

Co się liczy dla pacjentek?

Podstawową zaletą lekarza ginekologa powinna być umiejętność słuchania oraz okazywania empatii – taki jest wniosek badania, które w tym roku przeprowadził TNS OBOP. I to są właściwości, które zachęcają pacjentki do wiernego korzystania z jednego, wybranego ginekologa. Jak się okazuje, aż 81 proc. badanych kobiet leczy się tylko u jednego ginekologa. Pacjentki najbardziej nie lubią... brudnych rąk lekarza.

Zatem co zrobić, aby zyskać jak najwięcej pacjentek i na stałe przywiązać je do swojego gabinetu. Być może, pomocne okażą badania opinii publicznej. Przeprowadzono je na grupie 500 kobiet.

Kobietom nierzadko towarzyszy stres wywołany rozbierniem się czy zawstyżeniem, które wynika ze specyfiki badania. Dlatego miła atmo-

Wybór ginekologa

Prześledźmy drogę decyzyjną pacjentki przed wizytą. Jeśli nie ma swojego ginekologa, musi podjąć decyzję, do którego się zapisać. Zazwyczaj informacji szuka w Internecie. Często też radzą się przyjaciółki. Lekarz „pozyskany z polecenia” już na wstępie daje pacjentce spokój i poczucie bezpieczeństwa. Wyniki badania TNS OBOP

Idealny lekarz to osoba zaangażowana, która stara się jak najlepiej doradzić pacjentce.

sfera w gabinecie jest dla pacjentki najważniejsza. Tylko w ten sposób można rozładować stres związany z wizytą. Jeśli lekarzowi to się uda, pacjentka będzie wracała do niego. – Z tego badania wynika, że pacjentki są bardziej wierne ginekologom niż mężczyznom – żartował, podsumowując badanie prof. dr n. med. Romuald Dębski. – Jednak jest to bardzo dobra informacja i warto ją wykorzystać stwarzając w swoim gabinecie takie warunki, aby pacjentki do niego wróciły. Jak to zrobić?

wykazały, czym kierują się pacjentki przy wyborze „swojego ginekologa”.

Zdaniem badanych, idealny lekarz to osoba zaangażowana, która stara się jak najlepiej doradzić pacjentce. W trakcie wizyty poświęca jej odpowiednią ilość czasu, prowadzi rozmowę, stwarza miłą atmosferę, daje poczucie bezpieczeństwa, wykazuje się także kompetencją i profesjonalizmem.

Przy wyborze ginekologa 36 proc. kobiet kieruje się jego doświadczeniem zawodowym. Dla co trzeciej badanej liczy się





Wykres 1. Jakie czynniki wpływają na wybór lekarza ginekologa

kultura osobista i traktowanie pacjentki z szacunkiem.

Również dla co trzeciej istotna jest umiejętność stworzenia przez lekarza bezstresowej atmosfery podczas wizyty i uzyskanie wyczerpujących informacji. Tylko nieliczny procent badanych kobiet bierze pod uwagę tytuły naukowe, osiągnięcia i napisane przez ginekologa prace naukowe. To badanie pokazuje, na co tak naprawdę zwracają uwagę pacjentki. I jak się okazuje, gdyby ginekolodzy tworzyli sami taką listę, prawdopodobnie najistotniejsze dla nich czynniki były by te, które zupełnie nie są istotne dla pacjentek.

Co dla pacjentki znaczy miła atmosfera? Otóż, jak się okazuje, kobieta chce być traktowana podmiotowo, a nie przedmiotowo. Przede wszystkim oczekuje od swojego lekarza, aby umiał wysłuchać tego, co ma ona do powiedzenia. Dla pacjentki jest to dużo ważniejsze niż samo badanie. Dla niej jest to wyjątkowa sytuacja, do której przygotowuje się od kilku dni i denerwuje się. Dla lekarza jest to kolejna pacjentka tego samego dnia. I to jest ta zasadnicza różnica. Jak

budować swoje nastawienie do pacjentek?

Wierne ginekologom

Pani, która znajdzie już „idealnego” lekarza, jest wobec niego lojalna. 81 proc. badanych deklaruje, że leczy się u jednego lekarza. Jest to zazwyczaj stały wybór na wiele lat lub nawet

całe dorosłe życie pacjentki.

