

Etiketa – součást našeho profesionálního chování

Když jsem letos v lednu na společném soustředění se studenty medicíny ve Zlatých Horách přednášel na téma Etiquette-Based Medicine, netušil jsem, jak velký zájem přednáška vyvolá.

Etiketa v moderním smyslu vznikla na panovnických dvorech ve starém Egyptě a v Japonsku, ale v Evropě její význam vzrostl zejména počátkem novověku a vyvrcholil v 18. století. O dvorském původu slova etiketa svědčí i české synonymum zdvořilost. Tento význam se pak rozšířil na pravidla slušnosti a dobrého společenského chování vůbec. I v tomto rozšířeném významu však etiketa znamená pravidla spíše zdvořilostní, jejichž porušení sice společnost odmítá, ale netrestá a vlastně ani neodsuzuje. Kdo porušil etiketu, je nevychovaný a nezdvořilý, nemusí však být mravně špatný. Zdvořilost není přepychem, ale naopak jedním z nejdůležitějších prvků stylu soužití. Stylu, na kterém záleží, zda je člověk oblíben, zda je mu dobře a zda je s ním dobře (Garczynski). Francouzské přísloví praví, že zdvořilost je mince, která obohacuje toho, kdo ji vydává.

A co etiketa u zdravotnických profesionálů? Naši pacienti od nás očekávají dobré vychování. Kritika se netýká nepochopení nebo nevčítění se lékaři do situace pacienta, ale často namítají, že jsme velmi vážní, úsměvem šetříme, že často místo do očí pacienta „zíráme“ do obrazovky svého počítače a že mnohdy nemáme představu, ke komu právě mluvíme. Někdy si vůbec neuvědomujeme, že nemocniční pokoj je přechodný azyl pacienta a etiketa velí požádat o souhlas vstoupit do jeho pokoje a počkat na odpověď. Při prvním kontaktu s nemocným je vhodné se představit podáním ruky. Měli bychom mít vždy dostatek času na rozhovor s pacientem a tento rozhovor vést v rovnocenné poloze – pohovor u stolku nebo u postele. A pokud je to možné a vhodné, nikdy nešetřit úsměvem. Krátce bychom měli vysvětlit i naši roli v týmu a zajímat se o první pocity a prožitky pacienta v nemocnici. Že se vám to zdá triviální? Ale chováme se vždy tak, jak nám velí etiketa?

Snadněji se totiž mění naše chování než naše postoje. Měli bychom být schopni modifikovat své dovednosti u postele pacienta: vysvětlit následné diagnostické nebo léčebné výkony, sdělit špatné zprávy, připravit pacienta na propuštění. A na lékařských fakultách vychovávat naše studenty ke všeobecné zvědavosti, umění se dívat na věci očima pacientů, naučit se tolerovat utrpení a zejména být pozornými. Prostě chovat se jako profesionálové.

Vladimír Mihál

prof. MUDr. Vladimír Mihál, CSc.

Dětská klinika LF UP a FN
Puškinova 5, 775 20 Olomouc
mihalv@fnol.cz
