

Graham Douglas  
Fiona Nicol  
Colin Robertson



# Προσέγγιση του ασθενούς

# 1

Επαγγελματικές υποχρεώσεις	4
Εμπιστοσύνη και συναίνεση	5
Προσωπικές υπευθυνότητες	5
Ενδυμασία και συμπεριφορά	5
Ικανότητες επικοινωνίας	5
Προσδοκίες και σεβασμός	6
Πλύσιμο χεριών και καθαριότητα	6

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι επαγγελματικές σας υποχρεώσεις, οι προσδοκίες που έχει από εσάς το κοινό, ο νόμος και οι συνάδελφοί σας ξεκινούν την πρώτη σας ημέρα ως φοιτητές και συνεχίζονται καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής σας σταδιοδρομίας. Έχετε επιδείξει σημαντικές πνευματικές ικανότητες και αποφασιστικότητα για να εισαχθείτε και να αποφοιτήσετε από την Ιατρική Σχολή, αλλά για να γίνει κάποιος καλός κλινικός χρειάζονται και άλλα στοιχεία πέραν της διανοητικής και τεχνικής επάρκειας. Ενώ μερικά άτομα έχουν μεγαλύτερη τεχνική ικανότητα «εκ φύσεως», ειδικά όπου απαιτούνται καλή αντίληψη του χώρου και επιδέξιο χειρισμό, έως έναν βαθμό αυτά μπορούν να διδαχθούν. Βασικά, όμως, καλός κλινικός είναι κάποιος που ενδιαφέρεται για τους ανθρώπους. Τα προσόντα που οι ασθενείς αναζητούν σε έναν ιατρό (Πίνακας 1) μπορεί να φαίνονται προφανή, αλλά θα πρέπει να χαρακτηρίζουν όλες τις κλινικές σας επαφές.

Ένας τρόπος να συμβιβαστούν αυτές οι προσδοκίες με την απειρία σας και τις ελλείψεις γνώσεις ή ικανότητές σας είναι να τοποθετήσετε τον εαυτό σας στη θέση του ασθενούς ή/και των συγγενών του. Αναλογιστείτε πώς θα θέλατε να σας φροντίσουν στην κατάσταση τους, αναγνωρίζοντας ότι είστε διαφορετικοί και ότι οι προτιμήσεις σας μπορεί να μην είναι οι δικές τους. Η προσέγγιση και η φροντίδα των περισσότερων ιατρών προς τους ασθενείς αλλάζει εκ βάθρων από τις δικές τους εμπειρίες ως ασθενείς ή ως συγγενείς ανθρώπων που νοσούν. Ένα μέρος αυτής της διαδικασίας είναι η συναισθηματική ταύτιση, όπου ανταποκρίνεστε κατά τρόπο που δείχνει ότι έχετε πραγματοποιήσει τη σύνδεση μεταξύ του συναισθήματος του ασθενούς και της αιτίας του. Ιατροί, νοσηλευτές και οποιοσδήποτε εμπλέκεται στη φροντίδα υγείας έχουν μια βαθιά επίδραση στο πώς οι ασθενείς αντιλαμβάνονται την ασθένεια και την αίσθηση της αξιοπρέπειάς τους. Όταν αντιμετωπίζετε ασθενείς, να διαφυλάσσετε πάντοτε την αξιοπρέπειά τους, ακολουθώντας τα παρακάτω:

- Στάση – «Πώς θα αισθανόμουν στην κατάσταση του ασθενούς;»
- Συμπεριφορά – Αντιμετωπίζετε τους ασθενείς πάντοτε με ευγένεια και σεβασμό
- Συμπόνια – Αναγνωρίστε την ανθρώπινη ιστορία που συνοδεύει κάθε ασθένεια
- Διάλογος – Αναγνωρίστε και κατανοήστε το άτομο.

## ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ

Ως φοιτητής και ως ιατρός θα γίνετε κοινωνός πληροφοριών προσωπικής φύσεως για τους ασθενείς και τις οικογένειές τους. Οι πληροφορίες είναι εμπιστευτικές, ακόμα και μετά τον θάνατο του ασθενούς. Αυτός είναι ένας γενικός κανόνας και οι νομικές του εφαρμογές διαφέρουν μεταξύ των χωρών. Στο Ηνωμένο

### 1.1 Τα προσόντα που οι ασθενείς αναζητούν στον ιατρό

- Ανθρωπιά
- Ικανότητα
- Ακρίβεια
- Ειλικρίνεια
- Ανοικτό μυαλό
- Ευαισθησία
- Εμπλοκή του ασθενούς στη διαδικασία λήψης της απόφασης
- Αξιοπιστία
- Χρόνο να ακούσει

### 1.2 Τα καθήκοντα ενός ιατρού\*

- Η φροντίδα του ασθενούς είναι το πρώτο σας μέλημα
- Προστασία και προαγωγή της υγείας των ασθενών και της δημόσιας υγείας
- Παροχή ενός καλού επιπέδου πρακτικής και φροντίδας Διατήρηση των επαγγελματικών σας γνώσεων και δεξιοτήτων σύμφωνα με τα σύγχρονα δεδομένα Αναγνώριση και εργασία μέσα στα όρια των δικών σας δυνατοτήτων Συνεργασία με συναδέλφους για να προσφέρετε το καλύτερο στους ασθενείς σας
- Θεραπεύστε τους ασθενείς ως άτομα και σεβαστείτε την αξιοπρέπειά τους Θεραπεύστε τους ασθενείς με ευγένεια και διακριτικότητα Σεβαστείτε την εμπιστοσύνη του ασθενούς
- Εργαστείτε σε συνεργασία με τον ασθενή Ακούστε τους ασθενείς σας και ανταποκριθείτε στις ανησυχίες τους και στις προτιμήσεις τους Δώστε τις όποιες πληροφορίες με έναν κατανοητό τρόπο Σεβαστείτε το δικαίωμά τους να παίρνουν αποφάσεις μαζί σας για τη φροντίδα τους Υποστηρίξτε τους ασθενείς στη φροντίδα του εαυτού τους για να βελτιώσουν και να διατηρήσουν την υγεία τους
- Να είστε ειλικρινής και ανοικτός και να δράτε με ακεραιότητα Ενεργήστε χωρίς καθυστέρηση αν έχετε έναν καλό λόγο να πιστεύετε ότι εσείς ή ένας συνάδελφός σας μπορεί να θέσετε τους ασθενείς σε κίνδυνο Ποτέ μην μεροληπτήσετε αθέμιτα κατά ασθενών ή συναδέλφων Ποτέ μην κάνετε κατάχρηση της εμπιστοσύνης του ασθενούς ή του κοινού προς το πρόσωπό σας ή προς το ιατρικό επάγγελμα.

\* Προσαρμοσμένο από το Γενικό Ιατρικό Συμβούλιο (General Medical Council, UK).

Βασίλειο, οι κατευθυντήριες γραμμές που εκδίδονται από το General Medical Council (Πίνακας 2) πρέπει να ακολουθούνται. Υπάρχουν εξαιρέσεις στους γενικούς κανόνες που διέπουν το ιατρικό απόρρητο, όταν η μη αποκάλυψη πληροφοριών θέτει τον ασθενή ή κάποιον άλλον σε κίνδυνο θανάτου ή σοβαρής βλάβης ή όταν η αποκάλυψη μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη, στον εντοπισμό ή στη δίωξη ενός σοβαρού εγκλήματος. Αν βρεθείτε σε αυτήν την κατάσταση ως φοιτητής, επικοινωνήστε άμεσα με τον ειδικευμένο ιατρό που έχει



την ευθύνη της φροντίδας του ασθενούς και ενημερώστε τον για την κατάσταση.

Λάβετε όλα τα λογικά μέτρα ώστε να διαφαλίσετε ότι η συνάντησή σας και η εξέταση του ασθενούς είναι ιδιωτική. Ποτέ μην συζητάτε με τους ασθενείς σε μέρη όπου μπορούν να σας ακούσουν άλλοι ή μην αφήνετε εκτεθειμένα αρχεία των ασθενών, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, σε μέρη όπου μπορούν να τα δουν άλλοι ασθενείς, μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό ή το κοινό. Βεβαιωθείτε ότι έχετε τη συναίνεση ή άλλη έγκυρη εξουσιοδότηση προτού αναλάβετε οποιαδήποτε εξέταση ή διερεύνηση, πριν να ξεκινήσετε κάποια θεραπεία ή πριν εμπλέξετε τους ασθενείς σας στη διδασκαλία ή στην έρευνα. Ακόμα και στις περιπτώσεις που έχετε υπογεγραμμένη άδεια να αποκαλύπτετε πληροφορίες για τον ασθενή, διασφαλίστε ότι θα αποκαλύπτετε μόνο τα στοιχεία που σας ζητούνται. Αν υπάρχουν αμφιβολίες, συζητήστε την αναφορά σας με τον ασθενή ώστε να είναι ξεκάθαρο το τι πληροφορίες θα δοθούν σε τρίτους.

Πάντα να καταγράφετε με σαφήνεια τα ευρήματά σας στον προσωπικό φάκελο του ασθενούς μετά από κάθε συνεδρία. Αυτές οι σημειώσεις είναι εμπιστευτικές και θα πρέπει να φυλάσσονται ασφαλώς. Επίσης συνιστούν ένα νομικό έγγραφο το οποίο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε ένα δικαστήριο. Η τήρηση ενημερωμένων σημειώσεων με απόλυτη ακρίβεια για κάθε περίπτωση είναι ουσιώδες μέρος της σωστής φροντίδας του ασθενούς (σελ. 34).

## ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Πάντοτε να φροντίζετε τον εαυτό σας και να διατηρείτε την υγεία σας. Συνεργαστείτε με έναν γενικό ιατρό και συμβουλευτείτε τον, αντί να επιδιώξετε στην αυτο-διάγνωση και αυτο-θεραπεία. Εάν γνωρίζετε ότι έχετε, ή θεωρείτε ότι μπορεί να έχετε, κάποια σοβαρή ασθένεια την οποία θα μπορούσατε να μεταδώσετε στους ασθενείς ή εάν η κρίση σας ή η αποδοσή σας θα μπορούσε να επηρεαστεί από αυτήν την ασθένεια ή από τη θεραπεία της, θα πρέπει να συμβουλευθείτε τον γενικό σας ιατρό όσον αφορά στην ανάγκη για μια παραπομπή σε κάποιον άλλον ειδικό. Πρέπει να λάβετε υπ' όψιν σας τις συμβουλές του ιατρού σας όσον αφορά στις εξετάσεις, στη θεραπεία και σε αλλαγές στην εργασιακή σας πρακτική. Προστατέψτε τον εαυτό σας, τους ασθενείς σας και τους συναδέλφους σας κάνοντας ανοσοποίηση κατά συνηθισμένων αλλά σοβαρών μεταδιδόμενων νοσημάτων όπου τα εμβόλια είναι διαθέσιμα: για παράδειγμα, ηπατίτιδα Β.

Η επαγγελματική σας θέση είναι προνομιούχος και δεν πρέπει να τη χρησιμοποιείτε για τη σύναψη ή την επιδίωξη κάποιας σεξουαλικής ή ανάρμοστης συναισθηματικής σχέσης με έναν ασθενή ή με κάποιον από το εγγύς περιβάλλον του. Μην παρέχετε ιατρική φροντίδα σε κανέναν με τον οποίο έχετε στενή προσωπική σχέση. Μην εκφράζετε τα προσωπικά σας «πιστεύω», συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών, θρησκευτικών ή ηθικών σας πεποιθήσεων, στους ασθενείς σας με

τρόπο κατά τον οποίο εκμεταλλεύεται την ευαισθησία τους ή όταν είναι πιθανόν να τους προκαλέσετε δυσφορία.

## ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Ο τρόπος με τον οποίο ντύνεστε είναι σημαντικός για τη σύναψη μιας επιτυχούς σχέσης ασθενούς-ιατρού. Το στυλ ντυσίματος και η συμπεριφορά σας δεν θα πρέπει ποτέ να κάνουν τον ασθενή σας ή τους συναδέλφους σας να αισθάνονται άβολα ή να τους αποσπούν. Η έκφραση της προσωπικότητάς σας είναι δευτερεύουσας σημασίας. Η έξυπνη, ευαίσθητη και ήπια αίσθηση ένδυσης είναι κατάλληλη. Η έκθεση του θώρακα, της κοιλιάς και των ποδιών μπορεί να προκαλέσει ενόχληση και να παρεμποδίσει την επικοινωνία. Τα μανίκια πρέπει είτε να είναι κοντά είτε να τα τυλίγετε αρκετά πάνω από τους καρπούς πριν την εξέταση του ασθενούς ή όταν διεξάγονται κάποιες διαδικασίες. Αυτό επιτρέπει να γίνεται αποτελεσματική απολύμανση των χεριών και περιορίζεται ο κίνδυνος επιμολύνσεων. Τα μακριά μαλλιά πρέπει να δένονται πίσω από το κεφάλι και τα κοσμήματα που τυχόν φοράτε να είναι απλά και περιορισμένα ώστε να μην παρεμποδίζουν το πλύσιμο των χεριών ή την εξέταση. Μερικές ιατρικές σχολές ή νοσοκομεία απαιτούν από τους φοιτητές ή το ιατρικό προσωπικό να φορούν λευκές ποδιές για λόγους επαγγελματισμού και αναγνώρισης. Στο παρελθόν, οι λευκές ποδιές θεωρούνταν ότι περιόριζαν τις επιλομιμώσεις, μολοντί οι πιο πρόσφατες έρευνες αντικρούουν κάτι τέτοιο. Αν φοράτε λευκή ποδιά, θα πρέπει να είναι καθαρή και κομψή.

Όποτε συναντάτε έναν ασθενή ή έναν συγγενή ασθενούς, να συστήνεστε πλήρως και ξεκάθαρα. Ένα φιλικό χαμόγελο βοηθάει τον ασθενή να νιώσει περισσότερο άνετα. Καλό είναι να φοράτε πάντα μια κάρτα με το όνομά σας και σε σημείο που να είναι εύκολα ορατή στον ασθενή (όχι καρφίτσωμένη στο επίπεδο της μέσης). Ο τρόπος με τον οποίο μιλάτε και ο τρόπος με τον οποίο απευθύνεστε σε έναν ασθενή εξαρτάται γενικά από την ηλικία του, από το υπόβαθρό του και από το πολιτισμικό του περιβάλλον. Γενικά, οι μεγαλύτεροι ασθενείς προτιμούν να μην τους απευθύνεστε με το μικρό τους όνομα και είναι προτιμότερο να ρωτάτε τους ενήλικες ασθενείς το πώς προτιμούν να τους αποκαλείτε.

## ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ένα μεγάλο μέρος της τέχνης της ιατρικής βασίζεται στην επικοινωνία. Οι ιατροί που επικοινωνούν καλά με τους ασθενείς τους είναι ικανοί να αναγνωρίζουν το πρόβλημα ενός ασθενούς γρηγορότερα και με ακρίβεια, ενώ οι ασθενείς τους ευεργετούνται από την καλύτερη κατανόηση της κατάστασής τους και του τρόπου αντιμετώπισής της. Οι καλές επικοινωνιακές ικανότητες είναι το σημαντικότερο κομμάτι του καλού ιατρού. Αυτές πρέπει πάντοτε να περιλαμβάνουν:

- διατήρηση καλής οπτικής επαφής
- έλεγχος της προηγούμενης γνώσης ή αντίληψης του ασθενούς
- ενεργός ακρόαση
- ενθάρρυνση της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας
- αποφυγή ακατανόητης ορολογίας
- καθορισμός του προγράμματος του ασθενούς
- ικανότητα συζήτησης δύσκολων θεμάτων
- εύρεση ενός ρυθμού κατά την εξέταση και τις συνακόλουθες διαδικασίες με τον οποίο ο ασθενής αισθάνεται άνετα

Αντίθετα, οι φτωχές ικανότητες επικοινωνίας σχετίζονται με αυξημένο αριθμό ιατρικο-νομικών διαδικασιών. Το να δείτε τη συνέντευξη του ασθενούς σας και την εξέταση από video μαζί με έναν ανώτερο κλινικό είναι μια διαφωτιστική διαδικασία και εξαιρετικά βοηθητική για τους κλινικούς σε όλα τα επίπεδα. Ποτέ να μην είστε αυτάρεσκοι όσον αφορά στις επικοινωνιακές σας ικανότητες. Θα αναπτυχθούν με την εμπειρία αλλά μπορούν πάντοτε να βελτιωθούν.

### ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ

Τα στερεότυπα και οι λογοτεχνικές, κινηματογραφικές και τηλεοπτικές απεικονίσεις των ιατρών συχνά περιλαμβάνουν μια αξιοθαύμαστη διαίσθηση, την επιβεβαίωση σπάνιων και ιδιοφυών διαγνώσεων και την εκτέλεση δραματικών παρεμβάσεων που σώζουν ζωές. Η πραγματικότητα είναι διαφορετική. Ένα μεγάλο μέρος της ιατρικής περιλαμβάνει την παρακολούθηση και τη θεραπεία ασθενών με συνήθεις καταστάσεις και χρόνιες νόσους για τις οποίες η συμβατική ιατρική μπορεί να προσφέρει μόνο παρηγορική φροντίδα.

Οι καλύτεροι ιατροί είναι ανεξαιρέτως οι πιο ταπεινοί. Ένα μέρος αυτής της ταπεινοφροσύνης ερείδεται στην αναγνώρισή τους ότι οι άνθρωποι είναι απείρως περισσότερο πολύπλοκοι, απαιτητικοί και συναρπαστικοί σε σχέση με ό,τι μπορεί κανείς να φανταστεί. Επιπρόσθετα, καταλαβαίνουν ότι πολλά από αυτά που θεωρούνται ιατρική «σοφία» είναι στην καλύτερη περίπτωση γνώσεις ελλιπείς ή και συχνά απλώς λανθασμένες.

1.3 Λοιμώξεις που μπορούν να μεταδοθούν με τα χέρια των εργαζομένων στον χώρο της υγείας	
Ενδοσοκομειακές λοιμώξεις	
• Ανθεκτικός στη μεθικιλίνη <i>Χρυσίζων σταφυλόκοκκος</i>	• <i>Clostridium difficile</i>
Διαρροϊκές λοιμώξεις	
• Σαλμονέλλα	• Σιγκέλα
• <i>Escherichia Coli</i> 0157: H7	• Νοροϊός
Αναπνευστικές λοιμώξεις	
• Γρίπη	• Κοινό κρυολόγημα
• Αναπνευστικός συγκυτιακός ιός	
Άλλες λοιμώξεις	
• Ηπατίτιδα Α	

### ΠΛΥΣΙΜΟ ΧΕΡΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

Η μεταφορά μικροοργανισμών από τα χέρια των εργαζομένων στην υγεία είναι η κύρια πηγή επιλοιμώξεων στα νοσοκομεία, στα χειρουργεία πρωτοβάθμιας φροντίδας και στις νοσηλευτικές μονάδες. Οι ενδοσοκομειακές λοιμώξεις τώρα επιπλέκουν πάνω από το 10% των εισαγωγών στα νοσοκομεία, και στο Ηνωμένο Βασίλειο 5.000 άνθρωποι πεθαίνουν από αυτές κάθε χρόνο (Πίνακας 3).

Το πλύσιμο των χεριών είναι ο πιο απλός και ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να προληφθεί η διάδοση αυτών των λοιμώξεων. Ωστόσο, ιατροί και νοσηλευτές συχνά δεν πλένουν τα χέρια τους μετά από την εξέταση ενός ασθενούς εξαιτίας της έλλειψης ουσιών υγιεινής για τα χέρια ή κατάλληλων εγκαταστάσεων ή λόγω υποτιθέμενης έλλειψης χρόνου. Είναι ευθύνη σας ως κλινικός να αποτρέπετε τη διάδοση λοιμώξεων και πρέπει σε μόνιμη βάση να πλένετε τα χέρια σας μετά από κάθε κλινική εξέταση.

- Αν τα χέρια σας είναι φανερά βρόμικα, πλύνετε τα καλά με σαπούνι και νερό.
- Αν τα χέρια σας δεν είναι φανερά βρόμικα, πλύνετε τα με σαπούνι και νερό ή κάνετε χρήση αλκοολικού διαλύματος ή gel.
- Πάντοτε να φοράτε χειρουργικά γάντια όταν έρχεστε σε επαφή με αίμα, βλεννώδεις μεμβράνες ή μη ακέραιο δέρμα.