

Milé kolegyně, vážení kolegovia,

v rámci spoločnosti, pre ktorú pracujem, riešim podnety pacientov a príbuzných na Úrade pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, ale aj individuálne sťažnosti vyslovené telefonicky a mailom. Je ich mnoho, ale opodstatnených je, našťastie, málo. Čo sa objavuje najčastejšie, je pocit krivdy, že lekári a nelekársky personál bol arogantný, neústretoivý, nedostatočne empatický a málo komunikatívny. O dodržiavaní životosprávy hovoríme necitlivo. Slová ako „schudnite, hýbte sa, nepite alkohol, pite vodu“ zraňujú citlivé dušičky pacientov. Je to síce tvrdenie proti tvrdeniu, ale keď poznám povahové črty spomenutých pracovníkov, viem relatívne spoľahlivo posúdiť, či je pravda bližšie k vyjadreniu zdravotníkov, pacientov, alebo to vyzerá na remízu. V drvivej väčšine je medicínsky postup správny. Viem, že pacienti majú výraznú tendenciu dožadovať sa svojich práv, domnelých aj skutočných, ale dodržiavanie povinností im ani nenapadne. Majú voči zdravotníctvu len práva a zdravotníctvo voči pacientom len povinnosti. Viem, že zdravotníci sú skoro vždy a takmer všetci preťažení množstvom nadčasov, frustrovaní zo systému, ktorý im nijako nepomáha, zavalení neproduktívnou administratívnou prácou na úkor zdravotnej starostlivosti a generalizovane znevažovaní médiami na odpútavanie pozornosti od skutočných vinníkov spôsobujúcich a tolerujúcich problémy v zdravotníctve. Mocenské páky v zdravotníctve má ministerstvo a poisťovne, lekári sú výkonná zložka a pacienti spotrebiteľmi. V konflikte je každý s každým, ale vždy len neosobne a úradne. V najhoršej situácii sú zdravotníci a pacienti, pretože za najväčšie a najpálčivejšie nedostatky a problémy nemôžu, pritom sú ale takmer v dennom osobnom kontakte pod napätím frustrácie, stresu, choroby. Ešte pred príchodom na zdravotnícku pôdu sú pacient a rodina masírovaní odstrašujúcimi príkladmi, a tak sú už vopred nepriateľsky naladení. Nie je problém, aby pri priblížení sa preskočila iskra slovnej agresie. Potom už ani najlepšia diagnostika a liečba nepomôže prekonať bariéru apriórnej nedôvery. Všetci sme rozmazaní ústretoivým proklientskym prístupom obchodov, bánk, servisov a iných inštitúcií, ktoré na nás zarábajú, preto aj neutrálny prístup lekára pôsobí v tomto kontexte necitlivo. Horné poschodia nám môžu vládnuť vtedy, keď sú dvaja najväčší potenciálni spojenci rozhádani. Veď to vyhovuje tým silnejším. Čo s tým? Nenechajme sa rozdeliť, aby nám nemohli panovať. Pri zoradení hráčov od ministerstva cez poisťovne, Úrad pre dohľad, zdravotnícke zariadenia, poskytovateľov zdravotnej starostlivosti až po pacientov sú na konci, na začiatku tohto „potravinového reťazca“ lekári a pacienti? Z dvoch koncových hráčov je predsa len zraniteľnejší a slabší pacient. Preto pri pocite domnej alebo aj skutočnej krivdy agresívne útočí, ale je to len neprimeraná obrana.

My zdravotníci musíme byť tak psychicky vyspelí a odolní, aby sme sa nedostali do pozície brániaceho agresora. Nevieme ovplyvniť alebo len málo a ťažko systémový chod zdravotníctva (okrem manažérskych pozícií). Nevieme preventívne ovplyvniť pacientov strach, hnev, pocity bezmocnosti. Ale mali by sme vedieť, ako deeskalovať napätie. Z dvojice slabých sme tí silnejší. Musíme mať na tvári trvalý profesionálny úsmev a vnútri nekonečnú zásobu trpezlivosti. Lekár môže byť vážny pri riešení diferenciálnej diagnostickej úvahy, ale nesmie byť mrzutý. Naše reakcie vieme dostať pod kontrolu. Nikto to za nás neurobí. Sme v dostatočnej kvantite, aby sme prerušili začarovaný kruh vzájomnej nevráživosti až nepriateľstva. Nemusíme pacientov objímať, nechcime z nich ideálne bytosti. Stačí rešpekt a tolerancia. Z osvetly nemá byť neodmietnuteľná rada. Keď nebudeme s pacientmi bojovať, ale privedieme ich k spolupráci, znásobíme silu a z dvoch najslabších článkov „potravinovej reťaze“ sa stane článok silnejší alebo aj najsilnejší. Potom bude šanca a sila ovplyvniť štruktúru využívajúce len úradnú moc na dosiahnutie cieľov. Nie na poslednom mieste si ústretoivým prístupom ku klientom zvyšujeme našu kvalifikáciu. Milý lekár požíva väčšiu dôveru a väčšia dôvera zvyšuje placebo efekt liečby. Stačí sa usmievať (niekedy aj nasilu) a úspešnosť našej liečby aj renomé stúpnu automaticky. To stojí za trochu profesionálnej pretvárk.

Prajem vám príjemné prežitie letných dovolení a blahodarný oddych.

Viliam Dobiáš, záchranár a pedagóg

