

Ugroženi lijeènici

Autor Administrator

Željko Poljak: Agresivno ponašanje pacijenata

Preneseno iz Lijeènièkih novina

Poznato je da je u odnosu lijeènik - bolesnik slabija strana bolesnik, no kad je u pitanju agresivno ponašanje odnos je obrnut. Zbog humanosti svoga posla i etiè-kih postulata lijeènici su toliko zaokupljeni brigom za bolesnike da svoje interese i brigu o sebi samima potiskuju u drugi plan, pa èak i onda kad su izloženi agresivnom ponašanju bolesnika. Pokret za »osnaživanje« pacijenta postupno mijenja ravnotežu u odnosu lijeènik - bolesnik u korist bolesnika, što je dobro, ali se oèituje i sve veæom agresivnošæu pacije-nata, ne samo verbalnom i juridièkom, nego i fizièkom - što svakako nije dobro.

.....

Rijetko kad, tek kad voda stigne do grla, zaèuje se poneki stidljiv lijeènièki glas negodovanja. Zar nije ilustrativno da se u sedamdeset dosadašnjih brojeva Lijeènièkih novina nitko, osim mene jedanput (»Tukao lijeènika«, LN broj 59, str. 36), nije osvrnuo na agresiju bolesnika? Tome sam i sam donekle kriv jer sam u LN uveo rubriku pod naslovom »Vruæe teme«, u kojoj se najèešæe bavimo opravda-nom sumnjomo na raèun svojih kolega, su-mnjajuæi da su nešto zgriješili, kao da nije vruæa tema i to kad bolesnik povrijedi lijeènika.

No, što možemo, tako je od Hamurabijevih vremena kad je zakon tražio da se kirurgu odsijeèe ruka ako mu bolesnik umre za vrijeme operacije, pa do danas kada mnogi novinari rade gotovo isto, ali na drukèiji naèin - huškaju javnost protiv lijeènika iznošenjem kojekakvih neprovjerenih lijeènikovih pogrešaka - èime nepopravljivo naruše njegov ugled i egzi-stenciju.

Dakako da i lijeènik pogriješi, ali hajke nalik na linè koje podjaruju neki novinari na-kon svake lijeèniæke pogreške zapravo su kontra produktivne i obit æe se hajkaèima o glavu jer je i to jedan od razloga što je sve ma-nje zanimanja za lijeènièko zvanje i sve veæa nestašica lijeènika.

Svatko živ griješi i nitko nije nepogrešiv. Ima i loših, nesposobnih lijebnika, no takve treba onemogućiti, ali ne i sankcionirati jer nesposobnost i nehoteine pogreške nisu isto što i zlonamjernost ili gruba nepažnja te se stoga ne mogu okvalificirati kao kazneno djelo.

Agresivnost lijebnika

Kolika je učestalost agresije lijebnika, a kolika pacijenata? Na prvo pitanje odgovor možemo naći u velikoj anonimnoj anketi Ministarstva zdravstva: samo 0,5% od 28 631 anketiranog pacijenta tvrdi da su se bolnički lijebnici prema njima odnosili neljubazno (LN 2006, broj 54, str. 14), a pacijenti iz primarne zdravstvene zaštite (N = 7271) ocijenili su svog lijebnika prosječnom ocjenom 4,5 od najviše moguće ocjene 5 (LN 2006, broj 53, str. 18). Ni u jednom od 35 902 anketna lista nije zabilježena agresivnost lijebnika!

Ni među 295 obrađenih bolesnika koji su zatražili pomoć u Savjetovateljskom centru za pacijente što ga vodi Udruga za promicanje prava pacijenata (Bilten Udruge 2008, br. 32, str. 2), nijedan se nije žalio na agresivno ponašanje lijebnika, nego na stranu grešku (67 lijebnika, 27 stomatologa), povredu ljudskog prava (98), povredu prava iz osiguranja (89) i povredu prava iz rada. Toliko o ponašanju lijebnika!

