

Co komplikuje komunikaci mezi lékařem a pacientem a co ji usnadňuje

Prim. MUDr. Karel Nešpor, CSc.
Psychiatrická nemocnice Bohnice, Praha

Úvod

Inteligentní, vysokoškolsky vzdělaný muž se zotavuje po srdečním infarktu. Je ve značném stresu. Má strach o své zdraví. Plány do budoucna a zvyky musí podstatně změnit. Nedovede si představit, co bude dál. Úspěch v zaměstnání byl v jeho žebříčku hodnot vysoko, mezilidské vztahy i záliby víceméně zanedbával. Navíc má pocit, že si tohle nezasloužil. V jeho nitru se mísí smutek, strach a hněv. Vzhledem ke svému duševnímu stavu hodně z toho, co mu řekne lékař, nepochopí nebo zapomene.

Následující výčet zdaleka nezahrnuje všechny faktory, ale i tak věříme, že lékařům usnadní jejich každodenní práci.



Faktory zhoršující komunikaci lékaře a pacienta

Faktory na straně pacienta

- Tělesná bolest (ta může zvyšovat i agresivitu).
- Silné negativní emoce, zejména úzkost, strach, hněv a stud.
- Nižší inteligence.
- Předsudky, příkladem mohou být pověry týkající se očkování proti COVID-19.
- Smyslová vada nebo vada řeči.
- Spěch a netrpělivost.
- Psychické obranné mechanismy, tj. pacient spíše zapomene nebo nevezme na vědomí skutečnosti, které mu silně nevyhovují.
- Negativní předchozí zkušenosti se zdravotníky a zdravotní péčí.
- Intoxikace alkoholem nebo jinou psychoaktivní látkou. Intoxikace alkoholem také představuje jeden z nejčastějších důvodů, proč dochází k fyzické agresi vůči zdravotníkům (Nešpor a Knor, 2004).
- Návyková nemoc, zejména během odvykacího stavu nebo při bažení po návykové látce.

Některé možnosti, jak tyto faktory ovlivnit

To je žádoucí i proto, že se většinou jedná o činitele, které působí negativně i na tělesný stav. Bolest a stres mírní např. relaxační techniky (nahrávky volně na www.drnerspor.eu). Pomáhají také pozitivní emoce na straně zdravotníka (Nešpor, 2017) a suportivní (podpůrná) psychoterapie. K ní patří vytvoření terapeutického vztahu, naslouchání, umožnit pacientovi projevit emoce, edukace, posílení zdravých složek osobnosti, posilování sebedůvěry, stanovení cílů a řešení problémů atd. (např. Beran, 2010). Pacientovi, o kterém se zmiňujeme v úvodu, lze např. navrhnout, aby své zkušenosti využil ne jako manažer, ale jako poradce nebo mentor.

Negativní emoce na straně pacienta mírní i přiměřená fyzická aktivita, většinou lze doporučit např. pravidelné procházky, cílená fyzioterapeutická cvičení, jógu apod.

Faktory na straně lékaře

- Spěch a netrpělivost.
- Hostilní komunikace, např. příkré výtky nebo odmítání. To neznamena, že je třeba veškeré požadavky a pacienta nebo jeho rodiny akceptovat, ale odmítnout lze zdvořile.
- Používání pro pacienta nesrozumitelné odborné terminologie.
- Lékař se při komunikaci s pacientem zabývá něčím jiným např. psaním na počítači. To se v dnešní době děje často a někdy se tomu téměř nedá vyhnout, ale komunikaci to rozhodně neusnadňuje.
- Zdravotník je nadměrně unavený nebo vystavený spánkové deprivaci. Vyčerpává i jednostranná tělesná a duševní zátěž. Negativně působí např. dlouhé nepřerušované sezení v nevhodné poloze.
- Nezřetelná nebo příliš rychlá mluva.
- Úroveň komunikace také zhoršují lékařovy velké osobní nebo rodinné problémy, prodělaná zátěžová životní událost a tělesné duševní nebo návykové onemocnění.
- Nejistota, neznalost, nedostatek informací. Toto riziko lze zmírnit, ale těžko se mu můžeme v dnešní době úplně vyhnout s ohledem na rychlý pokrok v mnoha oborech.

Některé možnosti, jak tyto faktory ovlivnit

Důležitá je empatie, tj. „zkusit si na chvíli obout pacientovy střevíce“, pomáhají i strategie, jak mírnit stres, o kterých jsme podrobněji pojednali jinde (např. Nešpor 2016). Sem patří i výše zmíněná fyzická aktivita.

