

# Gyógyszerészi kommunikáció



Semmelweis Egyetem,  
Magatartástudományi Intézet  
[tmonika85@gmail.com](mailto:tmonika85@gmail.com)

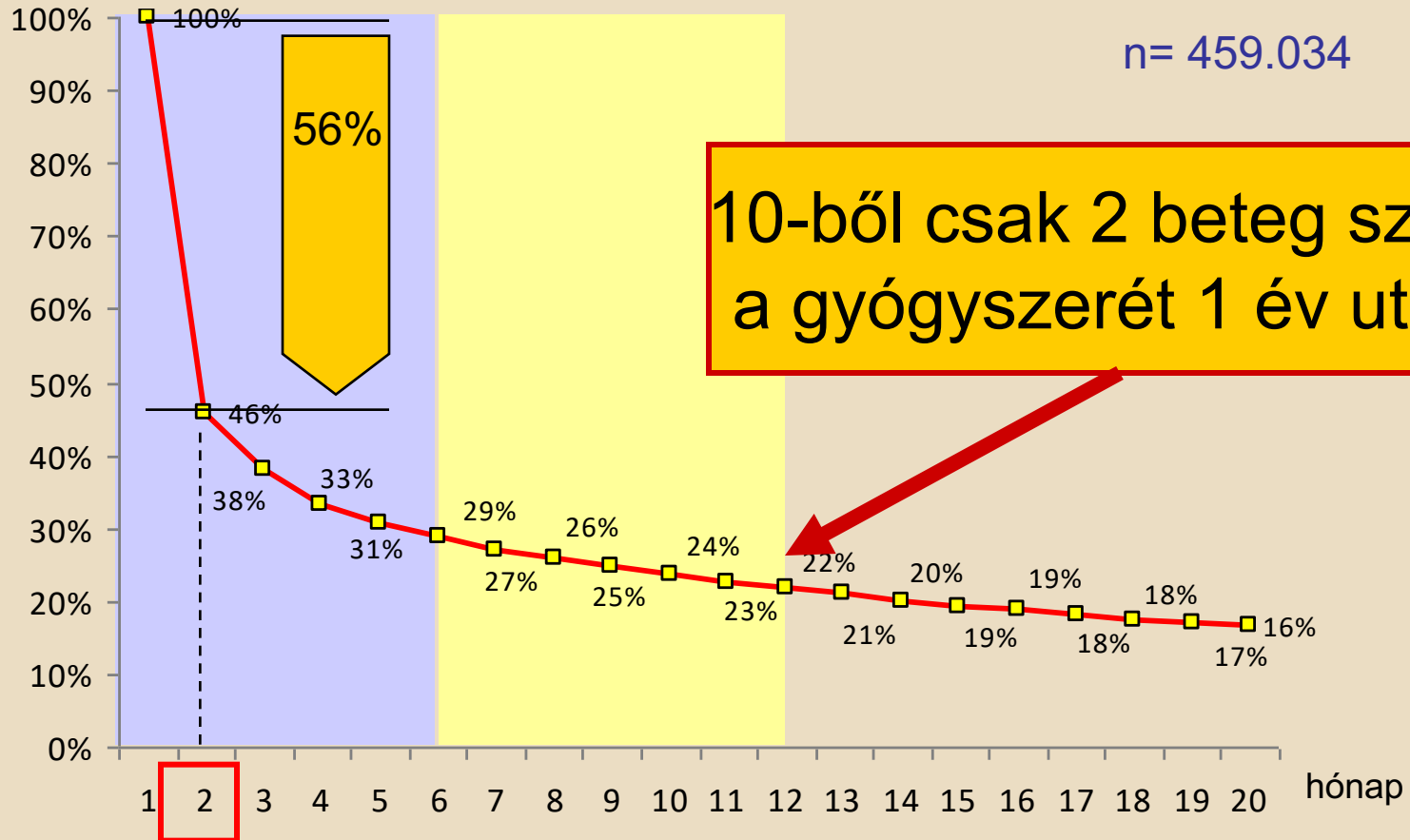
# Egy ideális világban

- 1. Az orvos már megbeszélte a beteggel a gyógyszerrel kapcsolatos információkat.
- 2. A beteg minden információt megért.
- 3. A beteg kitűnően együttműködik a javasolt kezeléssel.

