

Професионална комуникация "болен - медицински персонал"

Промените в системата на здравеопазването поставят нови и нелеки предизвикателства пред заетите в него, свързани с изисквания за повишаване качеството на здравните услуги. Особеностите и спецификата на професията и условията на работната среда в лечебното заведение са силно повлияни от съвременните обществени промени.

Качествените здравни грижи са основа за успеха на всяко лечение, на всяка манипулация и хирургична намеса. От дългият често период на възстановяване зависи цялостният успех на иначе блестящо проведената лекарска практика. От грижите на медицинския персонал в голяма степен се определя крайният резултат в здравеопазването. Комуникацията с болния и особено с неговите близки е задължение на медицинския персонал, което е от голямо значение за психическото здраве на пациента. Често след проведено лечение той напуска болничното заведение, без да е завършил изцяло лечението и продължава да има нужда от здравни грижи, от медицинска помощ.

Подходът, развит от Майкъл Балинт в комуникация "болен - медицински персонал", се е превърнал в основен елемент от професионалното изграждане на общопрактикуващите лекари и медицинския персонал. Този подход е насочен към изследване на взаимоотношението между лекар и пациент. Това взаимоотношение е не само основата на терапевтичната практика, а е и инструмент за пълноценно постигане на терапевтичните цели. Балинтовият подход позволява на професионалистите да разберат и използват по-добре сложната динамика на връзката, която те изграждат с пациентите. Майкъл Балинт определя като главна цел на книгата си „Лекарят, неговият пациент и болестта”: „да се опишат определени процеси във взаимоотношението лекар-пациент, които причиняват ненужно страдание, раздразнение и безплодни усилия, както на пациента, така и на лекаря” [12].

Балинтовият подход стъпва с всички сили на убеждението, че най-често изписваният медикамент е самият лекар. Той дава възможност на медицинския персонал да разбере по-добре ролята си в лекуването. Чрез въвеждането и популяризирането на Балинтовия подход се насърчава изграждането на добри стандарти за работа в здравеопазването. Осъзнатото разбиране и използване на

взаимоотношението между терапевт и пациент значително повишава възможността за намиране на навременни и съобразени с конкретния пациент интервенции.

Професията на медицинския специалист е „комуникативна” професия. При толкова силно заложен в нея социален елемент тя не може да бъде упражнявана, без да се притежават теоретични познания и практически умения по комуникативност. Колкото по-деликатно и сложно е естеството на междуличностното общуване, толкова по-високо ниво на комуникативност трябва да притежава професионалистът.

Взаимоотношенията болен - медицински персонал поставят много значими проблеми в медицинската практика и медицинската деонтология [4, 7]. Причината за това произтича от сложния характер на човешкото поведение и необходимостта то да се анализира в неговата психологична, междуличностна и социална същност. Никакви технически средства не могат да поемат ролята на здравните специалисти, които чрез ежедневно си общуване, наблюдение и взаимодействие се стремят да разберат поведението и преживяванията на човека при здраве и болест. Затова медицинската помощ трябва да включва не само професионална компетентност, но и ефективно професионално общуване, основано на личната грижа към човека, изразяваща се в отношение на внимание, съчувствие, емоционална топлина, зачитане и подкрепа.

Добрата комуникация между медицинския персонал, болния и неговите близки се основава както на утвърдени психологични правила за взаимодействие между хората, така и на специфични за здравната практика поведенчески модели. Тук се включва цялата емоционална подкрепа, която медицинския персонал, включен в лечението, оказва на пациента и на неговите роднини и близки. Професионалната подкрепа не се основава на прибързани отговори, а дава на пациента възможност за осмисляне на собственото му лечение. Професионалният медицински екип следва да работи в условия на открита и честна комуникация, както и на съвместно намиране на решение с пациентите (и евентуално техните роднини) с оглед на целите на терапията и евентуалната промяна на тези цели. Освен професионализъм, задължителни предпоставки при комуникацията в лечебните заведения са спазване на респект към човешкото достойнство, съчувствие на болния.

Универсалните правила за общуване се отнасят към най-съществените страни на човешките интеракции и действат като стандарт в ежедневните формални и неформални ситуации на общуване. Поради тяхната всеобхватност М. Аргайл ги определя като универсални. Тяхната универсалност произтича от факта, че са валидни трансситуационно [2]. Те са: