

„Lekár nie je nič iné než utešiteľ duše“

Petronius

Uvedený citát vystihuje rolu praktického lekára v živote pacienta, vyjadruje dôveru, ktorú ľudia do svojho lekára vkladajú. Zverujú sa mu nielen s fyzickými problémami, ale i s ostatnými situáciami, ktoré v živote prežívajú, a ktoré viac či menej ovplyvňujú zdravotný stav a psychiku človeka.

V posledných rokoch sa neustále kladie dôraz na komunikáciu medzi lekárom a pacientom, preto sa komunikácii intenzívne venujeme i v rámci nášho vzdelávacieho projektu **HARTMANN akadémia**.

Komunikačné zručnosti potrebné na riešenie nielen pozitívnych, ale i problémových a konfliktných situácií sú neustále v popredí záujmu pri vzdelávaní zdravotníckeho personálu. Každý z nás vie komunikovať, ale to neznamená, že niektoré oblasti nemôžeme trénovať alebo zlepšovať. Tak pacient, ako aj lekár by mali preferovať nielen obsahovú stránku komunikácie, ale hlavne vhodný spôsob vyjadrovania, ktorý prispieva k porozumeniu a upevneniu vzájomných vzťahov.

Základným komunikačným útvarom je rozhovor medzi oboma komunikačnými partnermi – lekárom a pacientom. V zdravotníctve sa kladú vysoké nároky na lekárov a sestry nielen po odbornej, profesijnej stránke, ale aj z hľadiska empatie k pacientovi a jeho rodine a spôsobu oznamovania predovšetkým tých menej pozitívnych informácií súvisiacich s diagnózou.

Pacienti si rovnako veľmi cenia vzťah medzi lekárom a sestrou, ktorí pôsobia a komunikujú ako tím vo vzájomnom súlade. Lekár a sestra by sa preto mali pred pacientmi oslovovať svojou pracovnou pozíciou, aby si udržali vzájomnú úctu nielen medzi sebou, ale i pred pacientmi. Poďakovať si navzájom pred pacientmi za pomoc pri realizácii zákroku by malo byť tiež samozrejmosťou. Nikdy by sa pred pacientmi nemali riešiť pracovné nedostatky, neúspechy alebo profesijné konflikty.

Vedenie rozhovoru s pacientom má svoje špecifiká a je dôležité koncentrovať sa na nasledujúce prvky:

- predstaviť sa a vysvetliť svoju rolu vo vzťahu k pacientovi (prvý kontakt)
- začínať odporúčať s vysvetlením podstaty problému
- vedieť povzbudiť, prejavíť porozumenie
- primerane emočne reagovať na pacienta
- prejavíť empatiu, nezamieňať so sympatiou ani súcitom
- primerane reagovať na invectívy voči zdravotníckemu personálu
- vedieť čítať z reči tela, použiť metakomunikačné prvky
- neverbálna komunikácia musí byť v súlade s verbálnym prejavom
- nepoužívať profesijný slang (stresuje pacienta)
- voliť reč, terminológiu a formulácie zrozumiteľné veku, vzdelaniu a súčasnému stavu pacienta
- používať pozitívne formulácie
- zopakovať podstatné informácie (v strese a tiesni pacient menej vníma)
- pozor na používanie podmieňovacieho spôsobu
- pozor na odporováciu spojku ALE

Ak hovoríme s pacientom, je obojstranne príjemné, keď vytvoríme neformálnu atmosféru, ktorú tiež ovplyvňuje prostredie a usporiadanie všetkých dokladov a pomôcok, ktoré lekár k svojej práci s pacientom potrebuje. Preto má význam:

- príprava prostredia, sedenie pacienta
- posadenie do „priateľského rohu“
- neposadiť pacienta chrbtom do otvoreného nekrytého priestoru, kde sa môžu pohybovať ďalší ľudia
- príprava a usporiadanie dokladov
- príprava odborných pomôcok
- spolupráca lekára so sestrou, vzájomná deľba práce
- priestor čakárne – zdravotnícke informácie, časopisy, noviny, možnosť vetrania...
- obmedziť telefonické hovory v priebehu rozhovoru

I relatívne zdravý pacient má pri vstupe do ordinácie lekára pocit, že mu lekár „niečo nájde“. Pacient prichádza do ordinácie lekára s dôverou, úctou, pocitom, že mu lekár pomôže vyriešiť jeho životnú situáciu, ktorá súvisí s jeho zdravotným stavom.

Pri komunikácii s pacientom je dôležité brať do úvahy špecifickosť jeho ochorenia, vek, pohlavie, psychické, fyzické i etnické zvláštnosti, ktoré môžu komunikáciu ovplyvňovať. Veľký význam má tiež úspešnosť či neúspešnosť predchádzajúcej liečby. Z toho pramení miera dôvery pacienta k lekárovi i zdravotníckemu zariadeniu.

Ing. Irena Osvaldová
manažér HARTMANN akadémie
HARTMANN – RICO, a.s.

