



Nemulțumirile pacienților legate de deficiențele sistemului sanitar sunt adesea reproșate personalului medical. Asistenții medicali au parte zilnic de agresiuni verbale din partea pacienților. Reprezentanții Ordinului Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România (OAMGMAMR), filiala Maramureș, susțin că mulți bolnavi ajung să-și descarce frustrările față de sistemul medical pe personalul care le acordă serviciile medicale.

„Nu avem cazuri de agresiune, dar în discuțiile colegiale exact asta se spune, că unii dintre pacienți își revarsă asupra asistentului medical toate nemulțumirile și frustrările acumulate în sistemul medical. Asistenții 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 educație sanitară în rândul populației.

Aceste ore nu se fac, ori populația are mare nevoie de așa ceva. În multe cazuri, este vorba de lipsă de informare. De foarte multe ori sunt oameni neavizați 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 alții fără să încercăm să analizăm situația de fapt și să cunoaștem cu adevărat activitatea asistenților”, explică Viorica Totoran, președintele OAMGMAMR Maramureș.

Reproșuri „tratate” cu o vorbă bună

O soluție pentru remedierea acestor situații ar fi o comunicare mai bună între pacient și personalul medical. Deficitul mare de asistenți medicali, însă, înseamnă automat că aceștia nu mai au destul timp la dispoziție să vorbească cu bolnavii.

„Gestionarea acestor situații ține de diplomația fiecărui asistent în parte, dar uzura este foarte mare. De fiecare dată trebuie să te controlezi, să-ți ții sub control nemulțumirea proprie. În general, orice pacient, indiferent de cultura sa, de educație sau de poziția socială, în momentul în care are o problemă de sănătate, e încărcat negativ și această încărcare o revarsă asupra tuturor celor din jur și în primul rând asupra personalului medical. Dar, în același timp, unii

asistenți medicali nici nu-și 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 îmbunătăți această comunicare – internă, cu pacienții, cu aparținătorii – acum avem un curs de comunicare pentru asistenții medicali din diverse locuri de muncă. Pentru început, este vorba de un grup de asistenți medicali care vor fi instruiți, iar ei, la rândul lor, după terminarea cursului, vor trebui să transmită mai departe informațiile către alt grup”, a concluzionat Viorica Totoran.

SURSA:

InfoMM.ro