

Ενσυναίσθηση, ασθενοκεντρική φροντίδα και Νοσοκομειακή Οδοντιατρική

Λάμπρου - Χριστοδούλου Περσεφόνη¹, Ζερβού - Βάλβη Φλώρα²

Τις τελευταίες δεκαετίες, έχει αναδειχθεί ο καταλυτικός ρόλος και η σημασία της ενσυναίσθησης στη δημιουργία μιας επικοινωνιακής και ποιοτικής σχέσης οδοντιάτρου-ασθενούς. Η ενσυναίσθηση ως ένα κομμάτι της ασθενοκεντρικής φροντίδας υγείας οδηγεί σε βελτιωμένα κλινικά αποτελέσματα. Στην εργασία αυτή παρουσιάζονται και αναλύονται οι έννοιες της ενσυναίσθησης και της ασθενοκεντρικής φροντίδας σε σχέση με την άσκηση της Οδοντιατρικής και κυρίως της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής, της οποίας κύριο καθήκον αποτελεί η οδοντιατρική φροντίδα του ιατρικά και κοινωνικά βεβαρημένου ατόμου. Επίσης, γίνεται αναφορά στα χαρακτηριστικά μιας ιδανικής σχέσης οδοντιάτρου-ασθενούς υπό το πρίσμα των νέων κοινωνικών δεδομένων και των αυξημένων απαιτήσεων για την παροχή μιας ποιοτικά αναβαθμισμένης οδοντιατρικής φροντίδας, ειδικά στο Νοσοκομειακό περιβάλλον. Παρόλο που η αξία της ενσυναίσθησης και της ασθενοκεντρικής φροντίδας δεν έχουν μελετηθεί σε βάθος ιδιαίτερα όσον αφορά στην παροχή οδοντιατρικής φροντίδας στον ειδικό ασθενή, σημαντική είναι στο πρόσφατο ΦΕΚ περί Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής (ΦΕΚ 2775/Β/4-7-2019) η νομική αναγνώριση της αξίας της ανάπτυξης ιδιαίτερων στάσεων και συμπεριφορών από πλευράς θεραπόντων και της παροχής ασθενοκεντρικής οδοντιατρικής φροντίδας για την αντιμετώπιση των ειδικών ασθενών.

ελληνική νοσοκομειακή οδοντιατρική 12: 77-82, 2019

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι πολιτικές για την υγεία στον 21ο αιώνα προσανατολίζονται σε μια ανθρωπιστική οπτική, στο πλαίσιο της οποίας η οργάνωση και λειτουργία των συστημάτων υγείας εστιάζεται στη βάση μιας δομής που έχει ως επίκεντρο τον χρήστη των υπηρεσιών του συστήματος υγείας,

Λέξεις κλειδιά: ενσυναίσθηση, ασθενοκεντρική οδοντιατρική φροντίδα, νοσοκομειακή οδοντιατρική

¹ Οδοντίατρος, MPSM, MSc, PhD

² Συντονίστρια Διευθύντρια του Οδοντιατρικού Τμήματος - Ειδικής Μονάδας ΑμεΑ του Γ. Ν. «Ασκληπιείου Βούλας», Δρ Οδοντ., MPhil Med.

Προέλευση: Οδοντιατρικό Τμήμα - Ειδική Μονάδα ΑμεΑ Γ.Ν. «Ασκληπιείο Βούλας»

ας, δηλαδή η παρεχόμενη φροντίδα είναι ασθενοκεντρική. Τέτοια φροντίδα πρέπει ιδιαίτερα να παρέχεται στους ασθενείς με συν-νοσηρότητες και ιδιαιτερότητες ιατρικές και κοινωνικές.

Η ασθενοκεντρική προσέγγιση, ως μια ιδεολογική προσέγγιση κατά την παροχή φροντίδας, έχει επηρεάσει την επαγγελματική κουλτούρα των εργαζομένων του χώρου της υγείας επιφέροντας αλλαγές και στην κουλτούρα των οργανισμών φροντίδας υγείας¹. Η προσέγγιση αυτή άλλαξε και το πλαίσιο επικοινωνίας ανάμεσα στον ασθενή και τον επαγγελματία υγείας και έθεσε τη βάση για μια ισότιμη σχέση, που στηρίζεται στην αναγνώριση και το σεβασμό των δικαιωμάτων του ασθενή². Η σχέση ασθενή-θεραπευτή κατέχει πρωτεύοντα ρόλο για την επίτευξη ασθενοκεντρικής φροντίδας. Η δημιουργία καλού επιπέδου τέτοιας σχέσης βοηθούνται από την ενσυναίσθηση και την επικοινωνία εν προκειμένω οδοντιάτρου-ασθενή που αποτελούν πρωταρχικά στοιχεία για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας^{3,4}.

