

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HUBUNGAN PASIEN - DOKTER

1. Tempat dan ruang pelayanan
2. Lama waktu tunggu
3. Latar belakang psikologik pasien
4. Sikap dan perilaku dokter terhadap pasien

TEMPAT DAN RUANG PELAYANAN

- o Lokasi dan bentuk bangunan
 - Kumuh
 - Rawan kejahatan
- o Diatur dengan penataan lingkungan yang baik, dekorasi halaman, warna dinding, kaca tembus pandang dari luar, menjaga privacy pasien
- o Ruang tunggu :
Warna tembok, jenis mebel, lampu, majalah, TV, musik, toilet, tempat cuci tangan, air minum, AC
- o Ruang konsultasi terpisah dengan ruang tunggu

WAKTU TUNGGU

- ✓ Lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan penting diperhatikan
- ✓ Pasien sakit, lebih mudah tersinggung dan marah
- ✓ Diatur dengan perjanjian
- ✓ Resepsionis menyapa dan mempersilahkan menunggu giliran
- ✓ Bacaan, kertas dan pensil warna, permainan

LATAR BELAKANG PSIKOLOGIK PASIEN

- Setiap pasien akan mentransfer harapan terhadap dokternya
- Setiap pasien : individu yang unik untuk mendapat pelayanan
- Transfere positif : pasien mengidentikan dokter dengan orang tuanya, merasa diri kecil dan perlu dilindungi → percaya penuh dan terbentuk kerja sama, cepat sembuh
- Transfere negatif : pasien marah, tidak percaya, tidak mau bekerja sama → kesembuhan lambat, memburuk

PROSES TRANSFERENCE

- ✓ Akan menetap bila pasien menghadapi dokter dengan karakteristik yang hampir sama dengan pengalaman sebelumnya
- ✓ Dapat berbeda, oleh karena jenis kelamin, bentuk muka dokter
- ✓ Dialek dokter asing cenderung transference negatif
- ✓ Proses transference dapat dibedakan melalui emosi pasien yang diakibatkan sikap dan perilaku dokter ketika memeriksa
- ✓ Dengan memahami proses transference, persepsi dokter harus realistis mengenai hubungannya dengan pasien

SIKAP DAN PERILAKU DOKTER TERHADAP PASIEN

- Sumpah profesi → menjaga kerahasiaan informasi/ hasil pemeriksaan
- Ketika bertugas, dokter diharapkan berpenampilan bersih, rapi dan berpakaian pantas
- Raut wajah sejuk, rasa persahabatan
- Dokter berhak menanyakan informasi
- Dokter berhak memeriksa bagian tubuh pasien

TRANSFERENCE BALIK

- ❖ Proses dari dokter kepada pasiennya (bila kedudukan/status sosial pasien lebih tinggi dari dokternya)
- ❖ Jenis kelamin berbeda (dokter merasa menghadapi figur ayah/ibunya)
- ❖ Dokter harus mengontrol dorongan psikis pribadi jika ingin membangun hubungan dokter-pasien yang profesional
- ❖ Menempatkan pasien sebagai anak, teman, orang tua, dapat membantu membangun hubungan baik
- ❖ Bila pasien merasa rendah diri, takut, malu → dokter bersikap toleransi

- ❖ Jangan mendengarkan keluhan sambil menelpon
- ❖ Dapat mengulangi kembali kata-kata/keluhan pasien
- ❖ Dapat disela dengan "coba teruskan lagi", "oh", "ehm"
- ❖ Informasi ditelusuri lebih mendalam untuk menegakan diagnosa
- ❖ Ceritakan pemeriksaan yang perlu dilakukan
- ❖ Persetujuan pasien

MEMBANTU PASIEN MENGAMBIL KEPUTUSAN

- ❖ Diinformasikan kebaikan dan kekurangan setiap keputusan
- ❖ Konsep pengambilan keputusan :
 1. Pemecahan masalah : satu jawaban yang benar
 2. Pengambilan keputusan : kebebasan memilih yang terbaik

MODEL MEMILIH PENGAMBILAN KEPUTUSAN

No.	Model	Pengambilan Keputusan
1.	Paternalistik	Dokter membuat keputusan
2.	Physician as agent	Dokter mengambil keputusan, setelah mempertimbangkan masukan pasien
3.	Shared decision making	Dokter dan pasien membuat keputusan bersama
4.	Informed decision making	Pasien membuat keputusan setelah mempertimbangkan masukan dokter
5.	Consumerism	Pasien yang membuat keputusan

SHARED DECISION MAKING

1. Ciptakan situasi kondusif
2. Beri informasi, tanya pasien cara yang disukai
3. Identifikasi pilihan yang telah dibuat
4. Diskusi tentang nilai, kekhawatiran dan harapan pasien
5. Diskusikan informasi medik terkait dengan penyakit, agar pasien mengetri
6. Berbagi pendapat
7. Lakukan negosiasi keputusan bersama
8. Yakinkan tindakan medik yang dipilih dan minta persetujuan