

Пацієнти-знаменитості і VIP –персони. Особливості ведення “психічно неврівноважених” пацієнтів

Др Роман Грех MB BS FRCA FFMPRCA PhD
Consultant, National Hospital for Neurology and
Neurosurgery, UCL

БУС6, квітень 2014

Пацієнти-знаменитості
і VIP –персони.
Особливості ведення
“психічно неврівноважених”
пацієнтів **і лікарів**

Др Роман Грех MB BS FRCA FFMPRCA PhD
Consultant, National Hospital for Neurology and
Neurosurgery, UCL

БУС6, квітень 2014

Категорії пацієнтів

3 захід /4 укр. типи “особливих” пацієнтів спричиняють нараціональну поведінку медперсоналу ДО них як і навпаки:

- 1.Знаменитості
- 2.VIP -персони
- 3.“хочу - бути" знаменитості і “псевдо-VIP”
- 4.Псевдо-хвороби

Кожен вимагає спеціальної “стратегії управління”.

Категорії пацієнтів

3 захід /4 укр. типи “особливих” пацієнтів
спричинюють нараціональну поведінку медперсоналу
ДО них як і навпаки:

- 1.Знаменитості
- 2.VIP -персони
- 3.“хочу - бути" знаменитості і “псевдо-VIP”
- 4.Псевдо-хвороби

Кожен вимагає спеціальної “стратегії управління”.

1 - Знаменитості

- Знаменитості і VIP персони - терміни взаємозамінні.
 - Досвід з такими пацієнтами зростає , корисно розрізняти реакцію медперсоналу на:
 - вплив засобів масової інформації (феномен знаменитості)
 - реакцію благоговінням до пацієнта (VIP синдром).
-

1 - Знаменитості

- Знаменитості “роблять новини”; їх життям цікавиться вся громадськість.
 - На жаль , коли вони хворіють , немає вимикача , щоб включити цю увагу.
 - Знаменитості мають як правило чітко роздідену межу між приватним і публічним життям, а при хворобі – межа зникає.
-

1 - Знаменитості

- Безжалісний тиск ЗМІ може заакцентувати увагу на клінічній компетентності мед. закладу.
 - Клініцисти знають , що вони не є досконалі ; вони стараються, щоб незначні помилки в діагностиці та лікуванні залишиться непоміченими.
 - Іронія полягає у факті, що догляд за пацієнтом “публічно” створює колосальне відволікання , таке, яке може далі погіршити клінічну компетенцію усього мед закладу або лікаря зокрема.
-

1 – Знаменитості – “жарти”



1 – Знаменитості – імідж і пріоритети

Клінічні \neq особисті пріоритети



1 – Знаменитості – вільний час лікаря

- ... Не існує ...
 - 24 / 7 доступ
-

1 – Знаменитості – час, місце і конфіденційність

- Медичні випадки з знаменитостями діляться на 2 типи:
 - надзвичайних ситуацій
 - плановані заходи
 - Тільки в надзвичайних ситуаціях чином є простіше: “гурток” зазвичай тримається осторонь від медичної арени.
-

1 – Знаменитості – управління інформацією

- Найважливішим доклінічним питанням є управління інформацією.
 - Інформація повинна надходити точно так само, як і для “нормального” пацієнта , але під псевдонім
 - Є 2 домени в житті знаменитості , особисте та громадське.
 - З самого початку , відповідальна особа на стороні мед. Закладу повинна мати повний доступ до ключових осіб, відповідальних за ці питання.
 - Тільки 2 немедичні особи безпосередньо отримують клінічну інформацію про знаменитість.
-

1 – Знаменитості – нервово -психічні симптоми

- Давайте пропустимо?
-

Нервово -психічні симптоми ризик для лікуючого лікаря



Категорії пацієнтів

3 захід /4 укр. типи “особливих” пацієнтів спричинюють нараціональну поведінку медперсоналу ДО них як і навпаки:

- 1.Знаменитості
- 2.VIP -персони
- 3.“хочу - бути" знаменитості і “псевдо-VIP”
- 4.Псевдо-хвороби

Кожен вимагає спеціальної “стратегії управління”.

2 - VIP -персона

- **Хто ?** придумав акронім VIP, щоб позначити:
 - Високопоставленого урядовця
 - Високий чин у армії
 - У його використанні, така людина має значний авторитет або вплив і особливі привілеї на конкретній арені.
 - VIP генерує повагу у конкретній предметній області, людина може бути дуже важливою у певних ситуаціях і не обов'язково мати інтерес до ЗМІ
-

2 - VIP -персона

- Уїнстон Черчилль придумав акронім VIP, щоб позначити:
 - Високопоставленого урядовця
 - Високий чин у армії
 - У його використанні, така людина має значний авторитет або вплив і особливі привілеї на конкретній арені.
 - VIP генерує повагу у конкретній предметній області, людина може бути дуже важливою у певних ситуаціях і не обов'язково мати інтерес до ЗМІ
-

2 - VIP – персона: хворий лікар

- Виходячи з оригінального визначення – хворий лікар
 - Велика частина літератури в цій галузі , особливо класична робота , стосується лікаря , як пацієнта.
 - Коли лікарі стають пацієнтами , вони можуть викликати характерний шум в медичному середовищі через свою емоційну значущості , соціальне явище , що виходить за рамки простого факту лікування.
-

2 - VIP –персона: хворий лікар

- Лікарі мають потребу показати себе невразливими.
 - Після того , як захворів , лікар часто не в змозі дозволити “віддати контроль” іншому лікарю.
 - Багато хворих лікарів описують (навмисно і ненавмисно) VIP явища як емоційна самовагомість.
 - Одна з основних проблем є припущення лікуючого лікаря , що лікар- пацієнт потребує менше пояснень про хворобу , травми , лікування і рутини догляду; насправді , зворотнє є правда.
-

2 - VIP –персона: хворий лікар

- Відхилення від стандартних операційних процедур (СОП) у догляді за " Спеціальним" пацієнтом
 - Less is more
-

2 - VIP –персона: хворий лікар

“Ісус , Марія і Йосиф! Ось я є, в оточенні 10 лікарів - а той, хто мені дійсно потрібен, це Доктор! Де він? ”

Категорії пацієнтів

3 захід /4 укр. типи “особливих” пацієнтів спричиняють нараціональну поведінку медперсоналу ДО них як і навпаки:

- 1.Знаменитості
- 2.VIP -персони
- 3.“хочу - бути” знаменитості і “псевдо-VIP”
- 4.Псевдо-хвороби

Кожен вимагає спеціальної “стратегії управління”.

“Хочу - бути” знаменитості і “псевдо-VIP”

ілюструють системи явищ , пов'язаних з тим , що психіатрія називається нарцисизм і контрперенос (countertransference).

- На відміну від знаменитостей , вони не володіють ніяким особливим магнетизмом для реклами.
 - На відміну від VIP -персон , вони тримають своїх “опікунів” у панічному страху.
-

“Хочу - бути” знаменитості і “псевдо-VIP”

- грандіозність і відсутність емпатії .
 - Самозакоханий розлад особистості:
 - зарозумілість
 - жадоба влади
 - спрага захоплення
 - експлуататорської і маніпулятивною природа
 - низькорослі співчуття і нездатність "відчувати в " інших людей
 - Заздрість
 - Хоча це на все життя риси особистості , вони можуть бути значно посилена стресу травми або хвороби.
-

Cromwell Hospital



Code purple



Celebrity Patients, VIPs, and Potentates

James E. Groves, M.D.; Barbara A. Dunderdale, R.N., M.B.A.;
and Theodore A. Stern, M.D.

Background: During the second half of the 20th century, the literature on the doctor-patient relationship mainly dealt with the management of “difficult” (personality-disordered) patients. Similar problems, however, surround other types of “special” patients.

Method: An overview and analysis of the literature were conducted. As a result, such patients can be subcategorized by their main presentations; each requires a specific management strategy.

Results: Three types of “special” patients stir up irrational feelings in their caregivers. Sick celebrities threaten to focus public scrutiny on the private world of medical caregivers. VIPs generate awe in caregivers, with loss of the objectivity essential to the practice of scientific medicine. Potentates unearth narcissism in the caregiver-patient relationship, which triggers a struggle between power and shame. Pride, privacy, and the staff’s need to be in control are all threatened by introduction of the special patient into medicine’s closed culture.

the wealthy,^{3,62,63} and miscellaneous other artists and notables.^{2,3,5-7}

Typically, the literature on the relationship between “special” patients and the caregiving system (formerly termed the *doctor-patient relationship*) has used the terms *celebrity* and *VIP* interchangeably. This article attempts to tease apart conflated categories⁶⁴ of “special” patients, to add precision to the terminology,^{65,66} and to familiarize caregivers with management strategies for typical problems.

