

Василина НОВОСАД

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я»

Науковий керівник – д-р екон. наук, доцент, професор
кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу

Західноукраїнського національного університету

Аліна ЖУКОВСЬКА

ЕТИКА ВЗАЄМОВІДНОСИН ЛІКАРЯ ТА ПАЦІЄНТА В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

У сучасній системі охорони здоров'я, що характеризується зростанням інформаційної відкритості, пацієнтоцентричності, цифрових технологій і правової обізнаності пацієнтів, питання етичних взаємин між лікарем і пацієнтом набуває особливої значущості. Етика медичної взаємодії виходить за межі суто професійної поведінки лікаря – вона формує довіру, партнерство, відповідальність і безпеку у системі медичних послуг. Недотримання етичних норм призводить до конфліктів, емоційного вигорання персоналу, зниження якості обслуговування та репутаційних ризиків для медичних закладів.

Етична взаємодія між лікарем і пацієнтом ґрунтується на системі базових принципів, що мають універсальний характер і водночас потребують адаптації до конкретного контексту медичної практики. Основними принципами, що визначають етичну поведінку медичного працівника, є:

1. Принцип автономії пацієнта – передбачає право особи на вільне, інформоване та свідоме прийняття рішень щодо свого здоров'я. Це означає необхідність повної та доступної інформації, а також поваги до вибору пацієнта, навіть якщо він не відповідає медичним рекомендаціям.

2. Принцип благочинності (англ. *beneficence*) – вимагає від лікаря дій, спрямованих на благо пацієнта, що передбачає як медичну доцільність втручання, так і емоційну підтримку, гуманізм і турботу.

3. Принцип не зашкодь (non-maleficence) – забороняє вчинення дій, що можуть завдати шкоди фізичному або психічному стану пацієнта, у тому числі через байдужість, зневагу або неправильну комунікацію.

4. Принцип справедливості – означає рівний і недискримінаційний доступ до медичних послуг, незалежно від статі, віку, матеріального становища, національності, інвалідності тощо.

5. Принцип конфіденційності – вимагає збереження медичної та особистої інформації пацієнта в таємниці, що є не лише юридичною нормою, а й основою етичної довіри.

Ці принципи мають не бути лише теоретичними орієнтирами – вони повинні реалізовуватись у щоденній практиці лікаря через комунікативну культуру, емоційний інтелект і ціннісну позицію фахівця.

У реаліях сьогодення медичні працівники стикаються з багатограними етичними викликами, зумовленими як змінами в суспільстві, так і трансформацією самої системи охорони здоров'я. Перш за все, перехід до пацієнтоцентричної моделі медицини потребує від лікарів переосмислення ролі в комунікації – з носія знань до партнера, що супроводжує пацієнта в ухваленні рішень. Це викликає труднощі, особливо в умовах високого навантаження, браку часу, а також при спілкуванні з пацієнтами, які мають низький рівень медичної грамотності.

Другий важливий виклик – емоційне вигорання медичних працівників, що знижує емпатію, терпіння й увагу до етичних аспектів спілкування. Це особливо актуально в умовах криз – воєнних дій, пандемій, ресурсного дефіциту.

Також зростає кількість етичних дилем у складних випадках: паліативна допомога, відмова пацієнта від лікування, медичні помилки, гендерні чи релігійні обмеження. Лікареві часто доводиться балансувати між клінічною доцільністю, моральними переконаннями та правом пацієнта на вибір.

Окремої уваги потребує виклик «цифрової етики» – збереження конфіденційності, дотримання етичних норм при використанні електронних медичних карток, телемедичних платформ, онлайн-консультацій.

Таким чином, сучасна етика лікаря – це не лише набір моральних норм, а динамічна система ціннісних рішень у постійно змінюваному соціальному та технологічному контексті.

Забезпечення етичної взаємодії між лікарем і пацієнтом потребує не лише особистої моральної відповідальності фахівця, а й інституційно підтриманої системи управління професійною етикою. Йдеться про створення умов, у яких етична поведінка не є винятком, а стандартом організаційної культури закладу.

Ключовими інструментами формування такої взаємодії є:

1. Кодекси професійної етики й внутрішні етичні політики закладу охорони здоров'я, що чітко окреслюють правила комунікації, захист прав пацієнтів і відповідальність працівників.

2. Навчальні програми з медичної етики та деонтології, орієнтовані на розвиток комунікативних навичок, емоційного інтелекту, вирішення етичних дилем.

3. Створення етичних комітетів або дорадчих груп у межах закладу охорони здоров'я, які можуть надавати фахові висновки у складних випадках і сприяти запобіганню конфліктам.

4. Система анонімного зворотного зв'язку від пацієнтів, яка дає змогу виявити порушення етичних норм і підвищити довіру до закладу.

5. Лідерство, що транслює етичні цінності – через приклад поведінки керівників, визнання етично виважених рішень, формування атмосфери поваги та гідності.

Таким чином, етична взаємодія – це не лише особистий вибір лікаря, а результат цілеспрямованої організаційної політики, спрямованої на гуманізацію медичного середовища.

Для формування стійких, довірливих і професійно-етичних відносин між лікарями та пацієнтами в сучасних умовах доцільно впроваджувати такі управлінські та освітньо-організаційні заходи:

1. Інтеграція етики в систему післядипломної освіти медичних працівників – не лише у вигляді окремих курсів, а як наскрізна компетентність у програмах професійного розвитку.

2. Розробка й впровадження єдиного стандарту етичної взаємодії в межах ЗОЗ, що включає правила комунікації, алгоритми дій у конфліктних ситуаціях, критерії оцінки етичної поведінки.

3. Запровадження інструментів soft-моніторингу етичної атмосфери в колективі – анонімні опитування, етичні інтерв'ю, «кабінети довіри» для збору зворотного зв'язку.

4. Залучення пацієнтів до формування етичної політики закладу охорони здоров'я, зокрема через дорадчі ради, фокус-групи або онлайн-платформи зворотного зв'язку.

5. Стимулювання морального лідерства в медичному середовищі – визнання прикладів етичної поведінки, створення історій-успіху на основі гуманного підходу до пацієнтів.

6. Управлінська підтримка в складних етичних кейсах – забезпечення лікарів інструментами етичного аналізу, супроводу рішень і захисту в разі моральної дилеми.

Реалізація цих пропозицій сприятиме формуванню культури гідності, взаємоповаги та довіри, що є не менш важливими за професійну компетентність у процесі лікування.

Етична взаємодія між лікарем і пацієнтом є не лише моральним обов'язком, а й основою якісного, безпечного та людиноцентричного медичного обслуговування. Формування довірливих стосунків потребує системного підходу, що поєднує індивідуальну етичну відповідальність фахівця з організаційними механізмами підтримки. Упровадження чітких стандартів, освітніх програм і практик морального лідерства дозволяє не лише запобігати конфліктам, а й підвищувати ефективність лікування, задоволеність пацієнтів і загальну культуру медичного середовища.

Список використаних джерел

1. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: кол. монографія за науковою ред. Шкільняка М.М., Желюк Т. А. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с. URL:

http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uzoz_t.pdf

2. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Шкільняка М. М., Желюк Т. А., Тернопіль, Крок. 2021. 438 с. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/48106>

3. Жуковська А., Чигур О. Інноваційні технології надання медичних послуг. Інноваційна економіка. 2022. № 1. С. 60-66. URL: <http://188.190.43.194:7980/jspui/bitstream/123456789/13640/1/889-1862-1-SM.pdf>