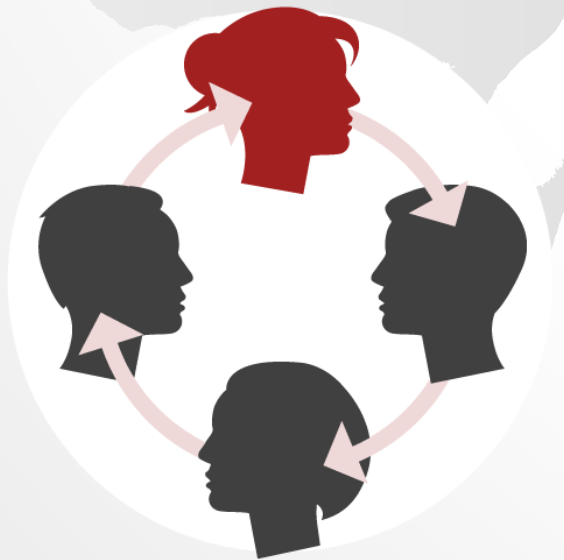


სტომატოლოგიური ეთიკა

პაციენტის ავტონომია, ინფორმირებული თანხმობა,
კონფიდენციალობა -

სამედიცინო ეთიკის პრინციპები, რომლებიც ქმნიან პაციენტისა და
ექიმის ურთიერთობის საფუძველს



ზურაბ ალხანიშვილი

DMD, MPH, MBA

რას ნიშნავს სამედიცინო ეთიკა?

დეონტოლოგია

სამართალი / ეტიკეტი

ტერმინი დეონტოლოგია XX საუკუნის დასაწყისში პირველად შემოიღო ინგლისელმა ფილოსოფოსმა ბენტამმა.

no nocere

დეონტოლოგია

ეთიკის მიმართულება

მოდვრება სამედიცინო მუშაკის მორალური, პროფესიული, სამართლებრივი და ქცევის წესების შესახებ პაციენტისა და კოლეგების მიმართ.

ღირებულებები, კულტურა, განათლება, პიროვნების მიმართ დამოკიდებულება.

მთელი ცხოვრების მანძილზე ეს თვისებები ნებისმიერმა ექიმმა უნდა განავითარო.

უნდა ეცნობოს თუ არა პაციენტს
მძიმე დიაგნოზის შესახებ?

საექიმო შეცდომა

მე-8 ადგილი

„საექიმო შეცდომად“ მედიცინაში ითვლება ექიმის კეთილსინდისიერი ცდომილება მსჯელობებსა და მოქმედებებში

- გაუფრთხილებლობა (დაუდევრობა, ხილული ან ცნობილი საფრთხის უგულებელყოფა),
- თვითდაიმედება (გართულებების თავიდან აცილების დაუსაბუთებელი იმედი)
- არაკომპეტენტურობა (ცოდნის ნაკლებობა მისი მიღების შესაძლებლობისას)

კონფიდენციალობა

სამედიცინო მომსახურების გამწევი ვალდებულია, პაციენტის შესახებ მის ხელთ არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაიცვას როგორც პაციენტის სიცოცხლეში, ისე მისი სიკვდილის შემდეგ.

პერსონალური მონაცემების დაცვა

ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც უკავშირდება იდენტიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებად ფიზიკურ პირს.

ავტონომიურობა

პაციენტის უფლება, იყოს ინფორმირებული საკუთარი მკურნალობის პროცესის შესახებ.

პაციენტის ავტონომია ითვალისწინებს მის სრულ ინფორმირებულობას როგორც მისი ჯანმრთელობის მდგომარეობის, ისე მკურნალობის მეთოდებისა და შესაძლო გართულებების შესახებ.

მიუხედავად იმისა, რომ ყველა სტომატოლოგს ესმის, თუ რას ავალდებულებს სამედიცინო ეთიკის ძირითადი პრინციპები, შეცდომის აღიარებას უმრავლესობა ერიდება.

კანონი ყოველთვის მხარს უჭერს პაციენტის უფლებას ინფორმირებულობის შესახებ. შეცდომის დაფარვის იურიდიული შედეგები შესაძლოა უფრო მძიმე იყოს, ვიდრე კლინიკური.



