

PARAMEDİK UYGULAMALARINDA EMPATİ KAVRAMI

 Yeter ÇUVADAR BAŞ¹

ÖZ

Empatinin hastanın sağlığına ve sağlık profesyonellerinin iyi oluşuna olan faydalarına dair kanıtlar, göz ardı edilemeyecek kadar fazla hale gelmiştir. Buna rağmen bugün paramedik uygulamalarında empati kavramının paramedikler ve paramedik öğrencileri tarafından hala tam olarak anlaşılmadığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde, empati ile ilgili olarak çoğunluğu paramedik öğrencileri olmak üzere çok az sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Bu az sayıda çalışmaya göre ise, paramedik programı öğrencilerinin empati seviyelerinin diğer sağlık profesyoneli meslek üyelerine göre daha düşük olduğu görülmektedir. Paramediklerin empatik eğitimlerinin artırılması için; empati eğitiminin uygulanması gerekmektedir. Daha geniş bir duygusal alan eğitim yaklaşımının paramedik eğitim programlarının bir bileşeni olarak düşünülmelidir. Bu derleme makalede paramedik uygulamalarında empati kavramı değerlendirilerek empatinin önemine dikkat çekilecek, mevcut bilgiler ışığında paramedikler ile paramedik öğrencilerindeki empati düzeylerini artırmak için potansiyel çözümler ele alınacaktır.

Anahtar Kelimeler: Paramedik, Hastanesi Öncesi, Empati, Paramedik Öğrencileri

THE CONCEPT OF EMPATHY IN PARAMEDIC PRACTICES

ABSTRACT

The evidence regarding the benefits of empathy for patient health and healthcare professionals' well-being has become too substantial to be disregarded. Despite this, it is seen that the concept of empathy in paramedic practice today is still not fully understood by paramedics and paramedic students. When the literature is examined, there are very few studies related to empathy, the majority of which are paramedic students. According to these few studies, it is observed that the empathy levels of paramedic program students are lower than those of other health profession members. In order to increase the empathic education of paramedics; empathy education should be applied. A broader emotional field training approach should be considered as a component of paramedic training programs. In this review article, the concept of empathy in paramedic practices will be evaluated and the importance of empathy will be highlighted, potential solutions to increase the empathy levels of paramedics and paramedic students will be discussed in the light of current information.

Keywords: Paramedic, Pre-hospital, Empathy, Paramedic Students

¹ Corresponding Author/Sorumlu Yazar, Gedik Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İlk ve Acil Yardım Programı, İstanbul, Türkiye, yetercuvadardar1@outlook.com

GİRİŞ

Empati hakkındaki çoğu literatür, empatinin nasıl tanımlanması gerektiği konusunda genel bir uzlaşımın, standart bir empati tanımının olmadığını iddia ederek başlar (Eklund & Meranius, 2019). Hatta, De Vignemont ve Singer, "muhtemelen, bu konu üzerinde çalışan insanlar kadar çok empati tanımı olduğunu" belirtmişlerdir (De Vignemont & Singer, 2006). Empati'nin nasıl tanımlanacağına anlaşmazlık yarattığı bir gerçek olsa da, özellikle psikoloji, hemşirelik, nörobilim ve felsefe gibi alanlarda bu konuda çok miktarda araştırma bulgusu mevcuttur (Eklund & Meranius, 2019). Bununla birlikte empati, paramedik uygulamalarında genellikle yetersiz anlaşılan bir kavramdır ve bununla ilgili çok az sayıda çalışma mevcuttur. Bu çalışmalar da çoğunlukla paramedik öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir (Batt, 2019).

Güncel literatürde, empati, hastalara ve sağlık profesyonellerine birçok fayda sağlayan insancıl bir hizmetin temeli olarak sunulmaktadır (Batt, 2019; Eklund & Meranius, 2019; Decety, 2020). Daha genel anlamda, klinik empati, sağlık hizmeti sunumunda yüksek kaliteli hasta bakımını sağlamanın vazgeçilmez bir unsurudur (Decety, 2020). Sağlık hizmeti sunumundaki empati kavramı yeni değildir. Sağlık alanında kanıtlar, empatinin hastalar ile sağlık profesyonelleri arasında güven oluşturmaya yardımcı olduğunu göstermektedir (Pagano ve ark., 2019). Sağlık alanında, empati bazen iletişim becerisi olarak veya sağlık profesyonellerinin görsel ve sözlü ipuçlarına dayanarak hastalarının duygusal durumunu tanımlayıp geçici olarak deneyimledikleri bir duygusal deneyim olarak tanımlanır. Empatik olarak algılanmak için sağlık profesyoneli, bu anlayışı hastaya iletmelidir. Sağlık profesyonelinin duygusal uyumunun, hastaların duygularını anlama amacına hizmet ettiği düşünülmektedir (Decety, 2020). Sağlık profesyonelleri ile hastalar arasında empatik bir ortam oluşturmak; dürüst ve açık iletişim bir iletişim sağlarken, daha düşük komplikasyon oranlarına ve stres seviyelerine de olanak sağlar (Kus ve ark., 2019).

Aring, empatiyi sempati kavramından ayırmaya çalışarak kavramsallaştırmaya çalışmıştır (Aring, 1958). Empati ve sempati kavramları sürekli olarak karıştırılsa da, bu terimlerin sağlık hizmetlerinde birbirinin yerine geçemeyeceği bir gerçektir. Sempati, bir başkasının duygularını paylaşma eylemidir, oysa empati, benliğin gözlemlenen bireyden ayrılmasını sürdürürken bir başkasının duygularının tanınım, tanımlanmasıdır. Sağlık hizmetlerinde bu iki terim arasındaki hayati fark, empatinin, profesyonel sağlık hizmeti kimliğinin korunmasını sağlamasıdır (Williams ve ark., 2012)

Paramedik uygulamalarının doğası genellikle hızlı bir sağlık hizmeti sağlayıcı-hasta ilişkisinin kurulmasını gerektirir. Değerlendirme, tedavi ve bakım, her iki taraf arasında dürüst

ve açık iletişime dayanmalıdır. Paramediklerin sağlık hizmeti sunumu sırasındaki tutum ve tavırları, bakımın kalitesi ve hasta sonuçlarını etkileyebilir. Düşük empati, sağlık profesyonellerinde yüksek tükenmişliğe de neden olan bir faktördür (Kus ve ark., 2019).

Bu derleme makale paramedik uygulamalarında empati kavramını değerlendirecek ve paramedikler ile paramedik öğrencilerindeki empati düzeylerini artırmak için potansiyel çözümleri ele alacaktır.

1. PARAMEDİK UYGULAMALARINDA EMPATİ KAVRAMI İLE İLGİLİ NE BİLİYORUZ?

Paramedik uygulamalarında empati kavramı günümüzde tam olarak açıklanmamış ve çoğunluğu paramedik öğrencileri olmak üzere çok az sayıda çalışma mevcuttur. Bu çalışmalardan bildiğimiz şey ise, paramedik öğrencilerinin empati seviyelerinin düşük olduğu, bunun öğrencinin özelliklerine ve hasta grubuna karşı değiştiği, genellikle madde kullanımı ve psikiyatrik acil durumlarına karşı daha düşük empati düzeyi gösterdikleridir (Batt, 2019).

Avustralya'da paramedik öğrencilerinin empatik eğilimlerinin değerlendirildiği bir çalışmada, öğrencilerin, madde kullanımı ile başvuran hastalara karşı en düşük seviyede empatik yaklaşım sergiledikleri gösterilmiştir (Williams ve ark., 2012). Yine Kanada'daki paramedik öğrencilerinin empatik eğilimlerinin değerlendirildiği başka bir çalışmada, psikiyatrik aciller, zihinsel engellilik ve intihar girişimi ile başvuran hastalara karşı düşük seviyede empatik yaklaşım sergilediği açıklanmış, madde bağımlılığı, her demografik grup için en düşük ortalama empati puanı ile ilişkilendirilmiştir. Aynı çalışmada madde bağımlılığına karşı düşük empati seviyeleri, sağlık profesyonellerinin, madde bağımlılığı hastalarını tıbbi harcama israfı, tıbbi tedaviye değmez ve tıbbi sistem üzerinde bir yük olarak algılamaları ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca bu hasta popülasyonunun öngörülemez bir yapısı olduğuna inanıldığı ve başa çıkmakta zorlanıldığı da düşünülmüştür (Pagano ve ark., 2019). Oysa, madde bağımlılığı sorunları olan hastaların, sağlık profesyoneli kabullenici bir tutum sergilediğinde ve yargılayıcı olmadığı daha iyi sağlık sonuçlarına sahip olduğu bilinmektedir (Williams ve ark., 2012). Ayrıca özellikle eğitim bağlamında, empatiyi etkileyebilecek faktörler de vardır. Duygusal olarak zorlayıcı öğrenme materyaline hızlı maruz kalma, eğitimde mizahın kullanımı, beklentiler ile gerçeklik arasındaki farklılık ve öğretmenlerin etkisi gibi faktörler bunlardan bazılarıdır (Pagano ve ark.,2019).

