

Komunikácia lekára s pacientom

Základným komunikačným útvarom je rozhovor medzi oboma komunikačnými partnermi, teda 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. Pred pacientmi by sa nikdy nemali riešiť pracovné nedostatky, neúspechy alebo profesijné konflikty.

Odporúčanie pre lekárov 1:

Vedenie rozhovoru lekára 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, prejaviť porozumenie
- primerane emočne reagovať na pacienta
- prejaviť empatiu, nezamieňať so sympatiou ani súcitom
- primerane reagovať na invektívy voči zdravotníckemu personálu
- vedieť čítať z reči tela
- neverbálna komunikácia musí byť v súlade s verbálnym prejavom
- nepoužívať profesijný slang
- voliť terminológiu a formulácie zrozumiteľné veku, vzdelaniu a stavu pacienta
- používať pozitívne formulácie
- zopakovať podstatné informácie

Ak komunikuje lekár s pacientom, je obojstranne príjemné, keď vytvorí neformálnu atmosféru, ktorá tiež ovplyvňuje prostredie a usporiadanie všetkých dokladov a pomôcok, ktoré lekár k svojej práci s pacientom potrebuje.

Odporúčanie pre lekárov 2:

Pri stretnutí lekára s pacientom má význam:

- príprava prostredia, sedenie pacienta
- posadenie do „priateľského rohu“ s uzavretým pozadím
- spolupráca lekára so sestrou, vzájomná del'ba práce
- v priebehu rozhovoru obmedziť telefonické hovory

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. Z toho pramení miera dôvery pacienta k lekárovi i zdravotníckemu zariadeniu.

Komunikácia a dôvera medzi pacientom a lekárom sú v procese liečby veľmi dôležité a ovplyvňujú do veľkej miery to ako pacient prežíva a zvláda svoje ochorenie. Je známy rozdiel medzi tým ako sa cíti pacient, keď bol v kontakte s lekárom, ktorý bol neustále zaneprázdnený, nemal čas na to, aby čokoľvek vysvetlil, prípadne namiesto svojho záujmu o problémy pacienta mu vložil do ruky informačnú brožúru o ochorení a medzi lekárom, ktorý okrem profesionality dokázal prejaviteľ aj ľudský záujem a podporu.

Odporúčanie pre lekárov 3:

Z rozhovorov s pacientmi bolo zistené, že v komunikácii s lekárom im najčastejšie robí ťažkosti:

- Používanie množstva medicínskych výrazov a cudzích slov.
- Dojem, že lekár je v neustálom časovom strese a oni ho zdržujú.
- Monológ lekára, bez poskytnutia priestoru pre pacienta na vyjadrenie svojho názoru a kladenie otázok.
- Nedostatok ľudského záujmu a pochopenia.
- Bagatelizovanie ťažkostí pacienta.
- Vyhýbanie sa niektorým témam v rozhovore.
- Spochybnovanie či popieranie možnosti voľby iného lekára.

Pri komunikácii s pacientom o jeho liečbe robí ťažkosti lekárom:

- Nepresné informovanie o zdravotných ťažkostiach.
- Nedisciplinovanosť pacienta počas liečby
- Nedodrievanie odporúčaní v životospráve.
- Pasívny postoj k liečbe a nepreberanie zodpovednosti pacienta za svoje zdravie.

Čo by mal urobiť pacient, aby bola komunikácia s lekárom efektívnejšia.

V prvom rade to, že sa na ňu pacient pripraví.

Odporúčanie pre pacientov 1:

- Ak sa budete cítiť istejšie, absolvujte rozhovor v sprievode niekoho blízkeho. Nielen, že bude pre vás oporou, ale pomôže vám zapamätať si informácie od lekára a môže Vám neskôr sprostredkovať svoje dojmy a postrehy z rozhovoru.
- Napíšte si na papier základné informácie, ktoré chcete lekárovi povedať a otázky, ktoré mu chcete položiť.
- V rozhovore sa snažte byť vecní, presní a otvorení. Formulujte zrozumiteľné a krátke otázky. Hovorte aj o s svojich obavách a očakávaniach.
- Keď nerozumiete tomu, čo vám lekár hovorí, alebo keď potrebujete vedieť viac, pýtajte sa.
- Na záver rozhovoru zhrňte vlastnými slovami, čo ste sa od lekára dozvedeli. Overíte si tak, či ste ho pochopili správne a predídete tak nedorozumeniam.
- Informujte lekára o všetkých doplnkových alebo alternatívnych formách liečby.
- Spýtajte sa lekára akým spôsobom (telefonicky, osobne, mailom) sa s ním môžete kontaktovať v prípade, že by ste s ním potrebovali hovoriť mimo dohodnutej konzultácie.

