

Loša komunikacija i druge liječničke pogreške

Brojne znanstvene spoznaje i otkrića omogućavaju tehnološki napredak medicine i učinkovitije metode liječenja te visok postotak uspješnosti medicinske prakse. Unatoč tome, loša komunikacija liječnika s pacijentom i njena percepcija od strane pacijenta razlog je za povećanje otuđenosti, nerazumijevanja, nesuglasnosti pa i sukoba liječnika i pacijenta.

Loša komunikacija nerijetko je pogreška koja omogućava druge pogreške za koje je odgovoran ljudski i/ili tehnički faktor. Ako pacijent ne dobije ispriku, ili barem objašnjenje o onome što se dogodilo, loša komunikacija može ga motivirati da tuži zdravstvenu ustanovu ili djelatnika.

U radu se upozorava na problem različitog viđenja, shvaćanja i definiranja pogreške. Je li to komplikacija, nuspojava, nesreća, nesavjesnost, nemar? Autor se zalaže da se pogreške promatraju kao šansa za unapređenje kvalitete medicinske prakse i poboljšanje odnosa između liječnika i pacijenta te preveniranje budućih pogrešaka.

Da bi se smanjio broj pogrešaka i šteta od pogrešaka, prije svega u obliku kršenja prava pacijenata i devalvacije ugleda liječnika, potrebno je osuvremeniti edukaciju liječnika te osmisliti strategiju upravljanja zdravstvom, a u sklopu toga definirati:

- a) upravljanje pogreškama,
- b) standard komunikacije liječnik-pacijent,
- c) protokol priopćavanja loših obavijesti, te
- d) osnovati instituciju za rješavanje sukoba liječnika i pacijenta stvaranjem novog saveza, a u slučaju potrebe i za rješavanje posljedice pogreške mirenjem.

Cijeli tekst možete pročitati [ovdje](#).

Mirko Štifanić; Katedra za društvene i humanističke znanosti u medicini Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci