

**PL03 Spasi život, budi uljudan: Zašto su pristojnost i uljudnost važne za vaše pacijente**Điđi Delalić<sup>a</sup>, Nora Knez<sup>a</sup>, Ingrid Prkačin<sup>b</sup><sup>a</sup> Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu<sup>b</sup> Klinička bolnica "Merkur"DOI: <https://doi.org/10.26800/LV-144-supl6-PL03> Điđi Delalić 0000-0003-2102-2586, Nora Knez 0000-0002-4933-4947, Ingrid Prkačin 0000-0002-5830-7131

Ključne riječi: Jedinica Intenzivnog Liječenja; Neuljudnost; Operacijska Sala

**UVOD:** Iako su uljudnost i pristojnost na radnom mjestu temelji modernih kulturalnih i društvenih normi, ponekad se čini da je zdravstveni sektor iznimka pravilu. U izrazito dinamičnom, intenzivnom okruženju kakvo većina bolnica jest, osjećaji su često nekontrolirani i neuljudnost se događa. Kakogod, je li uljudnost u medicini jednostavno stvar slijeđenja društvenih normi ili ima značajan utjecaj na ishode liječenja pacijenata i učinkovitost liječnika? Ovaj pregled literature ima za cilj to saznati.

**MATERIJALI I METODE:** MEDLINE i Google Scholar baze podataka su pretražene koristeći pojmove "civility", "medicine" i "performance". Kliničke studije i ispitivanja vezana uz temu ovog sažetka su uključena u analizu.

**REZULTATI:** Dostupna literatura pokazuje da neuljudnost ima značajan utjecaj na kvalitetu rada liječnika u medicini. Randomizirana je studija pokazala da tijekom simuliranih scenarija u jedinici intenzivnog liječenja (JIL), sudionici izloženi nepristojnosti rade 12% manje kvalitetno. Druga je studija pokazala da anesteziolozi koji dožive neuljudnost od kirurga rade 30% manje kvalitetno. U ispitivanju neuljudnosti u australskim bolnicama, među više od 5000 sudionika, 40% ih je doživjelo neuljudnost, nepristojnost ili zlostavljanje od strane kolega barem jedanput tjedno.

**ZAKLJUČAK:** Neuljudnost u medicini doživljava velik udio bolničkog osoblja, te ista ima značajan negativan utjecaj na kvalitetu rada liječnika i ne-liječničkog osoblja u izrazito intenzivnim situacijama poput kriza tijekom operacija i akutnih događanja u JIL-u. Trebali bismo stremiti da budemo što uljudniji i pristojniji možemo prema svojim kolegama, prije svega za dobro naših pacijenata.

**Save a life, be civil: Why being pleasant and polite matters for your patients**

Keywords: Incivility; Intensive Care Unit; Operating Room

**INTRODUCTION:** Although civility and politeness in the workplace are mainstays of modern cultural and societal norms, the healthcare system sometimes seems to be an exception to the rule. In an extremely dynamic, high-stakes environment that most hospitals are, emotions often run high and incivility occurs. However, is civility in medicine simply a matter of following societal norms or does it affect patient outcomes and physicians' performance in a more significant way? This review aims to find out.

**MATERIALS AND METHODS:** The MEDLINE and Google Scholar databases were searched using the terms "civility", "medicine" and "performance". Clinical studies and surveys pertaining to this abstract's topic were included.

**RESULTS:** The available literature shows that incivility has a significant impact on clinician performance in medicine. A randomized trial showed that in simulated intensive care unit (ICU) scenarios, participants exposed to rudeness performed 12% worse. Another trial showed that anesthesiologists who experienced incivility by surgeons performed 30% worse. In a survey of incivility in Australian hospitals, out of more than 5000 participants, 40% experienced incivility, rudeness or bullying by their colleagues at least once a week.

**CONCLUSION:** Incivility in medicine is not only experienced by a large proportion of hospital staff, but it also significantly negatively impacts both physician and non-physician staff performance in high-intensity situations like operation crises and acute events in the ICU. We should all strive to be as civil and polite to our colleagues as possible, first and foremost for our patients' sake.