As our experience with such patients has increased, it has been useful for us to distinguish between staff reactions to media exposure (the *celebrity phenomenon*) and staff reactions of awe toward the patient (the *VIP syndrome*). To this lexicon is added *potentate* to denote the “want-to-be” celebrity and the “pseudo-VIP.” The situations caused by these 3 categories of “special” patients differ from one another, and each requires a specific type of management. Psychological reactions of caregivers to celebrities, to VIPs, and to potentates illustrate systems phe-

Категорії пацієнтів

3 захід /4 укр. типи “особливих” пацієнтів спричиняють нараціональну поведінку медперсоналу ДО них як і навпаки:

- 1.Знаменитості
- 2.VIP -персони
- 3.“хочу - бути" знаменитості і “псевдо-VIP”
- 4.Псевдо-хвороби

Кожен вимагає спеціальної “стратегії управління”.

Питання до залу

- ?

Питання до залу

- Без коментарів
-

Скарги

- **VIP -персони = VIP -скарги**
-

Complaints and the
role of the GMC

Making a complaint

Patients' help

Doctors under
investigation

Employers
information

The investigation
process

Hearings and
decisions

Help for witnesses

Fitness to Practise
consultations

You are here: [Home](#) > [Concerns about doctors](#) > [Making a complaint](#) > **Frequently asked questions**

Making a complaint - Frequently Asked Questions

This section answers a number of frequently asked questions (FAQs).

The information does appear elsewhere on this website – but this section is intended to be a quick and useful source of answers to the key questions people want to know about the complaining process.

Contents

Complaining about a doctor

- [Should I complain to the General Medical Council?](#)
- [Where can I get advice about my complaint?](#)

Complaining to the GMC

- [What kind of things should I complain to you about?](#)
- [What are the types of complaint the GMC cannot help with?](#)
- [Do you consider older complaints?](#)

**Menu**[Home](#)[Search for Doctors](#)[Browse](#) [Advanced doctor search](#)[Hospitals](#)[Top 10s](#)[Add/Rate Docs](#)[FAQ](#)[Forums](#)[Log In](#)[Follow @RateMDsdotcom](#)

2014 Best Skin Tighteners

[skincaresearch.com/...](#)

An Unbiased Review List
of The Top Performing
Skin Tighteners In 2014



Consultant
Gynaecologist

Your search parameters:

state: ENG
docname sounds like Roman Cregg
city sounds like Bloomsbury
country: UK & Ireland

We couldn't find your doctor. Would you like to add the listing below?
Or, [search again](#).

Add a Doctor or Dentist

* **First Name:**

* **Last Name:**

* **Specialty:**

* **City:**

* **Region:** [Wrong country?](#)

Phone Number:

Website:

Practice:

* **Gender:** ☐ Male ☐ Female

Answers Email?: ☐ Yes ☐ No ☐ Don't Know

Online Appt. Scheduling?: ☐ Yes ☐ No ☐ Don't Know

Accepting New Patients?: ☐ Yes ☐ No ☐ Don't Know

[Preview New Doctor](#)

Are Twitter and Facebook changing the way we complain?

By Alexis Akwagyiram
BBC News



Twitter is increasingly being used by consumers to give them a voice with which to communicate with companies

Is social media the new battleground on which individuals air their grievances about big companies?

Related Stories

A sense of lonely rage, after being mistreated by a big company, is a

1 2

Are Twitter and Facebook changing the way we complain?

By Alexis Akwagyiram
BBC News



Twitter is increasingly being used to communicate with companies.

Is social media the new grievance about big companies?

A series of lengthy reports...

Use of Facebook and Twitter leads to 28 GMC complaints against doctors

Authors: Abi Rimmer

Publication date: 17 Feb 2014

Doctors' use of the social networking websites Facebook and Twitter has led to 28 complaints to the General Medical Council since 2009, figures obtained by BMJ Careers have shown.

