

Dôvera – klíčový faktor vo vztahu medzi pacientom a lekárom



2. LF UK

Adam Tulik

Dôvera je neodmysliteľným článkom každého medziľudského vzťahu. Jej význam je nepochybný i vo vzťahu medzi lekárom a pacientom. V súčasnej konzumnej spoločnosti je rozmer dôvery často naštrbený. Pri poskytovaní zdravotníckej starostlivosti však ide o oporný pilier, ktorý, keď má správne základy, vyúsťuje v uspokojivejšie výsledky.

V práci sa snažíme priblížiť dôležitosť dôvery vo vzťahu pacient-lekár a zdôrazniť jej klíčovú rolu v efektívnej lekárskej starostlivosti.

Kľúčové slová: dôvera, spoľahlivosť, komunikácia, zdravotná starostlivosť

Úvod

Ľudskosť považujeme v práci lekára a jeho schopnostiach komunikácie s pacientom za rozhodujúcu, no neraz nadobúdame pocit, že sa tento rozmer v danej komunikačnej situácii vytráca. Slovmi doktora Brodyho: „*Dôvera v toho, kto lieči, je nevyhnutnosťou liečenia ako takého*“ (Brody, 1992).

ŠTÚDIA

Ako podklad pre svoju prácu sme použili štúdiu z roku 1998, ktorej sa zúčastnilo 292 respondentov z Atlanty. Hlavnou myšlienkou štúdie bolo zhodnotiť, do akej miery ovplyvňuje voľba praktického lekára, dĺžka vzťahu medzi lekárom a pacientom (a vnímanie zárobku lekára, tejto oblasti sa však v práci nevenujeme) dôveru pacientov k svojim praktickým lekárom.

Z výsledkov vyplýva, že približne 70 % opýtaných naplno dôveruje svojim obvodným lekárom, zatiaľ čo približne 10 % trochu alebo vôbec. Zistené bolo tiež, že dôvera bola prehĺbená možnosťou výberu svojho praktického lekára a tiež môžeme tvrdiť, že lineárne rástla s dobou, čo pacient daného lekára navštevoval.

Je nutné podotknúť, že výsledky sa zdajú byť vcelku uspokojivé, no i napriek tomu je i 10 % pomerne vysoký počet pacientov zďaleka nie spokojných so vzťahom k svojmu lekárovi. Domnievame sa tiež, že percento by

bolo vyššie, keby bolo vyššie a rozmanitejšie i množstvo respondentov, či keby bola podobná štúdia vykonaná na území Slovenskej alebo Českej republiky, ktorých obyvateľstvo je oproti Spojeným štátom americkým k názorom na zdravotnú starostlivosť konzervatívnejšie. Opierame sa pri tom o empirickú časť bakalárskej práce Marie Uttendorfskej (2008), v ktorej niektorí z respondentov negatívne hodnotili prístup lekára alebo sa sťažovali na nedostatok informácií zo strany personálu. Považujeme však za náročné generalizovať, pretože opýtaných bolo len 78 pacientov.

DÔVERA PACIENTA

Dôvera zo strany pacienta voči lekárovi je základňou pre úspešné riešenie pacientovho problému. Významnú rolu v prehlbovaní dôvery v tom hrá, ako ukazuje i atlantská štúdia, možnosť výberu a tiež čas, ako dlho daného lekára navštevujeme. Logicky odvodzujeme, že často v tom môžu hrať rolu i referencie lekára či skúsenosti našich blízkých. Zameriavajúc sa však na konkrétnu komunikáciu, je zásadné, aby lekár svojmu pacientovi načúval, zabezpečil, aby sa striedali komunikačné roly. Uvádza sa, že na dôvere prispieva celistvosť vyjadrovania a odbornosť lekára, tiež je veľmi dôležitý spôsob, akým ošetrujúci lekár odovzdáva informácie (Goold, 2002). Kristová ďalej menuje i faktory komunikácie s pacientom, vyúsťujúce v lepší, dôvernejší vzťah. Jedná sa o prejavovaný záujem, empatiu, kultivovanosť, systematickosť, zabezpečenie intimity atď. (Kristová, 2009, s. 76–88).