Σκοπό της εργασίας αυτής αποτελεί η ανάλυση των εννοιών της ενσυναίσθησης και της ασθενοκεντρικής φροντίδας σε σχέση με την άσκηση της Οδοντιατρικής και κυρίως της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής, της οποίας κύριο καθήκον αποτελεί η οδοντιατρική φροντίδα του ιατρικά και κοινωνικά βεβαρημένου ατόμου.

ΟΡΙΣΜΟΙ

Η **ενσυναίσθηση** είναι μια πολυδιάστατη έννοια και αποτελεί ουσιαστική πτυχή της παρεχόμενης φροντίδας υγείας. Μπορεί να οριστεί ως η ικανότητα αντίληψης των συναισθημάτων και βιωμάτων του ασθενή. Η ενσυναίσθηση είναι η προσπάθειά μας να μπούμε στη θέση του άλλου και να κατανοήσουμε τον κόσμο μέσα από τα δικά του μάτια. Αυτό σημαίνει ότι πραγματικά προσπαθούμε να καταλάβουμε τα συναισθήματα του, τα πιστεύω του, τις εμπειρίες του, τις προσδοκίες του⁵. Έχει αναγνωριστεί η σημασία της ενσυναίσθησης στην ανάπτυξη μιας θετικής σχέσης στη φροντίδα των ασθενών και κατά συνέπεια είναι αναγκαία η καλλιέργειά της τόσο στους επαγγελματίες οδοντιάτρους όσο και στους φοιτητές των Οδοντιατρικών Σχολών. Αξίζει να τονιστεί ότι η ενσυναίσθηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο στην σχέση επαγγελματία υγείας και ατόμου/ασθενή³.

Όσον αφορά στην **ασθενοκεντρική φροντίδα**, υπάρχουν πολλοί ορισμοί της αλλά ο περισσότερο αποδεκτός είναι πιο κάτω⁶:

«Η παροχή φροντίδας που σέβεται τον ασθενή, ανταποκρίνεται στις ατομικές ανάγκες, αξίες και προτιμήσεις του κάθε ασθενούς».

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

Μελέτες κατέδειξαν ότι το επίπεδο της ενσυναίσθησης όζης εκφράζεται από τους επαγγελματίες υγείας σχετίζεται με θετικά κλινικά αποτελέσματα, καλύτερη πρόγνωση και αυξημένη ικανοποίηση από μέρους του ασθενή^{7,8}. Έχει προταθεί ότι η ενσυναίσθηση έχει δύο πτυχές: τη συναισθηματική και την γνωστική. Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με την κατανόηση των συναισθημάτων του ασθενούς και, δεν αποτελεί έκπληξη, ότι οι ασθενείς που αισθάνονται ότι οι οδοντίατροι τους δείχνουν κατανόηση συνεργάζονται καλύτερα και ακολουθούν τις οδηγίες που τους δίνονται⁹. Οι οδοντίατροι πρέπει να ενθαρρύνουν τους ασθενείς να συμμετέχουν στις αποφάσεις και να ελέγχουν την προθυμία τους και την ικανότητά τους να ακολουθούν το σχέδιο θεραπείας. Η συμμετοχή του ασθενούς στη λήψη αποφάσεων για τον προγραμματισμό μιας θεραπείας θέτει την ευθύνη και στον ασθενή και συμβάλλει στην συμμόρφωση του¹⁰.

Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Picker¹¹, οι οκτώ βασικές αρχές της ασθενοκεντρικής φροντίδας είναι:

- Σεβασμός προς τις προτιμήσεις και τις ανάγκες των ασθενών
- Συντονισμένη και ολοκληρωμένη φροντίδα
- Εκπαίδευση και πληροφόρηση
- Ψυχολογική υποστήριξη
- Εμπλοκή της οικογένειας και του φιλικού περιγύρου
- Συνέχεια της φροντίδας
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες φροντίδας

• Διαχείριση του πόνου

Η ασθενοκεντρική φροντίδα τοποθετεί τις ανάγκες και ανησυχίες του ασθενούς πάνω από τις ανάγκες και τις ανησυχίες του ιατρού. Αυτό προϋποθέτει ότι οι ασθενείς επιθυμούν όπως λαμβάνονται υπόψη οι προτιμήσεις τους και να τους παραχωρείται αποτελεσματική συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων όσον αφορά τη διαχείριση των οδοντιατρικών τους προβλημάτων^{12,13}.