Informovanosť o diagnóze

V súčasnosti väčšina lekárov informuje pacienta o jeho diagnóze pravdivo. Tento postup kladie väčšie nároky na lekára, ale aj na pacienta. Lekár by mal vedieť podať informáciu citlivo, postupne a primerane psychickému stavu pacienta. Od pacienta sa očakáva, že dokáže informáciu prijať a spracovať. Treba však zdôrazniť, že nie každý pacient informáciu o svojej chorobe prijať dokáže. Sú pacienti, ktorí neznesú pocit, že nevedia o svojej diagnóze a prognóze všetko. A sú naopak takí, ktorých tieto informácie znepokojujú, stresujú a nechcú ich počuť.

Je dobré, ak vie pacient lekárovi povedať aký prístup mu v tomto smere vyhovuje, pretože na začiatku liečby má lekár o pacientovi len veľmi málo informácií a o to ťažšie je nájsť vhodný spôsob ako ho potom informovať. Pacient má právo rozhodnúť sa, či a do akej miery chce byť informovaný, rovnako aj, či súhlasí s tým, aby lekár informoval jeho príbuzných. Ide o to, aby si pacient dokázal vybrať to, čo považuje za najvhodnejšie pre seba a čo mu pomôže udržať motiváciu k liečbe a tomu, aby ju zvládol.

„Second opinion“ – názor nezávislého odborníka

Pacient má možnosť rozhodnúť sa pre svojho lekára a v prípade, že u neho nenachádza kvality, ktoré považuje za dôležité pre svoju liečbu a psychickú pohodu, má možnosť ho zmeniť. V prípade, že má pochybnosti o tom, či ho lekár lieči správne (mal by však vychádzať z faktov, nie z pocitov a dohadov) môže požiadať o tzv. „second opinion“, teda o názor nezávislého odborníka.

Kým však pristúpi pacient k tomuto kroku, mal by sa snažiť získať potrebné informácie a odpovede na otázky, ktoré ho znepokojujú od svojho ošetrojúceho lekára.

V zahraničí je pomerne bežné požiadať o názor nezávislého odborníka. U nás k tomuto kroku pacienti pristupujú s obavami, uvedomujú si, že tým spochybňujú odborné znalosti lekára a obávajú sa jeho reakcie. Ide však o zdravie pacienta je pochopiteľné, že pacient chce mať istotu, že dostáva tú najsprávnejšiu liečbu a najadekvátnejšiu starostlivosť. A ak je lekár kvalitný nie len ako odborník, ale aj ako človek, v zásade by nemal byť pre neho problém, ak sa k jeho terapeutickým postupom vyjadrí iný kolega.

Ako vytážiť čo najviac z komunikácie s lekárom

Mnohí pacienti tvrdia, že pri stretnutí s lekárom im chýba čas a príležitosť pýtať sa na svoje ochorenie; presne nevedia, ako a na čo by sa mali pri konzultácii spýtať svojho lekára. Vzájomné porozumenie je pritom kľúčom k plnohodnotnému vzťahu medzi lekárom a pacientom.

Každý pacient je jedinečná osobnosť. Tu neexistujú pevné hranice, ktoré by stanovovali množstvo informácií a druh vzťahu medzi lekárom a pacientom. Dobrá informovanosť o chorobe a pozitívny vzťah k lekárovi však môžu priniesť mnoho dobrého, vrátane toho, že pacient bude cítiť osobnejší prístup, kvalitnejšie pochopenie jeho potrieb a záujmov, a že bude môcť spoločne s lekárom nájsť najvhodnejšiu liečebnú voľbu.

Problém komunikácie s lekárom

Ak má pacient niekedy pocit, že lekár hovorí iným, pre neho nezrozumiteľným jazykom, nemusí to byť tým, že mu to nepáli alebo nedokáže lekára počúvať.

Ak vyjde pacient z ordinácie a nemá jasno v tom, čo mu je, aké sú možnosti liečby alebo aké vyšetrenia sú potrebné, chyba nemusí byť iba na strane pacienta. Keď lekára namiesto rozhovoru s pacientom vypisuje dokumentáciu, žiadanky o vyšetrenia a testy, nielenže môže lekár prehliadnúť vysvetlenia zdravotných ťažkostí, ale pripravuje sa o jeden z najdôležitejších informačných zdrojov.

Čo môže urobiť pacient, aby si s lekárom lepšie porozumel.

Komunikácia medzi lekárom a pacientom je špecifická tým, že medzi nimi vládne odborná nevyváženosť. Tú si často nesprávne interpretujeme tak, že lekár je ten „nadradený“ a pacient „podradený.“ Práve vysoká odbornosť lekára nás k nemu privádza, preto ho vyhľadáme. Vzťah pacienta by mal byť partnerský – obaja totiž majú rovnaký záujem: zistiť príčinu zdravotných problémov a nájsť riešenie, ako sa ich zbaviť. Samozrejme, musíme mať na pamäti, že sú aj pacienti, ktorí sa chcú plne zveriť do rúk lekára a prajú si byť neinformovaní. Aj takéto želanie treba rešpektovať, lekár by ho však nemal predpokladať u všetkých svojich pacientov. Čo teda pacient môže urobiť, aby si s lekárom lepšie porozumel. Predovšetkým naplno využiť to málo času, ktoré má k dispozícii.

