

A KOMMUNIKÁCIÓ KÉRDÉSE AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care



***„A betegségeket
kezelem. A betegeket
csak arra találták ki,
hogy a munkánkat
nehezítsék. Ha nem
beszélünk velük, akkor
nem hazudhatnak, és
mi sem hazudhatunk.
Az emberiség túl van
értékelve.”***



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

***„Nekem teljesen
modern betegségem
van, tudod? Orvosok
nem is veszik észre. Én
meg nem árulom el,
nem vagyunk olyan jó
viszonyban. Az orvos
sem mondta meg,
hogymit írt fel, én
sem mondom meg,
hogymire
használok.”***



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

Tájékoztatás

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

13. § (1) A beteg jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra.

(3) A betegnek joga van a tájékoztatás során és azt követően további kérdésre.

(4) A betegnek joga van megismerni ellátása során az egyes vizsgálatok, beavatkozások elvégzését követően azok eredményét, esetleges sikertelenségét, illetve a várttól eltérő eredményt és annak okait.



Mit látunk?

- **Fogyasztói attitűd**
 - az egészségügyi ellátásra, a gyógyításra egyre inkább szolgáltatásként tekintenek a betegek, páciensek
- **Orvosi hivatás hanyatló presztízse**
- **A társadalom bizalmatlansága (esetleges ellenséges viszonya) az orvosokkal, az egészségügyi szolgáltatókkal szemben**

Kapocsi Erzsébet: „Boldogtalan orvosok” – a jelenség és ami mögötte van.

LAM Lege Artis Medicinae, 2011. (21. évf.) 8-9. sz. 584-588. old.



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

„Ha per, úgymond, hadd legyen per!”

- Műhiba perek nem megfelelő keretek között történő kezelése
- A gyógyítás autonómiája sérül és az orvosok minden lépését megfertőzi a tudat, hogy *„ha rosszul döntök, beperelnek”*
- *Defensive medicine*: az orvos diagnosztikus és terápiás tevékenysége eltorzul az egzisztenciáját és tevékenységét veszélyeztető félelem miatt.



„KBK”

- A betegek még akkor sem jelentkeznek kártérítési igénnyel az olyan orvosoknál, akikkel kölcsönös bizalmi kapcsolatot építettek ki, ha orvosi hibára gyanakodnak.
- Azokban az esetekben, amikor a beteg úgy érzi, hogy nem hallgatják meg, eltitkolnak valamit előle, nem beszélnek vele nyíltan, nem vonják be a döntésekbe, akkor valószínűbb, hogy ügyvédhez fog fordulni.



Orvosi paternalizmus

- Ebben a felállásban az egyszerű beleegyezés elve működött, vagyis az orvos tudja, mire van szüksége a betegének, mit kell tennie a gyógyulása érdekében.
 - A szerinte legcélravezetőbbnek tartott kezelést megállapította, amit a beteg információ és kérdés nélkül elfogadott.
- Ez a viszony működőképes volt egy olyan közösség életében, ahol az orvos tisztában volt a betegek körülményeivel, ismerte a családját (öröklött betegségek, anamnézis).
 - Ez mind elősegítette az orvos munkáját, amellet, hogy nagy tiszteletnek örvendett, ami bizalmat hozott létre orvos és betegek között.



Az önrendelkezéshez való jog

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

15. § (1) A beteget megilleti az önrendelkezéshez való jog (...)

(3) A betegnek joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen.

Az e törvényben foglalt kivételektől eltekintve bármely egészségügyi beavatkozás elvégzésének feltétele, hogy ahhoz a beteg megtévesztéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja.



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

Ember **vs.** Betegség

- Pszichológiai és társadalmi tényezők figyelembevétele
- Személyesebb, szorosabb kapcsolat
- Jobb kommunikáció



„Egyenrangúság”



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

iPatient(?)

- Amerikai kutatások szerint az orvosok a találkozást követő nagyjából 12-18. másodpercben szakítják félbe a beteget és teszik fel az első kérdést.

Beckman (1984): The Effect of Physician Behavior on the Collection of Data

Rhoades (2001): Speaking and interruptions during primary care office visits

- Orvostudomány rohamos fejlődése növeli/növelheti a távolságot a felek között.
- „eltárgyasulás”, „p@ciens”



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care



P@ciens[®]

- Minden nap látta a beteget, beszélgetett vele, megvizsgálta és ezzel a személyes kapcsolattal azt az üzenetet továbbította kimondva-kimondatlanul, hogy mellette van, akármilyen is történjen.
- Számtalan esetben tapasztalható, ha a beteg úgy érzi, hogy figyelnek rá, meghallgatják és igyekeznek mindent megtenni érte, akkor el fog tudni fogadni bizonyos hibákat is.



Anamnézis & Fizikális vizsgálat

Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

Heuréka(???)

- Akár ténylegesen műhibáknak minősülő esetekben is elmaradhat a per, ha megfelelő a kommunikáció.
- Sok esetben az orvos elhallgatja az esetleges hibákat, jelentkező mellékhatásokat, holott ha magyarázattal szolgálna, megőrizhetné a beteg bizalmát, egy bocsánatkéréssel pedig még a jogosnak tűnő per is elkerülhető lehet.

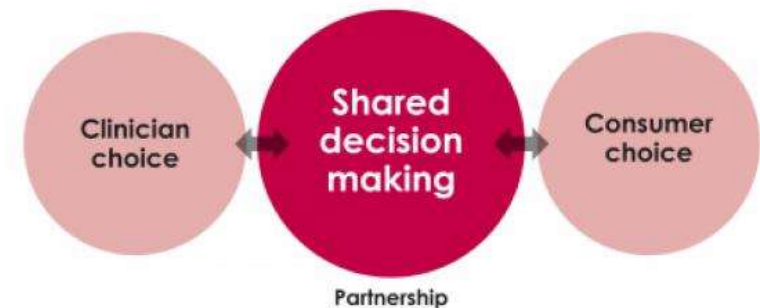
Byington (2000): Commentary: communicating with patients

Vincent (1994): Why do people sue doctors? A study of patients and relatives taking legal action.



Egészségügyi ellátás **vs.** Egészségügyi szolgáltatás (?)

- Modellváltás gyógyításban:
 - Biomedikális modell
 - ↓
 - Bio-pszicho-szociális modell (összetettebb feladat)
- Modellváltás az orvos-beteg kapcsolatban:
 - Nem paternalisztikus
 - Nem fogyasztói
 - Kölcsönösség modellje (SDM)



Kiemelt szerep jut a megfelelő kommunikációnak.

Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care

Köszönöm a figyelmet!

„Mondtam az orvosnak, hogy engem mindenki utál. Azt mondta, ne legyek nevetséges, még nem is találkoztam mindenkivel.”



Egészségügyi Menedzsment
és Minőségirányítási Tanszék
Department of Health Care Systems Management
and Quality Management for Health Care