Στο Σύστημα Υγείας του Ηνωμένου Βασιλείου 11 η ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας αξιολογείται μέσω τριών διαστάσεων, ήτοι: κλινική αποτελεσματικότητα, ασφάλεια και εμπειρία του ασθενούς. Η τρίτη διάσταση διαμορφώνεται ως ασθενοκεντρική φροντίδα. Η ασθενοκεντρική φροντίδα αποτελεί μια από τις διαστάσεις της ποιοτικής φροντίδας υγείας (οι άλλες πέντε διαστάσεις είναι η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η έγκαιρη παροχή φροντίδας, η ασφάλεια και η ισότητα)¹⁴. Σύμφωνα με το Γενικό Οδοντιατρικό Συμβούλιο (General Dental Council) του Ηνωμένου Βασιλείου¹⁵, έχουν αναγνωριστεί εννέα αρχές τις οποίες οι οδοντίατροι πρέπει να τηρούν κατά την άσκηση του επαγγέλματος:

- Να θέτουν πρωτίστως υπεράνω όλων τα συμφέροντα των ασθενών και να σέβονται την αυτονομία των ασθενών
- Να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους ασθενείς
- Να λαμβάνουν από τους ασθενείς έγκυρη συγκατάθεση μετά από την απαραίτητη και ουσιαστική ενημέρωση
- Να τηρούν το ιατρικό απόρρητο
- Να υιοθετούν μια σαφή και αποτελεσματική διαδικασία παραπόνων
- Να εργάζονται με τους συναδέλφους τους με στόχο τα καλώς νοούμενο συμφέρον των ασθενών
- Να συμμετέχουν σε προγράμματα συνεχούς επιμόρφωσης
- Να είναι σε εγρήγορση σε περίπτωση που οι ασθενείς θα βρεθούν σε κίνδυνο
- Να βεβαιώνονται ότι η προσωπική τους συμπεριφορά ενισχύει την εμπιστοσύνη μεταξύ αυτών και των ασθενών τους

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΟΥ-ΑΣΘΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας διευκολύνει την ασθενοκεντρική προσέγγιση και φροντίδα. Η προσεκτική ακρόαση και η ενσυναίσθηση είναι παραδείγματα αποτελεσματικής επικοινωνίας. Η εδραίωση μιας ικανοποιητικής σχέσης μεταξύ ασθενούς και ιατρού αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για την επιτυχή έκβαση της θεραπείας. Ειδικότερα, στην καθημερινή οδοντιατρική πρακτική λόγω της τεχνοκρατικής της δομής αλλά και των ιδιαιτεροτήτων της, οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι πολύ σημαντικές για την αποτελεσματική και αποδοτική παροχή της οδοντιατρικής φροντίδας¹⁶. Η επικοινωνία ορίζεται ως η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του πομπού και του δέκτη και η αντίληψη του νοήματος μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Ωστόσο, δεν πρόκειται για μια απλή μεταβίβαση πληροφοριών ή νοημάτων, αλλά για μια διαδικασία αλληλεπίδρασης μεταξύ των ατόμων. Η διαδικασία της επικοινωνίας περιλαμβάνει την επιλο-

γή του μηνύματος και την κωδικοποίηση του, την αποστολή, τη λήψη του, την αποκωδικοποίηση και την ανατροφοδότηση. Το να επιλέξει κάποιος το σωστό τρόπο μετάδοσης του μηνύματος εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η φύση του μηνύματος, το κοινό, ο σκοπός κτλ. Υπάρχουν τέσσερις βασικοί τρόποι επικοινωνίας:

- Προφορική επικοινωνία
- Γραπτή επικοινωνία
- Ηλεκτρονική επικοινωνία
- Μη λεκτική επικοινωνία

Η επικοινωνία πρέπει να περιλαμβάνει τόσο τη μεταφορά όσο και την κατανόηση του νοήματος. Η επικοινωνία είναι κάτι περισσότερο από απλή απόδοση του νοήματος. Μόνο έτσι μπορούμε να μεταφέρουμε πληροφορίες και ιδέες. Στην τέλεια επικοινωνία, εάν υπήρχε, θα μεταδιδόταν μια σκέψη, έτσι ώστε ο παραλήπτης να κατανούσε την ίδια ψυχική εικόνα που προοριζόταν για τον αποστολέα. Αν και ακούγεται στοιχειώδης, δεν επιτυγχάνεται ποτέ τέλεια επικοινωνία στην πράξη¹⁷.