Yapılan çalışmalar kadın paramediklerin erkek meslektaşlarından daha yüksek empati puanları sergilediklerini göstermektedir (Williams ve ark., 2012; Williams ve ark., 2015; Kus ve

ark., 2018; Pagano ve ark., 2019, Kim ve ark., 2022). Bunun yanı sıra sağlık profesyonelleri meslek grupları arasında en düşük empati seviyeleri de paramediklerden oluşmaktadır (Guadagni ve ark., 2018; Janka & Duschek, 2018, Batt, 2019; Bpara ve ark., 2021).

2. EMPATİYE NE KADAR İHTİYACIMIZ VAR?

Araştırmacılar, sağlık profesyonellerinin hastalarının öznel durumlarını anlamalarına yardımcı olmak için asgari miktarda duygusal empatinin gerekli olduğunu savunmaktadır (Halpern, 2012; Decety, 2020). Öte yandan, çok fazla duygusal empati, genellikle empatik kaygıyla ilişkilendirilmeyen tükenmişliğe ve şefkat yorgunluğuna yol açabilmektedir (Decety, 2020). Diğer sağlık profesyonelleri gibi, paramedikler de uzun ve yorucu çalışma saatlerine, sınırlı kaynaklara sahiptir. Stresli vardiyalı çalışma aynı zamanda iş-yaşam dengesinin bozulmasına da yol açabilir ve bu faktörler birleştiğinde tükenmişliğe neden olabilmektedir (Kus ve ark., 2019). Bunun aksine bazı çalışmalarda düşük empati düzeylerinin daha yüksek tükenmişlik olasılığı ile ilişkili olduğu ve empatik olmanın tükenmişliğe karşı koruyucu bir mekanizma olabileceğini öne sürülmektedir (Batt, 2019). Bazı araştırmalar empatik olmanın paramediklerde empati ve tükenmişlik ile ilgili araştırma eksikliği nedeniyle, çoğunlukla diğer sağlık profesyonellerinden gelen literatür bilgisi, empati ve tükenmişlik ilişkisini değerlendirmek için kullanılmıştır (Kus ve ark., 2019). Cevabı hala net olmayan bir soru vardır ki, o da "tükenmişlik" yaşayan paramediklerin daha az empatiye sahip olup olmadığı veya daha düşük empati nedeniyle tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarıdır. Bu karmaşık bir etkileşimdir ve birden fazla faktörün etkisi altında olabilir. Genellikle bu tür ilişkileri kesin olarak belirlemek zor olabilir çünkü bireyler arasındaki deneyimler farklılık gösterebilir. Bu nedenle, bu tür ilişkileri anlamak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır (Batt, 2019).

Önemli bir soru da şudur; Başkalarının gözlemlenebilir veya tahmin edilebilir duygusal deneyimlerinden etkilenebilme kapasitesi (duygusal empati), uygun bir ilgili yanıtı ayarlamak için gerekli midir? Bu karmaşık bir konudur çünkü başkalarının algılanan acısı, kişisel sıkıntı ve rahatsızlığa yol açabilen stresli bir sinyal olabilir ve bu da sonuç olarak sağlık profesyonelinin profesyonel davranışlarını engelleyebilir. Bu nedenle sağlık profesyonelleri, hastalara en iyi tedavi ve bakım için empatik tepkilerini düzenlemelidirler (Decety, 2020). Bu, empatinin sadece başkasının duygularını anlamak için kendini onun yerine koymakla ilgili olmadığını, aynı zamanda onların duygularının kendi duygularından ayrı olduğunu da tanımakla ilgili olduğunu göstermektedir. Bu ayrım, sağlık profesyonellerine daha empatik bir yaklaşım sunmada ve kişisel kimliklerini koruma konusunda yardımcı olabilir (Kus ve ark., 2019).

3. PARAMEDİK UYGULAMALARINDAKİ EMPATİNİN HASTALAR ÜZERİNDEKİ OLUMLU ETKİLERİ

Sağlık profesyonellerinin empatik eğilimlerinin hastalar üzerindeki olumlu etkileri, sosyal temel teorisi ile nörobilim arasındaki iş birliği ile açıklanmaktadır (Decety, 2020). Birçok fonksiyonel manyetik rezonans (fMRI) çalışması, başka bir kişinin acısını algılamanın ve hatta sadece hayal etmenin, acıyı ilk elden deneyimlemeyle ilgili olan bir beyin bölgesi ağındaki hemodinamik aktivitenin artmasına yol açtığını göstermiştir. Yani başka birinin acısını algılamak ve hayal etmek, fiziksel acı işleme ile benzer nöral ağ içerir. Ancak acı işleme ve empatiye dahil olan nöral ağlar arasında tam bir örtüşme olmadığını ve hiçbir durumda bir kişinin başka bir kişinin acısının duyuşal niteliklerini "hissetme" yeteneğine sahip olmadığını da belirtmek gerekmektedir (Lamm ve ark., 2011).

Klinik empatinin sağlık alanındaki uygulamalarda olumlu etkileri oldukça fazladır. Bu etkilerin arasında ağrının azaltılması, hasta memnuniyetinin artması, tedaviye uyumun artması, doğru teşhis ve tedavi ve azalmış stres bulunmaktadır (Riess, 2015). Empati, olumlu hasta sonuçlarıyla ilişkilendirilirken, hastalar ile sağlık profesyonelleri arasındaki kişilerarası iletişim, güven ve anlayış düzeylerini optimize etmekle ilişkilendirilmiştir (Williams et al., 2012). Empatik sağlık profesyonel- hasta iletişimi, kendi başına etkili bir müdahale olarak açıklanabilir (Howick & Ress, 2017).

Empatik yaklaşımda hastaların görüşleri ve deneyimleri önemsenerken, hastanın tedavi ve bakım sürecine katılması sağlanır. Hasta ve yakınlarının sağlık bilgilerine erişme, anlama ve kullanma kapasiteleri desteklenir. Bu şekilde hastanın kendi tedavi sürecinde söz hakkı sahibi olması da sağlanmış olur (Howick & Ress, 2017).

Empati temelli tıp, kanıta dayalı tıpla çatışmamaktadır, çünkü sistematik derlemeler empatinin hastalara fayda sağladığını göstermektedir. Empatik yaklaşım sağlık profesyonellerinin de iyilik halini artırırken, stres ve tükenmişlik hissini azaltabilir ve malpraktis riskini azaltabilir (Howick & Ress, 2017).

4. EMPATİYİ NASIL GELİŞTİREBİLİRİZ?

Genel bir inanışın aksine, empati öğretilen, öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir kişilerarası beceridir (Batt, 2019, Kus ve ark., 2019). Paramedik öğrencileri üzerine yapılan çalışmaların sonuçları, sürekli olarak daha fazla empati eğitimi ve pratiği için önerilerde bulunmaktadır (Kus et al, 2018; Pagano ve ark., 2018; Kus ve ark., 2019). Öğrencilerde

empatiyi geliştirmek için kanıtlanmış yöntemler, simülasyon tabanlı eğitim, nörobilime dayalı eğitim ve geri bildirim temelli eğitimi içermektedir (Kus ve ark., 2019; Levett-Jones ve ark., 2019). Müfredatta geri bilirim temelli uygulama ve eleştirel düşünme yöntemlerini dahil etmek önemlidir. Öğrencilere bu beceriyi geliştirmeleri için zaman ve deneyim kazanma fırsatı verilmez. Simülasyon uygulamalarında klinik olmayan becerileri dahil etmek önemlidir. Paramedik öğrencilerinin karşılaştığı en zorlu klinik durumların bazıları, klinik becerilerden ziyade iletişim ve empati becerilerinde yeterliliği içermektedir (Batt, 2019). Eğitim, sağlık profesyonellerinin karşılaşabileceği nüfusu ele almalıdır. Paramedikler için bu toplumun geniş bir yelpazesini içerir (Kus ve ark., 2019). Dezavantajlı gruplarla yaşanan deneyimlerin öğrencilere de daha olumlu tutumlar geliştirdiği ve bu deneyime dair içgörü sağladığı gösterilmiştir (Batt, 2019). Eğitim ve pratiğin yanı sıra, paramedik ve paramedik öğrencilerine kurumsal destek de sunulmalıdır. Bu destek, danışmanlık gibi hizmetleri içerirken, öğrenciler için kişisel rehberler sunabilir. Klinik uygulama mentorlarının uygun seğimi ve hazırlığı, öğrenci sağlığı açısından önemlidir (Kus ve ark., 2019). Ayrıca paramedik öğrencilerinin klinik uygulama stresini azaltmak için empatiyi artırmak ve eğitim süreleri uzatılarak, çeşitli deneyimlerin sunulması gerekmektedir (Kim ve ark., 2022).

Bireysel olarak ise paramediklerin yeniliklere açık olması önemlidir. Bir şeyin neden gerçekteştiğini düşünmeye çalışmak, yargılamamak gerekmektedir. Bu basit yöntem, herhangi biriyle yaşanan her deneyimi yeni bilgi veya bakış açıları geliştirme fırsatına dönüştürmektedir. Her insanın önyargıları vardır. Önemli olan bu önyargıları düşünmek ve kabul etmektir. Başkalarıyla etkileşim kurarken bu önyargıların farkında olmak ve etkilerini en aza indirmeye odaklanmak gerekmektedir (Batt, 2019).

Çeşitli çalışmalar, empatiyi iletmek için hangi klinik davranışların sergilenmesi gerektiğini belirtmiştir (Mercer ve ark., 2016; Batt, 2019) Empati hasta üzerindeki faydalarını test eden bir çalışmada, sağlık profesyonelleri řu şekilde eğitilmiştir:

- Hastanın tıbbi özgeçmişini anlamak için yeterli zaman ayırmalarını sağladılar.
- Genel konulardan bahsederek hastalarla iletişim kurmalarını teşvik ettiler.
- Hastalara cesaretlendirme ve destek sunmalarını teşvik ettiler.
- Hastanın kendilerini anlaşıldığını hissetmelerini sağlamak için sözlü ve sözsüz ipuçları kullanmalarını önerdiler.
- Fiziksel olarak etkileşimli olmalarını teşvik ettiler; yüz ifadeleri, el jestleri, göz teması ve uygun dokunuş gibi araçları kullanarak hastalarla daha yakın bir bağ kurmalarını önerdiler.

- Muayene sırasında, başlangıçta profesyonel ve saygılı olmalarını, ancak muayene sonuna doğru daha sıcak ve destekleyici bir tavır sergilemelerini teşvik ettiler (Mercer ve ark., 2016).

Hasta bakımında sürekli olarak empatik davranmak zordur. Eğer sağlık profesyoneline ekip üyeleri, amirleri, hasta ve yakınları tarafından daha az empati gösteriliyorsa daha da zor olabilir. Bu nedenle empati kültürü, yöneticilerden bakım destek personeline kadar tüm sağlık personelinin eğitim alması ve modellenmesi gerektiği bir süreç gerektirir. Ayrıca, hasta yakınlarının sadece görüşlerini ifade etmek ve tedavi ve bakıma katılmak için değil, sağlık profesyonellerine karşı davranışlarını nasıl geliştirebileceklerini bulmak için de sürece dahil edilmeleri gerekmektedir (Howick & Ress, 2017). Empatik bir yaklaşım oluşturmak için, hedefler, kontrol listeleri ve yönergeler, uzmanlık ve deneyim de önemlidir (Greenhalgh ve ark., 2014).

SONUÇ

Literatürde sağlık profesyonellerinin birçoğunun hastaların anlayabileceği bir şekilde empati ifade etmediklerini gösteren çalışmalar mevcuttur. Paramedik uygulamaları ve paramediklerin empatik eğilimlerini değerlendiren çalışmaların sayısıysa oldukça azdır. Daha fazla araştırmanın, daha fazla sayıda paramedik öğrencisi, klinik ortamda çalışmakta olan paramediklerin, farklı tıbbi durumlarda empati düzeylerini değerlendirmek için gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Paramedik öğrencileri temelli çalışmalarda mezun olduktan sonra paramediklerin iş doyumuna, mesleki becerilerine katkıda bulunacak faktörler araştırılabilir. Özellikle empatik yaklaşımın hastalar üzerindeki olumlu etkileri ve paramediklerdeki tükenmişlik arasındaki ilişkiler daha fazla araştırma gerektirmektedir. Empati öğretilebilen, öğrenilebilen ve geliştirilebilen kişilerarası bir beceridir. Empatik yaklaşım, hem müfredat içinde hem de kişisel düzeyde yöntemlerle geliştirilebilir. Empati, mevcut eğitim ve uygulamaya eklenmek yerine eğitimin içine yerleştirilmelidir.

KAYNAKÇA

Aring, CD. (1958). "Sympathy and empathy", *J Am Med Assoc*, 167(4), 448-52.

Batt, A. (2019). Wellbeing Series: Empathy and Paramedic Wellbeing. *Irish Journal of Paramedicine*, 4(2), 1-2. <https://doi.org/10.32378/ijp.v4i2.210>

Bpara, RB, Bpara NM, Williams B. (2021). Non-technical skills in paramedicine: A scoping review. *Nurs Health Sci*, 23, 40-52. Doi: 10.1111/nhs.12765

Decety, J. (2020). Empathy in Medicine: What It Is, and How Much We Really Need It. *The American Journal of Medicine*, 133, 561–566.

De Vignemont, F & Singer, T. (2006). The empathic brain: how, when and why? *Trends Cogn. Sci.* 10 (10), 435–441.

Eklund, JA & Meranius, MS. (2020). Toward a consensus on the nature of empathy: A review of reviews. *Patient Education and Counseling*, 6726 (8), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.08.022>

Greenhalgh, T, Howick, J and Maskrey, N. (2014). Evidence Based Medicine Renaissance Group. Evidence based medicine: a movement in crisis? *BMJ*, 348, 3725.

Guadagni, V, Cook, E, Hart, C, Burles, F, & Iaria, G. (2018). Poor sleep quality affects empathic responses in experienced paramedics. *Sleep and Biological Rhythms*, 16, 365–368.

Halpern, J. (2012). Clinical empathy in medical care. In: Decety J, ed. *Empathy- from Bench to Bedside*, ed Cambridge,MA: MIT Press, 229–44.

Howick, J & Rees, S. (2017). Overthrowing barriers to empathy in healthcare: empathy in the age of the Internet. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 110(9) 352–357. DOI: 10.1177/0141076817714443

Janka, A, & Duschek, S. (2018). Self-reported stress and psychophysiological reactivity in paramedics. *Anxiety Stress Coping*, 31, 402–417.

Kim, M, Park, J, Choi, H, Kim J. (2022). Effects of empathy and self-regulation capacities of paramedic students on clinical practice stress. *Korean J Emerg Med Ser*, 26(3), 149-159. <https://doi.org/10.14408/KJEMS.2022.26.3.149>

Kus, L, Henderson, L, Batt AM. (2019). Empathy in paramedic practice: an overview. *Journal of Paramedic Practice*,

Kus, L, Gosling, C, Wilson, T, Batt, AM. (2018). Exploring empathy levels among Canadian paramedic students. *Int J Paramedic Pract.*, 8(3), 24–29. <https://doi.org/10.12968/ippr.2018.8.3.42>

Lamm, C, Decety, J, Singer, T. (2011). Common and distinct neural networks associated with empathy for pain elicited by two experimental paradigms: an image-based meta-analysis. *Neuroimage*, 54, 2492– 502.

Levett-Jones, T, Cant, R, Lapkin, S. (2019). A systematic review of the effectiveness of empathy education for undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*, 75, 80–94. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.006>

Mercer, SW, Fitzpatrick, B, Guthrie, B, et al. (2016). The Care Plus study – a whole-system intervention to improve quality of life of primary care patients with multimorbidity in areas of high socioeconomic deprivation: exploratory cluster randomised controlled trial and cost-utility analysis. *BMC Medicine*, 14, 88.

Pagano, A, Robinson, K, Ricketts, C, Jones, JC, Henderson, L. (2019). Empathy Levels in Canadian Paramedic Students: A Longitudinal Study. *International Journal of Caring Sciences*, 11(3), 1492-98.

Riess, H. (2015). The Impact of Clinical Empathy on Patients and Clinicians: Understanding Empathy's Side Effects. *A JOB Neuroscience*, 6(3), 51-53. DOI: 10.1080/21507740.2015.1052591

Williams, B, Boyle, M, Brightwell, R, et al. (2012). Paramedic empathy levels: results from seven Australian universities. *International Journal of Emergency Services*, 1(2), 111-121. Doi: 10.1108/20470891211275902

Williams, B, Boyle, M, & Howard, S. (2015). Empathy levels in undergraduate paramedic students. *International Journal of Caring Sciences*, 8(1), 59–68.