



Viti i XVI-të i Botimit, Nr.1

Qershor 2024

(MOS) KOMUNIKIMI NË MJEKËSI - BARRIERAT GJUHËSORE MES DOKTORIT DHE PACIENTIT

Elona Limaj*, Matilda Hyka*

**Fakulteti i Shkencave Mjekësore, Albanian University*

Përmbledhje

Hyrje: Një nga faktorët që ndikojnë në suksesin e një trajtimi mjekësor është edhe qartësia e komunikimit mes pacientit dhe doktorit. Parandalimi, vendosja e diagnozës dhe efikasiteti i trajtimit pas konsultës me doktorin lidhet ngushtë me komunikimin. Shumica e mjekëve mendojnë se janë komunikues të mirë por kjo jo gjithmonë përkthehet me rezultatin e dëshiruar.

Qëllimi: Synimi i këtij punimi është të analizohen barrierat gjuhësore në komunikimin që mund të ndodhë në një situatë shëndetësore mes një stomatologu dhe pacientit, ku një nga folësit është duke përdorur një gjuhë “tjetër”.

Metodologjia: Ne kemi analizuar 80 biseda stomatolog-pacient të kryera në klinikën stomatologjike të universitetit tonë. Nëpërmjet një pyetësi kemi bërë pyetje që lidhen me atmosferën gjatë konsultës paraprake, trajtimin, këshillimin dhe kënaqësinë e pacientit përsa i përket shërbimit të ofruar. Pacientët janë të grupmoshave dhe gjineve të ndryshme, si edhe të paraqitur për probleme të ndryshme dentare.

Përfundime: Gjatë analizës së rezultateve të pyetësorit vihet re përdorimi i një gjuhe të drynjtë me një diskurs të mbyllur, ku shtresa të ndryshme shoqërore, arsimore dhe nivel ekonomik kanë vështirësi gjatë komunikimit me mjekun stomatolog.

Fjalë çelës: *komunikim, mjekësi, pacient, doktor, barriera gjuhësore*

(MIS) COMMUNICATION IN MEDICINE - LANGUAGE BARRIERS BETWEEN A DOCTOR AND PATIENTS

Abstract

Introduction: One of the factors that determine the success of a medical treatment is the clarity of communication between patient and doctor. Prevention, decision on the diagnosis and efficiency of treatment following the doctor's examination are closely related to communication. Majority of doctors believe that they are good communications, but this is not always translated into the achievement of the desired outcome.

Objective: The objective of this work is to analyse language barriers during communication in a health situation between a dentist and the patient, where one of speakers is using "another" language.

Methodology: We have analysed 80 conversations between a dentist and a patient carried out in dental clinic of our university. Through a questionnaire, we have carried out questions related to the atmosphere during the preliminary examination, treatment, recommendations and patient satisfaction regarding the service. Patients being to various age groups and genders, while they appeared at the clinic for various dental issues.

Conclusions: The analysis of questionnaire's findings indicates the use of a wooden language, with a closed discourse, where various people belonging to different social, educational and economic background face difficulties during communication with the dentist.

Key words: *communication, medicine, patient, doctor, language barriers*

Hyrje

Shumica e profesionistëve në fushën e mjekësisë mendojnë se janë komunikues të mirë, por një pjesë e pacientëve janë të pakënaqur me rezultatin e konsultës me mjekun (BMC Family Practice, 2020). Një nga faktorët që ndikojnë në suksesin e një trajtimi mjekësor është edhe qartësia e komunikimit mes pacientit dhe doktorit. Parandalimi, vendosja e diagnozës dhe efikasiteti i trajtimit pas konsultës me doktorin lidhet ngushtë me komunikimin, ndërkohë që aftësitë komunikuese mund të përmirësohen me një mësimdhënie efektive.

Synimi i këtij punimi është të analizohen barrierat gjuhësore në komunikim gjatë një situatë shëndetësore mes një mjeku stomatolog dhe pacientit, ku një nga folësit është duke përdorur një gjuhë "tjetër". Një gjë e tillë është e rëndësishme pasi komunikimi është një barrierë që mund të kthehet në faktor risku me rezultat të pafavorshëm.

Një rezultat i kënaqshëm arrihet kur mjeku krijon një atmosferë të qetë në dhomën e konsultës, ku pacienti nxitet që të komunikojë lehtësisht. Mjeku shpreh interesin e tij për pacientin dhe problemin e tij, si edhe eksploron pikëpamjen e pacientit mbi këtë problem dhe kërkon të japë prova për angazhimin e tij ndaj pacientit. (Limaj, 2022)

Suksesi i komunikimi mund të vlerësohet në kushtet e arritjes së rezultatit të duhur, i.e. në faktin nëse pacienti i mori ilaçet, nëse humbi peshë, nëse ndaloj duhanin, rekomandime të mundshme që jepen nga mjeku gjatë konsultës.

