

УДК 614.251
ББК 51.1(2)
Г60

Голинский Ю.Г. Управление конфликтами в стоматологической практике: учебное пособие. - СПб., 2014. - 36 с.

Рецензент:

Мороз Б.Т. - доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой терапевтической стоматологии ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова

В стоматологической практике актуальной является проблема конфликтов, возникающих между участниками лечебного процесса, негативные последствия которых неблагоприятно сказываются на результатах стоматологической реабилитации пациентов. Неуправляемое развитие конфликта затрудняет терапевтическое взаимодействие с больным, ведет к перерасходу материальных и временных ресурсов стоматологической организации.

В предлагаемом учебном пособии представлен материал по причинам возникновения конфликтов, распознаванию и использованию их конструктивных сторон при оказании стоматологической помощи.

Учебное пособие предназначено для практикующих врачей-стоматологов и организаторов стоматологической службы.

Утверждено
в качестве учебного пособия Методическим
советом ГБОУ ВПО СЗГМУ
им. И.И. Мечникова
Министерства здравоохранения Российской
Федерации
Протокол № 3 от 03 октября 2014 г.

Издательство ООО «Человек»,
Санкт-Петербург, Малый пр. В.О., 26, оф. 2.
Подписано в печать 2.12.2014. Формат 60х90/16.
Гарнитура Ариал. Уел. печ. л. 2,25. Тираж 500 экз.
Отпечатано в типографии «Артемиды».

ISBN 978-5-93335-272-9

© Ю.Г. Голинский, 2014
© Издательство «Человек», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Факторы, определяющие эффективность стоматологической помощи.....	6
Глава 2. О конфликтах с точки зрения науки.....	11
Глава 3. Анализ конфликтных ситуаций в стоматологической практике.....	14
Глава 4. Результаты анализа жалоб и обращений, рассмотренных городской клинико-экспертной комиссией.....	18
Глава 5. Анализ ошибок, допускаемых на этапе ортопедического лечения.....	24
Глава 6. Результаты анкетирования врачей-стоматологов.....	29
Заключение.....	31
Список рекомендуемой литературы.....	33
Тестовые задания.....	33
Правильные ответы.....	36