

Kommunikáció különböző korosztályú páciensekkel

Dr. Ambrus Szilvia

Mezei Ágnes

Semmelweis Egyetem
Magatartástudományi Intézet

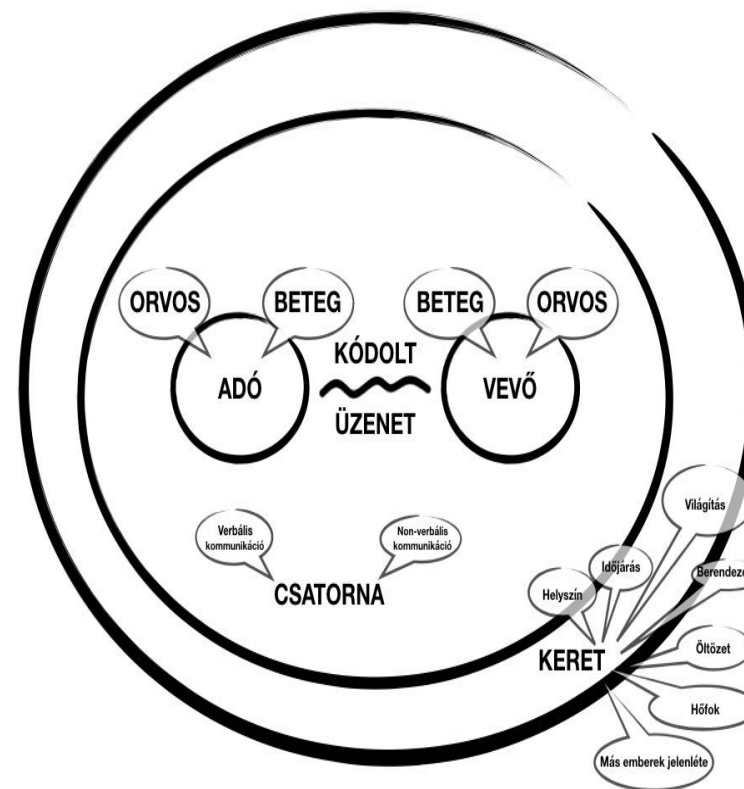


SEMMELWEIS
EGYETEM 1769

Mindenki gyakorolja a kommunikációt

Egyre nagyobb jelentőségű?

- orvos-beteg kapcsolattal szemben támasztott elvárások változása
- nagy szerepe van a prevencióban
- orvosi tekintélyre alapozott betegvezetési módszerek helyett partnerségen alapuló, a beteget érzelmileg elfogadó betegvezetési technikák (Rogers 1965, Sergl 1996)



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

Mindenki gyakorolja a kommunikációt

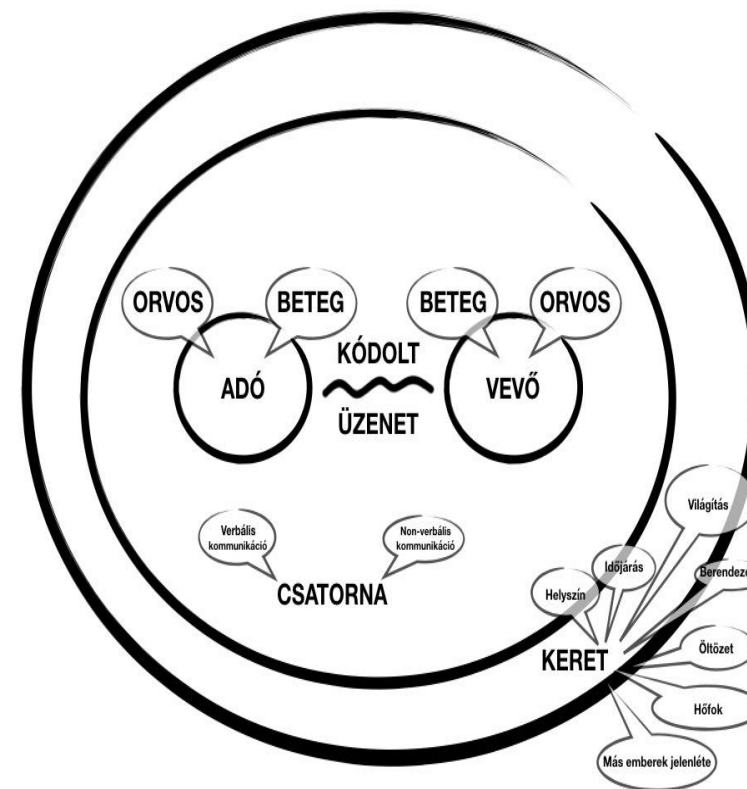
A kommunikáció fajtái

Csatorna alapján:

- non-verbális
- verbális
- szóbeli
- írott
- F2F
- távolabbi

Stílus és cél alapján:

- informális
- formális



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

KOMMUNIKÁCIÓ

- orvos - páciens
- orvos - hozzátartozó
- orvos - orvos
- orvos - asszisztens
- orvos - fogtechnikus

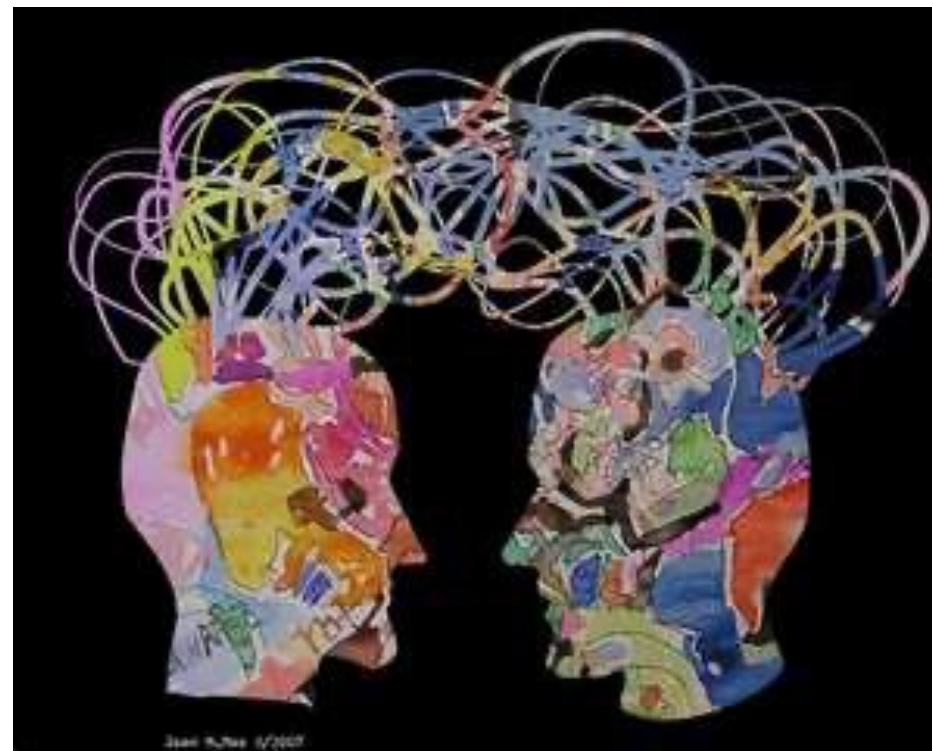


ORVOS – BETEG KAPCSOLAT

AKTÍV FIGYELEM

TISZTELET

EMPÁTIA
érzelmi visszatükrözés
normalizálás



AKTÍV FIGYELEM

- **verbális visszajelzések**

„Értem, tehát... [ismétlés, parafrázis, részösszefoglalás]. Jól értem, hogy...?”