No zadovoljstvo ili nezadovoljstvo lijebnika s ponašanjem pacijenata, a pogotovo njihovu agresivnost, nitko u Hrvatskoj do sada nije pokušao istražiti. Iako znamo da je u odnosu lijebnik - bolesnik ovaj potonji očito slabija strana, u pogledu agresivnosti stanje je suprotno: gotovo beziznimno je žrtva agresije lijebnik, koji je u odnosu prema bolesniku vezan etički uvjetovanom samozatajnošću.

Stupanj lijebničke samozatajnosti donekle može ilustrirati i kodeks medicinske etike u kojem je dužnostima lijebnika posvećeno gotovo stotinu puta više prostora nego pravima, pa čak i ona jedna jedina rečenica koja počinje sa: »Lijebnik ima pravo« u nastavku je ograničena s »ako«.

U normativnim aktima lijebničkih udruga upravo je nepregledan broj članaka i stavaka o odgovornosti, suđenju i kažnjavanju

èlanova, dok se o zaštititi èlanskih interesa može naæi tek nekoliko uopæenih reèenica. Prihvatili smo, dakle, lijeèniku eti-ku kao svoj vrhovni zakon i posvetili se svom uzvišenom cilju, pa se stjeèe dojam da se poštenom lijeèniku ne dolikuje žaliti se na bolesnika.

(...) Glasilo Slovenske lijeènièke komore "Isis" od svibnja 2008. objavilo je rezultate ankete o nasilju nad lijeènicima. Anketu je slovenska komora orga-nizirala zbog sve èešeg i oštrijeg agresivnog ponašanja prema lijeènicima i stomatolozima, a s osnovnim ciljem da se prikupe podaci o oblicima i uèestalosti nasilnih postupaka pacijenata i njihove rodbine. U tu je svrhu upuæen anonimni upitnik svim slovenskim lijeènicima i stoma-tolozima. Upitnik je dobilo 5980 ispitanika, od kojih je odgovorio 2161 (36,11 %).

(...) Slovenci su na temelju ankete zakljuèili da su lijeènici opæenito èesto izloženi nasilnom ponašanju bolesnika. Lijeènice su èeš izložene ovim oblicima nasilja: prepiranju, bacanju pred-meta, zastrašivanju, prijetnjama te vizualnom, fizièkom i verbalnom spolnom nasilju (opsce-nim izrazima i neprimjerenim komentarima). Nasilje èeš trpe lijeènici koji rade u ambulanti (oni su se i u mnogo veæem postotku odazvali anketi) nego oni koji rade u bolnicama i operacijskim dvoranama.

Anketa je pokazala da posljednjih godinu dana samo 13% anketiranih lijeènika nije doživjelo nasilno ponašanje, dok ga je 5,8% doživjelo višestruko od 50 puta! Te su brojke upravo zastrašujuæe i jedva usporedive bilo s kojim drugim zanimanjem, a bile bi još znatno gore da je istraživanje obuhvatilo medicinske sestre i administratore koji upisuju pacijente jer veæina agresivnih pacijenata prilikom prelaska u lijeèni-kovu sobu odjednom postane vrlo pristojna.

Među razlozima agresivnog ponašanja prva mjesta zauzimaju opseg osiguranièkih prava, zdravstveni sustav u cjelini i predugo èekanje, a posljednja mjesta lijetnikov odnos prema bolesniku i prekratko vrijeme koje mu posveæuje. Dakle, sam lijeènik rijetko daje povod za nasilje - tako barem o sebi misle slovenski kolege.

Autor završava èlanak pitanjima: "Treba li lijeènik odbiti bolesnikov zahtjev i uz cijenu vlastita života? Smije li lijeènik na svome radnome mjestu uz tlakomjer i fonendoskop držati oružje radi odvræanja od agresije ili, nedaj-bože, radi nužne obrane?" I zakljuèuje da problem nije zanemariv i da zaslužuje ozbiljnu raspravu na najvišoj razini i iznalaženje odgovarajuæih rješenja.

Autor je sveučilišni profesor u mirovini i glavni urednik Liječničkih novina.

Tekst je minimalno skraćen.