

Kommunikációs problémák és megoldási lehetőségeik a mindennapi gyakorlatban

Dr. Pilling János

Semmelweis Egyetem
Magatartástudományi Intézet

PROBLÉMÁK AZ ORVOS-BETEG KOMMUNIKÁCIÓBAN

- A betegek gyors félbeszakítása
- Az elsőként említett panasz túlértékelése
- Az orvosok a betegtől megszerezhető információk jelentős részét nem ismerik meg
- Az orvosok általában figyelmen kívül hagyják (s gyakran zavarónak tartják) a beteg észleléseit és érzéseit

PROBLÉMÁK AZ ORVOS-BETEG KOMMUNIKÁCIÓBAN

- A betegek kevés információt kapnak
- A betegek nem feltétlenül értik meg az orvosi magyarázatokat
- Az információk megjegyzése elégtelen
- A betegek számottevő része nem követi az orvosi utasításokat

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

I. Anamnézis felvétel:

- Tölcserelv
- A beteg nézőpontjának megismerése
- Kérdőívek

II. Vizsgálat:

- a vizsgálat menetének elmagyarázása

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

III. Magyarázat: a megértés és a megjegyzés elősegítése

- Közérthető nyelvhasználat
- „Jelzőkarók” kitűzése
- Strukturálás
- A fontos információk kiemelése
- Ismétlés
- Egyes információk leírása
- Audiovizuális eszközök, írásos betegtájékoztatók használata
- Ellenőrzés

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

IV. Az együttműködés javítása: a beteg bevonása

- Tiltások és utasítások helyett: javaslatok
- A javaslatok, döntések indoklása
- Ismerjük meg a páciens előző tapasztalatait!
- Választási lehetőségek felkínálása

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

V. Lezárás

- Végső összefoglalás
- A következő lépések megbeszélése
- Biztonsági háló kifizetése
- Végső ellenőrzés

Az idő kérdése

- A betegek nem igényelnek olyan sok időt, amennyit az orvosok feltételeznek
- A kommunikációs készségek alkalmazásával egyáltalán nem, vagy nem jelentős mértékben nő meg a vizit hossza (sőt: éppen ezek hiánya növelheti azt).
- A kommunikációs szempontok érvényesítése csökkenti a fölösleges orvosi vizitek számát (és a jogi esetek számát is)
- A megfelelő kommunikáció hozzájárul az orvos saját lelki egészségének megőrzéséhez is.