- **non-verbális visszajelzések**

„Ühüm.” Szemkontaktus. Mimika. Bólogatás. Közelebb hajolás [térközszabályozás].

EMPÁTIA

- **érzelmi visszatükrözés**

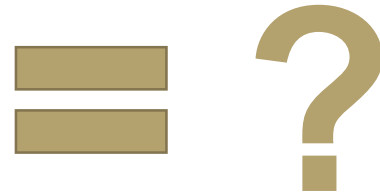
“Úgy látom nagyon aggódik amiatt, hogy...”, “Látom, elbizonytalanodott.”

- **normalizálás**

“Teljesen természetes, hogy aggódik amiatt, hogy...”, “Más is aggódna ebben a helyzetben.”

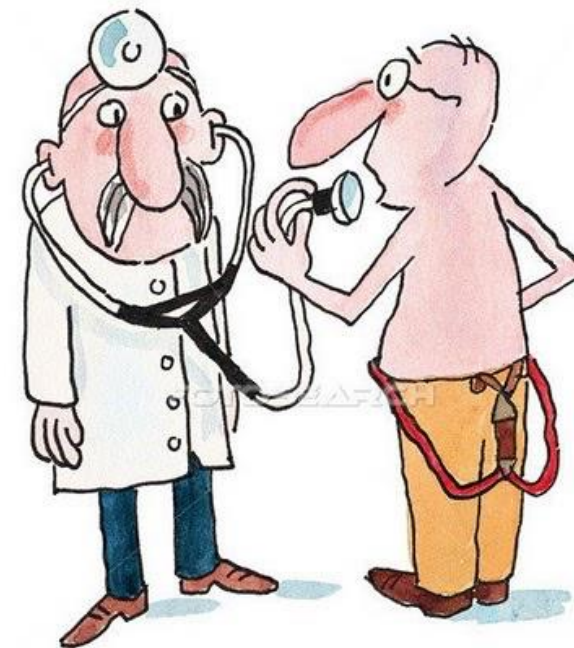
SZAKMAI TAPASZTALAT

SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ



TAPASZTALAT MINŐSÉGE

SZAKMAI TAPASZTALAT



SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ



TAPASZTALAT MINŐSÉGE

A nagyobb szakmai tapasztalat nem feltétlenül jár együtt jobb kommunikációval!

Kruse AB, Heil HK-P, Struß N, et al. Working experience is not a predictor of good communication: Results from a controlled trial with simulated patients. Eur J Dent Educ. 2020;24:177–185. <https://doi.org/10.1111/eje.12482>

JELZŐKARÓK, STRUKTURÁLÁS, JEGYZET, ÍRÁSOS ANYAGOK

AZ ELŐADÁS SORÁN

- *beszélünk a kommunikáció és az orvosi kommunikáció sajátosságairól;*
- *áttekintjük az orvos-páciens találkozások főbb pontjait,*
- *egyes kommunikációs nehézségeket és ezek lehetséges megoldásait;*
- *megvizsgálunk egy-egy tipikusan előforduló szituációt*

ÍRÁSOS ANYAGOK: PDF a Moodle-re feltöltve

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák



"The Doctor will see you now. Here's your medical jargon dictionary."

Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák
- beteg-szerepből adódó hibák



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák
- beteg-szerepből adódó hibák
- üzenetből eredő hibák



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák
- beteg-szerepből adódó hibák
- üzenetből eredő hibák
- csatornából eredő hibák

The interpersonal communication process



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák
- beteg-szerepből adódó hibák
- üzenetből eredő hibák
- csatornából eredő hibák
- keretből adódó hibák



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

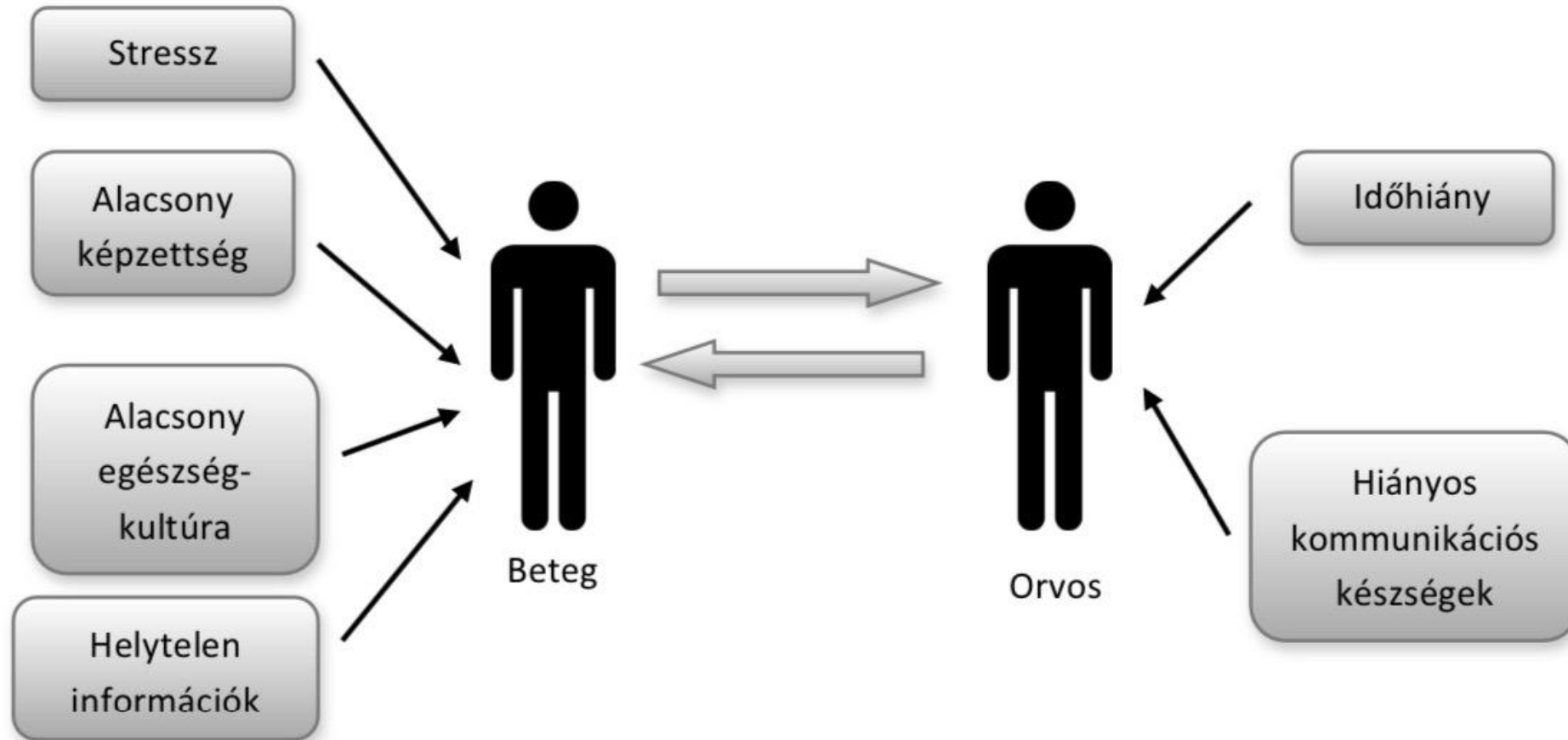
KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- orvos szerepből adódó hibák
- beteg-szerepből adódó hibák
- üzenetből eredő hibák
- csatornából eredő hibák
- keretből adódó hibák
- pozitív visszacsatolás hiánya