Metoda dhe Materiale

Gjatë analizës së literaturës së përdorur në këtë punim që kryesisht fokusohet tek aftësitë komunikuese të stafit mjekësor (Gwen van Servellen, 2009), u vu re se kënaqësia e pacientëve varej nga dy komponentë:

- Komponenti njohës (kognitiv), që varet nga komunikimi verbal.
- Komponenti emocional (afektiv) që kryesisht ka karakter jo-verbal.

Komponenti njohës: Nga praktikat e mëparshme është vënë se ka patur raste të efekteve të alergjisë nga anestetiku tek patientët. (Anestezia Totale, 2007) Një gjë e tillë mund të shmanget disi nga biseda paraprake që mund të zhvillohet mes mjekut stomatolog dhe pacientit

Komponenti emocional: Në këtë kuadër, mund të përmendim parandalimin e lipotemisë tek pacientë që janë të ndjeshëm, të cilët nuk janë evidentuar pasi është neglizhuar marrja e anamnezës në mënyrën e duhur.

Si rrjedhojë, u ndërmor ky studim i bazuar mbi një sondazh të kryer në klinikën stomatologjike universitare të Fakultetit të Shkencave Mjekësore, Albanian University për të analizuar komunikimin gjatë shërbimit që ofrohet tek pacientët me probleme dentare.

Sondazhi është bazuar në intervista me pacientë të kryera në klinikën stomatologjike të universitetit tonë (n = 80). Pyetësi për pjesëmarrësit është realizuar bazuar mbi kërkimet e mëparshme në këtë tematikë. Pyetjet me alternativa të ndërthurura lidhen me atmosferën gjatë konsultës paraprake, dhe kënaqësinë e pacientit përsa i përket shërbimit të ofruar. Pacientët janë pyetur në lidhje me trajtimin dhe këshillimin që kanë marrë nga dentisti, gjë që ka lidhje me pjesën njohëse të kënaqësisë së pacientit.

Bazuar në literaturën e analizuar, studiuesit arrijnë në përfundim se pacientët mbajnë mend më shumë informacion nga konsulta nëse komunikimi është specifik dhe jo i përgjithësuar, përmban fjalë dhe fraza të shkurtra, ku informacioni përsëritet dhe gjërat e rëndësishme komunikohen në fillim, gjë që u konfirmua edhe tek pyetësit e plotësuar nga pjesëmarrësit në sondazhin tonë. Në këtë kuadër, pacientët e klinikës preferojnë që dentistët të mos përdorin terma në gjuhë të huaj. (

Analiza

Pyetësi konsistoi në 13 pyetje, të hapura ose të mbyllura sipas shkallës së Likertit (1-4). Pyetësi është kryer në 3 muajt e fundit dhe të dhënat u mbledhën dhe analizuan bazuar në përgjigjet e përfutura nga pyetësi. (National Library of Medicine, 2018)

Pacientët i përkasin grupmoshave dhe gjinive të ndryshme dhe pjesa më e madhe e të intervistuarve i përkasin arsimit të lartë. Ndërkohë, që shumica e tyre ishin femra dhe i përkisnin grupmoshës 50+.

Të gjithë 80 pjesëmarrësit në pyetësor janë paraqitur në klinikë për problematika të ndryshme, i.e dhimbje dhëmbi, kontroll periodik, protetikë, kirurgji, ekstraksione për arsye protetike. Por pritshmëritë e dy palëve nga trajtimi mjekësor janë të ndryshme.

Gjatë analizës së rezultateve të pyetësit vihet re përdorimi i një gjuhe të drynjtë me një diskurs të mbyllur, ku shtresa të ndryshme shoqërore, arsimore dhe nivel ekonomik kanë vështirësi gjatë

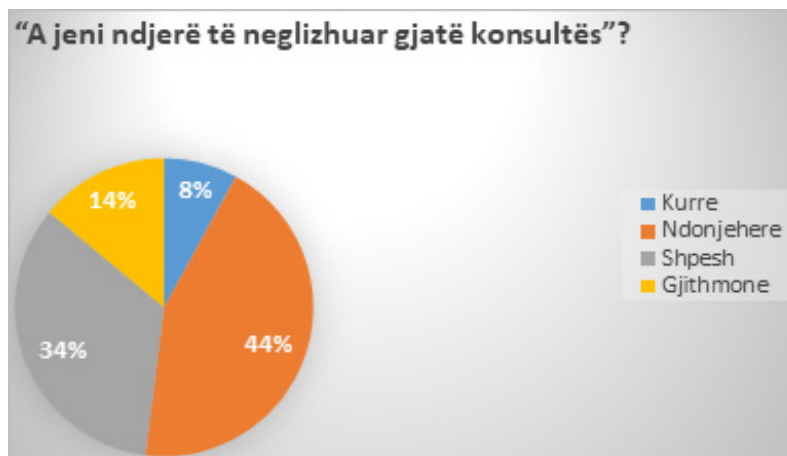
komunikimit me mjekun stomatolog. (Atkinson, 1999)

Pacientët mbajnë më shumë informacion nga konsulta kur materiali është i qartë, specifik, përmban fjalë të shkurtra dhe përsëritet, si edhe kur ka një sjellje pozitive dhe nëse faktet e rëndësishme thuhën në fillim.