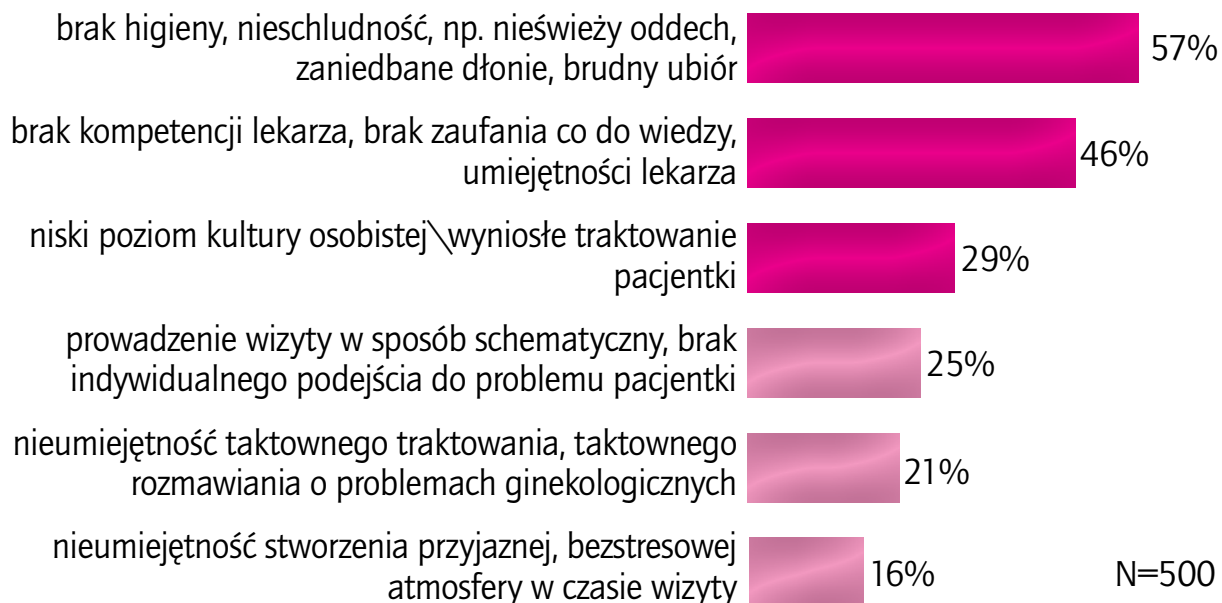
- Ze względu na wyjątkowość relacji między pacjentką a ginekologiem - położnikiem, lekarz tej specjalności często towarzyszy swojej pacjentce przez kilkadziesiąt lat jej życia, począwszy od urodzin, aż do późnej starości – mówi profesor Tomasz Paszkowski – Pre-

zes Polskiego Towarzystwa Menopauzy i Andropauzy.

Najbardziej nobilitująca dla lekarza jest sytuacja, gdy pacjentka przyprowdza na wizytę swoją córkę. Wcale do rzadkości nie należą sytuacje, kiedy do tego samego lekarza chodzi babcia, córka i wnuczka. Taka sytuacja również jest najlepsza dla kobiet, które pierwszy raz idą do ginekologa. Oczywiście nadopiekuńczość mamy nie jest wskazana, ale podczas pierwszej wizyty dobrze, aby towarzyszyła córce.

Najbardziej nobilitująca dla lekarza jest sytuacja, gdy pacjentka przyprowdza na wizytę swoją córkę.





Wykres 2. Co powoduje, że do danego lekarza już nie pójdziesz?

Brudne ręce lekarza

Ponad połowa badanych za cechę najbardziej dyskredytującą lekarza wymienia zaniedbanie lekarza: brudne dłonie, brudny ubiór, nieświeży zapach. Pacjentki nie chcą, aby ktoś taki dotykał ich w najbardziej intymnych miejscach. Warto o tym pamiętać i dbać o wygląd dłoni, włosów, fartucha.

Istotne są też kompetencje. Co prawda przy wyborze pierw-

Ponad połowa badanych za cechę najbardziej dyskredytującą lekarza wymienia zaniedbanie lekarza.

szego lekarza ta cecha prawie w ogóle się nie liczy, jednak, gdy podczas wizyty okaże się, że lekarz nie ma o wielu rzeczach pojęcia, albo sprawia wrażenie, że nie posiada odpowiednich kompetencji, to aż połowa pacjentek więcej do niego nie przyjdzie.

Co trzecia respondentka wśród czynników rezygnacji z wizyty u lekarza ginekologa wymienia niski poziom kultury osobistej i schematyczne podej-