“Of course I’m listening to your expression of spiritual suffering. Don’t you see me making eye contact, striking an open posture, leaning towards you and nodding empathetically?”

Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei



Kormos Veronika: Az orvos és beteg közti kommunikáció nehézségei

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓS MÓDSZEREK HASZNÁLATA A MINDENNAPOKBAN HASZNÁLT KOMMUNIKÁCIÓS MÓDSZEREK HELYETT

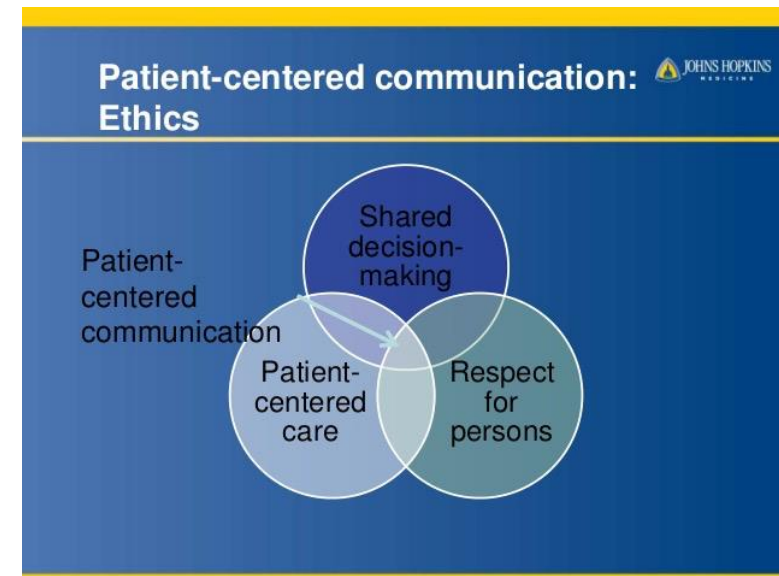
Minél hosszabb, annál jobb?

A hosszabb ideig tartó kommunikáció nem javítja
egyértelműen a kommunikáció minőségét.

Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

BETEGKÖZPONTÚ KOMMUNIKÁCIÓ

- Javítja a terápiás együttműködést (compliance)
- Közös döntéshozatal – aktív szerep
- Életmódváltás támogatása
- Javítja a páciens egészségi állapotát
- Növeli a páciens elégedettségét
- Csökkenti az orvos stressz-szintjét
- Csökkenti a kiégés veszélyét
- Csökkenti a peres eljárások számát

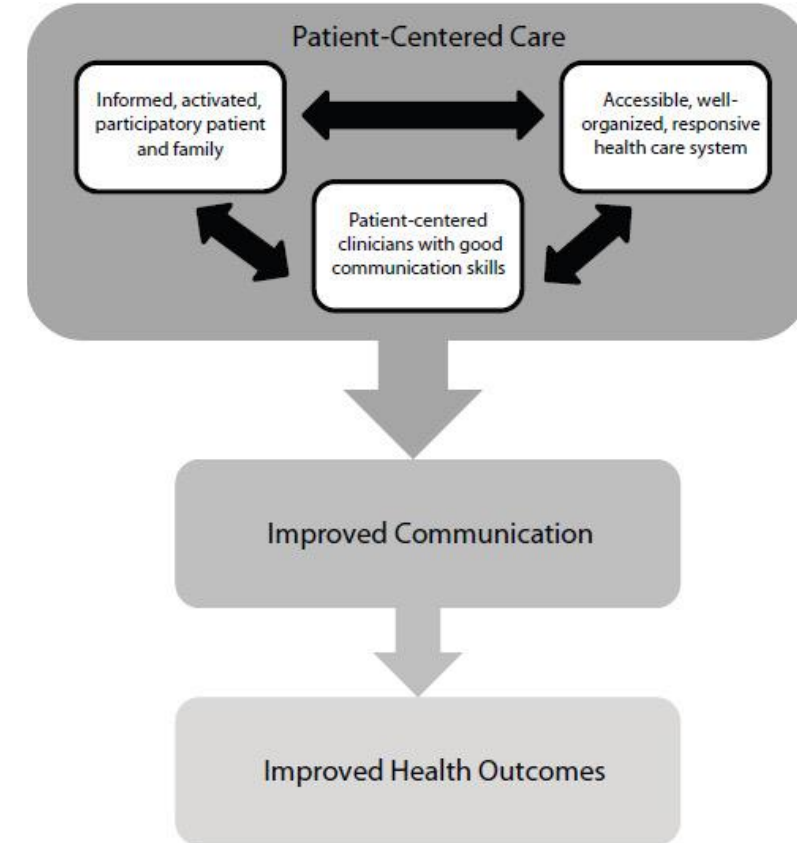
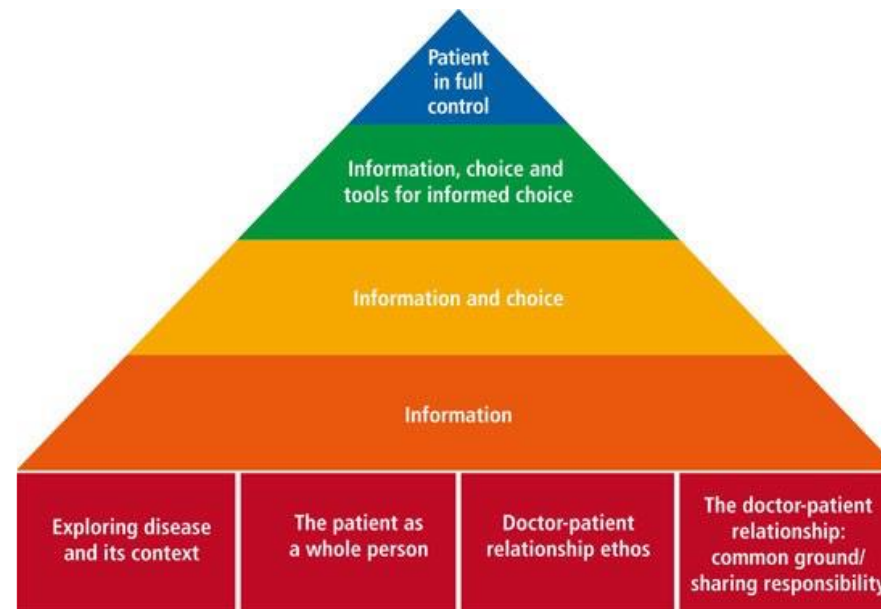


Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

SZEMÉLYRE SZABOTT FOGÁSZAT

A KOMMUNIKÁCIÓ SZEMPONTJÁBÓL

- partnerségi viszony
- egyénnek megfelelő módon való tájékoztatás
- páciens bevonása a döntésbe



A KAPCSOLAT KIALAKÍTÁSA

- bemutatkozás, setting
- üdvözlés
- szemkontaktus
- kényelem, intimitás



Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

A KAPCSOLAT KIALAKÍTÁSA

- a páciens azonosítása – megbiztonság
- a találkozás okának tisztázása
- nyitó kérdés
- a páciens félbeszakítása?

• Mi a páciens célja?

• Mi az orvos, a fogorvos célja?



Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

MI A KOMMUNIKÁCIÓ CÉLJA?

- INFORMÁCIÓGYŰJTÉS
- INFORMÁCIÓ ÁTADÁSA
 - tájékoztatás (árajánlat)
 - motiválás, prevenció
 - rossz hír közlése
- REAGÁLÁS A PÁCIENS ÉRZELMEIRE



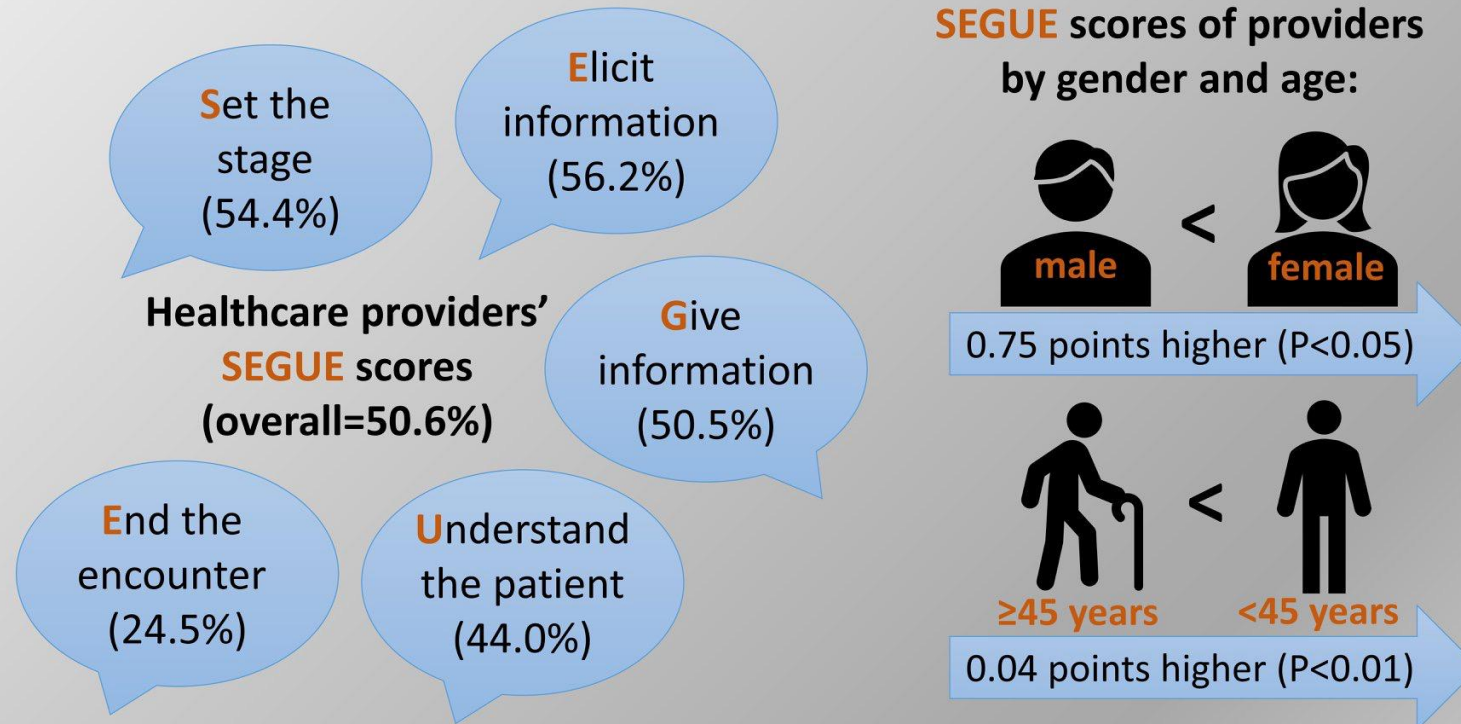
AZ ORVOSI KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJEI

- **S**ET THE STAGE – a kapcsolat kialakítása
- **E**LICIT INFORMATION – információgyűjtés
- **G**IVE INFORMATION – betegtájékoztatás
- **U**NDERSTAND THE PATIENT PERSPECTIVE
– a páciens álláspontjának megértése
- **E**ND THE ENCOUNTER – a találkozás zárása

– SEGUE Framework –

Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

Assessment by **SEGUE** Framework



Primary healthcare providers in rural China have relatively poor communication skills. Officials and medical educators should focus on reforming medical school curricula and integrating evidence-based communication skills training.

