

Nemulţumirile pacienţilor legate de deficienţele sistemului sanitar sunt adesea reproşate personalului medical. Asistenţii medicali au parte zilnic de agresiuni verbale din partea pacienţilor. Reprezentanţii Ordinului Asistenţilor Medicali Generalişti, Moaşelor şi Asistenţilor Medicali din România (OAMGMAMR), filiala Maramureş, susţin că mulţi bolnavi ajung să-şi descarce frustrările faţă de sistemul medical pe personalul care le acordă serviciile medicale.

„Nu avem cazuri de agresiune, dar în discuţiile colegiale exact asta se spune, că unii dintre pacienţi îşi revarsă asupra asistentului medical toate nemulţumirile şi frustrările acumulate în sistemul medical. Asistenţii se întâlnesc zilnic cu astfel de cazuri. Pe de altă parte, dacă ar fi mai mult timp pentru a discuta cu pacientul, lucrurile s-ar mai rezolva. După cum am spus de fiecare dată când am avut ocazia, este nevoie de educaţie sanitară în rândul populaţiei.

Aceste ore nu se fac, ori populaţia are mare nevoie de aşa ceva. În multe cazuri, este vorba de lipsă de informare. De foarte multe ori sunt oameni neavizaţi care judecă activitatea noastră, fără să cunoască procedurile sau care este zona în care noi avem dreptul să intervenim. Este o perioadă în care ne acuzăm unii pe alţii fără să încercăm să analizăm situaţia de fapt şi să cunoaştem cu adevărat activitatea asistenţilor”, explică Viorica Totoran, preşedintele OAMGMAMR Maramureş.

Reproşuri „tratate” cu o vorbă bună

O soluţie pentru remedierea acestor situaţii ar fi o comunicare mai bună între pacient şi personalul medical. Deficitul mare de asistenţi medicali, însă, înseamnă automat că aceştia nu mai au destul timp la dispoziţie să vorbească cu bolnavii.

„Gestionarea acestor situaţii ţine de diplomaţia fiecărui asistent în parte, dar uzura este foarte mare. De fiecare dată trebuie să te controlezi, să-ţi ţii sub control nemulţumirea proprie. În general, orice pacient, indiferent de cultura sa, de educaţie sau de poziţia socială, în momentul în care are o problemă de sănătate, e încărcat negativ şi această încărcare o revarsă asupra tuturor celor din jur şi în primul rând asupra personalului medical. Dar, în acelaşi timp, unii

asistenţi medicali nici nu-şi dau seama cât este de important să comunici corect cu pacientul, sau cât de mult contează pentru bolnav o vorbă bună sau un zâmbet.

Tocmai în încercarea de a îmbunătăţi această comunicare – internă, cu pacienţii, cu aparţinătorii – acum avem un curs de comunicare pentru asistenţii medicali din diverse locuri de muncă. Pentru început, este vorba de un grup de asistenţi medicali care vor fi instruiţi, iar ei, la rândul lor, după terminarea cursului, vor trebui să transmită mai departe informaţiile către alt grup", a concluzionat Viorica Totoran.

SURSA:
InfoMM.ro