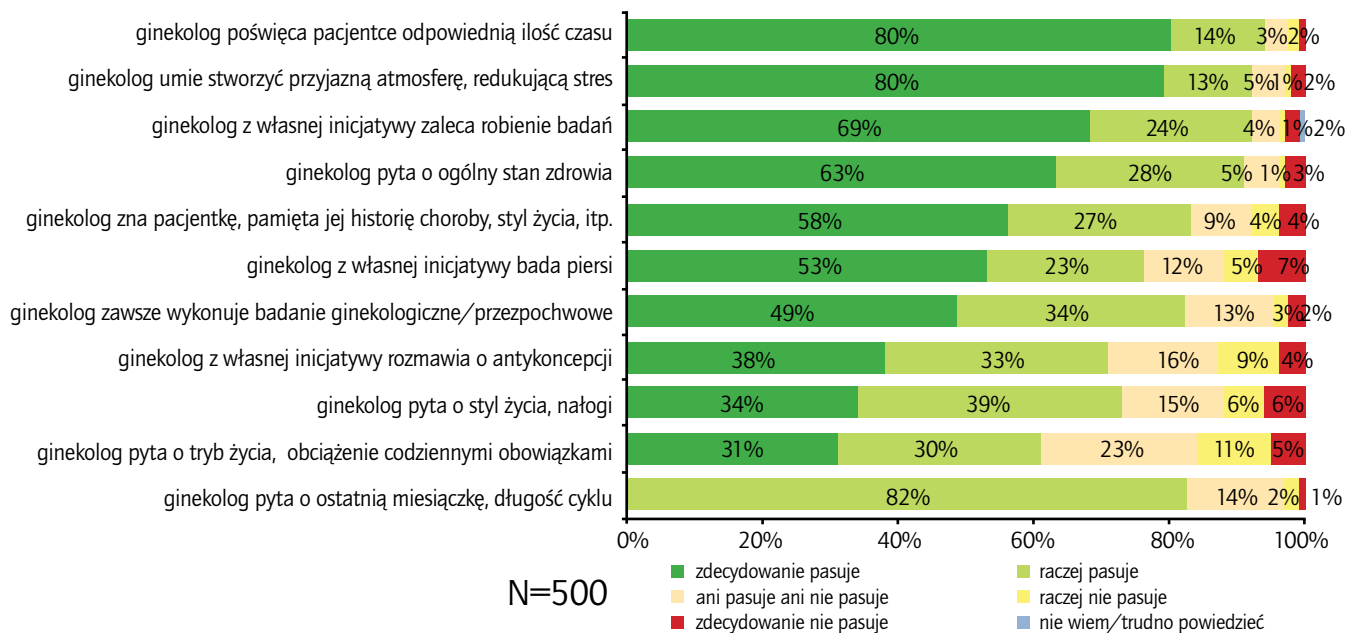


ście do pacjentki. - Kobiety wiedzą, czego oczekują od lekarza. Obok doświadczenia zawodowego i kompetencji nie mniej ważne jest dla pacjentek, jak my ginekolodzy wyglądamy, jak się do nich zwracamy, ile mamy dla nich czasu, na ile umiemy zredukować stres i skrzepowanie związane z wizytą u ginekologa – mówi profesor Tomasz Paszkowski.

- Jak się okazuje, kompetencja jest mniej istotna niż kultura osobista, wygląd lekarza – dodaje dr. Romuald Dębski.

USG w gabinecie

Jak się okazuje, pacjentki zwracają uwagę na wyposażenie gabinetu. Oczekują, że gabinet będzie na tyle dobrze wyposażony, aby na jednej wizycie zostały wykonane wszystkie konieczne badania. Nie dopuszczalne jest, aby pacjentka była wysyłana do innego gabinetu na badania np. USG i wracała do lekarza z wynikami po kilku dniach. Jest to dla niej strata czasu, a nieraz także pieniędzy. – Każdy gabinet ginekologiczny powinien być wyposażony w urządzenie do badań USG – mówi dr. Romuald Dębski.



Wykres 3. Co jest dla Ciebie najważniejsze podczas wizyty?

Kobiety dostrzegają wiele niedociągnięć w gabinetach ginekologicznych. Negatywne opinie zaczynają się od wy-

posażenia gabinetu i standardów, jakie w nim panują, a kończą się na podejściu lekarza do pacjentki. Kobiety obserwują

większe zaangażowanie podczas wizyt odpłatnych. Największe zastrzeżenia dotyczą czasu "państwowych" wizyt lekarskich, który w większości jest ograniczony do minimum potrzebnego do wypisywania recept. Optymistycznie przedstawia się ogólna ocena ostatniej wizyty u ginekologa. Ponad 60 proc. respondentek deklaruowało zadowolenie z at-

mosfery, jaka towarzyszyła jej w życiu, czasu jaki im poświęcono oraz wyposażenia gabinetu. Niestety, mniej niż połowa z badanych kobiet była usatysfakcjonowana wiedzą ginekologa o pacjentce. Dla 80 proc. współczesnych Polek w trakcie idealnej wizyty lekarz powinien poświęcać pacjentce odpowiednią ilość czasu i umieć stworzyć swobodną atmosferę. – Pacjentki oczekują, że ginekolog będzie o nich pamiętał i traktował w sposób spersonalizowany a nie rutynowy i schematyczny, jako jedną z wielu oczekujących na wizytę – podsumowuje Profesor Tomasz Paszkowski.

Z zamieszczonego obok diagramu wynika, że pacjentki zazwyczaj akceptują to, co się dzieje w gabinecie. Najwyższy współczynnik odpowiedzi na nie (7 proc.) zyskało pytanie o badanie piersi podczas wizyty u ginekologa.

Piotr Szymański

Badanie przeprowadził instytut badawczy TNS OBOP w 2012 roku na zlecenie programu „Czego oczekują pacjentki - czyli kobieta u ginekologa”.