Zhou Q, An Q, Wang N, et al. Hong Kong Med J 2020;26:Epub 4 Jun 2020
<https://doi.org/10.12809/hkmj198246>

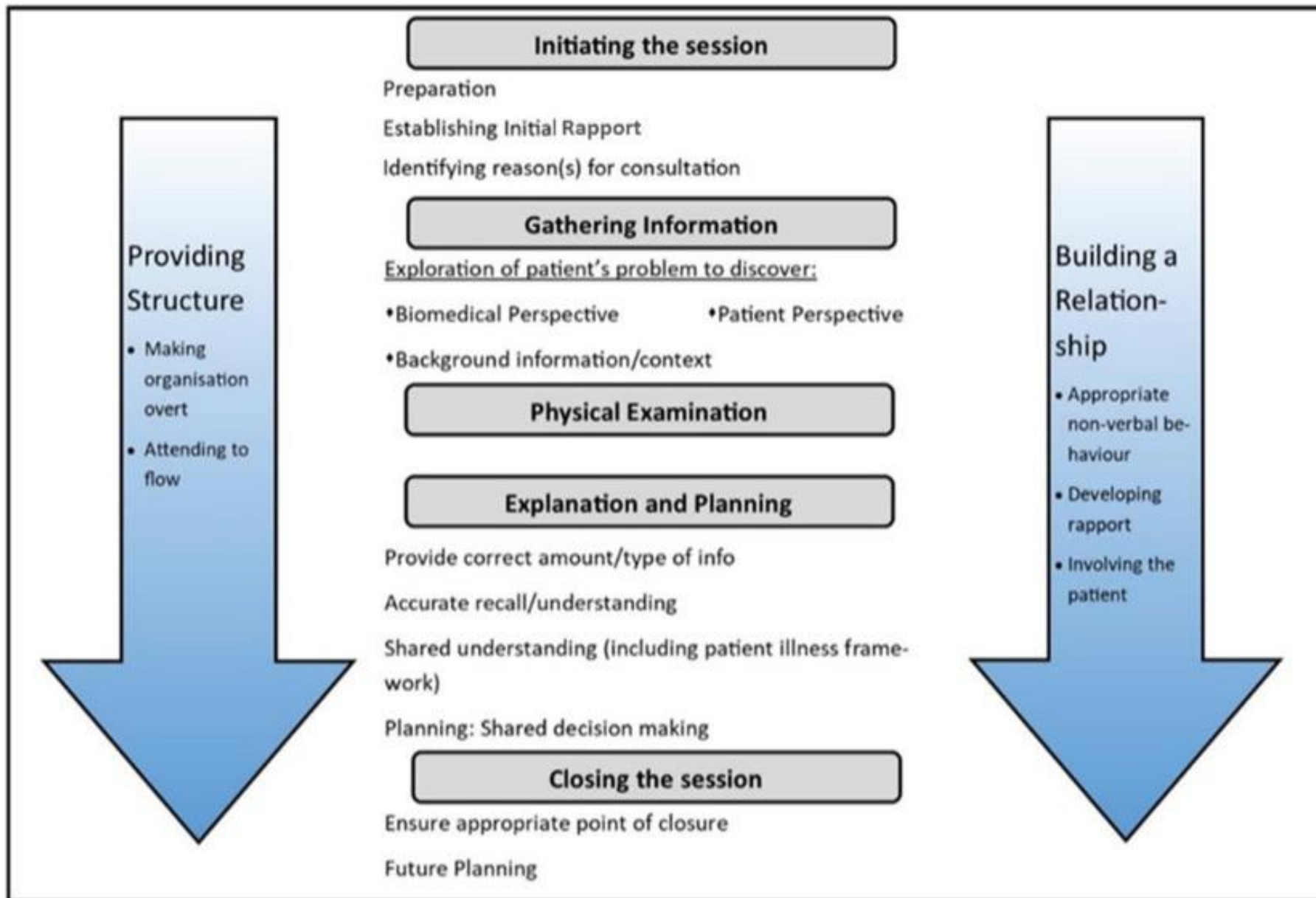


AZ ORVOSI KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJEI

- **S**ET THE STAGE – a kapcsolat kialakítása
- **E**LICIT INFORMATION – információgyűjtés
- betegvizsgálat
- magyarázat, tervezés
- **E**ND THE ENCOUNTER – a találkozás zárása

– Calgary-Cambridge Guide –

Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban



AZ ORVOSI KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJEI



- 1: Invest in the beginning
- 2: Elicit the patient's perspective
- 3: Demonstrate empathy
- 4: Invest in the end

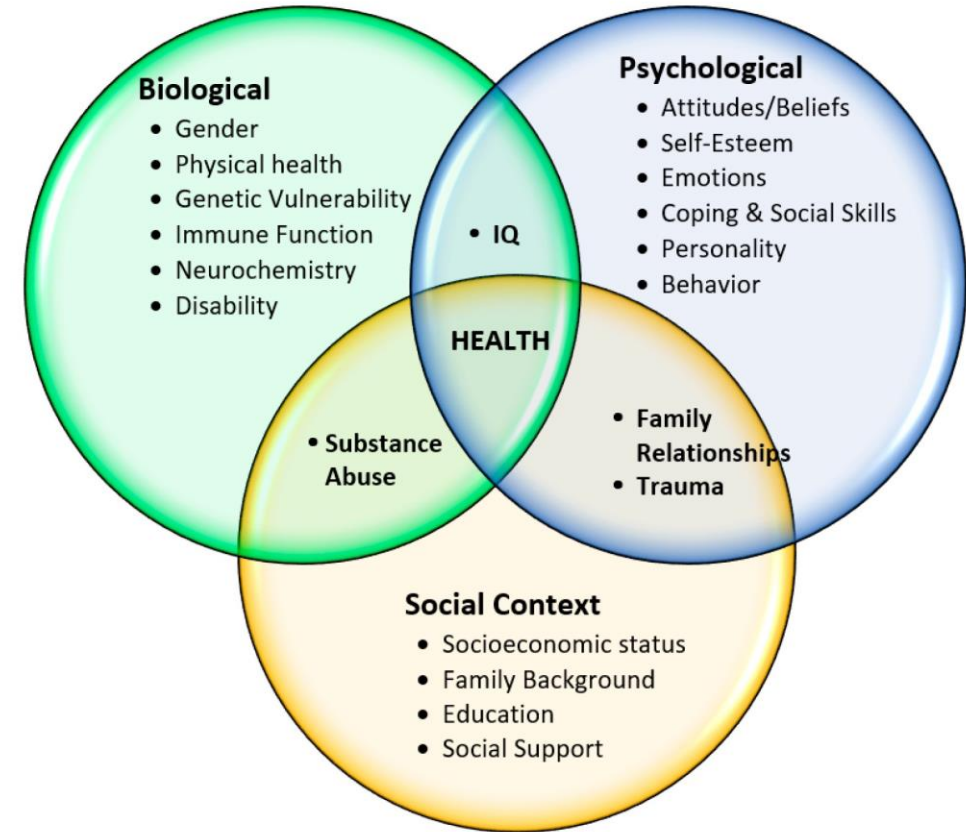
Torper J et al. Moving the four habits model into dentistry. *Development of a dental consultation model: Do dentists need an additional habit? European Journal of Dental Education* 2019, 23 (2): 220-229

- Four Habits Model
- +1: Facilitate perceived control (FPC)
(Additional Habit in dentistry)
pl. STOP-SZIGNÁL

INFORMÁCIÓGYŰJTÉS

- nyitott kérdések → zárt kérdések (tölcsér-elv)
- tisztázó, ellenőrző kérdések
- összefoglalás

Mi az információk fontossági sorrendje?



Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

CLOSED

OPEN

Are you sad?