მონაცემთა დამუშავება

- პერსონალური მონაცემების მიმართ განხორციელებული ნებისმიერი მოქმედება

მონაცემების დამუშავების საფუძვლები

თანხმობის საფუძველზე

კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობის
შესასრულებლად

მონაცემთა დამუშავება მონაცემთა
დამმუშავებლის ან მესამე პირის
კანონიერი ინტერესის დასაცავად

მნიშვნელოვანი საჯარო ინტერესის
დასაცავად

კანონით გათვალისწინებულ
შემთხვევებში

მონაცემთა სუბიექტის სასიცოცხლო
ინტერესების დასაცავად

საჯაროდ ხელმისაწვდომი
მონაცემების დამუშავება

განცხადების
განსახილველად/მომსახურების
გასაწევად

პაციენტის შესახებ ინფორმაციის მესამე პირებზე გაცემა

სამედიცინო მომსახურების გამწევი ვალდებულია პაციენტის შესახებ მის ხელთ არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაიცვას როგორც პაციენტის სიცოცხლეში, ისე მისი სიკვდილის შემდეგ.

სამედიცინო მომსახურების გამწევის მიერ ინფორმაციის გამჟღავნება დასაშვებია, თუ:

- არსებობს პაციენტის თანხმობა;
- ინფორმაციის გაუმჟღავნებლობა საფრთხეს უქმნის მესამე პირის სიცოცხლეს ან/და ჯანმრთელობას;
- სამართალდამცავ ორგანოებს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების, ოპერატიულ-სამძებრო ღონისძიების განხორციელებას და დანაშაულის გამოძიებას.

ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პერსონალური მონაცემების გასაჯაროება, დასაშვებია მხოლოდ მონაცემთა სუბიექტის (არასრულწლოვანის შემთხვევაში, მისი კანონიერი წარმომადგენლის) წერილობითი თანხმობით!



პასუხისმგებლობა

სამედიცინო დაწესებულებამ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში უნდა შეაფასოს, თუ რამდენად არის ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პერსონალური მონაცემების მესამე პირებისათვის გაცემა მისაღწევი მიზნის ადეკვატური და პროპორციული და არსებობს თუ არა მონაცემების გაცემის რეალური საჭიროება



მონაცემთა სუბიექტის უფლებები

ინფორმაციის
მოთხოვნის უფლება

ინფორმაციის შეცვლის,
გასწორების, დაბლოკვის და
წაშლის მოთხოვნის უფლება



ინფორმაციის დამუშავებაზე
უარის თქმის უფლება

გასაჩივრების უფლება



ვიდეოთვალოთვალი

! სამუშაო ადგილზე ვიდეოთვალოთვალი დასაშვებია გამონაკლის შემთხვევებში:

- › პირის უსაფრთხოების დასაცავად;
- › საკუთრების დასაცავად;
- › საიდუმლო ინფორმაციის დასაცავად.

თუ ამ მიზნების სხვა მიზნით მიიღო

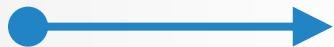
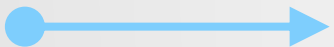
გამაფრთხილებელი ნიშანი ვიდეოთვალოთვალის მიმდინარეობის შესახებ განთავსებული უნდა იყოს თვალსაჩინო ადგილას.

! ორგანიზაციის მფლობელმა უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციის უსაფრთხოება ვიდეოთვალოთვალის და მონაცემების დაცვით.