Μια μέθοδος επικοινωνίας στην παροχή φροντίδας υγείας είναι και η μέθοδος BATHE (Background, Affect, Trouble, Handling, Empathy), που αποτελεί μια ασθενοκεντρική διαδικασία και που περιλαμβάνει ερωτήσεις που άπτονται των προαναφερθέντων τεσσάρων παραμέτρων του ακρωνυμίου. Ο κλινικός οδοντίατρος που αντιλαμβάνεται την σημασία των τεσσάρων αυτών συνιστώσων δημιουργεί μια επικοινωνιακή σχέση μεταξύ αυτού και τους ασθενούς και επιπλέον αισθάνεται και αυτός επαγγελματική ικανοποίηση¹⁸. Η κατανόηση από μέρους του επαγγελματία υγείας (του οδοντίατρου) της σημασίας που έχει η ολιστική προσέγγιση προς τον ασθενή αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο στην οικοδόμηση μιας επικοινωνιακής σχέσης αμοιβαίου οφέλους¹⁹.

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗ

Η Νοσοκομειακή Οδοντιατρική - Οδοντιατρική Ειδικής Φροντίδας (Hospital Dentistry, Special Care Dentistry, Special Needs Dentistry) αποτελεί πλέον έναν ακαδημαϊκό και επιστημονικό κλάδο με το δικό του διακριτό εκπαιδευτικό αντικείμενο, επιστημονική έρευνα και κλινική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, η Νοσοκομειακή Οδοντιατρική - Οδοντιατρική Ειδικής Φροντίδας είναι ο κλάδος της Οδοντιατρικής, ο οποίος ασχολείται με την πρόληψη και θεραπεία των παθήσεων της στοματικής κοιλότητας σε άτομα ή κοινωνικές ομάδες που αδυνατούν να δεχθούν τη συνήθη οδοντιατρική περίθαλψη εξαιτίας κάποιων σωματικής, ιατρικής, ψυχικής, νοητικής ή κοινωνικής δυσλειτουργίας ή αναπηρίας ή όπως συμβαίνει συχνότερα εξαιτίας συνδυασμού των προαναφερθέντων παραγόντων.

Η άσκηση της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής (Οδοντιατρικής Ειδικής Φροντίδας) και η αντιμετώπιση ειδικών κατηγοριών ασθενών δίνουν ιδιαίτερη διάσταση στη σχέση οδοντίατρου-ασθενή. Ο οδοντίατρος θα πρέπει να εκπαιδεύεται ώστε να αποκτήσει ενσυναίσθηση προς τον ασθενή, να κατανοεί τη θέση και τα προβλήματα του, να του προσφέρει ψυχολογική υποστήριξη στα πλαίσια μιας ολιστικής προσέγγισης^{20,21}. Είναι κοινός τόπος ότι η υγεία του στόματος είναι άρρη-

κτα συνδεδεμένη με την γενική υγεία²². Πολλά χρόνια και συστηματικά νοσήματα παρουσιάζουν εκδηλώσεις από τη στοματική κοιλότητα. Συνήθως, οι ασθενείς που αντιμετωπίζονται στο Νοσοκομειακό Οδοντιατρείο παρουσιάζουν συστηματικά και χρόνια νοσήματα, αναπηρίες, νοητική υστέρηση και παράλληλα παρουσιάζουν σοβαρά οδοντιατρικά προβλήματα^{23,24}. Οι ασθενείς αυτοί έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ενσυναίσθησης και σεβασμού από το νοσοκομειακό οδοντίατρο²⁰.