# A terápiás együttműködés mértéke

- Ki sem váltott receptek aránya: **20%**
- Kiváltott, ám sohasem használt gyógyszerek aránya: **10%**
- Az előírttól eltérő adagolás használata (átlagosan): **50-60%**
- Életmódbeli előírások be nem tartása: **80-90%**

# Hiperkoleszterinémiás betegek együttműködése

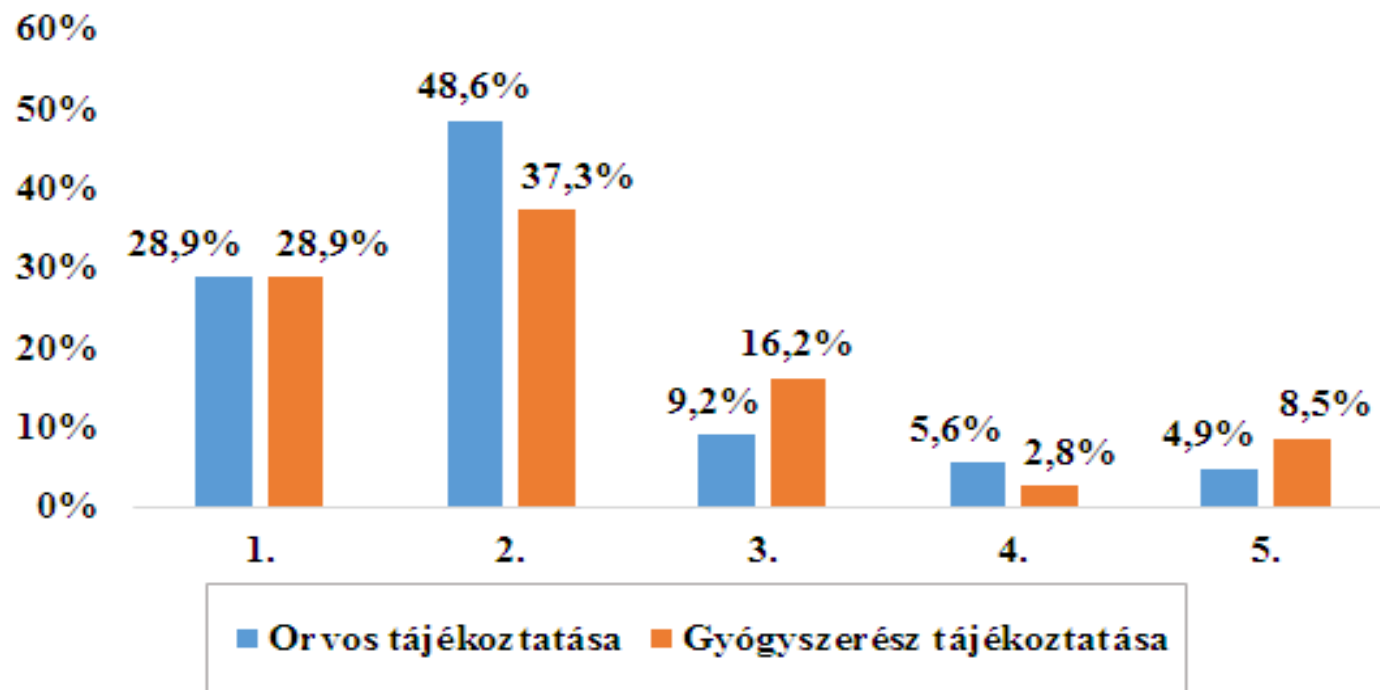


Prof. Merkely Béla előadásából.

Kiss Z. et al (2013): Persistence with statin therapy in Hungary. Arch. Med. Sci, 9(3):409-417