მომსახურების მიღების შემდგომი უკუკავშირი

		
☐	☐	☒



ეტაპები

შესწავლა

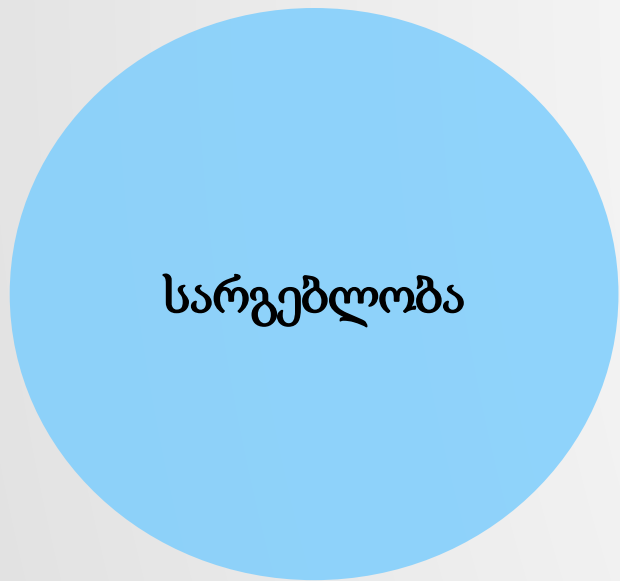
უკუკავშირი

სარგებლობა

პასიური
კომუნიკაცია



სარგებლობა



მიმღები

მოსაცდელი



დერეფანი

კაბინეტი





მიმღები

მოსაცდელი



დერეფანი



კაბინეტი



მოსაცდელი



მიმღები





განწყობა / ფიქრი



გარემომცოფები



დიზაინი





განწყობა / ფიქრი



გარემომოქმედებები



დიზაინი



მიმღები



მოსაცდელი

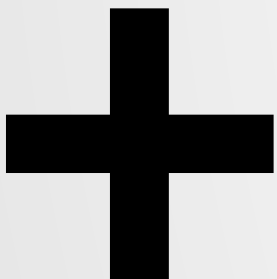


დერეფანი



კაბინეტი





მიმღები



მოსაცდელი



დერეფანი



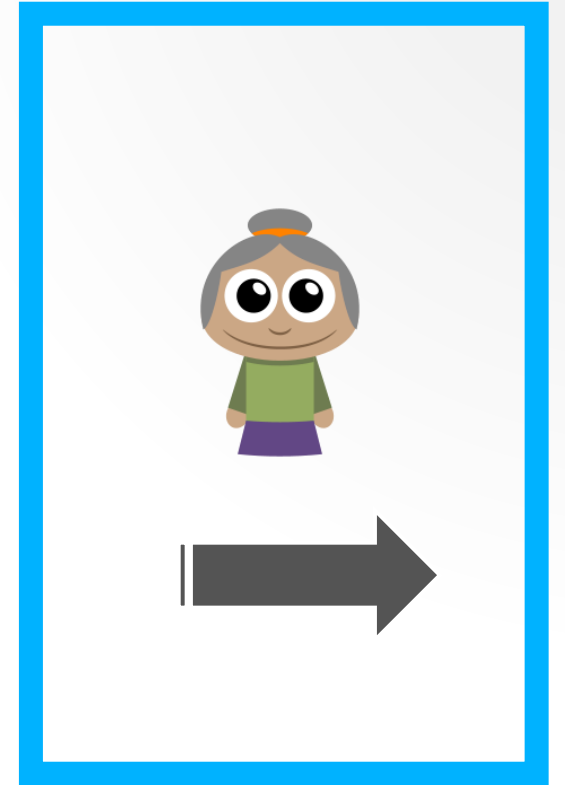
კაბინეტი



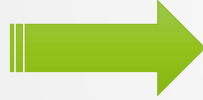
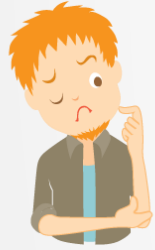


მანიპულაცია









კომუნიკაცია

- როგორ შეცვალო?
- რა შეცვალო?
- როგორ გავხადო პოზიტიური?
- ადამიანები
- გარემო
- მანიპულაცია
- უსაფრთხოება და დაცულობა
- ყურადღების გადატანა

კომუნიკაცია



საქიროება VS სურვილი

სამედიცინო საჭიროებას უფრო მეტი ყურადღება უნდა მიექცეს?

კმაყოფილებაზე ზრუნვა სამედიცინო დაწესებულების მარკეტინგის მთავარი საზრუნავია

საჭიროების დაკმაყოფილება ყოველთვის არ ნიშნავს
მომხმარებლის კმაყოფილებას

კმაყოფილებაზე ორიენტირებული მარკეტინგი

საჭიროების გათვალისწინება ისე, რომ ეს საჭიროება მის
სურვილებთან წინააღმდეგობაში არ მოვიდეს



პაციენტის სურვილების კვლევა



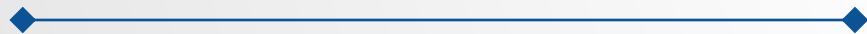
ჯანდაცვის მარკეტინგი



მარკეტინგის როლი მოთხოვნის შექმნაში სულ უფრო იზრდება

სამედიცინო ბაზრის თავისებურებები

სამედიცინო სერვისები



პირველადი მოთხოვნის
პროდუქტები

სამედიცინო ბაზარი



არაელასტიკურია

სამედიცინო ბაზრის თავისებურებები

შიდა სეგმენტაცია

სტომატოლოგიური ბაზარი



ნახევრადელასტიკური

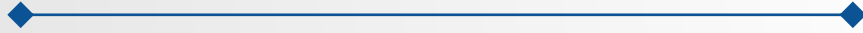
ესთეტიკური/პლასტიკური ქირურგია



ელასტიკური

ნახევრადელასტიკური ბაზარი სურვილისა და საჭიროების დილემას წარმოშობს

ნახევრადელასტიკური ბაზრის დილემა



- ესთეტიკური სტომატოლოგია
- არაპირველადი მოთხოვნის პროდუქტი



ფუნქციური და ემოციური
შინაარსი

ჰოლოკუდის ლიმილი

თავდაჯერებულობა

მაქსიმალური
ესთეტიკური შედეგი
მინიმალურ დროში

საჭიროებების
შესაძლო
იგნორირება

შესაძლო გართულებები

ინფორმირებულობა გადაწყვეტილების
შეცვლის საფუძველი



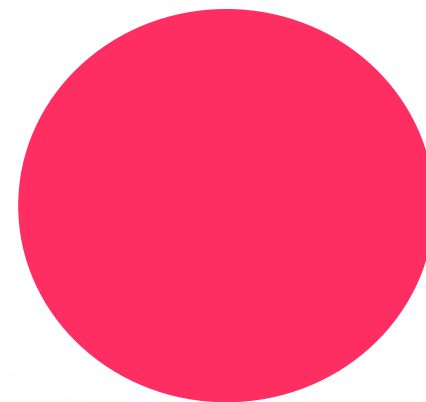
სურვილისა და
საჭიროების კონფლიქტი

ინფორმირებული
წერილობითი
თანხმობა

სურვილისა და
საჭიროების კონფლიქტი

ინფორმირებული
წერილობითი
თანხმობა

ხშირად შეცდომის აღიარება კიდევ უფრო
აძლიერებს პაციენტის ნდობას ექიმის
მიმართ



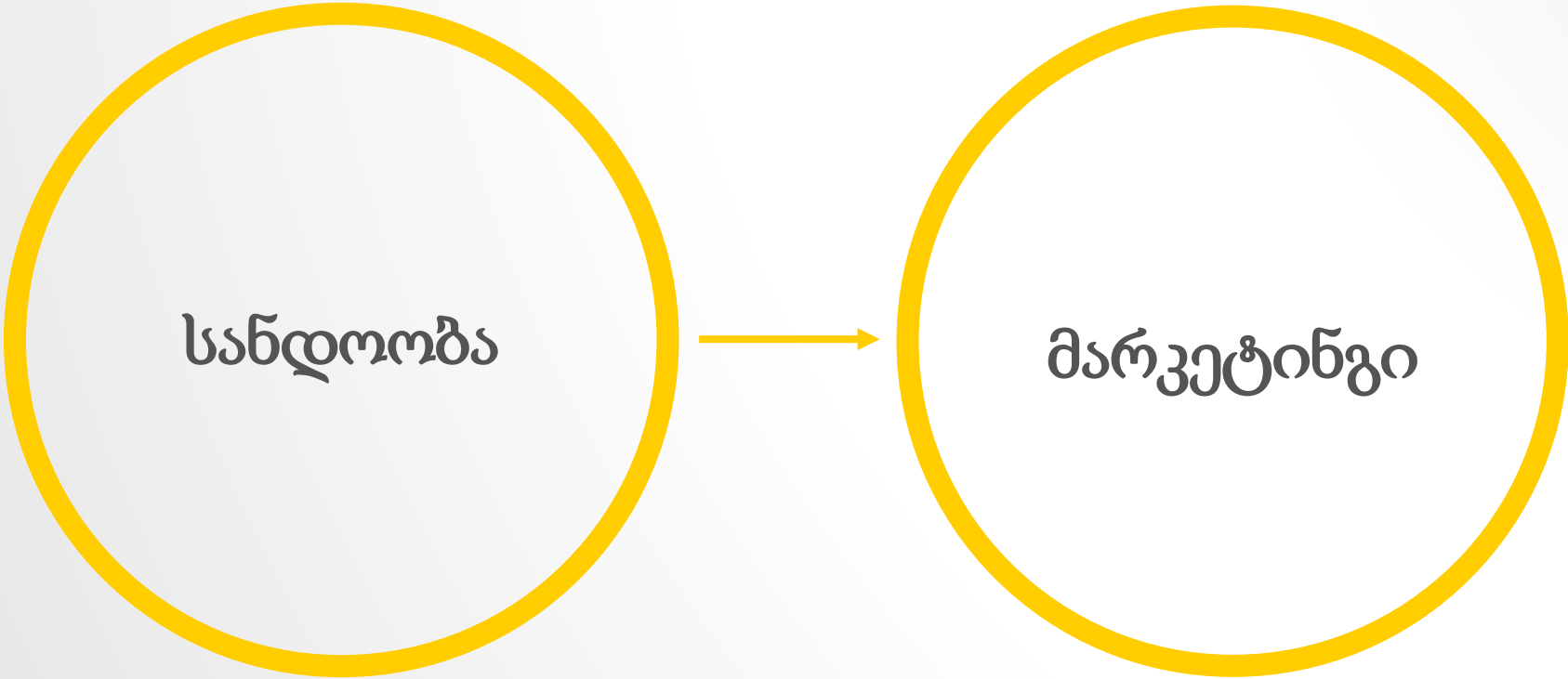
მოთხოვნა-მიწოდება



ექიმის
პასუხისმგებლობა



სანდოობა



```
graph LR; A((სანდოობა)) --> B((მარკეტინგი))
```

სანდოობა

მარკეტინგი



ხარისხის
ომოჯო

ხარისხი, რომელზეც საუბრობს არა სამედიცინო დაწესებულება,
დაწესებულების წარმომადგენლები ან სხვა სპეციალისტები,
არამედ სწორედ მომხმარებლები

თუ ეს იმიჯი მაღალ ხარისხთანაა დაკავშირებული და პაციენტს ამ
ხარისხის მიამართ ნდობა აქვს