Ιδιαίτερα αναφέρονται οι ήδη ταλαιπωρημένοι ασθενείς με καρκίνο, με νευρολογικά και ψυχιατρικά νοσήματα, με καρδιαγγειακά προβλήματα και εν γένει τα ΑμεΑ, που προσδοκούν βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και έχουν μεγάλη ανάγκη κατανόησης από το νοσοκομειακό οδοντίατρο. Ασθενείς με τραχειοστομία, ασθενείς με αγγειακά εγκεφαλικά επεισόδια, με ψυχοκινητική υστέρηση θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με λεπτότητα, κατανόηση και ευαισθησία. Σε όλες τις ειδικές αυτές περιπτώσεις ασθενών, η ασθενοκεντρική²⁵ και ολιστική προσέγγιση αποτελεί ευθύνη του νοσοκομειακού οδοντίατρου²⁶.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σε γενικές γραμμές, ο/η οδοντίατρος με δεξιότητες ενσυναίσθησης κατανοεί τα συναισθήματα των ασθενών του και τους στηρίζει. Επιπλέον, σέβεται την αξιοπρέπεια και την προσωπικότητα των ασθενών και εμπλέκει τον ασθενή στην πορεία της διάγνωσης και αντιμετώπισης των οδοντιατρικών προβλημάτων του βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο την επικοινωνία. Στην καθημερινή οδοντιατρική πρακτική, ο οδοντίατρος έχει την ευθύνη να δημιουργεί και να καλλιεργεί καλές σχέσεις με τον/την ασθενή. Η οδοντιατρική φροντίδα διαχρονικά πιστεύεται ότι δημιουργεί περισσότερο φόβο και ανησυχία στους ασθενείς²⁷ για αυτό και οι αρμονικές σχέσεις οδοντίατρου-ασθενούς αποτελούν βασική συνιστώσα του οδοντιατρικού επαγγέλματος. Οι ασθενείς επισκέπτονται τους οδοντίατρος λόγω προβλημάτων στη στοματική κοιλότητα τα οποία παρεμποδίζουν την ποιότητα ζωής τους. Η αναζήτηση οδοντιατρικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις είναι μια ανάγκη που δημιουργείται από επείγοντα και επώδυνα προβλήματα που χρήζουν άμεσης φροντίδας. Σε άλλες περιπτώσεις, ιδιαίτερα στην σύγχρονη εποχή όπου οι ασθενείς είναι ιδιαίτερα ενημερωμένοι (κυρίως μέσω του διαδικτύου), αναζητούν οδοντιατρικές υπηρεσίες τόσο για πρόληψη όσο και για αποκατάσταση. Ο οδοντίατρος που υιοθετεί την αρχή person focused (εστιάζει δηλαδή στον κάθε ασθενή ξεχωριστά) είναι πιο προσεκτικός και νοιάζεται για τον ασθενή του²⁸. Σίγουρα, αυτός ο τρόπος προσέγγισης προϋποθέτει την καλλιέργεια καλών δεξιοτήτων επικοινωνίας και ενσυναίσθησης.

Η διδασκαλία της ενσυναίσθησης και των δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τα προπτυχιακά προγράμματα είναι θεμελιώδους σημασίας λόγω της διασύνδεσής της με θετικά αποτελέσματα στην φροντίδα των ασθενών²⁹. Το πρόγραμμα σπουδών των Οδοντιατρικών Σχολών θα πρέπει να περιλαμβάνει την εκπαίδευση των οδοντίατρων στον τομέα της επικοινωνίας με τους ασθενείς. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, η επικοινωνία με τους α-

σθeneίς δεν περιορίζει το πεδίο εφαρμογής της στην ανταλλαγή πληροφοριών αλλά επεκτείνεται και στη δημιουργία, την καλλιέργεια και τη διατήρηση μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ οδοντιάτρου και ασθενούς. Μια αποτελεσματική επικοινωνία παρέχει οφέλη τόσο για τους ασθενείς όσο και για τους οδοντιάτρους³⁰. Βασικά οφέλη για τους ασθενείς είναι κυρίως η ικανοποίηση και η συμμόρφωσή τους με την ενδεικνυόμενη θεραπεία. Και οι οδοντίατροι όμως έχουν οφέλη από μια τέτοια προσέγγιση με την παρατηρούμενη αύξηση της επαγγελματικής τους ικανοποίησης. Το κενό επικοινωνίας έχει αναγνωριστεί ως ένας σημαντικότερος παράγοντας δυσαρέσκειας των ασθενών.

Είναι επιτακτική ανάγκη και ευθύνη για την οδοντιατρική κοινότητα να αγκαλιάσει τις δεξιότητες της αποτελεσματικής επικοινωνίας και της ενσυναίσθησης, με την εκπαίδευση των οδοντιάτρων σε αυτούς τους τομείς. Η κάλυψη των ιδιαίτερων και πολλαπλών αναγκών των ειδικών οδοντιατρικών ασθενών κατά την αντιμετώπισή τους στο οδοντιατρείο ή κατά τη νοσηλεία τους στο Νοσοκομείο, το ευρύ φάσμα των νοσημάτων από τα οποία πάσχουν, η συν-νοσηρότητα και η μεγάλη ποικιλία των κλινικών περιπτώσεων που εμφανίζονται και παράλληλα οι προαπαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις του οδοντιάτρου για την αντιμετώπισή τους, διαφοροποιούν την ειδικότητα της Οδοντιατρικής Ειδικής Φροντίδας και τη διακρίνουν από την γενική Οδοντιατρική ή τις άλλες οδοντιατρικές ειδικότητες. Η επίδειξη ενσυναίσθησης προσδίδει νόημα στην άσκηση της Οδοντιατρικής στο Νοσοκομείο λόγω της ιδιαιτερότητας των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ασθενείς που αποτείνονται σε αυτό²⁰. Δυστυχώς, όμως, η ενσυναίσθηση και η ασθενοκεντρική φροντίδα σε σχέση με την άσκηση της Οδοντιατρικής και κυρίως της νοσοκομειακής οδοντιατρικής δεν έχει μελετηθεί σε βάθος.

