

---

# I medicí potvrzují: Lékaři nemají takt a soucit

---

## I medicí potvrzují: Lékaři nemají takt a soucit

Lékaři se brání: mnozí považují svoje drsné chování k pacientům za normální, za důsledek okolností. Vzpomínají si však, jaké měli ideály kdysi, když ještě studovali?

MF DNES prostudovala eseje, které letos napsali dvaadvacetiletí medicí z 3. lékařské fakulty pražské Univerzity Karlovy. Potvrzují v nich přesně to, s čím mají zkušenost i někteří pacienti – totiž neurvalé vystupování doktorů. Vystupování, které se jim vůbec nelíbí a k němuž se, jak slibují, oni sami uchýlovat nebudou.

Studentka Veronika popisuje příběh pětasedmdesátileté ženy, jíž se po operaci objevila plicní embolie.

„Jako laik nevěděla, co si pod tím představit, takže měla strach.

Jenže se bála pánů doktorů na cokoli zeptat, aby je nerušila při vizitě,“ píše se v eseji. Jednou to už žena nevydržela a přece jen se zeptala na svou chorobu. „Máte smrtelnou nemoc, tak jen hezky v klidu ležte a na nic se neptejte,“ sdělil jí lékař mezi dvěma,“ popisuje Veronika. „To je naprostý nedostatek taktu, empatie a profesionality,“ rozhořčuje se.

Studentka Denisa zase vypráví zkušenosti své matky. „Během vyšetření na mamografu se jí lékař zeptal, proč se tak potí. Omlouvala se, že je to strachy, aby jí něco v prsu nenašli. Lékař přestal vyšetřovat a spustil, že to poslouchá celý den, že se každá bojí, že neví čeho a že je to jako mor. ‚Pojďte si sem dřepnout sama, za ty peníze, a celý den poslouchat, jak se někdo bojí a heká...‘ řekl jí lékař,“ píše Denisa.

Na všech studentských pracích je vidět soucit s pacienty. A předsevzetí, že takovému jednání se dnešní studenti vyhnou. „Doufám, že sama se budu chovat jinak a vždy mít na paměti, že jedním s lidmi a že moje jednání může pro ně mít závažné důsledky,“ píše Kateřina.

Podaří se předsevzetí dodržet?

Nebo iluze zmizí, jak se to stalo zhruba o deset let starším lékařům?

„Minulý měsíc jsem měl tři večery v měsíci volné, kdy jsem nebyl v práci. Jak po mně proboha může někdo chtít, abych se usmíval na pacienta, kterého mi přivezou opilého ve tři ráno?“ rozhořčuje se jedenatřicetiletý ortoped Luboš.

Medicí potvrzují: Lékaři nemají takt

Studenti medicíny podobně jako někteří pacienti kritizují chování doktorů

A jeho někdejší spolužák, radiolog Roman, pokračuje: „Tak si to pojdte zkusit! Usmívejte se na všechny ty lidi, kteří si přijdou v pátek v noci nebo v sobotu dopoledne do nemocnice nechat zrentgenovat kotníček, přestože ho mají nateklý už tři dny, ale oni přes týden holt neměli čas. A teď se, doktore, starej a běhej kolem mě... Musel bych být svatý, abych se na ně usmíval.“

I to se však dá řešit. A mladí medicí vědí jak. „Je samozřejmě nutné brát v úvahu únavu lékaře. Po celém dni poslouchání stesků a příběhů utopí i ten nejhodnější. Ale dá se to dělat i jinak. Lékař může pacientovi sdělit, že je za celý den unavený a že by byl nerad, aby pacient měl pocit, že na něj už nemá trpělivost, když se stále neusmívá. I o tom je komunikace. Bavit se o všem, co by se mohlo stát překážkou ve vztahu lékař–pacient,“ navrhuje ve své studentské práci Denisa.

Reakce lékařů, vesměs vyčítavé a nepříjemné, na test MF DNES, který zjistil, že někteří zdravotníci jsou zbytečně arogantní, však ukazuje, že lékaři po letech praxe už většinou nechtějí nic slyšet o tom, že by něco bylo v jejich jednání špatně.

„Dali jsme vám tu nejdražší léčbu, lepší neměl ani prezident, a vy si chcete stěžovat kvůli takové ptákovině, jako je to, že s vámi doktorka řešila vaši nemoc před dalšími pacientkami?“ kroutil nevěřičně hlavou primář ortopedického oddělení jedné velké fakultní nemocnice, když za ním přišla pacientka Alena Kupková se stížností.

„Po prvním semestru na lékařské fakultě jsem si začala uvědomovat, že ve zdravotnictví není všechno tak jednoznačné, jak se zdá. Došlo mi, že se lékaři dopouštějí daleko více chyb, než jsou si ochotní připustit. A to jak v komunikaci s pacientem, tak ve vykonávání svého řemesla,“ píše ve své školní práci dnes už studentka třetího ročníku medicíny Natálie. Jenže střet s realitou je pro řadu lékařů zabijákem někdejších iluzí a slibů. Proč, když v zahraničí to tak většinou není?

„Mé špatné zážitky s lékaři a sestrami jsou z nemocničního prostředí, v soukromých ordinacích jsem nic takového nezažila,“ naznačuje jeden z mnoha důvodů studentka Natálie. Je to vlastně banální: když je lékař závislý na penězích, které vytáhnete ze své peněženky a položíte mu je na stůl, dá si pozor, aby byl pacient v ordinaci spokojený.

„Další důvod se skrývá v jedné větě z Hippokratovy přísahy: cti mistra svého,“ říká lékař, který medicí komunikaci s pacientem vyučuje, David Marx.

„Když totiž mladý lékař přijde do praxe, jeho vzorem jsou logicky zkušenější lékaři: pan primář, pan profesor, starší kolega... A on rychle nasaje to dobré i to špatné, co dělají a jak se chovají. Takže když je primář oddělení hulvát, je velká

pravděpodobnost, že jeho chování okopírují i ostatní lékaři. Potíž je totiž v tom, že ty starší a zkušenější nikdo v komunikaci s pacientem necvičil," vysvětluje Marx.

K pacientům přátelská nemocnice tak má šanci vzniknout jen tam, kde by všichni lékaři a sestry byli čerstvými absolventy škol. Což je nereálné. Takže podle Marxe zbývá už jen jedna cesta: profesionální komunikaci s pacientem lékaře a sestry naučit.

„Nezazlíval bych jim, že se musí dobrému chování učit. Jen čtyři procenta lidí mají shůry dán talent ke komunikaci, stejně tolik je těch, kteří zůstanou hulváty, ať děláte, co děláte. A ten velký zbytek se dá ovlivnit a naučit jiným vzorcům jednání," říká optimisticky lékař.