

04/12/2013

Smjernice za bolju komunikaciju s liječnikom

Istraživanja pokazuju da je prava, ljudska, iskrena, ali ujedno i profesionalna komunikacija liječnika i bolesnika najbolji put prema rješenju tegoba. HEQI Institut promiče i unapređuje kvalitetu zdravstvenih usluga, među ostalim i poticanjem dobre komunikacije između pacijenta i liječnika. Pročitajte njihova istraživanja i savjete



Propisana terapija: kvalitetna komunikacija

Odnos liječnik – [pacijent](#) trebao bi podrazumijevati što veće međusobno razumijevanje i povjerenje. Prema stajalištima nekih stručnjaka, upravo taj odnos i komunikacija sama su bit medicinske prakse, odnosno liječenja. Naime, odnos liječnik – pacijent nije komunikacijski mikrokozmos izoliran od šireg društvenog konteksta, već njegov dio, a istraživanja tog odnosa usmjerena su na povećanje kvalitete liječenja i zadovoljstva pacijenta te osnaživanje pacijenata kao relevantne društvene grupe.

Razvoj suvremene medicine promijenio je odnos liječnika i [pacijenta](#). Pacijent više nije tek pasivni subjekt koji se podvrgava liječenju i medicinskim tretmanima, nego ima (ili bi barem trebao imati) sve veći osobni utjecaj u procesu liječenja. Takav je pristup liječenju već poznat iz dalekoistočnih kultura, koje stavljaju naglasak na holističko promatranje pacijenta, odnosno terapeutsko djelovanje na „duh i tijelo“, a što svakako znači i kvalitetnu komunikaciju između liječnika i pacijenta.

Posljedice loše komunikacije s liječnikom

Posljedica loše komunikacije u odnosu liječnik – pacijent je nerazumijevanje liječničkih uputa i savjeta te nemogućnost ili ograničenja u traženju objašnjenja. To dovodi do nezadovoljstva pacijenata liječnikom i kvalitetom zdravstvene usluge, odnosno čitava sustava. Istraživanja kvalitete u zdravstvu pokazala su kako pacijenta treba znati saslušati te da je prava, ljudska, iskrena, ali ujedno i profesionalna komunikacija najbolji put prema rješenju zdravstvenog problema.

Kada nema empatije između liječnika i [pacijenta](#), pacijent se ne osjeća sigurnim i ne razvija se povjerenje. Stoga je potrebno razvijati komunikacijske vještine i kod liječnika i kod pacijenata. Rezultat bi trebao biti bio-psiho-socijalni pristup pacijentu s odgovarajućim savjetodavnim vještinama i ciljevima, identifikacijom pacijentovih prioriteta i briga te njegovim uključivanjem u liječenje i odlučivanje. Jer u konačnici, i liječnik i pacijent imaju isti cilj - izlječenje. A bolja komunikacija između liječnika i pacijenta znači i bolje rezultate.

Savjeti i smjernice za bolju komunikaciju pri posjetu liječniku

- Dođite pripremljeni; ako je potrebno, sastavite pisani podsjetnik i pitanja za liječnika; izvijestite ga je li došlo do poboljšanja od zadnjeg posjeta
- Navedite svaku važnu promjenu u kvaliteti života ili zdravlju te svakako ponesite popis lijekova koje ste uzimali; navedite bilo kakve nuspojave koje ste imali uz lijekove koje trenutno uzimate
- Sve što vas zanima pitajte na početku posjeta; ako čekate do kraja razgovora, vaš liječnik možda neće imati dovoljno vremena da na njih odgovori
- Budite precizni u opisu simptoma ili problema; informirajte liječnika kako simptomi utječu na vašu kvalitetu života
- Budite sigurni da ste dobro razumjeli što vam je liječnik rekao i ponovite to još jednom

Više na www.heqi.com.hr i na Facebook [stranici](#)

HEQI Institut, www.heqi.com.hr