Ωστόσο, πολύ σημαντικό είναι ότι σύμφωνα με το ΦΕΚ 2775/Β/4-7-2019 «*Εκπαίδευση στην Οδοντιατρική Ειδικότητα της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής*», με το οποίο η ειδικότητα της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής θεσμοθετήθηκε βασικά στην χώρα μας, και ειδικότερα σύμφωνα με το άρθρο 1 (1.1) «*Ο εκπαιδευόμενος στην ειδικότητα της νοσοκομειακής οδοντιατρικής θα πρέπει να αποκτήσει τις κατάλληλες γνώσεις, εμπειρία, δεξιότητες, επιστημονική κρίση, στάσεις και συμπεριφορές για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της στοματικής υγείας απόμων και ομάδων στην κοινωνία, που έχουν σωματική, αισθητηριακή, νοητική, ψυχική, ιατρική, συναισθηματική ή κοινωνική δυσλειτουργία ή αναπηρία. Αυτό θα γίνει μέσω της δομημένης εκπαίδευσης της ειδικότητας*».

Ο δε ειδικευόμενος οδοντίατρος, στο τέλος της εκπαίδευσής του, θα πρέπει σύμφωνα με το άρθρο 1 (1.2.2) «*Να έχει τη γνώση, την κατανόηση, τις στάσεις και την ικανότητα να παρέχει την κατάλληλη και ασφαλή φροντίδα σε άτομα που έχουν σωματική, αισθητηριακή, νοητική, ψυχική, ιατρική, συναισθηματική ή κοινωνική δυσλειτουργία ή αναπηρία, όπως τα άτομα με φυσική αναπηρία ή νοητική υστέρηση, τα αυτιστικά, οι ασθενείς με σοβαρά συστηματικά νοσήματα (π.χ. καρδιοπαθείς, διαβητικούς, νεφροπαθείς, ογκολογικούς και δη οι υπό ακτινοθεραπεία και χημειοθεραπεία, αιματολογικοί, πολυμεταγγιζόμενοι, με αυτοάνοσα νοσήματα, μεταμοσχευ-*

μένοι, ψυχιατρικοί, ηλικιωμένοι με επιβαρημένη γενική υγεία που χρήζουν νοσοκομειακής αντιμετώπισης, ασθενείς ή φορείς AIDS) αλλά και μη συνεργάσιμοι-φοβικοί οδοντιατρικοί ασθενείς που χρειάζονται γενική αναισθησία και γενικά όσοι προκειμένου να αντιμετωπισθούν έχουν ανάγκη νοσοκομειακού περιβάλλοντος. Επίσης να μπορεί να παρέχει την κατάλληλη φροντίδα σε ασθενείς ευπαθών κοινωνικών ομάδων που έχουν συν-νοσηρότητες όπως οι φυλακισμένοι και οι μετανάστες αλλά και σε ασθενείς που χρήζουν οδοντιατρικής φροντίδας κατ' οίκον».