Në lidhje me pyetjen “A jeni të qartë nga shpjegimi që merrni tek dentisti në lidhje me shërbimin e kërkuar?”, 42 % e pacientëve të intervistuar janë shprehur se shpesh janë të kënaqur nga një gjë e tillë, ndërkohë që 5% janë përgjigjur se nuk kanë qënë fare të kënaqur, pasi një konsultim është një situatë sociale komplekse, që zgjat 5-15 minuta, ku çdo palë ka pritshmëritë e saj. (Rachman 1977)

Pacientët në moshë ose ata pa arsim të lartë kanë patur probleme për të kuptuar fjalët e vështira apo termat në gjuhë të huaja që përdorin mjekët stomatologë.



Ndërkohë, vetëm 8 % e pacientëve të intervistuar janë përgjigjur se nuk janë ndjerë kurrë të neglizhuar gjatë konsultës me mjekun stomatolog pasi kohëzgjatja e konsultës ka qënë e mjaftueshme. Kohëzgjatja e konsultës lidhet me komponentin emocional të kënaqësisë, gjë që u confirmua edhe nga pjesëmarrësit në pyetësor, për të cilët është shumë e rëndësishme koha që mjekët stomatologë u kushtojnë për të shpjeguar problematiken, ndërhyrjen dhe trajtimin.

Por mund të ndodhë që pacientët kanë perspektivën e tyre dhe mund të ndihen të turpëruar të flasin me mjekun. Sjellja verbale dhe joverbale e palëve gjithashtu ka rëndësi. Sinjali më i vështirë joverbal është heshtja.



Të pyetur nëse i ndjekin udhëzimet e dentistëve në lidhje me terapinë apo masat parandaluese, rreth 31 përqind e pjesëmarrësve në pyetësor shprehen se shpesh bëjnë atë që i ka këshilluar mjeku stomatolog, por 19 % janë përgjigjur se nuk e bëjnë kurrë një gjë të tillë.

Perfundime dhe sugjerime

Aftësitë komunikuese të stafit mjekësor mund të përmirësohen nëpërmjet mjeteve të duhura

mësimdhënëse, por elementi më i rëndësishëm i këtij proces është ndërgjegjësimi i sjelljes të dy palëve dhe impakti i saj. (Roberson, Heymann, Swift 2006)

Të dhënat e këtij pyetësori shërbejnë :

- për të parandaluar trajtimin e gabuar
- efektet e padëshirueshme
- sigurimin e informacionit për të kuptuar sëmundje të pazbuluara, nga të cilat vuan pacienti.

Ne sugjerojmë organizimin e një trajnimit për studentët e stazhit si edhe ata të vitit të pestë mbi aftësitë e komunikimit gjatë konsultës me mjekun, dhe rëndësinë e marrjes së anamnezës, duke shtuar elementë të cilët mund të mos jenë ezauruar në programin mësimor.

Gjithashtu mund të organizohen leksione të hapura ose fokus grupe me sociologë ose psikologë të ftuar për të diskutuar mbi natyrën emocionale që të haset gjatë komunikimit me pacientët

Referenca

1. Roberson T, Heymann H. Swift E. (2006) *Arti dhe Shkenca e Dentistisë Operative*, UFO University Press, Tiranë
2. Gwen van Servellen (2009) *"Communication Skills for the Health Care Professional: Concepts, Practice, and Evidence"* Second Edition Jones & Bartlett Publishers USA, ISBN: 978-7637-5557-7
3. BMC Family Practice, *Communication between general practitioners and medical specialists in the referral process: a cross-sectional survey in 34 countries* Giacomo Scaioli, Willemijn L. A. Schäfer, Wienke G. W. Boerma, Peter M. M. Spreeuwenberg, François G. Schellevis and Peter P. Gronewegen

4. Rachman S. (1977) *Contributions to Medical Psychology*, vol 1, Oxford, Pergamon
5. Limaj E. (2022) *Medical English - English for Medicine*, Fast Print, Tiranë
6. National Library of Medicine (2018) *A scale assessing doctor-patient communication in a context of acute conditions based on a systematic review*. PLoS One. 2018 Feb 21;13 (2):e0192306. doi: 10.1371/journal.pone.0192306. PMID: 29466407; PMCID: PMC5821327.
7. Malamed S. (2007) *Anestezia Lokale*, UFO University Press, Tiranë
8. Atkinson. P (1999). “*Medical discourse, evidentiality and the construction of professional responsibility*”, Cambridge University Press