From 2009 to 2013 the GMC received 27 complaints about doctors that referred to Facebook and one about a doctor's activity on Twitter. The GMC provided the data in response to a freedom of information request from BMJ Careers. Before 2009 neither service had been cited in complaints to the GMC.

Facebook has 24 million active users in the United Kingdom, and Twitter has around 15 million—representing around 37% and 23% of the UK population, respectively.

Of the 28 complaints received by the GMC from 2009 to 2013 that were investigated, 10 were from members of the public. A further 10 were from people acting on behalf of a public organisation, such as health bodies or police forces. Six were from other doctors, and two were from public organisations such as local authorities and patient organisations.

не психуй !

Дякую за **не**-увагу
(поки що чиста сторінка... тьфу тьфу тьфу)

Patient site | Business

iWantGreatCare

Used by more patients, to review more doctors than any other site

Search for doctor, hospital etc.

In postcode, city or

About

For patients

For doctors

For charities

For healthcare providers

News

[Write a review](#)



Dr Roman Cregg

Specialises in:

Be the first to review

[Review this doctor >](#)

Latest Reviews

[Alert me when new reviews are added](#)

Types of celebrities
 Authors (of “bestsellers”)
 Candidates for high office and their families
 CEOs of Fortune 500 companies and their families
 Diplomats
 Entertainers, especially rock stars
 Heads of state and their families
 High-profile physicians
 Mega-rich individuals (eg, shipping or oil magnates)
 Members of the KGB
 Members of organized crime families
 Military leaders
 Movie stars
 Notorious criminals
 Politicians (local, national)
 Presidents of nations and their families
 Professors (especially Nobel laureates)
 Royalty (down to dukes)
 Sheiks, emirs, and the like
 Sports figures
 Members of the entourage
 Acupuncturists
 Administrators
 Attorneys
 Bodyguards
 Butlers
 Celebrity friends
 Celebrity spouses
 Chiefs of staff
 Children, other family
 Cooks
 Embassy staff
 Hairdressers
 Maids
 Managers
 Masseurs
 Paramours
 Partners
 Personal shoppers
 Pets (especially dogs)
 Physical therapists
 Press agents
 Private nurses
 Private physicians
 Secretaries
 Significant others
 Stepchildren
 Translators
 Valets

Abbreviation: CEO = chief executive officer.

Guiding principles: keep it simple, blend the patient into the crowd, and do nothing to draw attention (eg, encourage the entourage to travel separately)

Entering the hospital (usually the most difficult)

- Use side entrances, loading docks, etc, but not main entrance

- Have the patient wear glasses (not sunglasses), headgear

- Transport the patient in a wheelchair under blanket covers

- Have the patient hold his or her hand over the face

- Have the patient escorted by hospital security, and not by private security

In the hospital

- Place the patient on a stretcher as if a corpse and cover the patient's head with a sheet (but never transport through heavily trafficked areas like this)

- Have the patient wear a surgical cap or mask that covers much of the face

- Whenever possible, use portable machines taken to the patient's room

Exiting the hospital (much easier than arriving)

- Use disguises as above. During "off hours" (very early, very late), quietly slip the patient out a back or side entrance, to be met by transport that is low-profile and mundane

The possibility of alcohol and substance abuse may be denied by caregivers as well as by the patient and the family

Issues of death, dying, and “do not resuscitate” orders may be neglected or oddly handled by caregivers

When protected from the normal hospital culture (and inundated with “important” visitors), the patient may suffer emotional isolation

Feelings of shame and fear in the sick role can go uncomforted by caregivers who forget their standard listening skills

Neuropsychiatric symptoms may be overlooked by caregivers not wishing to “insult” the patient

Personal issues of toileting and hygiene of the patient may be neglected or awkwardly handled by staff

Ordinary clinical routine may be short-circuited to avoid “inconveniencing” the patient, eg, stool guaiacs crossed off nursing orders

Issues around sexuality may be avoided by caregivers, even in clinical situations well known to affect sexual function

- Include Litvinenko
- Include Stamp case – eyes vs fractured pelvis
- In VIP – overtreatment, too many consults, no hierarchy
- Media pressure on the medical staff

