

Uloga zdravstvenih djelatnika radiologije u komunikaciji sa pacijentom

Vesna Babić¹

¹ Nacionalna memorijalna bolnica Vukovar, Odjel za radiologiju

Sažetak

U današnje vrijeme komunikacija se smatra jednom od temeljnih ljudskih vještina. Komunikacijom prenosimo informacije, izražavamo čitavu lepezu emocija, tjelesnih i psiholoških. Ona je neizbježna i dio je naše svakodnevice. Podrazumijeva se da dolazi prirodno i spontano kroz život, te možemo zaključiti da je nezamislivo ne komunicirati. Čovjek ima urođenu potrebu stvarati međuljudske odnose i održavati veze. Kako je moguće da se u današnje vrijeme tolika pozornost posvećuje ovakvoj temi? Iako je komunikacija vještina koja se uči kroz cijeli život, ipak je ona nešto što započinje još u najranijoj dobi, u krugu obitelji. Temeljna je vještina koju čovjek posjeduje, o kojoj se toliko govori, a upravo se čovjeka danas sve više zaboravlja. Smatra se kako je komunikacija između bolesnika i zdravstvenih djelatnika emocionalno najzahtjevniji posao. Najranjivijoj i najosjetljivijoj skupini ljudi neophodna je zdravstvena skrb. Upravo zbog toga je to kompleksan posao koji zahtijeva iskustvo, znanje, umijeće i određene kompetencije zdravstvenih djelatnika. U vrijeme kad tehnologija doseže svoj vrhunac nezamislivo je adekvatno provoditi zdravstvenu skrb bez određene radiološke dijagnostike. Za uspješan ishod liječenja neophodna je kvalitetna komunikacija između bolesnika i zdravstvenih djelatnika. Važno je pokazati suosjećanje i uputiti bolesniku riječi ohrabrenja. Svaki bolestan čovjek nije želio bolest i u takvom stanju potrebni su mu pažnja, ljudskost i korektan pristup okoline. Zato danas, uspostaviti ravnotežu između tehnike i humanosti, odnosno ljudskog načina u ophođenju postaje pravi izazov.

Ključne riječi: bolesnik, humanost, empatija, komunikacija, zdravstveni djelatnik

* Corresponding author: Vesna Babić, National Memorial Hospital Vukovar, vesnababic999@gmail.com

Uvod

Najraniji oblik komunikacije odvija se u obitelji kada dijete prenosi neverbalnu poruku, ali ipak daje roditeljima jasnu sliku o svojim potrebama i osjećajima. Veliku važnost od samih početaka komuniciranja ima upravo obitelj. U vremenu u kojemu živimo javlja se sve češće i agresivnije uvjeravanje o brizi za čovjeka koji je socijalno biće i da bi preživio potrebni su mu ljudi u blizini. Nažalost, svjedoci smo kako ljudska prava i dostojanstvo nikada nisu bila više ugrožena. Postavlja se pitanje koliko se danas uopće ljudska prava poštuju? U javnost se danas iznose zastrašujuća mišljenja i tvrdnje određenih eksponiranih osoba i grupa koji smatraju da je baš njihov način razmišljanja ispravan, negirajući sve dosadašnje vrijednosti načina života. Društvo kao da svjesno teži usmjeravanju na krivi put, gazeći time utabane staze ljudskih vrijednosti. Posebno se to odnosi na odgoj današnje mladeži. Sve im je dozvoljeno i sve im se oprašta, što je nedopustivo. To uznemirava, frustrira i narušava mnoge međuljudske odnose. Prosperitet društva jeste nagli razvoj koji nas

svakodnevno iznenađuje nezamislivim inovacijama, ali svi osjećamo destrukciju i opći kaos. Postavlja pitanje zašto je danas komunicirati sve teže? Upravo iz razloga što smo razvojem tehnološke revolucije oslobodili tijelo mnogih fizičkih napora i unaprijedili znanje, ali plaćamo visoku cijenu zbog ranjene ljudske psihe.

Komunikacija u zdravstvenom sustavu

U prošlosti je komunikacija između liječnika i pacijenta bila tabu-tema za cjelokupnu javnost. O njoj se malo govorilo. Smatralo se kako je liječnik stručnjak koji nakon pregleda bolesnika procjenjuje njegovo zdravstveno stanje i provodi adekvatno liječenje, te o tome obavještava bolesnika i njegovu obitelj. Takav paternalistički pristup nije uključivao emocije i sociokulturni aspekt. U to vrijeme komunikacija je bila minimalna. Danas je komunikacija između liječnika i pacijenta jedna od osnovnih ljudskih vještina. Ključni faktor uspjeha u pružanju kvalitetne zdravstvene

usluge svakako je znanje i odgovornost zdravstvenih djelatnika. Od njih se zahtijeva kompetencija za izvođenje raznih postupaka u zdravstvenoj skrbi kojima se pristupa po utvrđenim standardima. Dužnost zdravstvenog djelatnika je posjedovati empatiju za probleme pacijenta i biti osoba kojoj se vjeruje. Poštivati njegova prava, vjerska i moralna načela, uvažavati njegovo mišljenje i stavove, te čuvati profesionalnu tajnu. Samo na taj način uspješno provedena zdravstvena skrb neće izostati.