ე.ი. დაწესებულების მხრიდან სწორი მესიჯებია შემუშავებული

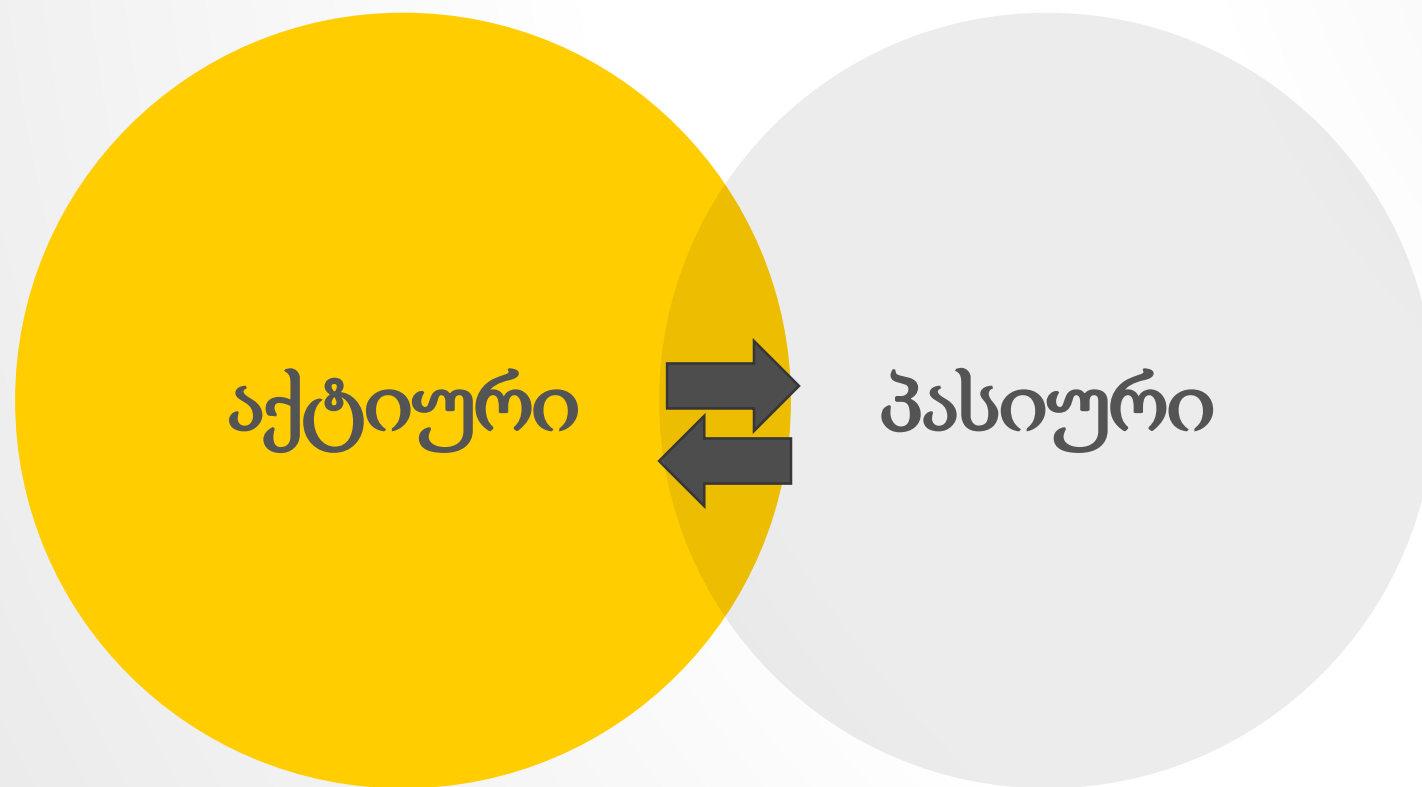
სოციალური
კმაყოფილების
განცდა

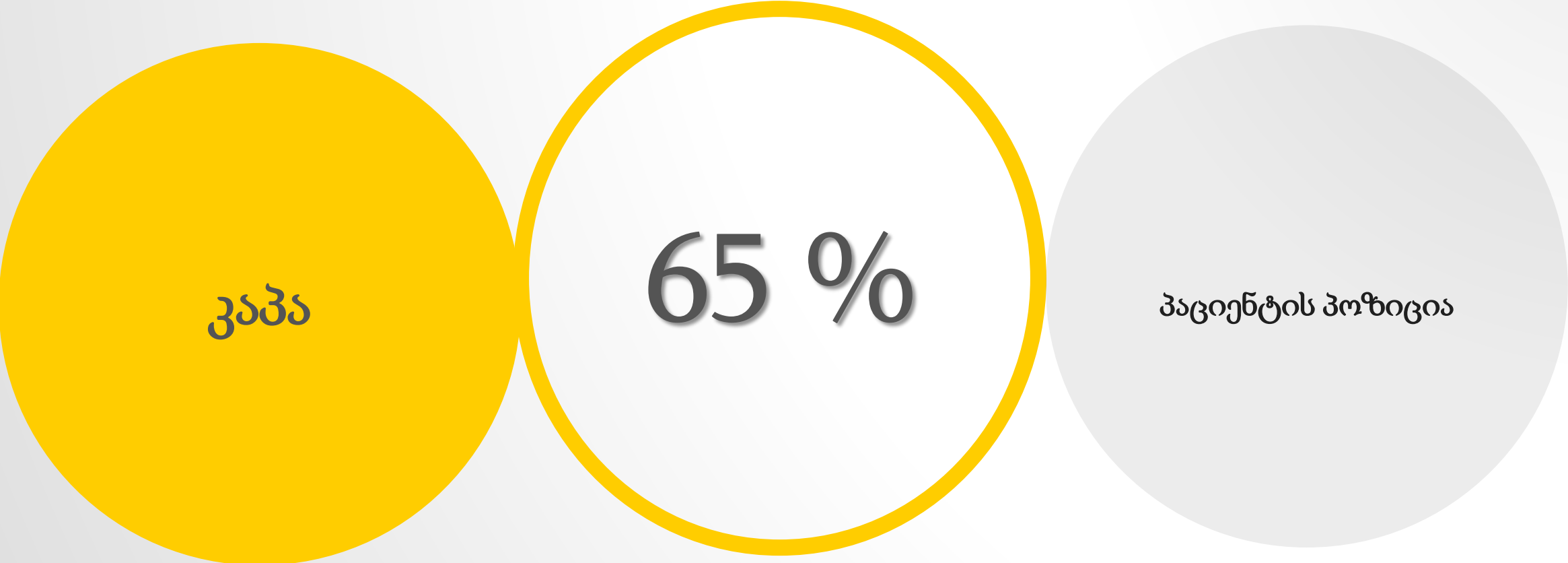
სიამაყე, რომელსაც
მომხმარებელი შეიგრძნობს ბრენდთან
ასოცირების შემთხვევაში

როგორია ნდობაზე
დამყარებული
ურთიერთობა?