Αναγνωρίζεται, επομένως, η σημασία της διαμόρφωσης ιδιαίτερων στάσεων και συμπεριφορών των θεραπευτών οδοντιάτρων για την αντιμετώπιση των ειδικών ασθενών. Για τη διαμόρφωση τέτοιων στάσεων, απαραίτητη είναι η ανάπτυξη της ενσυναίσθησης.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 1 (1.2.4) ο ειδικευόμενος οδοντίατρος, στο τέλος της εκπαίδευσής του πρέπει «*Να είναι σε θέση να λαμβάνει υπόψη και να συνεκτιμά τις κοινωνικές, φυσικές και γνωστικές συνθήκες του ατόμου προκειμένου να καταλήξει στις βέλτιστες αποφάσεις για το σχεδιασμό της*». Αναγνωρίζεται, επομένως, και η σημασία της παροχής ασθενοκεντρικής φροντίδας στον ειδικό ασθενή.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η σύγχρονη Οδοντιατρική προϋποθέτει σωστή διάγνωση, γνώση του ιατρικού ιστορικού, εφαρμογή πρωτοκόλλων αντιμετώπισης για μια ασφαλή παροχή φροντίδας. Επιπλέον, η Οδοντιατρική θα πρέπει να ασκείται σύμφωνα με ηθικές αρχές μέσω μιας ολιστικής ασθενοκεντρικής φροντίδας που να διασφαλίζει το σεβασμό και την αξιοπρέπεια του κάθε ασθενή. Και το σημαντικότερο, είναι ότι ειδικά στην περίπτωση της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής όπου ο Νοσοκομειακός Οδοντίατρος εκ των πραγμάτων έρχεται αντιμέτωπος με τις δύσκολες καταστάσεις που αναφέρθηκαν πιο πάνω, η ενσυναίσθηση έχει καταλυτικό ρόλο στην παροχή αποδοτικής, αποτελεσματικής και ανθρώπινης - ασθενοκεντρικής φροντίδας. Δυστυχώς, η αξία της ενσυναίσθησης και της ασθενοκεντρικής φροντίδας σε σχέση με την άσκηση της Οδοντιατρικής και κυρίως της Νοσοκομειακής Οδοντιατρικής, δεν έχει μελετηθεί σε βάθος. Χρειάζεται να γίνουν περαιτέρω μελέτες για να γίνει αντιληπτή η σημασία και ο καταλυτικός ρόλος της ενσυναίσθησης και της επικοινωνίας στην παροχή μιας ασθενοκεντρικής οδοντιατρικής φροντίδας, ειδικά στο Νοσοκομειακό περιβάλλον.

SUMMARY

Empathy, patient-centered care and Hospital Dentistry

Lambrou-Christodoulou Persefoni, Zervou-Valvi Flora

hellenic hospital dentistry 12: 77-82, 2019

In the last few decades, the catalytic role and importance

of empathy in establishing a constructive and quality dentist-patient relationship has emerged. Dentistry being a part of health care profession bears the responsibility of creating and nurturing good dentist-patient relationships. Empathy as a part of patient-centered healthcare leads to improved clinical outcomes. This paper presents and analyzes the concepts of empathy and patient-centered care in relation to the practice of Dentistry and, in particular, Hospital Dentistry, whose main task is the care of medically compromised and socially discriminated persons. Reference is also made to the characteristics of an ideal dentist-patient relationship in the light of new social data and increased requirements for providing quality up-to-date dental care, especially in the Hospital environment. The patient-centered style of care requires the dentist to embrace good communication and empathy skills. Dentists should encourage patients to participate in decisions and check their willingness and ability to follow the treatment plan. It is imperative that a dentist has the skills of empathy for effective communication with patients. The dental surgeon working in the hospital environment must know how to communicate and talk as simply and directly as possible. In addition, the respect for the patients decisions and autonomy is essential to the development of a professional bond based on ethical and legal activities such as the informed consent. It is demanding to integrate the dental surgeon to the hospital system in order to improve patients general health, as well as to enable the overall assessment of individuals who need special care. The importance of empathy and patient-centered care has not been extensively investigated in particular with regard to the provision of dental care to the special patient. Nevertheless, as stated in the recent Ministerial Decision regarding Hospital Dentistry, it is vital on behalf of the caregivers to develop special attitudes and behaviors for the provision of patient-centered dental care for special patients.

