MANAGEMENTUL COMUNICĂRII LA NIVELUL ASISTENȚEI MEDICALE SECUNDARE

VIOLETA FRÂNCU[1], OVIDIU FRÂNCU[2]

[1]Universitatea „Lucian Blaga" din Sibiu, [2]Spitalul de Pneumoftiziologie Sibiu

Cuvinte cheie: *spital, pacient internat, comunicare, importanță*

Rezumat: *Comunicarea reprezintă un mod fundamental de interacțiune între oameni la nivel psiho-social și se realizează printr-un limbaj articulat, în vederea transmiterii unei informații, sau a obținerii unor modificări de comportament la nivel de individ sau de grup. Comunicarea cu pacientul reprezintă o componentă importantă a relației medic-pacient și se realizează față în față cu pacientul, nemediată și neformalizată. Cercetările în acest domeniu relevă faptul, că satisfacția pacienților depinde de percepția individuală asupra aptitudinilor tehnice și umane ale personalului medical. Pacienții apreciază însă în principal aptitudinile de comunicare ale personalul medical de îngrijire. Lucrarea de față își propune să analizeze principalele aspecte ale comunicării dintre medicul curant și pacientul internat într-un spital de monospecialitate din municipiul Sibiu, relevând astfel importanța comunicării cu echipa medicală a pacientului internat.*

Keywords: *hospital, admitted patient, communication, importance*

Abstract: *From the sociological point of view, communication is a fundamental psycho-social interaction of people, carried by articulated language or codes for transmission of information to achieve stability, or changes of individual or group behaviour. The communication with the patient is an important part of the physician-patient relationship and is a direct, face to face communication, unmediated and informal. The research in this domain reveals that the patient's satisfaction depends on the individual perception of technical and human skills of the medical staff. But patients appreciate mainly communication skills of the health care staff. This paper aims at analyzing the main aspects of communication between doctor and the patient admitted in a single specialty hospital in Sibiu, showing the importance of communication between the admitted patients and the medical team.*

INTRODUCERE

În cadrul actului medical, comunicarea reprezintă un proces activ de transmitere şi receptionare de informații, în care cel puțin unul dintre partenerii de comunicare (terapeutul) trebuie să aibă abilități de ascultare activă, de înțelegere a mesajului şi de a răspunde unor întrebări, de interpretare a limbajului non-verbal și nu în ultimul rând, de motivare a interlocutorului (pacientul), pentru ca acesta să participe la conversație. O relație terapeutică de calitate presupune ca medicul să își îndrepte atenția asupra pacientului, să creeze un mediu, care să respecte demnitatea pacientului și să păstreze cu sfințenie confidențialitatea actului medical. Echipa de îngrijiri trebuie să aibă ca principală preocupare binele pacientului: "primum non nocere!" adică "în primul rând să nu facă rău!" și să trateze pacientul cu maximă responsabilitate și respect.

SCOP

Scopul acestei lucrări este de a evalua calitatea relației medic-pacient internat la nivelul Spitalului de Pneumoftiziologie Sibiu și de a analiza implicit gradul de satisfacție al acestuia, din perspectiva comunicării cu echipa de îngrijiri medicale.

MATERIAL ŞI METODĂ DE LUCRU

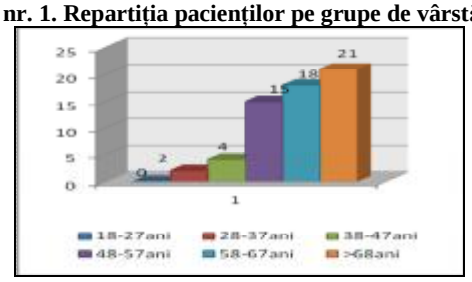
Studiul de față a fost efectuat în municipiul Sibiu în perioada ianuarie-iunie 2012, la nivelul Spitalului de Pneumoftiziologie Sibiu, pe un lot format din 60 de pacienți, selectați aleator. Studiul este unul de tip calitativ, utilizând ca instrument de lucru chestionarul anonim, cu răspunsuri preformulate.

REZULTATE

În ceea ce privește repartiția pe sexe a pacienților luați în studiu, aceasta este similară: 49,21% persoane de sex feminin şi 50,79 % de sex masculin. Ponderea cea mai mare a subiecților provin din mediul urban (68,2%), iar din punct de vedere al stării civile, majoritatea lor sunt căsătoriți (77, 21%).

