за результатами в отделение профилактики, а не в центр здоровья. Мужчина вернулся расстроенный, у него повысилось АД до 180/100. Гипертонический криз осложнился инфарктом.

**Ответ (правильный)**. Врач вместо того, чтобы отправлять пациента за результатами обследования, обязан сам официально запросить их в центре здоровья для того, чтобы оказание помощи было максимально удобным для больного. А отдельные подразделения должны более слаженно взаимодействовать друг с другом.

**Ответ (неправильный №1).**Врач сам должен был сходить за результатами обследования пациента.

**Ответ (неправильный №2).**Врачу необходимо было настоять, что нужно сделать новые анализы, объяснив тем, что никто результаты из центра здоровья пациенту не выдаст на руки.

**Задача 6**

Медицинская сестра после приема попросила пациентку подождать в коридоре, пока она ей выпишет рецепт и направления на обследования. Ожидание составило более 40 минут. Пациентка начала возмущаться. На что медицинская сестра сказала: «Таких, как вы, у меня куча, не нравится - не ждите». Пациентке стало плохо, повысилось артериальное давление - возник гипертонический криз.

**Ответ (правильный).**Назначение препаратов, обсуждение правил их приема, побочных эффектов, длительности терапии и направление на дополнительные обследования составляют важную часть приема врача. На это должно уходить не менее одной трети от общего времени приема. Это повысит уровень доверия и комплаентность пациентов. Слова медицинской сестры являются грубым нарушением деонтологических норм, обесценивают переживания больного. Переживания каждого больного уникальны для него, поэтому их нельзя сравнивать с другими. Если такая ситуация возникла (ожидание более 40 минут), то медицинский персонал должен принести извинения, подчеркнув в своих словах признание ценности этого человека.

**Ответ (неправильный №1).**Пациенту нужно было рекомендовать прийти на следующий день, чтобы забрать рецепт и направления.

**Ответ (неправильный №2).**Медсестра должна была молча отдать рецепты и направления и не вступать в конфликт с пациентом. Если пациент недоволен, то отправить его к заведующей поликлиникой.

**Задача 7**

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии». Возник конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

**Ответ (правильный).**Налицо – ошибки организации лечебного процесса в поликлинике. Карточка больной должна была находиться в кабинете врача, т.к. больная была записана на прием заранее. Если карточка отсутствует, то

медицинская сестра должна сама решить эту проблему, не включая в это больную, не обсуждая с ней это.

**Ответ (неправильный №1).**Необходимо было успокоить пациентку и продолжить поиски карточки, сколько бы времени это не заняло.

**Ответ (неправильный №2).**Пациентке следовало отказать в приеме и записать ее на другой день, объяснив, что к этому времени карточка обязательно найдется.

**Задача 8**

Девушка 25 лет, обратилась с жалобой к заведующему хирургического отделения, где на лечении находилась её мама. Женщине провели операцию, после которой категорически запрещается прием пищи в течение 2х дней, не предупредив её об этом. На замечания девушки палатная мед.сестра нагрубила, сказав, что она не обязана за этим следить.

**Ответ (правильный)**. Эффективность лечения после хирургической операции определяется не только успешностью оперативного вмешательства, но и качеством последующего сестринского ухода. Это как раз входит в прямые обязанности медицинской сестры, которые она не выполняет.

**Ответ (неправильный №1).**Необходимо объяснить девушке, что медицинских кадров не хватает и уход за пациентами должны осуществлять сами родственники.

**Ответ (неправильный №2).**Предложить родственникам в следующий раз нанять платную сиделку, которая обеспечила бы должный уход.

**Задача 9**

|  |  |
| --- | --- |
|   | Бабушка с внучкой пришли на прием к участковому педиатру без записи. |
| Девочка плохо себя чувствует, кашляет, есть температура. Оказалось, что в |
| очереди есть люди по записи и не по записи. Возник спор кто должен заходить |
| первым. Из кабинета вышла медицинская сестра и сказала, что если они будут |
| орать как бешенные, то врач принимать вообще никого не будет. Бабушку с |
| внучкой не пропустили. Из-за долгого ожидания и нервного возбуждения у |
| бабушки возник сердечный приступ. |   |

**Ответ (правильный).**Из-за неправильной организации приема в пациентов в поликлинике произошел данный инцидент, важно чтобы потоки больных с острым состоянием и повторные приемы были разведены по разным кабинетам. Пациенты с острым состоянием должны быть приняты неотложно. Если медицинский персонал поликлиники видит нарастание конфликтной ситуации в очереди к врачу, его прямой обязанностью является скорейшее урегулирование возникшего напряжения и разногласий среди пациентов, предотвращение

конфликтной ситуации. В данном примере поведение медицинской сестры является непрофессиональным, нарушает этические и деонтологические принципы. Ее задачей было вникнуть в суть ситуации, предложить оптимальный способ ее решения, возможно согласовать с зав.поликлиникой пути оказания неотложной помощи больной.