# Hypertoniás betegek betegtájékoztatóval kapcsolatos értékelése (N=146, interjú vizsgálat)



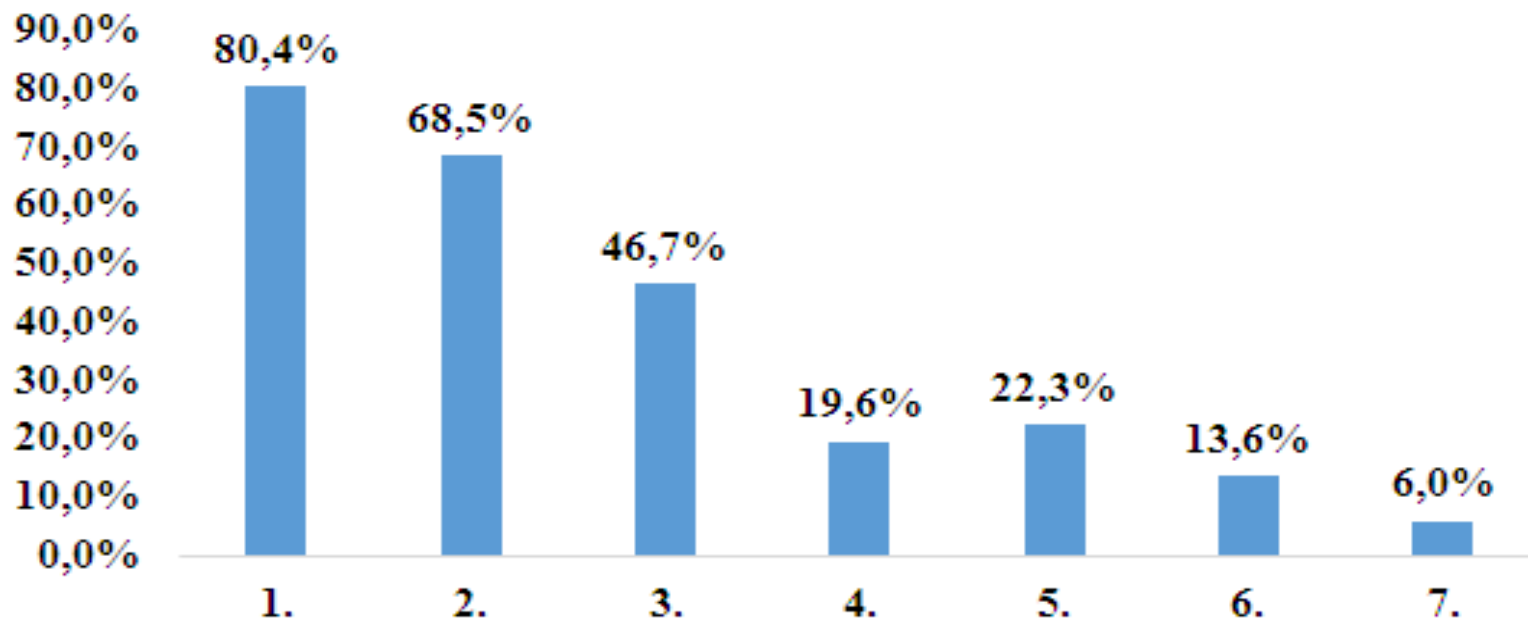
1. Megfelelő tájékoztatást kapott, a terápia főbb pontjait le is írták neki.
2. Megfelelő tájékoztatást kapott, az el is ismételték a megbeszélteket.
3. Tájékoztatót kapott, kérdéseire válaszoltak, de ismétlésre lett volna szüksége.
4. Kapott tájékoztatást, de kérdezni már nem volt lehetősége.
5. Nem kapott semmilyen tájékoztatást, de nem is lett volna kérdése.

# A gyógyszerészi kommunikáció meghatározó elemeinek megjelenése magyar gyógyszerészek körében (N=186)

A skálán elért magasabb pontszám kedvezőbb kommunikációra utal.

Kommunikációs frakció	Átlag	Szórás
Információgyűjtés	3,68	0,95
Információátadás	3,75	0,99
Visszakérdezés	2,84	0,95
Empátia	3,66	0,87

# A gyógyszerészeket szubjektíven akadályozó tényezők a megfelelő kommunikáció során (N=186)



1. Időhiány.
2. Betegek érdektelensége.
3. A betegek alacsony egészségműveltsége.
4. Betegek tiszteletlensége.
5. A beteg érdektelen információkkal terhel, melyek nem képezik a terápiaja részét.
6. A képzésem során nem kaptam elég információt erről.
7. Egyéb.

# Felmerülő problémák a betegtájékoztatás során

- Hiányos információk
- Túl sok információ
- Téves információ – ,olvastam az interneten’
- Az információ elvész
- Értelmezhetetlen információ
- Riasztó információ
- Irreális elvárások a páciens részéről

# Hogyan segíthet a gyógyszerészi kommunikáció?



# Kérdezéstechnika - tölcseérelv


















## Kérdéstípusok:

- Nyitott
- Félig nyitott
- Zárt
- Szuggesztív
- Tisztázó
- Konfrontatív

# Információk átadása

- Strukturálás
- Jelzőkarók használata
- Nyomatékosítás
- Ismétlés
- Visszakérdezés – teach back
- Egyes információk leírása
- Betegtájékoztatók
- Hiteles honlapok ajánlása