DÔVERA LEKÁRA

Vo vzťahu lekára a pacienta je však zásadná dôvera vzájomná. V predošlom odseku spomínaná schopnosť načúvať je totižto nevyhnutnou vlastnosťou dobrého lekára. Podľa Johnsona je „*postoj, ktorý zaujme lekár pri diskutovaní ohľadom danej informácie, rovnako podstatný ako informácia samotná*“ (Johnson, 2019). Vo svojej práci uvádza tiež faktory, ktoré môžu pacienta ovplyvňovať, a teda zároveň i jeho subjektívne názory na daný problém, napr. psychický stav, pohlavie, choroba či iný

komunikačný šum. Dôvera lekára vylepšuje vzťah s pacientom a významne prispieva k tomu, aby lekár pri úspechu cítil profesionálne zadostúčenie. Umením lekára je teda vedieť danú situáciu zhodnotiť a zvoliť správny spôsob efektívnej komunikácie. Tým máme možnosť dosiahnuť lepšie výsledky a potenciálne tak získajú obe strany (Pellegrini, 2017).

DISKUSIA

Postupom času sa zdravotná starostlivosť čím ďalej, tým viac stáva zameranou na jednotlivých pacientov, čím sa vzťahy medzi lekárom a pacientom stávajú tesnejšie. Pellegrini vo svojom článku uvádza, že štúdie ukazujú znepokojivé výsledky ohľadom profesionálneho bytia amerických praktických lekárov, a to faktom, že až 30 % trpí syndrómom vyhorenia. Môže sa teda zdať, že kľúčom k profesionalite lekára je odosobnenie sa od pacienta. Súhlasíme však s názorom autora a nazdávame sa, že skutočná profesionalita lekárskej komunikácie s pacientom je ukrytá vo vzájomnej dôvere, ktorá tkvie práve v tom, ako dokáže lekár načúvať, empaticky vnímať, pôsobiť a odborne pomôcť.

Produktivita práce lekára je však ľahko ovplyvniteľná prostredím, v ktorom pracuje. Môžeme teda tvrdiť, že mnohokrát nie sú uspokojené pracovné potreby lekára, čo reflektuje i na nie stopercentnej starostlivosti o pacienta, neposledne i na zdraví samotného lekára (Ghani, 2014). Je však náročné a veľmi individuálne štandardizovať vhodné pracovné prostredie pre výkon práce lekára.

ZÁVER

Vzájomná dôvera, môžeme zhodnotiť, kladne ovplyvňuje vzťah medzi pacientom a lekárom, odráža sa i na efektívite liečby. Je nevyhnutné, aby bolo zabezpečené intímne prostredie a boli dodržané zásady komunikácie. Otázkou zostáva, do akej miery vieme tento vzťah založený na dôvere posunúť vpred, vylepšením pracovných podmienok lekára.

CITOVANÁ LITERATÚRA

- Brody, H. (1992). *The healer's power*. Yale University Press.
- Ghani, R. (2014). *Work environment crucial to physician health*. Načítané z <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4203618/>
- Goold, S. (2002). *Trust, Distrust and Trustworthiness*. Načítané z <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1495000/>
- Johnson, T. (2019). *The Importance of Physician-Patient Relationships Communication and Trust in Health Care*. Načítané z <https://dukepersonalizedhealth.org/2019/03/the-importance-of-physician-patient-relationships-communication-and-trust-in-health-care/>
- Kao, A. Green, D. Davis, N. Koplan, J. Cleary, P. (1998). *Patients' Trust in Their Physicians*. Načítané z <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1500897/>
- Kristová, J. (2009). *Komunikácia v ošetrovatelstve*. Martin: Vydavateľstvo Osveta. ISBN 80-8063-160-3
- Pellegrini, C. A. (2017). *Trust: The keystone of the physician-patient relationship*. Načítané z <https://bulletin.facs.org/2017/01/trust-the-keystone-of-the-physician-patient-relationship/>
- Uttendorfská, M. (2008). *Spokojnosť hospitalizovaných pacientů jako jeden z ukazovatelů kvality zdravotní péče – bakalářská práce*. Studijní obor: ošetrovatelství. Katedra ošetrovatelství. Lékařská fakulta. Masarykova univerzita.