Komunikacija radioloških tehnologa sa pacijentom

Posebno mjesto u sustavu zdravstva zauzimaju dijagnostičke pretrage na Odjelu za radiologiju. Važna je kvaliteta komunikacija u pripremi pacijenata za pretragu koju obavljaju. Gotovo svaku medicinsku intervenciju prati određeni rizik, pa tako i u radiologiji. Vrlo često radiološki tehnolozi rade pod pritiskom i određenom dozom stresa, često su izloženi neugodnim situacijama, te je od ključne važnosti da su pribrani, savjesni i odgovorni u svom poslu jer se mogu dogoditi kobne greške. Rad sa medicinskim uređajima, koji koriste ionizirajuće zračenje za postavljanje dijagnoze, uvelike donosi rizik, kako za pacijenta tako i za radiološkog tehnologa [1]. Stoga su stručnost i profesionalnost u obavljanju njihovih dužnosti na visokoj razini. Rizik, koji može nastati kod određenih pretraga, uslijed prevelike doze zračenja prevenira se jer su radiološki tehnolozi kompetentni za obavljanje svojih radnih zadataka. Obrazovanje i znanje ulijevaju im sigurnost i oslobađaju ih straha prilikom obavljanja zadataka, što rezultira uspješnim ishodom liječenja [2]. Svakodnevno su u neposrednom kontaktu s pacijentima kojima, u određenim situacijama treba primijeniti kontrastno sredstvo, te objašnjavaju pacijentu razloge primjene istog. Svojim znanjem, iskustvom i asertivnim stavom dužni su ulijevati povjerenje u komunikaciji sa pacijentom. Pri samom dolasku u zdravstvenu ustanovu pacijenti često osjećaju nelagodu, strah i neizvjesnost od samog ishoda liječenja. Naročito u današnje vrijeme, kada se sve veći broj novih pretraga obavlja na odjelu za radiologiju, pacijenti ih jednostavno ne razumiju i ne znaju kome se trebaju obratiti, lutaju hodnicima neupućeni i često ne znaju kako se treba ponašati u novonastaloj situaciji. Dok sa strepnjom u bolnici čekaju svoj red, nemoćni, bolesni, uplašeni, očajni, bijesni, traže u sebi snagu kako prihvatiti činjenicu da su oboljeli i da su sada ovisni o nečijoj pomoći. Zahtijevaju objašnjenje, upute i razumijevanje zbog svoje neupućenosti. Vrlo često dolaze nepripremljeni i s pravom su zbunjeni kada dolaze na pregled. Pacijentovo pravo je dobiti pismenu i usmenu uputu o pripremi za određenu pretragu. Važno je obavijestiti ga o točno određenom terminu pretrage telefonskim putem ili putem e- pošte. Objasniti mu da za određene pretrage treba biti natašte, da je važno ponijeti svu potrebnu liječničku dokumentaciju, objasniti koje lijekove smije, a koje ne smije popiti prije pretrage i sve ostale obveze koje je dužan ispuniti. U određenim situacijama potrebno je ispuniti pristanak za određenu pretragu te mu je radiološki tehnolog dužan pomoći u ispunjavanju istog. Važno je točno objasniti postupak pretrage, kolika je opasnost, ako postoji, od ionizirajućeg zračenja, koliko dugo traje pretraga, kada može očekivati nalaz, te je li potrebno obaviti kontrolni pregled ili će biti upućen na daljnje liječenje.

Uspješna komunikacija kao preduvjet za stvaranje kvalitetnog profesionalnog odnosa