# Információk átadása: egyéni gyógyszerkártya

Dátum: 03-15-06		Név: Jane Doe		GMH# 01234567	
Tabletta neve	Mire való	 Reggel/ Reggeli	 Délután/ Ebéd	 Este/ Vacsora	 Éjjel/ Lefekvés
<b>Perindopril</b> 20 mg napi 1 tableta	Vérnyomás 				
<b>Simvastatin (Zocor)</b> 40 mg lefekvéskor 1 tableta	Koleszterin 				
<b>Metformin</b> 500 mg napi 2 tableta	Diabétesz/ Cukor 				
<b>Gabapentin (Neurontin)</b> 300 mg 8 óránként 1 tableta	Idegfájdalom 				
<b>Aspirin EC</b> 81 mg napi 1 tableta	Szív 				

Polonkai Kata: Az egészség-műveltség (health literacy) és a gyógyszerzedés eredményessége. Diplomamunka, 2015  
 Kripalani, S., et al., *Development of an illustrated medication schedule as a low-literacy patient education tool. Patient Educ Couns*, 2007. 66(3): p. 368-77.





# Az empátia szerepe



# Az aktív figyelem jelei

Páros gyakorlat



# Az empátia gyakorlati technikái

- Érzelmi visszatükrözés:** a páciens által ki nem mondott, de az ő szavaiban tükröződő érzelmek megfogalmazása
- Normalizálás:** annak a kifejezése, hogy a páciens által elmondottak az ő szemszögéből nézve természetesek, érthetőek
- Átkeretezés:** a páciens által elmondottak értelmezési lehetőségei közül a pozitív jelentéstartalom visszajelzése
- Parafrázisok:** a páciens egy-egy mondatának elismérlése, átfogalmazása

# Kockázati kommunikáció: a számok jelentése

Kockázati kommunikációs TOTÓ

# Riasztó információk



# Részlet egy beteg tájékoztatóból

## A nem-szteroid gyulladásgátló gyógyszerek (NSAID-ok) általános mellékhatásai:

Egyes NSAID-ok alkalmazása során kis mértékben fokozódhat a verőér elzáródás (arteriális trombotikus események), például **szívroham (miokardiális infarktus)**, vagy **agyvérzés (sztrók)** kialakulásának kockázata, különösen nagyobb adagok hosszabb ideig történő alkalmazása esetén.

Folyadék visszatartás (ödéma), **magas vérnyomás (hipertónia)** és **szívelégtelenség** előfordulásáról számoltak be NSAID kezeléssel összefüggésben.

A leggyakrabban észlelt mellékhatások az emésztőrendszert érintik (gastrointesztinális hatások):

- gyomor- vagy nyombélfekély (peptikus/gasztroduodenális fekélyek)

- **átfúródás a belekben (perforáció)**, vagy **emésztőrendszeri vérzés** (néhány esetben, különösen idős betegeknél **halálos kimenetelű**).

# Hétköznapi hasonlatok használata

## Magyarországi adatok:

- 2014-ben 626 ember halt meg autóbalesetben. Kockázat: 6:100.000 (a betegtájékoztatók „nagyon ritka” kategóriája)
- Évente 250.000 ember szenved balesetet a saját lakásában. Kockázat: 2,5:100 (a betegtájékoztatók „gyakori” kategóriája)



# Hétköznapi hasonlatok használata

## Magyarországi adatok:

- 2014-ben 626 ember halt meg autóbalesetben. Kockázat: 6:100.000 (a betegtájékoztatók „nagyon ritka” kategóriája)
- Évente 250.000 ember szenved balesetet a saját lakásában. Kockázat: 2,5:100 (a betegtájékoztatók „gyakori” kategóriája)

