

## Professionalism expectations seen through the eyes of resident physicians and patient families

Προσδοκίες επαγγελματισμού μέσα από τα μάτια των ειδικευόμενων γιατρών και οικογενειών των ασθενών

Regis T, Steiner MJ, Ford CA, Byerley JS,  
*Department of Pediatrics, University of North Carolina School of Medicine, Chapel Hill, North Carolina*

**Pediatrics 2011; 127: 317-324**

Παρουσίαση:

Χαράλαμπος Ανταχόπουλος  
Λέκτορας Παιδιατρικής Α.Π.Θ.

1

## Τι είναι ήδη γνωστό

- Επαγγελματισμός: βασική ικανότητα / δεξιότητα των νέων γιατρών – ειδικευομένων, που πρέπει να περιλαμβάνεται στο curriculum της εκπαίδευσής τους (American Board of Pediatrics-ABP, Accrediation Council for Graduate Medical Education)
- ABP: επαγγελματισμός = 8 συστατικά: τιμότητα/ακεραιότητα, αξιοπιστία/υπευθυνότητα, σεβασμός στους άλλους, κατανόηση/αντίληψη των άλλων (“emrathy”), αυτο-βελτίωση, αυτογνωσία – γνώση ορίων, επικοινωνία/συνεργασία, αλτρουισμός
- Οι παραπάνω αρχές φαίνεται ότι γενικά γίνονται δεκτές από τους ειδικευόμενους γιατρούς σε διάφορες μελέτες
- Οι απόψεις / αντιλήψεις των ασθενών και οικογενειών τους για τον επαγγελματισμό των γιατρών έχουν λιγότερο συστηματικά μελετηθεί, παρότι θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν σημαντικά στη βελτίωση της εκπαίδευσης των νέων γιατρών

2

## Σκοπός

Η δημιουργία και σύγκριση καταλόγων με ιδιότητες και συμπεριφορές που δείχνουν επαγγελματισμό στον ιατρικό χώρο, με βάση τις απόψεις ειδικευόμενων παιδιάτρων και οικογενειών των ασθενών.

3

## Μέθοδος

- Ομάδες εργασίας ειδικευόμενων παιδιατρικής, 1<sup>ου</sup>, 2<sup>ου</sup> & 3<sup>ου</sup> έτους
- Αυθόρμητη παράθεση και καταγραφή ιδιοτήτων που χαρακτηρίζουν τον επαγγελματισμό στο χώρο του νοσοκομείου
- Κωδικοποίηση των ιδιοτήτων αυτών (σε συνδυασμούς παρόμοιων εννοιών) και ψηφοφορία για ανάδειξη των σημαντικότερων
- Συζήτηση περιστατικών για ανάδειξη συχνών προβλημάτων στην επαγγελματική συμπεριφορά
- Συζήτηση τρόπων ώστε κάποιες συμπεριφορές να γίνουν μετρήσιμες κατά τη διάρκεια του προγράμματος ειδίκευσης
- Ανώνυμες, ημι-δομημένες συνεντεύξεις από οικογένειες παιδιών που νοσηλεύονταν σχετικά με τα χαρακτηριστικά της σωστής επαγγελματικής συμπεριφοράς των γιατρών
- Κατάταξη (από τους γονείς) των χαρακτηριστικών επαγγελματικής συμπεριφοράς που είχαν επισημάνει οι ειδικευόμενοι (σύγκριση προτεραιοτήτων μεταξύ οικογενειών & γιατρών)

4

## Αποτελέσματα

- Συμμετείχαν 58 ειδικευόμενοι (78% του συνόλου) και 40 οικογένειες
- Τα 5 συχνότερα αναφερόμενα χαρακτηριστικά καλής επαγγελματικής συμπεριφοράς ήταν:  
για τους ειδικευομένους: διακριτικότητα/λεπτότητα, υποστήριξη των συναδέλφων, σεβασμός, καλή επικοινωνία και ανθρωπιά  
για τις οικογένειες: καλή επικοινωνία, φροντίδα/«έγνοια», γνώση, δεξιότητα, τιμιότητα και ανθρωπιά
- Η καλή επικοινωνία και ανθρωπιά ήταν χαρακτηριστικά που αναφέρονταν σταθερά και από τους γιατρούς και από τις οικογένειες των ασθενών
- Μόνο οι ειδικευόμενοι αναφέρθηκαν σε χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει η συμπεριφορά των επαγγελματιών υγείας προς τους συναδέλφους τους

5

**TABLE 1** Resident Free-List of Words Associated With Physician Professionalism

| First-Year Residents | Second-Year Residents | Third-Year Residents        |
|----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Honesty              | Responsibility        | Integrity                   |
| Courteous            | Ethics                | Respect                     |
| Communication        | Honesty               | Bedside manner              |
| Integrity            | Continued Learning    | Patience                    |
| Punctuality          | Empathy               | Continuous education        |
| Self-regulation      | Reliability           | Selflessness                |
| Teamwork             | Teamwork              | Dedication                  |
| Respect              | Respect               | Communication               |
| Responsibility       | Punctuality           | Equanimity                  |
| Humility             | Courtesy              | Self-governing              |
| Demeanor             | Accuracy              | Decisive                    |
| Tolerance            |                       | Critical but not judgmental |
| Leadership           |                       | Role model                  |
| Hygiene              |                       | Collegial                   |
| Greater good         |                       | Not condescending           |
| Altruism             |                       | Interprofessional empathy   |

Words are presented in the sequence in which they were generated.