You look sad. Can you share more about your feelings?

Are you satisfied with the plan?

How satisfied or dissatisfied are you with the plan?

Is this fine with you?

What do you think about this?

Do you normally...?

How do you normally...?

Do you like this?

Would you like anything changed about this?

Do you have a hard time...?

How well can you...?

SCIENCE & PEOPLE



TÖLCSÉRELV

- nyitott kérdések

“Miben tudok segíteni?”, “Mi változott, amióta legutóbb találkoztunk?”

- félig nyitott kérdések

“Mi okoz nehézséget a tünetek kapcsán?”, “Mi jellemzi a fájdalmát?”

- zárt kérdések

“Reggel is vannak panaszaid?”, “Ráharapásra érzékeny?”

TISZTÁZÓ KÉRDÉSEK

“Mit ért az alatt, hogy az állkapcsa kiakad?”

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

“Jól értem, hogy csak a bal oldalon fáj?”, “Tehát hirtelen bele szokott nyilallni?”

BETEGVIZSGÁLAT → KLINIKAI VIZSGÁLAT

(ÉPP ÚGY, MINT A BEAVATKOZÁSOK ESETÉN)

- mond
- mutat
- csinál

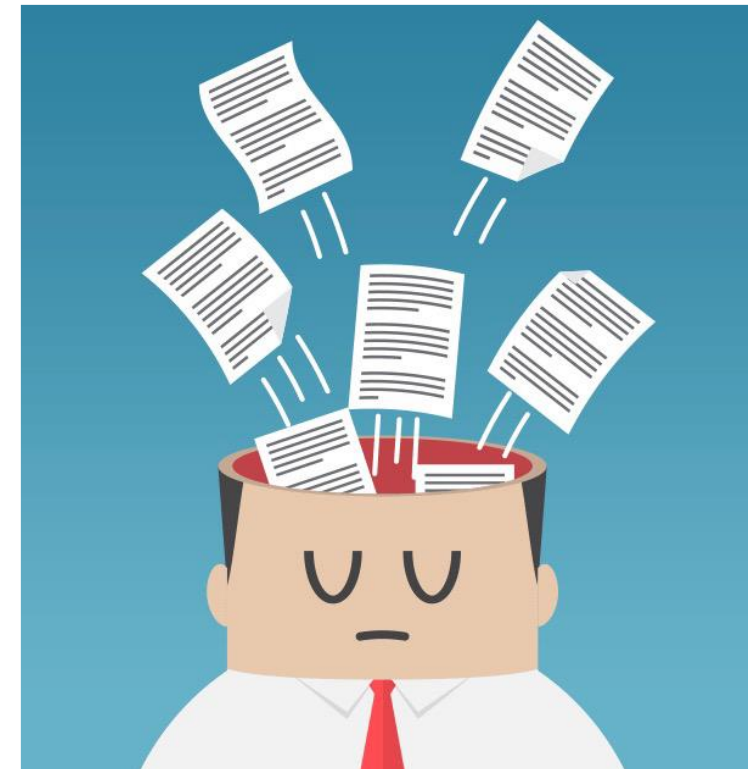


TÁJÉKOZTATÁS

közölt információ mennyisége?

Próbáljuk ki! (feladat)

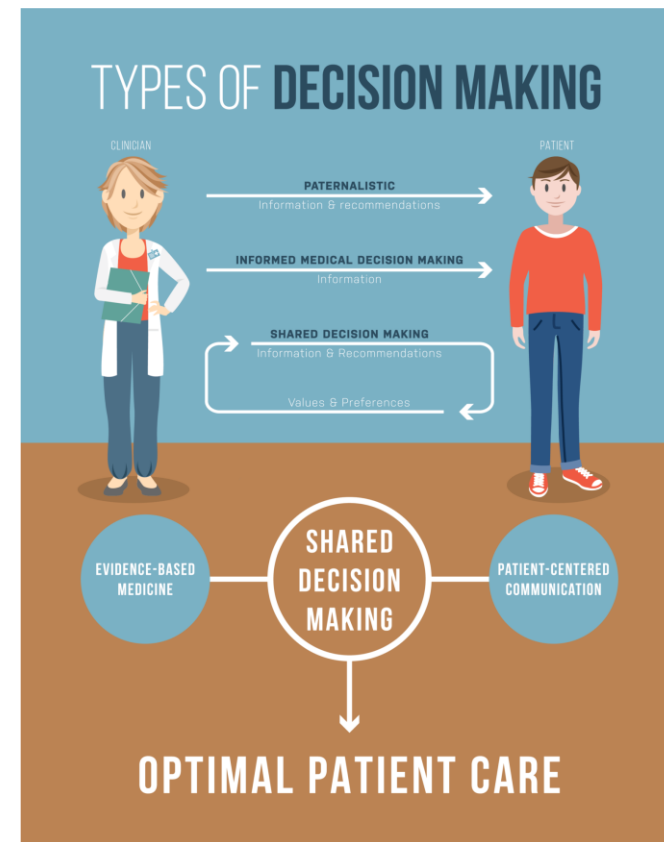
- a rövidtávú memória 7 ± 2 információegység befogadására képes
- kérdezés lehetőségének biztosítása
- betegtájékoztatók használata
- hiteles források ajánlása



Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

TÁJÉKOZTATÁS – MAGYARÁZAT, TERVEZÉS

- “empowering for shared decision making”
- információmennyiség?
- strukturálás
- ismételés
- ellenőrzés
- **lehetőség kérdésfeltevésre, bátorítás erre!!!**
- jegyzet, rajz, írásos anyagok
- TERVEZÉS: lehetőségek, javaslat, közös döntés



Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban

JELZŐKARÓK, STRUKTURÁLÁS, JEGYZET, ÍRÁSOS ANYAGOK

AZ ELŐADÁS SORÁN

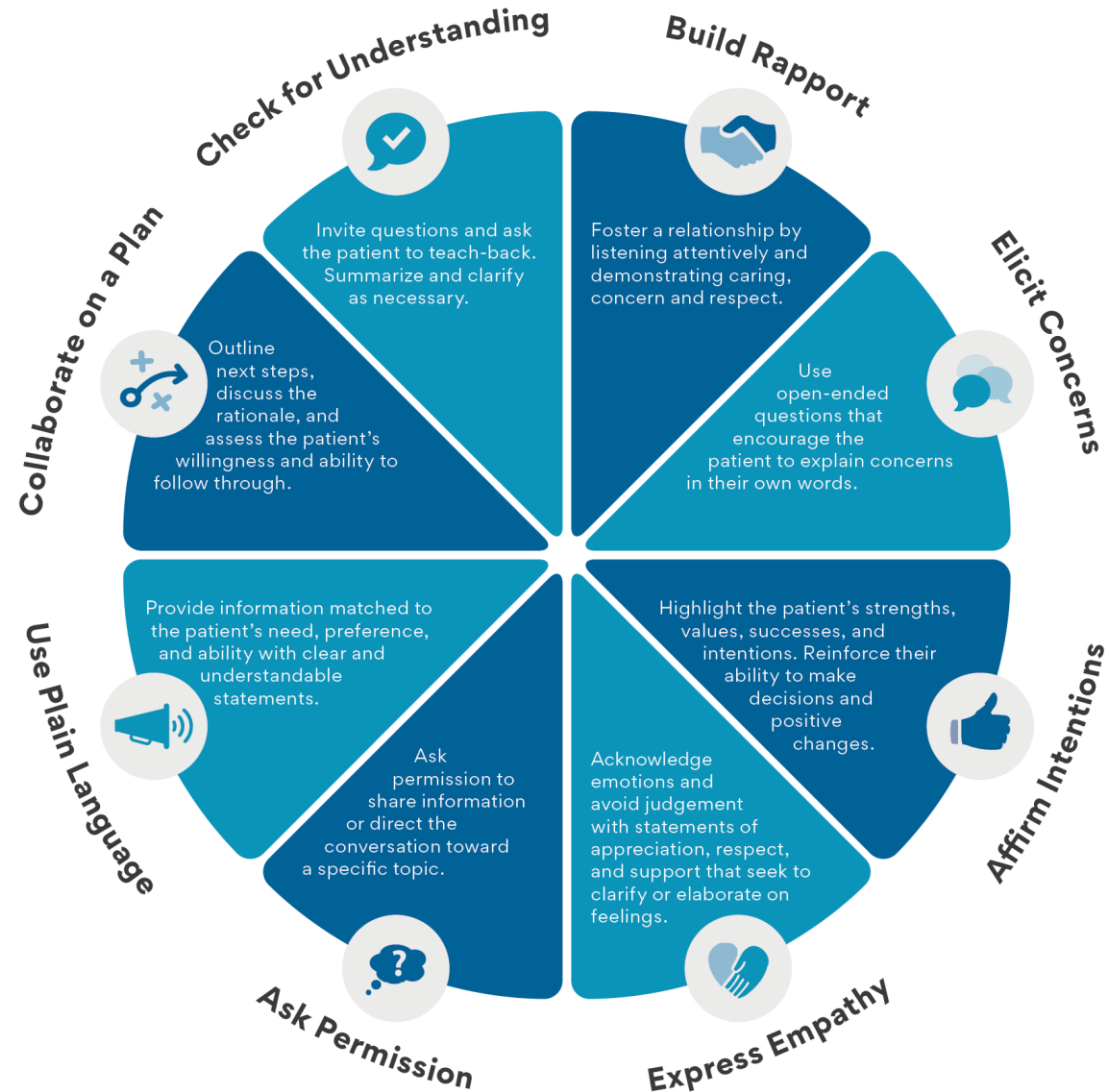
- ✓ *beszélünk a kommunikáció és az orvosi kommunikáció sajátosságairól;*
- *áttekintjük az orvos-páciens találkozások főbb pontjait,*
- *egyes kommunikációs nehézségeket és ezek lehetséges megoldásait;*
- *megvizsgálunk egy-egy tipikusan előforduló szituációt*

ÍRÁSOS ANYAGOK: PDF a Moodle-re feltöltve

A TALÁLKOZÁS ZÁRÁSA

- összegzés
- hogyan tovább?
 - Mit tesz az orvos?
 - Mit tesz a páciens?
- a páciens hova fordulhat, mi a teendő, ha rendkívüli esemény történik?
- ellenőrzés (megértés? egyetértés? → elégedettség!)

Pilling János: Orvosi kommunikáció a gyakorlatban



AZ ELŐADÁS SORÁN

- ✓ *beszélünk a kommunikáció és az orvosi kommunikáció sajátosságairól;*
- ✓ *áttekintjük az orvos-páciens találkozások főbb pontjait,*
- *egyes kommunikációs nehézségeket és ezek lehetséges megoldásait;*
- *megvizsgálunk egy-egy tipikusan előforduló szituációt*

KERETEK

- Konzultáció?
- Betegvizsgálat?
- Kezelés?



STRATÉGIÁK KÜLÖNBÖZŐ HELYZETEKBEN

- akut
- halasztható
- follow-up

- stressz
- kockázatok → motiváció
- rossz hír

KÜLÖNBÖZŐ CÉLOK, VÉLEMÉNYEK

- ellenállás – NEM SZÁLLUNK VITÁBA!

REFLEXIÓ

- ismétlés, parafrázis

“Szóval úgy gondolja, hogy elég hetente egyszer fogat mosni.”

- felerősített reflexió: túlzással, sarkítással ismétli el a páciens álláspontját

“Ezek szerint egészen biztos abban, hogy nyugalomban soha nem érintkeznek a fogai.”

- kétoldalú reflexió: visszatükrözi a páciens álláspontjában levő ellentmondást

“Tehát egyrészt szeretné, hogy a kecske is jól lakjon, de emellett a káposzta is megmaradjon.”

FÓKUSZVÁLTÁS

“Talán érdemes azt is megvizsgálni, milyen előnye származna abból, ha naponta kétszer mosna fogat.”

ÁTKERETEZÉS

“Tehát zavarja, hogy minden orvos számon kéri ezt, és motiválják, hogy egészséges fogai maradjanak.”

AUTONÓMIA HANGSÚLYOZÁSA

“Abban tudok segíteni, hogy elmondom a lehetőségeket, de Ön dönt, hogy megfogadja-e a javaslataimat.”

KÜLÖNBÖZŐ CÉLOK, VÉLEMÉNYEK

- ellenállás – NEM SZÁLLUNK VITÁBA!
- rövidtávon negatívum, hosszútávon pozitívum?
- kockázatok?
- bizonytalanság

ELŐNYÖK-HÁTRÁNYOK ELEMZÉSE

“Milyen előnye van annak, hogy nem mos minden nap fogat? És milyen hátránya?”

“Mit gondol, milyen előnye lenne annak, ha naponta kétszer fogat mosna? És milyen hátránya?”

VESZÉLYEK, HA NEM TÖRTÉNIK VÁLTOZÁS

“A fogágy gyulladása hosszú távon a fog elvesztéséhez vezet....”

A BEAVATKOZÁS KOCKÁZATAI

“Előfordulhat, hogy a gyökérkezelés nem sikeres és ki kell húzni a fogat, de ha gyulladás hosszú

távon mindenképp a fog elvesztéséhez vezet, ha nem próbáljuk meg megmenteni gyökérkezeléssel,”

ANALÓGIÁK, HASONLATOK

“olyan, mintha naponta két maratont futna.”