Najveću ljudsku patnju donosi bolest. Čovjek doživljava šok, slomi se i reagira različitim osjećajima. Doživljava bespomoćnost, strah, ljutnju, samosažaljenje, nemoć i gubitak osobnih vrijednosti. Neprobojni zid pred čovjekom tada zahtijeva nadljudsku snagu. Život vuče i razdire srce na sve strane, a mozak traži spas i sreću. Čovjeka hvata panika i u takvoj situaciji nastoji postići unutarnji mir i ravnotežu. Patnja nije ograničena ni dobnom granicom, niti strogo definiranom formulom. Svaka je različita i na svoj način bolna. Sa takvom životnom situacijom mnogi se nisu u stanju nositi. Gube strpljenje, u obiteljima dolazi do razdora, dok neke osobe u patnji postaju duhovno zrelije, hodaju naprijed, hvatajući smjernice na tom putu. Često su ohrabreni od razumnog člana obitelji ili iskrenog prijatelja koji pristupa sa empatijom i iskrenim srcem. Takav pristup, dodir i topla riječ može djelovati terapijski. Oslonac na prijateljsko rame, stisak ruke i razgovor podrška su u situaciji koja nalaže ohrabrenje. Čovjek očajnički traži pomoć kada je teško bolestan i na kraju života. Ukoliko potraži stručnu liječničku pomoć važno je pronaći adekvatan način kako mu prenijeti istinu o bolesti, a pritom mu ne nanijeti bol. Svi oni koji su se opredijelili teškom pozivu, a to su zdravstveni djelatnici, nastoje i žele biti predani poslu jer se nekada susreću sa velikom patnjom svojih pacijenata. Ljudski je tada pružiti ljubav, spremno pomoći, tješiti, hrabriti i pohvaliti. S obzirom na značaj vrijednosti ljudskoga života, moraju stručno isticati određenu strpljivost, komunikaciju i empatiju. Svjesni su da je pred njima teško bolesna osoba kojoj dodir i blagi pogled djeluju umirujuće. Pacijenti se nekada osjećaju vrlo usamljeno u svojoj boli, a u hladnim bolničkim hodnicima nekada progovara samo tišina. To žalosti i deprimira bolesnika. One "čarobne" riječi- izvolite, hvala, molim, kao da su, kod nekih ljudi, zakonom postale zabranjene. Već pri prvom kontaktu bolesnik osjeti da li je uspostavljen human i prijateljski odnos. Osjeća tada kako je u sigurnim rukama i često očekuje čudo ozdravljenja. Zdravstveni djelatnici u takvim trenucima dužni su pozorno slušati, ophoditi sa srcem i djelovati ljudski, potičući bolesnika da ne gubi nadu. Isto tako moraju kontaktirati uplašenu i zabrinutu rodbinu te učestvovati u ljudskoj patnji. Pružiti rame kao oslonac za novu snagu, za bolje sutra. Zbog toga se treba potruditi da se bolesnog čovjeka doživljava kao osobu. Kako bi se kvalitetno provodila zdravstvena skrb važna je verbalna i neverbalna komunikacija. Kada su ljudi u problemu i ranjivi, najočitija je njihova neverbalna komunikacija koja igra ulogu od vitalne važnosti. Pacijenti dolaze iz različitih kulturnih i socioekonomskih sredina, te im je nekada teško shvatiti nerazumljivu medicinsku terminologiju. Imaju različite mogućnosti, potrebe i shvaćanja. Govoriti im treba jednostavnim jezikom koji će razumjeti. Zdravstveni radnik u takvim situacijama dužan je prepoznati njihov očaj, ostati smiren i pribran jer pacijenti znaju biti jako osjetljivi. Važno je kakav dojam zdravstveni djelatnik ostavlja na pacijenta koji će tada procijeniti može li mu vjerovati. Svakom svojom gestom, koju bolesna osoba budno prati, zdravstveni djelatnik prenosi neku poruku. Direktnim pogledom upućuje na to da želi ostvariti komunikaciju, a nedostatkom pogleda stvara se nepovjerenje. Može se reći da šutnjom također komuniciramo. Iza neizgovorenih riječi kriju se stavovi i

emocije. Upravo zbog toga od velike važnosti su položaj tijela, kontakt očima, ekspresija lica i boja glasa. Po boji glasa pacijent lako može prepoznati ironiju kod zdravstvenog osoblja i odmah zauzeti obrambeni stav. Prekrižene ruke ukazuju na dominantan stav i visoko samopouzdanje zdravstvenog djelatnika što pacijentu ukazuje na dominantnost u razgovoru, te se osjeća kao pasivni slušač. Prekidanje u razgovoru može doživjeti kao omalovažavanje. Pacijentu je važno da ga se poštuje, uvažava i da je ono što on poručuje njemu jako važno. Međutim, ne posjeduju sve osobe vještinu dobre i kvalitetne komunikacije. Nekima nedostaju emocije, umješnost, znanje i vještina aktivnog slušanja. O nedostatku empatije, humanog pristupa prema pacijentu, osjećaju nemoći i omalovažavanja ljudi od strane zdravstvenog osoblja, osjećajima se kritički osvrnula pratnja jedne teško bolesne osobe pod nazivom "Bit će dobro" [3]:

"Postoji li mjesto na svijetu gdje se čovjek jasnije osjeća negoli u podrumu bolnice u kojoj sjedi satima u hodniku i čeka, čeka, a nitko ga ni ne pita treba li mu što, gdje nikome nije važan niti koliko jedan trombocit. A na vratima piše: Ne kucajte! Ne uznemiravajte! Čekajte! Izadite van! Postoji li mjesto gore od ovoga u kojem si samo statistički podatak, neka krivulja s plusom i minusom, slučaj, broj, ne ime i ne prezime? Prolaze bogovi u bijelom, mali i veliki, sa smrtno ozbiljnim licima, sa stetoskopima u džepu ili oko vrata, tek toliko da se zna tko je bog, a tko spremačica ili onaj koji gura kolica, dok mlada žena i onaj visoki mladić bez trepavica i obrva, s tužnim očima i pogledom punim straha, čekaju i čekaju. I ja zajedno s njima. A ništa ne mora biti tako: dovoljan bi bio samo jedan osmijeh na licu

boga u bijelom, samo pogled pun razumijevanja i onog nečeg nalik na " ne boj se"!

Zaključak

Svi smo mi ljudi i svi smo jednako važni. Prema svakom bolesnom čovjeku treba se odnositi humano i prijateljski. Svjesni smo da je moguće osigurati bolji ishod liječenja ukoliko zdravstveni djelatnici odgovorno pristupaju obavljanju svojih dužnosti. Ne smije se omalovažavati nečiji život i ljudska načela. Od iznimne je važnosti kvalitetna, profesionalna komunikacija i suradnja sa pacijentima, ali i između samih članova zdravstvenog tima. Sve ovo neophodno je za dobrobit pacijenta. U svrhu poboljšanja komunikacije danas su organizirani brojni tečajevi o usavršavanju komunikacijskih vještina svih članova zdravstvenog tima kako bi se usvojilo znanje i unaprijedio odnos između pacijenata i zdravstvenog osoblja. Bolesnoj osobi važno je uputiti osmijeh, toplu riječ, dodir i sve njegove brige postaju lakše. Jer u patnji nitko ne smije biti sam. Treba uvažavati osobnost, prihvatiti pacijenta kakav jeste, darivajući se čak i ako je često teško. Svako razumno promišljanje treba rukovoditi određenom aktivnošću, a to je mnogo više od vještine. Posao i misija zdravstvenih djelatnika je ljudski pristup i korektan odnos prema pacijentu. Za svako humano, savjesno djelovanje savjest ih nagrađuje mirom i srećom. Dužnost svih nas je makar svojim malim vrlinama svijet povesti na put ljudskosti i ne dozvoliti ni sebi ni budućim generacijama da se svijet moralno uruši i propadne. ■

The Role of Radiology Health Workers in Communication With Patients

Abstract

Nowadays, communication is considered one of the fundamental human skills. Through communication we transmit information, we express a whole range of emotions, both physical and psychological. It is inevitable and part of our daily lives. It goes without saying that it comes naturally and spontaneously through life, and we can conclude that it is unthinkable not to communicate. Man has an innate need to create interpersonal relationships and maintain relationships. How is it possible that nowadays so much attention is paid to such a topic? Although communication is a lifelong learning skill, it is still something that begins at an early age, in the family circle. It is a basic skill that man possesses, which is talked about so much, and it is precisely man who is increasingly forgotten today. Communication between patients and healthcare professionals is considered to be the most emotionally demanding job. The most vulnerable and sensitive group of people need health care. That is why it is a complex job that requires experience, knowledge, skills and certain competencies of health professionals. At a time when technology is reaching its peak, it is unthinkable to adequately conduct health care without specific radiological diagnostics. Quality communication between patients and healthcare professionals is necessary for a successful treatment outcome. It is important to show compassion and address words of encouragement to the patient. No sick person wanted the disease and in such a state he needs attention, humanity and a correct approach from the environment. That is why today, establishing a balance between technology and humanity, that is, the human way of behaving, is becoming a real challenge.

Keywords: patient, humanity, empathy, communication, healthcare professional

Literatura

1. Žunić Lj., Mihanović F., Pravo u zdravstvu-moć edukacije u službi prevencije (Iskustva Sveučilišnog odjela zdravstvenih studija Sveučilišta u Splitu), Međunarodni simpozij Medicinsko pravo u sustavu zdravstvene djelatnosti, Zbornik radova s međunarodnog simpozija, Pločice, 13. i 14. studenog 2015., str. 35-44.
2. Ristić J., Medicina i društvo, Beograd: Radnička štampa, 1975.
3. Šubarić T. (2009), Etički vidici komunikacije u zdravstvu Dostupno na: <http://www.plivamed.net/aktualno/clanak/2739/Eticki-vidici-komunikacije-uzdravstvu.html> Pristup 04.10.2021.