Key words: Empathy; patient-centered care; hospital dentistry.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ong LM, De Haes JC, Hoos AM, Lammes FB: Doctor-patient communication: a review of the literature. *Soc Sci Med* 1995; 40(7): 903-918.
- Duggan PS, Geller G, Cooper LA, Beach MC: The moral nature of patient-centeredness: is it just the right thing to do? *Patient Educ Couns* 2006; 62(2): 271-276.
- Καραγιάννης Γ, Ρούπα Ζ, Νούλα Μ, Φαρμακάς Α, Παπασταύρου Ε: Η τεκμηρίωση της Ενσυναίσθησης στους φοιτητές Νοσηλευτικής και άλλων Επιστημών Υγείας: Συστηματική Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. *Το Βήμα του Ασκληπιού* 2017; 16(4): 309-342
- Mead N, Bower P: Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. *Soc Sci Med* 2000; 51(7): 1087-1110.
- <https://www.artofmediation.gr/?p=597&lang=el> (όπως εμφανίζεται στις 15/11/2019)
- Barry MJ, Edgman-Levitan S: Shared decision making: the pinnacle of patient-centered care. *N Engl J Med* 2012; 366(9): 780-781.
- DiMatteo, M. Robin, Hays RD, Ordway L, Kravitz RL, McGlynn EA, et al: Physicians' characteristics influence patients' adherence to medical treatment: results from the Medical Outcomes Study. *Health Psychology* 1993; 12(2): 93-102.
- Barsky AJ: Hidden reasons some patients visit doctors. *Ann Intern Med* 1981; 94(4 pt 1): 492-498.
- Shamay-Tsoory SG: The neural bases for empathy. *Neuroscientist* 2011; 17(1): 18-24.
- Kadanakuppe S: Effective communication and empathy skills in dentistry for better dentist-patient relationships. *J Dent Probl Solut* 2015; 2(3): 058-059.
- Mills I, Frost J, Cooper C, Moles DR, Kay E: Patient-centred care in general dental practice—a systematic review of the literature. *BMC Oral Health*. 2014; 14(64): 1-13
- Bardes CL: Defining patient-centered medicine. *N Engl J Med* 2012; 366(9): 782-783.
- Apelian N, Vergnes JN, Bedos C: Humanizing clinical dentistry through a person-centred model. *Int J Whole Pers Care* 2014; 1(2): 30-50.
- <http://www.iom.edu/Global/News/Announcements/Crossing-the-Quality-Chasm-The-IOM-Health-Care-Quality-Initiative.aspx> (όπως εμφανίζεται στις 15/11/2019).
- General Dental Council: Standards for the dental team. <http://www.gdc-uk.org/dentalprofessionals/standards/pages/standards.aspx> (όπως εμφανίζεται στις 15/11/2019).
- Καρκαζής Η: Η επικοινωνία με τον ασθενή κατά την κλινική οδοντιατρική πράξη. *Ενδέχεται και άλλως έχειν*. *Ελλ Νοσ Οδοντ* 2011; 4: 1922.
- Robbins SP: *Organizational Behavior*, 9th ed. New Jersey. Prentice Hall 2001: 282-296.
- <https://psycnet.apa.org/record/1993-98054-000> (όπως εμφανίζεται στις 15/11/2019)
- Lieberman III JA, Stuart MR: The BATHE method: incorporating counseling and psychotherapy into the everyday management of patients. *Prim Care Companion J Clin Psychiatry* 1999; 1(2): 35-38
- Μπογοσιάν Ε: Βελτιώνοντας τη Σχέση Οδοντιάτρου-Ασθενή. *Με έμφαση στον Ειδικό Ασθενή*. *Ελλ Νοσ Οδοντ* 2011 4: 2934.
- Halpern J: What is clinical empathy? *J. Intern Med* 2003; 18(8): 670-674.
- Alhajj MN, Halboub E, Amran AG, Alkheraif AA, Al-Sanabani FA, Al-Makramani BM, et al: Link between perceived oral and general health status among Yemeni adult dental patients. *BMC Oral Health* 2019; 19(93): 1-9
- Azarpazhooh A, Leake JL: Systematic review of the association between respiratory diseases and oral health. *J. Periodontol* 2006; 77(9): 1465-1482.
- Amaral C, Belon L, Silva E, Nadai A, Amaral F, Straioto F: The importance of hospital dentistry: oral health status in hospitalized patients. *Rev Gaúcha Odontol* 2018; 66(1): 35-41.
- Dougall A, Fiske J: Access to special care dentistry, part 1. *Br Dent J* 2008; 204(11): 421-434.

26. Gallagher JE, Fiske J: Special care dentistry: a professional challenge. Br Dent J 2007; 202(10): 619-629.
27. Doerr PA, Lang WP, Nyquist LV, Ronis DL: Factors associated with dental anxiety. J Am Dent Assoc 1998; 129(8): 1111-1119.
28. Flocke SA, Miller WL, Crabtree BF: Relationships between physician practice style, patient satisfaction, and attributes of primary care. J Fam Prac. 2002; 51(10): 835-841.
29. Datta G, Vanishree N, Sushma N, Deepa B, Naveen N, Ramesh L, et al: Measuring Empathy Towards Patients among Dental Under Graduate Students of Bangalore City- A Cross Sectional Study. Int J MedPublic Health 2016; 6(3): 113-116.
30. Sherman JJ, Cramer A: Measurement of changes in empathy during dental school. J Dent Educ 2005; 69(3): 338-345.

Διεύθυνση για επικοινωνία:

Λάμπρου - Χριστοδούλου

Περσεφόνη

Αντώνη Ζησιμοπούλου 25

< div>2402, Λευκωσία, Κύπρος

τηλ. 00357 99685190

email: persoula@cytanet.com.cy