CLASS კომუნიკაციის სტრატეგია

სიმბოლო	მნიშვნელობა	საჭირო უნარ-ჩვევები
C	კონტექსტის გარკვევა	ემპათიის ჩამოყალიბება თანაგრძნობის გარემო თვალთ კონტაქტის შენარჩუნება სხეულის ენის ცოდნა
L	მოსმენა	მოსმენის და კითხვების დასმის უნარ-ჩვევები
A	აღიარება	პრაქტიკოსის მიერ საკუთარი და პაციენტის გრძნობების აღიარება, ემპათია, პერეფრაზირება პაციენტის სიტყვების
S	სტრატეგია	პაციენტის სურვილების გარკვევა, მკურნალობის შემდომი მოლოდინები, პროცესის აღქმა და პრევენციული სტრატეგია
S	შეჯამება	მკურნალობის და პრევენციის საშუალებების შეჯამება, უკუკავშირის მიღება





კაპა

65 %

პაციენტის პოზიცია

არავერბალური კომუნიკაცია ან ჟესტები ბევრად უფრო
სანდოა, ვიდრე ნათქვამი სიტყვები



მოხმენა - აქტიური თუ პასიური?

- მოსმენა არ არის უბრალოდ სიტყვების გაგონება.
- როგორ არის ნათქვამი სიტყვები?
- შეიცნოს გრძნობები, რომელიც წარმოთქმული სიტყვების მიღმაა
- იცოდეს რა გამოტოვა პაციენტმა ნარატივს მიღმა.

ჩართულობა

- პირველი ფაზა ასოცირებულია პაციენტის გამხმევებასთან და მოწოდებასთან, რომ ილაპარაკოს თავისუფლად და სირთულეების გარეშე
- მეორე ფაზა ასოცირებულია ახსნასთან ან დარწმუნებასთან, რომ პაციენტმა გაიგო განხილული საკითხები და ხასიათდება მკურნალობის გეგმებზე მოლაპარაკებებით.
- დასკვნითი ფაზა ასოცირებულია დაზუსტებასთან - პაციენტის გამოხატულ სურვილების, შეგრძნებების, მკურნალობის გეგმების და მოსალოდნელი შედეგების შესახებ მოლოდინების განხილვა

ჩართულობა

- პირველი ფაზა ასოცირებულია პაციენტის გამხმევებასთან და მოწოდებასთან, რომ ილაპარაკოს თავისუფლად და სირთულეების გარეშე

→ ღია კითხვები

ჩართულობა

- მეორე ფაზა ასოცირებულია ახსნასთან ან დარწმუნებასთან, რომ პაციენტმა გაიგო განხილული საკითხები და ხასიათდება მკურნალობის გეგმებზე მოლაპარაკებებით.



ფოკუსირებული კითხვები

ინტერვიუს იმპულსის შენარჩუნებისა და
გადღიერებისთვის

„მე მესმის, რომ რთულია მითხრათ, (ხელმძღვანელობა,
მიმართულების მიცემა) მაგრამ უნდა ეცადოთ
(მხარდაჭერა)

ჩართულობა

- დასკვნითი ფაზა ასოცირებულია დაზუსტებასთან - პაციენტის გამოხატულ სურვილების, შეგრძნებების, მკურნალობის გეგმების და მოსალოდნელი შედეგების შესახებ მოლოდინების განხილვა

ახსნა

განხილული საუბრის დასაწყისშივე და შემდგომში
რამდენჯერმე გამეორებული

დასასრული

„მოვლითი ხასიათის ყრუ ტკივილი ჰქონდათ, ხომ?!“

?

დასასრული

~~„მოვლითი ხასიათის ყრუ ტკივილი ჰქონდათ, ხომ?!“~~

ფიქრების და გრძნობების აღიარება

ამ ნაწილში პაციენტზე კონცენტრაციაზე მეტად ექიმის ფიქრები,
გამოცდილებები და გრძნობები იქნება შეფასებული