Odporúčenia pre pacienta 2:

Pripravte sa na rozhovor s lekárom už doma

Majte na pamäti, že väčšina ordinácií je pre vás cudzie prostredie, v ktorom sa nebudete cítiť úplne vo svojej koži. Aby ste v strese nezabudli nejakú dôležitú otázku, napíšte si v bodoch veci, ktoré chcete so svojím lekárom prediskutovať. Tým, že si ich premyslíte, budete mať aj príležitosť logicky ich zoradiť.

Prejavte sa aktívne

Nečakajte, na čo sa vás lekár opýta, ale sami hovorte o zdravotných ťažkostiach, ktoré vás trápia. Snažte sa čo najpresnejšie pomenovať svoj problém. Lekár sa pri stanovovaní diagnózy odpichne z iného bodu, ak mu poviete iba: „bolí ma noha“, ako keď poviete: „z ľavého bedra mi vystreľuje ostrá bolesť smerom ku kolenu, zhoršuje sa to vždy k večeru a bolesť pulzuje.“ Popisujte svoje pocity, nepredkladajte možné diagnózy – to je úloha lekára.

Snažte sa s lekárom udržiavať očný kontakt

Ak je stále zahľadený do spisu, zdvorilo ho požiadajte o pozornosť. Napríklad: „Prepáčte, pán doktor, keď sa na mňa nepozeráte, nie som si istý, či ma počúvate.“

Požiadajte o súkromie, ak ho potrebujete

Ak vám je nepríjemné hovoriť o chýlostivých problémoch v prítomnosti inej osoby, jasne to vyjadrite, nečakajte s problémom na inú (vhodnejšiu) chvíľu. Je pravdepodobné, že pre lekára a ošetrojúci personál je bežné riešiť aj intímne problémy pacientov, to však neznamená, že ste aj vy zvyknutí preberať ich pred širším publikom. Aj keď ste pacientom univerzitnej alebo fakultnej nemocnice, automaticky to neznamená, že ste súhlasili s tým, že sa vyzlečiete pred skupinkou medikov. Zákon o zdravotnej starostlivosti, charta práv pacienta aj etický kódex chránia pacienta pred porušovaním jeho práva na súkromie, intimitu a dôstojnosť.

Zaujímajte sa o svoj zdravotný stav

Aj keď nemáte medicínske vzdelanie, mali by ste poznať svoj krvný tlak, krvnú skupinu, vedieť, na čo presne užívate lieky, nakoľko sú nežiaduce účinky závažné. Našťastie, dnešné krvné i iné testy sa zväčša robia tak, že kritické hodnoty sú vypísané hrubším písmom alebo inou farbou. Požiadajte lekára, aby vám výsledky ukázal, hoci nerozumiete všetkým skratkám. Opýtajte sa ho, či všetky hodnoty máte v norme a ak nie, aké to môže mať príčiny a dôsledky.

Robte si poznámky

Aj keď v ordinácii je vám všetko jasné, neraz sa stáva, že kým prídete domov, polovica informácií vám vyfučí z hlavy. Nehanbite sa robiť si poznámky – ak vám aj tak niečo vypadne, môžete si informácie vyhľadať na internete alebo v náučnej literatúre.

Vezmite so sebou blízku osobu, ak vám zdravotný problém vyvoláva strach

Je totiž možné, že stres vás paralyzuje a nebudete schopní pozorne vnímať všetko, čo vám lekár povie. Ďalšia osoba vám môže pomôcť s poznámkami.

Zaujímajte sa, čo môžete urobiť pre zlepšenie svojho zdravotného stavu a odporúčania berte vážne.

Pre lekárov môže byť frustrujúce stále opakovať zásady zdravej stravy a zdôrazňovať potrebu pohybu, ak sa v ordinácii stretávajú s pacientmi, ktorí ich zjavne nepočúvajú. Ani najúčinnšia liečba nedokáže zázraky, ak telu nepomôžete vlastným pričinením. Pacient má byť ten, komu na jeho zdraví záleží najviac a je ochotný preň aj najviac urobiť.

Na záver stručne zrekapitulujte, na čom ste sa dohodli. Toto je spravidla posledná príležitosť, ako si vyjasniť, či ste si s lekárom navzájom porozumeli.

Podakujte sa, že vám váš lekár venoval čas spôsobom, ktorý obom vyhovoval. Zdvorilosť a ocenenie práce znamená pre mnohých lekárov viac, než si myslíte.