**Ответ (неправильный №1).**Бабушку с внучкой необходимо было отправить домой. Объяснить им, что нужно в таких случаях вызывать СМП.

**Ответ (неправильный №2).**Необходимо было предложить бабушке с внучкой пройти на прием к другому педиатру, где очередь меньше. Или записаться на другой день.

**Задача 10**

Пациент из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинская сестра вызывала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди. Мужчина стал возмущаться. На что медицинская сестра сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и стал скандалить.

**Ответ (правильный).**Медицинская сестра, регулируя поток пациентов строго по записи, предлагая больному подождать, когда появиться «окно», не учла того, что ожидание может быть длительным и это будет неудобно больному. Более разумной можно предложить следующую стратегию: «Мне очень жаль, что мы не имеем возможности принять вас сейчас, вы можете подождать, но скорее всего придется ждать долго. Мы можем обсудить с вами другое, более удобное для вас время следующего визита, чтобы у врача было достаточно времени качественно оказать вам помощь».

**Ответ (неправильный №1).**Необходимо было пропустить мужчину вне очереди.

**Ответ (неправильный №2).**Мужчину необходимо было отправить к другому врачу, у которого меньше очередь или предложить ему сходить в частную коммерческую медицинскую организацию, где ему качественно и быстро окажут медицинскую помощь без очередей.

**Ситуационные задачи на взаимодействие «врач-пациент»**

**Задача 1**

В приёмное отделение поступил больной Т., 80 лет с инсультом. Состояние пациента тяжелое, находится в глубоком сопоре. Но в госпитализации в реанимационное отделение было отказано. Родственники больного были сильно

возмущенны и потребовали объяснения дежурного врача. Своё решение он мотивировал тем, что он не хочет тратить своё время напрасно, так как пациент пожилой и прогноз его заболевания плохой, а в любой момент может поступить молодой больной, у которого больше вероятность благоприятного исхода.

**Ответ (правильный).**Отказ врача в госпитализации больного не может быть мотивирован предпочтением одного пациента другому на основании какого-либо признака (национальность, возраст, прогноз заболевания и т.п.), что нарушает базовые этические и деонтологические правила в медицине. Он обязан был оказать неотложную медицинскую помощь как можно быстрее, рассмотрев возможность применения тромболитической терапии.

**Ответ (неправильный №1).**Доктор прав, он правильно обосновал свой отказ в госпитализации.

**Ответ (неправильный №2).**Необходимо оставить пациента в приемном отделении и если в течении часа никто не поступит, то госпитализировать.

**Задача 2**

Мама привела пятилетнего сына к стоматологу. Ребенок боялся сесть в стоматологическое кресло, плакал даже при виде инструментов. Врач начал кричать на него и говорить: «У меня уже нет терпения тебя лечить, когда же ты успокоишься?» Мама была возмущенна высказыванием врача и потребовала жалобную книгу.

**Ответ (правильный).**Ребенок может испытывать тревогу и страх в новой ситуации, что является нормальной реакцией психики. Стоматологическое лечение возможно только в случае адаптации ребенка к этой ситуации, его полного успокоения и согласия с ней. На данном этапе врач никак не способствовал снижению напряжения ребенка, требуя от него поведения взрослого больного. Если ребенок не успокаивается, лечение может быть перенесено на другой день. Игровые методы взаимодействия, спокойствие, доброжелательность, умение расположить к себе и заинтересовать ребенка входят в круг профессиональных навыков детского стоматолога.

**Ответ (неправильный №1).**Необходимо объяснить родителям, что ребенка необходимо подготавливать и успокаивать дома. Доктор не должен на это тратить свое время.

**Ответ (неправильный №2).**Попросить родителей, чтобы успокоили ребенка в коридоре, а если это сделать не удастся, то отказать в лечении.