6

**TABLE 2** List of Behaviors Generated by Third-Year Residents That Reflect High Professionalism

Be supportive and positive to peers especially during hard times<sup>a</sup>  
 Commit to recognize patients as human<sup>a</sup>  
 Treat nursing with respect as professionals<sup>a</sup>  
 No public gossiping that makes peers feel stupid<sup>a</sup>  
 Commit to "joking" only within the family and confront each other if too far<sup>a</sup>  
 Commit to communicate well with patients<sup>a</sup>  
 Do not disrespect with inappropriate questioning or tone  
 Treat medical students with respect of other professionals, eg, praise public/criticize private  
 Commit to call PMD on an admit or consult  
 Not appropriate to get attention from patients due to dress  
 All residents should attend conferences whenever reasonably possible  
 No public "bad-mouthing" other residents  
 Take consults eagerly/provide good communication with other services  
 No profanity/rudeness/acting like others are stupid, especially to ED  
 Discuss admissions from other services with enthusiasm, refrain from criticism  
 Don't yell

7

PMD indicates primary medical doctor.

**TABLE 3** Third-Year Resident–Prioritized Behaviors, With Second-Year Resident–Generated Ways to Encourage and Evaluate These Behaviors

"Commit to 'joking' only within the family and confront each other if it goes too far"  
 Have residents evaluate each other  
 Put this on the rotation evaluation form  
 "Commit to communicate well with patients"  
 Touch base with the family when the patient's condition or plan changes  
 Get feedback from families on the resident's performance  
 Give each patient a handout or 5 minute orientation to the process of hospitalization and the work of academic teams  
 Have the senior resident meet every patient and see them at least twice per week  
 Talk with the patients and families every afternoon  
 Provide consistency of message among team members  
 Do direct observations on inpatients

"Be supportive and positive to peers especially during hard times"  
 Residents get the opportunity to evaluate each other anonymously  
 When called in for back up, do it without complaint or making a big joke of it  
 Change the culture to notice the needs and support the needs of peers  
 Upper levels help with the work of the team  
 "Commit to recognize patients as humans"  
 Use the patients' names and expect others to do the same  
 Use support services appropriately  
 Ask every patient how this illness has affected them and what support services they need  
 Have ancillary services evaluate residents  
 Have patients evaluate residents  
 "Treat nursing, med students, and other staff with respect"  
 When students evaluate residents, follow up on negative comments  
 Turn in at least 50% of student evaluations within one week of experience  
 Give each student feedback at least once on each rotation  
 If student evaluations include a negative comment, speak to the student about the issue first

8

**TABLE 5** Frequency With Which Families Endorsed Items From the Resident-Generated List of Professionalism-Associated Words

| No. of Families Endorsing | Characteristics             |
|---------------------------|-----------------------------|
| 22                        | Honesty                     |
| 20                        | Communication               |
| 13                        | Treating patients as humans |
| 13                        | Responsibility              |
| 14                        | Respect                     |
| 10                        | Ethics                      |
| 10                        | Reliability                 |
| 10                        | Courtesy                    |
| 10                        | Hygiene                     |
| 8                         | Accuracy                    |
| 8                         | Supportive of team members  |
| 8                         | Integrity                   |
| 5                         | Leadership                  |
| 5                         | Tactful                     |
| 5                         | Teamwork                    |
| 5                         | Humility                    |
| 4                         | Continued learning          |
| 4                         | Empathy                     |
| 4                         | Demeanor                    |
| 4                         | Greater Good                |
| 4                         | Punctuality                 |
| 5                         | Tolerance                   |
| 1                         | Altruism                    |
| 0                         | Self-regulation             |

9

## Τι προσφέρει αυτή η μελέτη

- Πρόκειται για ταυτόχρονη μελέτη και σύγκριση των απόψεων ειδικευομένων παιδιατρικής και οικογενειών των ασθενών σχετικά με τον επαγγελματισμό των γιατρών
- Διαπιστώθηκαν σημαντικές επικαλύψεις ανάμεσα στις ιδιότητες που περιέγραψαν οι νέοι γιατροί και οι συγγενείς των ασθενών σχετικά με την καλή επαγγελματική συμπεριφορά (με συχνότερα επισημαινόμενες αρετές την καλή επικοινωνία και την ανθρωπιά)
- Ωστόσο μόνο οι ειδικευόμενοι γιατροί επισήμαναν ιδιότητες που αφορούν την αλληλεπίδραση των επαγγελματιών υγείας μεταξύ τους
- Η προσέγγιση αυτή παρέχει δυνατότητες για βελτίωση της επαγγελματικής συμπεριφοράς των νέων γιατρών κατά τη διάρκεια της ειδικότητάς τους

10