ELŐZŐ TAPASZTALATOK

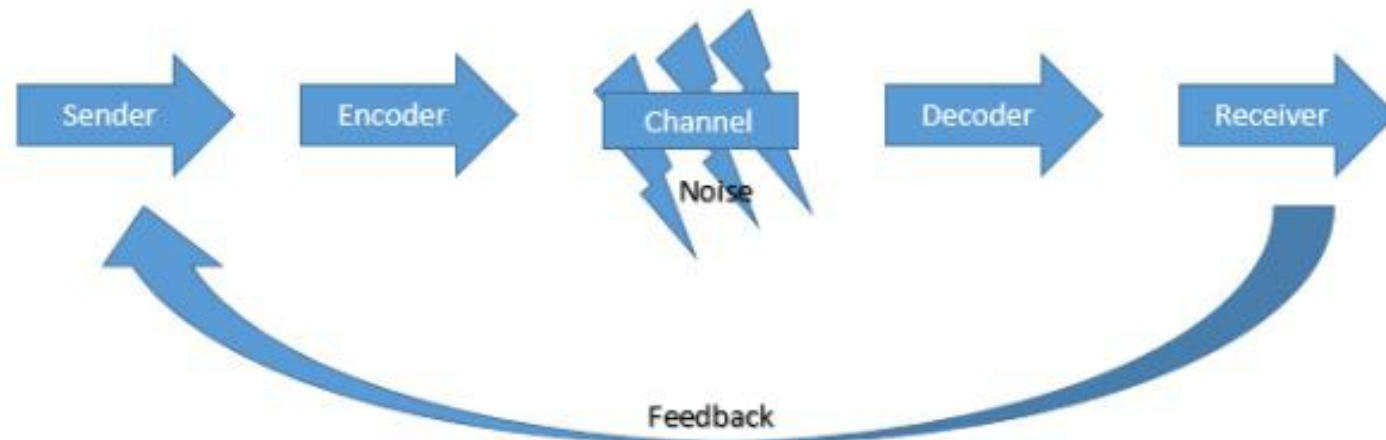
“Említette, hogy a háta tornáztatásra javult.”

AZ ELŐADÁS SORÁN

- ✓ beszélünk a kommunikáció és az orvosi kommunikáció sajátosságairól;
- ✓ áttekintjük az orvos-páciens találkozások főbb pontjait,
- ✓ egyes kommunikációs nehézségeket és ezek lehetséges megoldásait;
- *megvizsgálunk egy-egy tipikusan előforduló szituációt*

HIÁNYZÓ KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNA

- nehezített kommunikáció



SPECIÁLIS ELLÁTÁST IGÉNYLŐ PÁCIENSEK

- a látássérült beteg
- a hallássérült beteg
- az idős páciens
- a tolmáccsal (vagy tolmács nélkül) érkező beteg
- a mozgássérült beteg
- az értelmi fogyatékos beteg



LEGFONTOSABB KÉRDÉSEK:

Biztonság

Komfort iztosítása

Kér-e segítséget? Miben?

Milyen formában tud a legjobban kommunikálni?

Idő!!

A BIZALMATLAN BETEG

- Miért bizalmatlan?
 - félelem
 - fóbia
 - zavart állapot
 - paranoia



FOGÁSZATI FÉLELEM ÉS FÓBIA



AZ ABUZÁLT BETEG

Jelentés
Követés



SZORONGÁS JELEINEK FELISMERÉSE – OKOK FELTÁRÁSA

izzadás, hideg, nyirkos, erőtlen kéz, szájszárazság, szapora légzés, sok vagy épp kevés beszéd, szorongásoldó pótcselekvések, sztereotíp mondatok, beszédzavar, nem adekvát mimika/reakció

INFORMÁCIÓ

FOKOZATOSSÁG

KONTROLL BIZTOSÍTÁSA (engedélykérés, stop-jel, kettős kötés: a páciens dönt két lehetőség közül)

FIGYELEMELTERELÉS, LÉGZÉSKONTROLL

A TÚL KÖZLÉKENY BETEG

Keretek

Gyakran ez a páciens intim kapcsolata



x16844906 www.fotosearch.com

KERETEK, HATÁROK MEGBESZÉLÉSE ÉS BETARTÁSA, BETARTATÁSA

“ma ennyi idő volt, legközelebb ismét lesz lehetőség”

FÓKUSZVÁLTÁS

A VIZSGÁZTATÓ BETEG

- a helyzetnek megfelelő kérdések megválaszolása
- keretek betartása és betartatása



AZ AGRESSZIVITÁST, HARAGOT MUTATÓ BETEG

Összefügg-e a szimpátia és az empátia?

Az empátia és a szimpátia nem egymást meghatározó tényezők.
Azzal a pácienssel is empatikusnak kell lennünk, aki számunkra
nem szimpatikus!!!

PREVENCIÓ!



'Actually there's nothing wrong with me, but by the time I see the doctor there probably will be.'

UDVARIASSÁG, EMPÁTIA, AUTONÓMIA TISZTELETE, INTIMITÁS
BIZTOSÍTÁSA

SEGÍTŐ ATTITŰD, ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ A KÜLÖNBÖZŐ
NÉZŐPONTOK KÖZELÍTÉSÉRE

TÁRGYILAGOS LEÍRÁS, AGRESSZIÓ LEÁLLÍTÁSA → HATÁROK

KONKRETIZÁLÁS ÁLTALÁNOSÍTÁSOK HELYETT

NYUGODT HANGNEM, TÚL SOK INGER KERÜLÉSE

TÁVOLSÁG, HA KELL KILÉPÉS A SZITUÁCIÓBÓL ÉS SEGÍTSÉGGKÉRÉS

A ZAVART BETEG

- téveszmék?
- hallucináció?



ÍTÉLETMENTES AKTÍV FIGYELEM

EMPÁTIA

TUDATOS SZUGGESZTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

TÉVESZMÉKKEL VALÓ EGYETÉRTÉS HELYETT KÉSLELTETÉS – előbb másról beszéljünk

AZ EGYETÉRTÉS TERÜLETEINEK HANGSÚLYOZÁSA, kifejezve, hogy nem mindenben értünk egyet
hangsúly: ez egy vélemény

VÉLEMÉNYEK KÖLCSÖNÖS TISZTELETBEN TARTÁSA

!!! DÖNTÉSI HELYZETEK ELHALASZTÁSA !!!

KÜLÖNBÖZŐ SZOCIÁLIS HELYZETŰ BETEGEK

Adekvát célok felállítása



AZ INTERNETRŐL JÓL TÁJÉKOZOTT BETEG

- internetes forrásokhány százaléka megbízható?



"There's no such thing as 'ookawooka-itis'
— You have got to stop watching
doctor shows!"

A SPECIÁLIS BETEG

- különös figyelem igénye



A SPIRITUÁLIS BETEG

- Nem ott és nem mi változtatjuk meg a mágikus gondolkodását

A SZEMÉLYESKEDŐ BETEG

- verbalizálás
- keretek



A BARÁT, MINT BETEG

- KOLLÉGA:
prekoncepció: ért a témához



Köszönöm a figyelmet!

Mezei Ágnes



SEMMELWEIS
EGYETEM 1769