Prestíž medicínskeho vzdelania vyvoláva mylnú predstavu, že lekári „majú v sebe“ schopnosť náležite komunikovať s pacientmi, že je to samozrejماً súčasť ich povolania a nepotrebujú sa nič učiť. Keď sa v zdravotníckom prostredí hovorí o komunikácii medzi lekárom a pacientom, lekári argumentujú faktom, že to robí celý život, tak to, hádam ovládam. Skutočnosť, že možno „celý život“ robiť niečo nedokonale, sa mnohokrát nedoceňuje.

Odporúčenia pre pacienta 4:

Diagnóza:

Akým testom sa budem musieť podrobiť?

Kedy dostanem výsledky?

Budem potrebovať liečbu?

Aká liečba to asi bude?

Sú moje kosti napadnute?

Sú moje ľadviny napadnute?
Kto bude môj hlavný kontakt v nemocnici od teraz?

Liečba:

Aké sú moje liečebné možnosti?
Môžem si vybrať akú liečbu chcem?
Aký je cieľ tejto liečby?
Ako je úspešnosť tejto liečby v minulosti?
Čo by sa stalo, ak sa rozhodnem, že nechcem túto liečbu?
Je táto liečba súčasťou klinického štúdia/výskumu?
Aké máte skúsenosti v prevádzaní tejto liečby?
Ako sa podáva táto liečba a ako bude dlho trvať?
Budem musieť byť hospitalizovaný/á?
Ako sa budem cítiť pred, počas a po tejto liečbe?
Budem mať vedľajšie účinky, kedy ich môžem očakávať a ako dlho budú trvať?
Bude mať táto liečba vplyv na moju možnosť mať v budúcnosti deti?

Po liečbe:

Ako často by som mal mať kontroly a krvné testy?
Dostanem aj iné lieky napr. Bisphosphonate a udržiavacie lieky?
Ako budem vedieť, či sa myelom vrátil?
Pre tých, čo sa starajú a pacientov s myelomom:
Opatrovatelia majú často odlišné informačné potreby. Ak ste opatrovatel', budete potrebovať vedieť, čo budete musieť robiť pre pacienta, ktorý bude podstupovať liečbu.
Bude musieť byť pacient hospitalizovaný a ako dlho?
Bude pacient potrebovať veľkú starostlivosť?
Akú kvalitu života očakávate, že bude pacient mať?
Koho môžem zavolať v núdzi?

Odporúčenia pre pacienta 5:

Snažte sa zistiť informácie o myelome a možnosti jeho liečby – informácie získate od lekára, z informačných brožúr a z internetu
Staňte sa členom svojpomocnej myelomovej skupiny, kde sa môžete porozprávať s inými, o tom ako sa cítite
Zistite od vášho lekára, alebo zdravotnej sestry na aké služby a výhody máte nárok a požiadajte o pomoc, ak ju potrebujete
Zistite si kontaktné meno a číslo na osobu pracujúcu na Vašom hematologickom oddelení
Upozornite vášho lekára na akékoľvek vedľajšie účinky
Opíšte vaše príznaky jednoducho a presne – nepodceňujte ich, ale ani nezveličujte
Berte všetky lieky podľa predpisu – používajte segmentové krabičky, aby vám uľahčili zapamätať si čo a kedy vziať
Pacienti – snažte sa piť 3 litre vody/tekutiny denne
Opatrovatelia – starajte sa o Vaše zdravie
Urobte si čas na relaxáciu
Uvedomte si príznaky stresu a depresie (cítite sa na dne, porušený spánok, bolesti hlavy, strata chuti do jedla)

Spravte Vašou prioritou dostatok spánku
Snažte sa urobiť denne jednu vec, ktorá vás poteší
Opatrovateľa, urobte si čas pre seba, snažte sa ísť von z domu, ak je to možné
Myslite pozitívne, ale dovoľte si aj dni, keď budete smutní
Píšte si denník vašich príznakov a pocitov

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.

Dostatok času, vhodnosť prostredia, zrozumiteľné vyjadrovanie a potrebná miera empatie by teda urobili komunikáciu s lekárom príjemnejšou. Na týchto nedostatkoch ale musia v tom urobiť opatrenie lekári. Vzťah a komunikácia je však interaktívny proces, čo znamená, že nie je dôležité len to ako k pacientovi pristupuje lekár, ale aj to ako pristupuje k nemu pacient. Kvalita spolupráce a komunikácie závisí od oboch strán.

Použité zdroje:

Partners for Progress, Meeting in Brussels 2013
MPE Report on Myeloma Patient Perspectives 2013
Informačná brožúra International Myeloma Foundation, 2011
Informačná brožúra Myeloma, UK 2010
www.onkopacient.sk
www.slovenskypacient.sk