



# СЪВЕТ

ОТ СВЕТОВНАТА ПРАКТИКА

*„Експерт е човек,  
който е направил  
всички възможни  
грешки в много  
тясна област“  
или „Всяка грешка  
е още една крачка  
напред“*

## КАК ДА СЕ СПРАВИМ С ТРУДНИТЕ ПАЦИЕНТИ И СИТУАЦИИ?

*Нека сме честни, медицинските консултации с някои пациенти са изключително напрегащи и ако не сте внимателни с човека отсреща, това може да се отрази на остатъка от деня ви. Под „напрегащи“ визираме например съдействие при снемането на анамнеза и статус, както и тези, които закъсняват за часа си за преглед. Когато всички тези фактори се стоварят върху плещите ви, техниката, която ще ви предложим, би могла да редуцира част от напрежението и да ви помогне да се справите с трудните пациенти и ситуации. Техниката се основава на промяна в „рамката“, през която гледате човека срещу вас. Модифицирайте нагласата си спрямо пациента или ситуацията, в която се намирате, като по този начин ще минимизирате напрежението и ще повишите емпатията.*

### „Грубият пациент“

Случвало ли ви се е да влезете в стая на болен, който крещи на персонала ви поради една или друга причина и щом ви види започва да обяснява колко некадърен е екипът ви? Естествената реакция на всеки човек, защитаващ екипа си, би била да направи забележка на пациента и да помоли да снижи тона си или да се ядоса и да отвърне на тона му. Въпросът е как да отговорим по начин, който няма да повиши напрежението, а ще допринесе за стабилизиране и подобряване на ситуацията. Първо, отговорете си на два въпроса: *Били ли сте някога груби?* и *Били ли сте груби, когато се чувствате добре и щастливи?* Вероятните отговори на тези два въпроса са съответно ДА и НЕ. Истината е, че когато човек е груб, той най-вероятно страда. Всъщност истинско чудо е, че грубите пациенти са рядкост, имайки предвид, че повечето от тях страдат от болка, депресия, напрежение, влошаване на състоянието и прочие. При промяна на рамката, с която виждаме пациента си не като „груб“, а като „страдащ“, много по-бързо и успешно ще развием способността си да се свързваме с пациента отсреща.

### „Неизпълняващият пациент“

След последното посещение на пациент X, на когото сте отделили 40 мину-

ти, в които внимателно да разгледате здравословно му състояние, давайки му съвети и насоки как и защо да спре пушенето, да започне диетичен режим, да се движи активно и да приема определени медикаменти, той се връща при вас все още пушач, физически неактивен, затлъстял и неприемаш предписаните му лекарства. В този случай е естествено реакцията на всеки съвестен лекар да е разочарование. Въпреки това не трябва да оставяте тази липса на съдействие от страна на болния да застане на пътя на вашето лечение. Променете рамката. *Какво означава изобщо „неизпълняващ пациент“?* Това би ви поставило в позицията на шефа, а пациента ви – на подчинен. Случаят не е такъв. Пациентът ви всъщност има нужда от медицински специалист, който да го окуражи да живее по-здравословно и заедно да установят къде се корени проблемът и липсата на спазване на здравословен начин на живот.

#### „Приказливият пациент“

Вече сте назад с графика си за деня, а следващият ви пациент е най-приказливият човек, когото познавате. Трудно е да вземете думата от него, както и да му отговорите кратко, защото той винаги има какво да попита и да каже допълнително. Още преди да влезе в кабинета ви, вие вече се чувствате напрегнат и изнервен. Как да промените рамката на тази ситуация? Мислете за него като за човек, който от дълго време очаква този преглед. По този начин спокойно ще изслушате болния и деликатно ще промените хода на разговора в посоката, която желаете. Все пак, ако отделите малко повече време да изслушате такъв тип пациент, той наистина го оценява. Вероятно описва съществени и несъществени от клинична гледна точка свои симптоми, защото иска да бъде уверен, че няма сериозно заболяване. Понякога тези, които говорят най-много, имат най-силна нужда да бъдат чути.

#### „Пристрастеният пациент“

Случвало ли ви се е да се съмнявате в някой пациент, който идва при вас за рецепта за даден опиа? Замисляте ли се дали наистина има хронична болка или това е пристрастяване? Такъв тип пациенти са доста неудобни за повечето лекари. В такива моменти е важно да поставите на фокус физическото и психическото здраве на пациента ви. Ако ситуацията го позволява, опитайте се да обсъдите какви са страничните ефекти от определен медикамент и че тези ефекти ще доведат до негативни реакции върху организма му. Пояснете,

че основното мото на лекарите е първо да не вредят. По-нататък предложете на пациента ви консултация със специалист по лечение на болката. Дори и човекът срещу вас да се ядоса, останете спокойни и работете за неговото благосъстояние.

#### Когато закъснявате

Когато закъснявате с работните си задължения, кръвното ви налягане също се покачва. Знаейки, че следващите пациенти чакат, трудно се съсредоточавате върху текущия случай. Какво можете да направите? Първо, ако често закъснявате с графика си, опитайте се да промените нещо в него. И все пак, винаги е възможно нещо да ви забави, независимо колко добре сте структурирали работата си. За да се справите с всяка ситуация в професията, първо и най-важно е спокойствието ви. Така че, дори когато се чувствате забързан, е важно да спрете и да поемете дълбоко въздух. За всеки пациент най-важно е вниманието, което ще му отдадете, въпреки че е чакал малко повече.

#### Провалът

Като лекари ние често ставаме свидетели на случаи с терминално болни пациенти или такива, които умират пред нас. В такива случаи се съмняваме в уменията си или някой друг се съмнява в уменията ни. Когато нещата се влошат, имаме навика да поглеждеме назад към решенията си и да се самонаказваме. По-добрият начин на мислене е да погледнем към бъдещето и настоящето, да променим рамката, през която виждаме един случай, и да го превърнем от провал в урок, чрез който да подобрим ходовете си занапред. Цитат на известен физик гласи: *„Експерт е човек, който е направил всички възможни грешки в много тясна област“* или *„Всяка грешка е още една крачка напред“*.

#### Отегчението

Понякога се случва като лекари да гледаме на работата си като на еднообразие и да забравим колко всъщност важна е тя. Уверяваме се, че пациентът ни е приет за колоноскопия или че сме стабилизирали високото му кръвно налягане и холестерол, но забравяме за факта, че сме предотвратили потенциален инсулт, миокарден инфаркт или рак на дебелото черво. Повишете удовлетворението на работното си място като си припомняте, че работата ви има смисъл и че променяте човешки съдби всеки ден. ■