**Задача 3**

У женщины температура 39,7 , позвонила вызвать бригаду скорой медицинской помощи. На её просьбу приехать, ей посоветовали пить таблетки. Женщина сказала, что является инвалидом 2 группы эпилептиком и у неё постепенно ухудшается состояние, на что диспетчер нагрубил женщине, попросил не беспокоить их по пустякам и положил трубку. На повторный звонок никто не ответил.

**Ответ (правильный).**Диспетчер скорой медицинской помощи должен действовать согласно протоколу. Бросать трубку и не отвечать на звонки- является грубым нарушением профессиональных обязанностей.

**Ответ (неправильный №1).**Нужно рекомендовать женщине вызвать участкового терапевта.

**Ответ (неправильный №2).**Диспетчер прав, так как показаний к госпитализации у пациентки нет и вызов скорой помощи будет необоснованным.

**Задача 4**

Девушка 16 лет, обратилась в женскую консультацию по месту жительства с просьбой о прерывании беременности. Врач, узнав возраст пациентки, начал возмущаться: «В наше время такого не было! У Вас что, головы нет на плечах? Нужно думать о последствиях. Пожалуй, я буду вынужден рассказать родителям». Девушка посчитала выходку врача не этичной, и написала жалобу в администрацию.

**Ответ (правильный)**. По действующему законодательству оказание медицинской помощи больному после 15 лет не требует согласия родителей или других законных его представителей. Врач занимается оказанием медицинской помощи, а не воспитывает своих пациентов. Он мог бы провести психообразовательную беседу по способам предохранения и профилактике болезней, передающихся половым путем. Кроме того по принятым НПА обязан провести беседу о последствиях прерывания беременности и направить к психологу.

**Ответ (неправильный №1).**Врач должен сообщить родителям о беременности в обязательном порядке.

**Ответ (неправильный №2).**Врач абсолютно прав. Безнравственность поведения, безответственность пациентки должны быть озвучены ей, это входит в обязанности доктора.

**Задача 5**

Мужчина, дожидаясь своей очереди на прием к врачу в поликлинике, заметил, что врач периодически заводит пациентов в кабинет без очереди. Возмущенный пациент поднялся в кабинет к главному врачу и высказал свое

недовольство по поводу сложившейся ситуации. Главный врач объяснил, что поликлиника может оказывать платные медицинские услуги и прием платных пациентов осуществляется вне очереди. Так и не дождавшись своей очереди, мужчина был вынужден обратиться за помощью в другое медицинское учреждение, а жалобу направил в администрацию.

**Ответ (правильный).**В организации работы поликлиники допущены нарушения, когда пациенты, получающие помощь по ОМС и платные больные пересекаются в одной очереди. Давая преимущество последним в приоритетном обслуживании, главный врач создал ситуацию превосходства одних над другими, что грубо нарушает этические и деонтологические принципы медицины.

**Ответ (неправильный №1).**Необходимо объяснить, что пациент тоже может воспользоваться платными услугами и пройти вне очереди.

**Ответ (неправильный №2).**Попросить пациента прийти в другое время, когда не будет вестись прием платных пациентов.

**Задача 6**

Врач назначил Больной А. димедрол. Вскоре после применения препарата выяснилось, что у женщины развился спазм дыхательных путей. При проверке оказалось, что врач в рецепте не указал необходимую дозировку препарата. В связи с осложнением потерпевшая написала жалобу по поводу того что врач халатно отнесся к её здоровью и потребовала возмещения материального ущерба. В ответ на упреки пациентки, врач грубо заявил «Таких как вы у меня куча, закрутился и перепутал, если что-то не нравится, обращайтесь в другую больницу» Пациентка далее направила официальную жалобу в департамент здравоохранения.

**Ответ (правильный).**Назначение препаратов, обсуждение правил их приема, дозы, побочных эффектов, длительности терапии составляют важную часть приема врача. На это должно уходить не менее одной трети от общего времени приема. Это повысит уровень доверия и комплаентность пациентов. Слова врача являются нарушением деонтологических норм, обесценивают переживания больного. Переживания каждого больного уникальны для него, поэтому их нельзя сравнивать с другими. Если такая ситуация возникла, то врач должен принести извинения в вежливой и доброжелательной форме, подчеркнув в своих словах признание ценности этого человека.

**Ответ (неправильный №1).**Пациенты сами должны нести ответственность за свое здоровье. В данном случае пациентка должна была внимательно читать инструкцию препарата.

**Ответ (неправильный №2).**Пациентке необходимо было предупредить о своей непереносимости врача. В данном случае доктор не несет ответственности за побочные эффекты препарата.

**Задача 7**

Больная К., 25 лет, обратилась в клинику с жалобами на высыпания и зуд на теле. Во время обследования врач громко позвал коллег, чтобы они посмотрели, как он выразился, на ужасные высыпания, которые так портят красоту девушки. Больная К., была недовольна и сказала: «Я — не манекен для обозрения, лучше я обращусь за помощью к другому специалисту».

**Ответ (правильный**). Врач, изучая высыпания, приглашая коллег посмотреть на них, делая оценочные высказывания по поводу потерянной красоты забыл, что он лечит не кожу, а больного. Для молодого человека нарушение его внешней привлекательности из-за болезни, доступность этих высыпаний взору другой людей является тяжелейшей психической травмой. Его действия можно назвать ятрегенными.

**Ответ (неправильный №1).**Доктор может позволить себе такие высказывания, ведь это соответствует действительности.

**Ответ (неправильный №2).**Разрешения пациентки для совместного осмотра не требуется. Это необходимо в диагностических целях. А к словам доктора не нужно придираться.

**Задача 8**

Молодая женщина 32 года, обратилась на прием к акушеру-гинекологу по поводу беременности. Из анамнеза жизни известно, что она переболела краснухой. Это заболевание на ранних сроках обусловливает врожденные уродства в 60-70 % случаев. Врач посоветовала женщине прервать беременность, аргументируя это тем, что у неё родится урод. Женщина начала нервничать и её состояние резко ухудшилось.

**Ответ (правильный).**Врач не имеет права выносить категоричных, резких суждений только на основании анамнеза больного. Для такого серьезного решения как прерывание беременности нужны весомые причины, подтвержденные объективным обследованием. Слова типа «родиться урод» не могу присутствовать в общении врача и пациента.

**Ответ (неправильный №1).**Доктор прав, не стоит рисковать и необходимо сделать аборт.

**Ответ (неправильный №2).**Доктор должен настаивать на сохранении беременности, потому, что аборты являются безнравственными поступками.

**Задача 9**

|  |  |
| --- | --- |
|   | Бабушка с внучкой пришли по направлению участкового педиатра сдать |
| общий анализ крови. Придя в кабинет, лаборантка начала кричать и грубить: |
| «Вы опоздали на 5 минут, прием анализов закончен, приходите завтра!». После |
| этих изречений у бабушки резко поднялось давление и начала кружиться |
| голова. В этот момент лаборантка продолжала скандалить и выгонять |
| пациентов за дверь. Кто прав? |   |

**Ответ (правильный).**Медицинский персонал клиники, включая лаборантов, должен соблюдать основные этические и деонтологические правила в общении с больными. Грубые тона, повышение голоса является недопустимым.

**Ответ (неправильный №1).**Пациенты в данном случае не правы т.к рабочее время лаборантов уже закончен. Они должны прийти в другое время.

**Ответ (неправильный №2).**Лаборанты должны задержаться на рабочем месте, потому, что некоторые пациенты могут опоздать.

**Задача 10**

Маме ребенка инвалида дали направление на консультацию к психоневрологу в Детскую областную больницу № L. В регистратуре выше указанной больницы, на основании направления, выдали карточку, и направили в кабинет к психоневрологу NN . Отсидев очередь, мама с ребенком вошли в кабинет и врач начал приём, спросив какие жалобы беспокоят. По окончании осмотра ребенка врач посмотрела в карточку и увидела что ребёнок инвалид- слабослышащий. Она начала выгонять их из кабинета, сказав, что она не принимает глухих детей, так как у неё полный коридор здоровых. А за таких детей, как этот ребёнок, ей не платят. После инцидента мама обратилась к заведующей, на что та ответила: психоневролог NN приглашенный, не в её подчинении, и она ничем помочь не может.

**Ответ (правильный).**Отказ психоневролога в оказании помощи слабослышащему ребенку инвалиду не может быть мотивирован предпочтением ему здоровых детей, нарушает базовые этические и деонтологические правила в медицине, является неправомерным. Такие слова, как «за таких детей ей не платят» совершенно недопустимо и можно считать нарушением корпоративных правил поведения.

**Ответ (неправильный №1).**При записи таких пациентов регистратор должен уточнять является ли пациент инвалидом или нет.

**Ответ (неправильный №2).**Доктору необходимо вежливо отказать в приеме и отправить ребенка к участковому педиатру, так как лечение у психоневролога не принесет никакой пользы ребенку-инвалиду.