Situační faktory

- Velmi negativně působí rušivé telefonáty. Pokud je to jen trochu možné, měla by veškeré telefonické hovory během práce s pacientem tiše vyřizovat sestra.
- Hluk v okolí. Rušivě působí např. puštěná televize nebo rozhlas a to, že někdo v čekárně hlasitě telefonuje.
- Přítomnost dalších cizích osob.
- Stresující podněty v okolním prostředí. Autor tohoto sdělení byl např. svědkem toho, jak čekárnou jednoho ambulantního zařízení vezli na nosítkách pacienta v bezvědomí.
- Neúměrná administrativní zátěž lékaře.
- Nevhodné členění a prostorové uspořádání pracoviště.

Možnosti, jak tyto faktory ovlivnit

Některé změny nevyžadují velké téměř žádné investice např. omezit hluk nebo změnit výzdobu čekárny tak, aby působila spíše uklidňujícím dojmem. Jindy je pozitivní změna obtížná nebo neproveditelná.

Co zlepšuje komunikaci

Faktory na straně pacienta

- Klid a důvěra.
- Pozitivní emoce, jako jsou naděje nebo vděčnost.
- Vyšší inteligence.
- Ochota přiznat, že něčemu z toho, co lékař říká, pacient nerozumí.
- Dostatek času.
- Klidné prostředí.

Faktory na straně lékaře

- Ochota pacienta vyslechnout a věnovat mu přiměřeně času. Podle jednoho zahraničního výzkumu pacienti méně často podávaly žaloby na lékaře, kteří jim trpělivě naslouchali. To, že lékař pacientovi porozuměl, lze dát najevo např. přitakáním, shrnutím pacientova sdělení vlastními slovy nebo zdůrazněním toho nejpodstatnějšího.
- Respekt vůči pacientovi, a to i v tehdy, jestliže jedná nerozumně.
- Klidná, věcná a vlídná komunikace.
- Lehký úsměv na straně lékaře může pacienta uklidnit, je-li je vnímán jako projev lékařovy sebedůvěry, kompetence a dobrých úmyslů.
- Pomáhá i pochvala a povzbuzení. Ty mohou mít slovní i mimoslovní podobu.
- Srozumitelné vyjadřování.
- Pravdivost, důvěryhodnost a zároveň takt.
- Zvláště důležité informace je vhodné pacientovi vícekrát opakovat, a ještě mu je dát v písemné podobě.
- Lékař vnímá i mimoslovní prvky komunikace. Řekněme, že lékař doporučí pacientovi, aby přestal kouřit. Ten souhlasně pokyvuje hlavou. Jiný pacient se ale tváří nedůvěřivě a odmítavě. Lékař se ho proto zeptá, co si o tom myslí. Pacient sděluje, že přestat s kouřením už zkoušel, ale nepodařilo se mu to. Domnívá se, že „má slabou vůli“. Lékař ho ubezpečí, že většina lidí, kteří přestanou kouřit, k tomu potřebuje více pokusů. Pak poskytne pacientovi svépomocné materiály ((1)) a dá mu kontakty

na pracoviště, která se zabývají léčbou závislosti na tabáku.

- Mluvit pomaleji a dobře artikulovat je zvláště důležité s nasazeným respirátorem nebo rouškou.
- Osvědčuje se poskytnout relevantní informace i příbuzným pacienta. Ti pak mohou pomoci pacientovi příslušná doporučení lépe vysvětlit a realizovat. To se zdaleka netýká jen dětských pacientů nebo osob vyššího věku.

Situační faktor

- Klidné prostředí.
- Soukromí.
- Důvěra v lékaře, např. proto, že s ním měl někdo z okolí pacienta dobrou zkušenost.

Závěr

Jedna poučka týkající se komunikace říká, že vysílaná informace a přijímaná informace nejsou nikdy totožné. To platí obecně a ve zdravotnictví ještě více než v jiných oborech. Při tom vytváří dobrá a srozumitelná komunikace podmínky pro kvalitní spolupráci pacienta při léčbě a má často rozhodující význam pro úspěch terapie. Stojí proto za to věnovat jí přiměřenou pozornost.

Literatura

1. Beran J. *Lékařská psychologie v praxi*. Praha: Grada 2010; 144.
2. Nešpor K. *Jak být milejší. Zdravé emoce prakticky a jednoduše*. Praha, Portál; 2017; 160 stran.
3. Nešpor K. *Kudy do pohody*. Praha, Portál 2016; 168
4. Nešpor K, Knor J. *Alkohol, neúmyslně způsobená poranění a násilí vůči záchranářům. Alkoholismus a drogové závislosti (Bratislava) 2004; 39(2):95-98.*

((1)) Jeden svépomocný návod, jak přestat kouřit, je volně na www.drnespor.eu.