Tabloul pacienților pe grupe de vârstă, arată astfel: cei mai mulți subiecți din lotul de studiu au peste 68 de ani (35%), urmați de grupa de vârstă 58-67 de ani (30%) și următoarea decadă (48-57 de ani), în pondere de 25%. În lotul de studiu nu a fost nici un subiect cu vârsta între 18-27 de ani, iar subiecții tineri cu vârsta între 28-37 ani au fost în proporție de 10% (figura nr. 1.).

Figura nr. 1. Repartiția pacienților pe grupe de vârstă

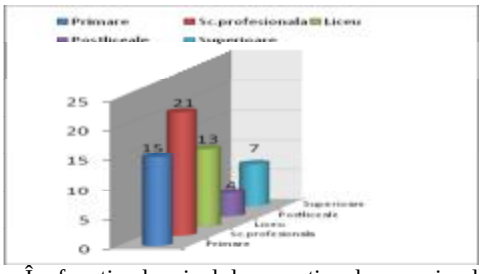


Analizând distribuția pacienților în funcție de gradul de şcolarizare am constatat, că majoritatea lor au absolvit școala profesională, un sfert au studii primare, iar studii medii au

[1]Autor corespondent: Violeta Frâncu, Str. Luptei, Nr. 21, 550330, Sibiu, România, E-mail: francuv@yahoo.com, Tel: +40269 212812
Articol intrat în redacție în 04.12.2013 şi acceptat spre publicare în 07.01.2014
ACTA MEDICA TRANSILVANICA Martie 2014;2(1):8-9

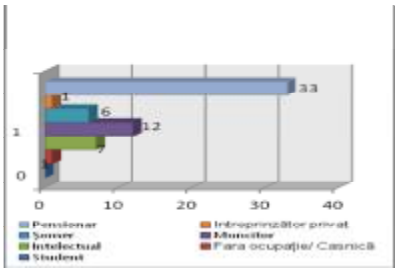
28,33% din pacienţi. Subiecţii cu studii superioare sunt în ponderea de 11, 66% (figura nr. 2).

Figura nr. 2. Distribuţia pacienţilor în funcţie de gradul de şcolarizare



În funcţie de nivelul ocupaţional, pe primul loc se situează pensionarii în pondere de 55%, urmaţi de muncitori (20 %), intelectuali (11,66%), şomeri (10%) şi pe ultimul loc persoanele fără ocupaţie, în proporţie de 1,66% (figura nr. 3).

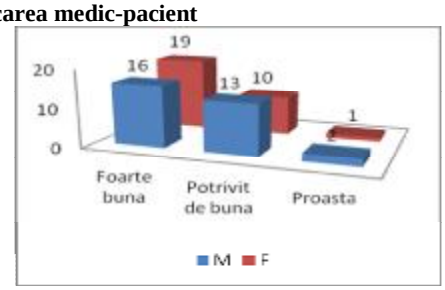
Figura nr. 3. Repartiţia pacienţilor în funcţie de nivelul ocupaţional



Majoritatea pacienţilor sunt mulţumiţi de modul în care personalul medical le comunică datele medicale legate de statusul lor de boală. De asemenea, echipa medicală le-a cerut pacienţilor acordul în 100% din cazuri în ceea ce priveşte efectuarea tratamentului sau a unor manopere.

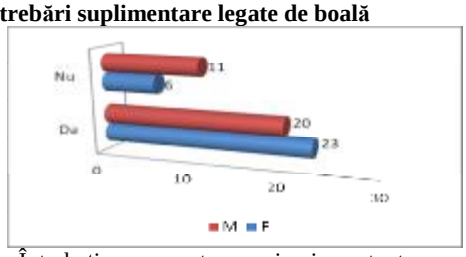
Opinia subiecţilor din lotul de studiu privind comunicarea cu echipa de îngrijiri relevă faptul că aceasta este foarte bună în 41,66% din cazuri şi bună în proporţie de 38,33% din cazuri. Nemulţumirile în ceea ce priveşte comunicarea se rezumă la o pondere de 5% din pacienţi (figura nr. 4).

Figura nr. 4. Opinia pacienţilor în ceea ce priveşte comunicarea medic-pacient



Referitor la timpul acordat pentru consultaţie şi vizita zilnică a pacienţilor internaţi, aceştia au răspuns că aceasta este corespunzătoare în proporţie de 72%, o mică parte au răspuns negativ (12%), iar o pondere de 16% nu s-au putut pronunţa în acest sens. Rezultatele studiului relevă faptul, că încrederea pacienţilor în medicul curant creşte direct proporţional cu creşterea duratei relaţiei medic-pacient, iar continuitatea îngrijirilor reprezintă un factor pozitiv în cadrul acestei relaţii pentru 82% din pacienţi. Am analizat de asemenea nevoia pacienţilor de a pune întrebări suplimentare medicului, referitor la boala de care suferă. Aproape 80% din pacienţi au răspuns că simt nevoia de a pune asemenea întrebări, cu preponderenţă persoanele de sex feminin (figura nr. 5).

Figura nr. 5. Distribuţia pacienţilor în funcţie de nevoia de a pune întrebări suplimentare legate de boală



Întrebaţi ce este mai important pentru ei, profesionalismul medicului sau o bună comunicare cu acesta, pacienţii studiaţi au răspuns în felul următor: 67,5% apreciază ambele aspecte, 25% apreciază în principal comunicarea cu medicul, iar 7,5% preferă calităţile tehnice ale furnizorului de servicii medicale. Întrebaţi cum ar dori să fie recomandările medicale la externare, pacienţii au răspuns în proporţie de 95,62% că ar dori ca acestea să fie formulate în scris.

CONCLUZII

1. Studiul relevă faptul că echipa medicală comunică pacienţilor datele legate de starea bolii şi de tratamentul instituit. De asemenea pacienţii înţeleg în majoritatea cazurilor informaţiile medicale.
2. Din punct de vedere al acordului pacientului, în cazul unor manopere sau conduite terapeutice, acesta a fost solicitat în 100% din cazuri, pacienţii fiind informaţi şi asupra consecinţelor pe care le implică refuzul tratamentului.
3. În ceea ce priveşte comunicarea cu echipa medicală, aceasta este bună pentru majoritatea pacienţilor, iar persoanele de sex feminin tind să fie mai mulţumite.
4. Privitor la nevoia de a pune întrebări suplimentare legate de boală, majoritatea pacienţilor ar face acest lucru, dar numai o parte din ei o fac propriu-zis.
5. În opinia a jumătate din pacienţi, timpul acordat consultaţiei şi vizitei la salon sunt corespunzătoare, cealaltă jumătate neputându-se pronunţa în acest sens.
6. Continuitatea îngrijirilor medicale reprezintă un factor pozitiv în relaţia medic-pacient, aşa cum o arată şi datele din literatură. O relaţie medic-pacient de lungă durată conferă pacienţilor un plus de siguranţă şi încredere faţă de actul medical.
7. În opinia majorităţii pacienţilor luaţi în studiu, competenţa medicului, cât şi comunicarea cu acesta sunt importante în egală măsură.
8. Referitor la atitudinea generală a personalului medical pe parcursul internării, majoritatea pacienţilor au fost mulţumiţi.
9. Studiul evidenţiază faptul, că majoritatea pacienţilor doresc ca recomandările la externare să fie făcute în scris.

REFERINŢE

1. Abric JC. Psihologia comunicarii: teorii si metode. Editura Polirom, Iasi; 2002.
2. Ilişoi D, Lesenciuc A, Cipercă E, Szilagy A, Paşca M. Consiliere şi comunicare interpersonală, Ed. Antet, Bucureşti; 2010.
3. Păuş VA. Comunicare şi resurse umane, Editura Polirom, Bucureşti; 2006.
4. Rusu A, Paşca M.D, Hancu G. Ghidul farmacistului în comunicarea cu pacientul, Ed. University Press, Tg. Mureş; 2011.
5. Skolka E. Aspecte ale asistenţei bolnavului aflat în stadiul terminal, Ed. Casa Cărţii de Ştiinţă, Cluj Napoca; 2004.
6. Van Cuilenburg JJ, Scholten O, Noomen GW. Ştiinţa comunicării, Editura Humanitas, Bucureşti; 2004.