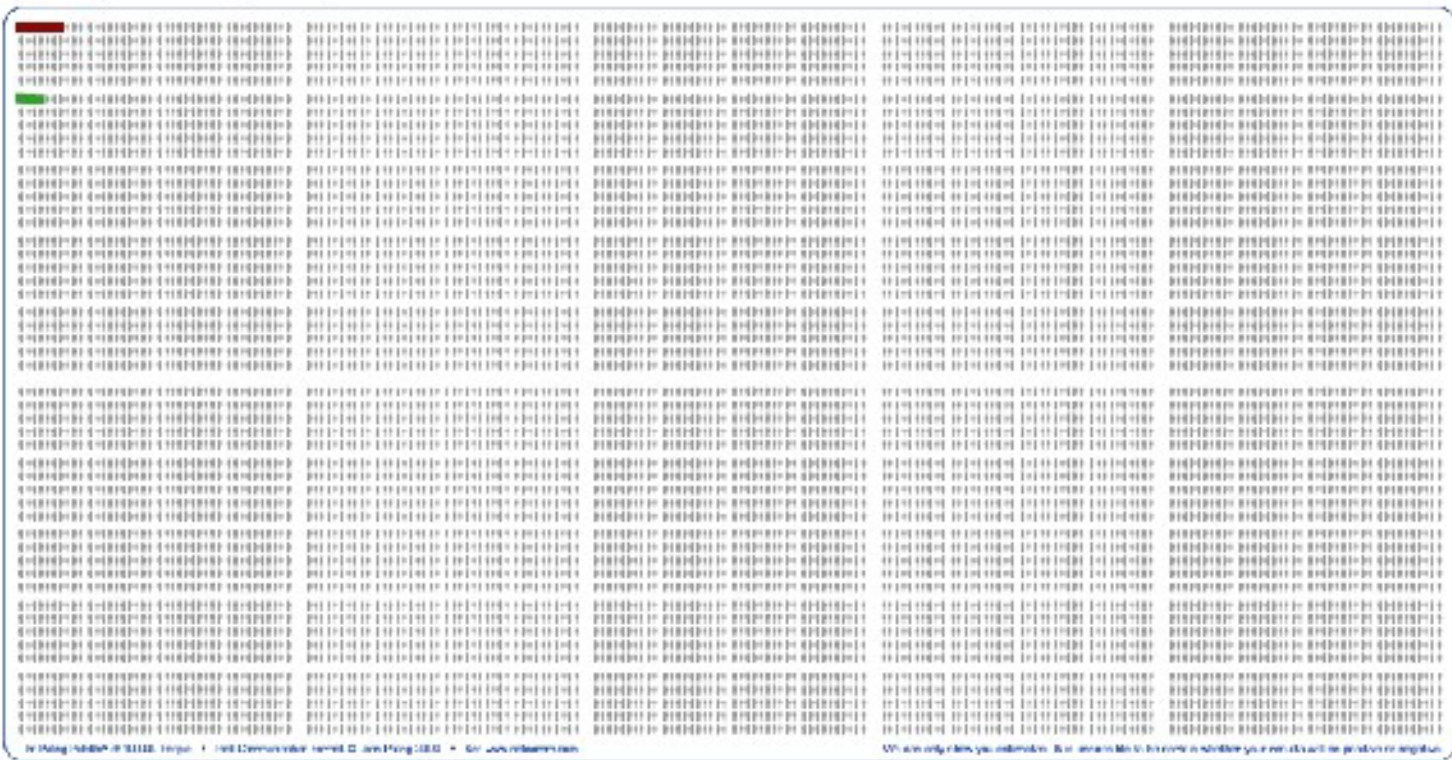
# Látványossá tenni az információt: az adatok illusztrálása



# Tízezer ember módszer

## Ten Thousand People

— pictures to help you see your odds





Ismertessük, hogy milyen veszélyei  
vannak a kezelés hiányának!



# Keretezési hatás



# Keretezési hatás: a veszteség hangsúlyozása

Azt hangsúlyozza, hogy milyen veszélyekkel járhat az, amit teszünk.

„A kezelésnek lehetnek kockázatai is.”

# Keretezési hatás: a nyereség hangsúlyozása

A kívánt viselkedés előnyeit hangsúlyozza, pl.:  
„Amennyiben rendszeresen szedi ezt a gyógyszert,  
megszűnhetnek a panaszai, s így javul az  
életminősége.”



# Keretezési hatás: kiegyensúlyozott tájékoztatás

„ A rendszeres gyógyszeres kezelés jelentősen csökkentheti a panaszait és így javíthatja az Ön életminőségét. Bár a kezelésnek is lehetnek kockázatai, a kezelés hiánya jóval nagyobb kockázatokkal jár, mint a gyógyszeres kezelés.”

Klinikai döntések meghozatalánál a kiegyensúlyozott tájékoztatás javasolható.

# Összefoglalás

- Amikor kockázatról, mellékhatásról beszélünk, számszerűsítsük is ezt!
- A kockázat érzékeltetésekor relatív rizikó helyett abszolút rizikóról beszéljünk!
- Használjunk hétköznapi analógiákat a kockázat érzékeltetésére!
- Jelenítsük meg vizuálisan is a gyakoriságot!
- Ismertessük a beteggel a korai felismerés lehetőségeit, s adjunk megoldási javaslatokat is!
- Használjunk kiegyensúlyozott keretezést: a kockázatok mellett hangsúlyozzuk a gyógyszereszedés előnyeit és a kezelés hiányának a kockázatait is!