

Gyógyszerészi kommunikáció



Hibás feltételezések a betegek gyógyszerhasználatával kapcsolatban

- 1. Az orvos már megbeszélte a beteggel a gyógyszerrel kapcsolatos információkat.
- 2. A beteg minden információt megért.
- 3. Ha a beteg minden információt megért, pontosan fogja szedni az adott gyógyszert.
- 4. Ha a beteg nem szedi pontosan a gyógyszert, biztosan nem érdekli az egészsége, nem motivált, alulképzett, vagy feledékeny.

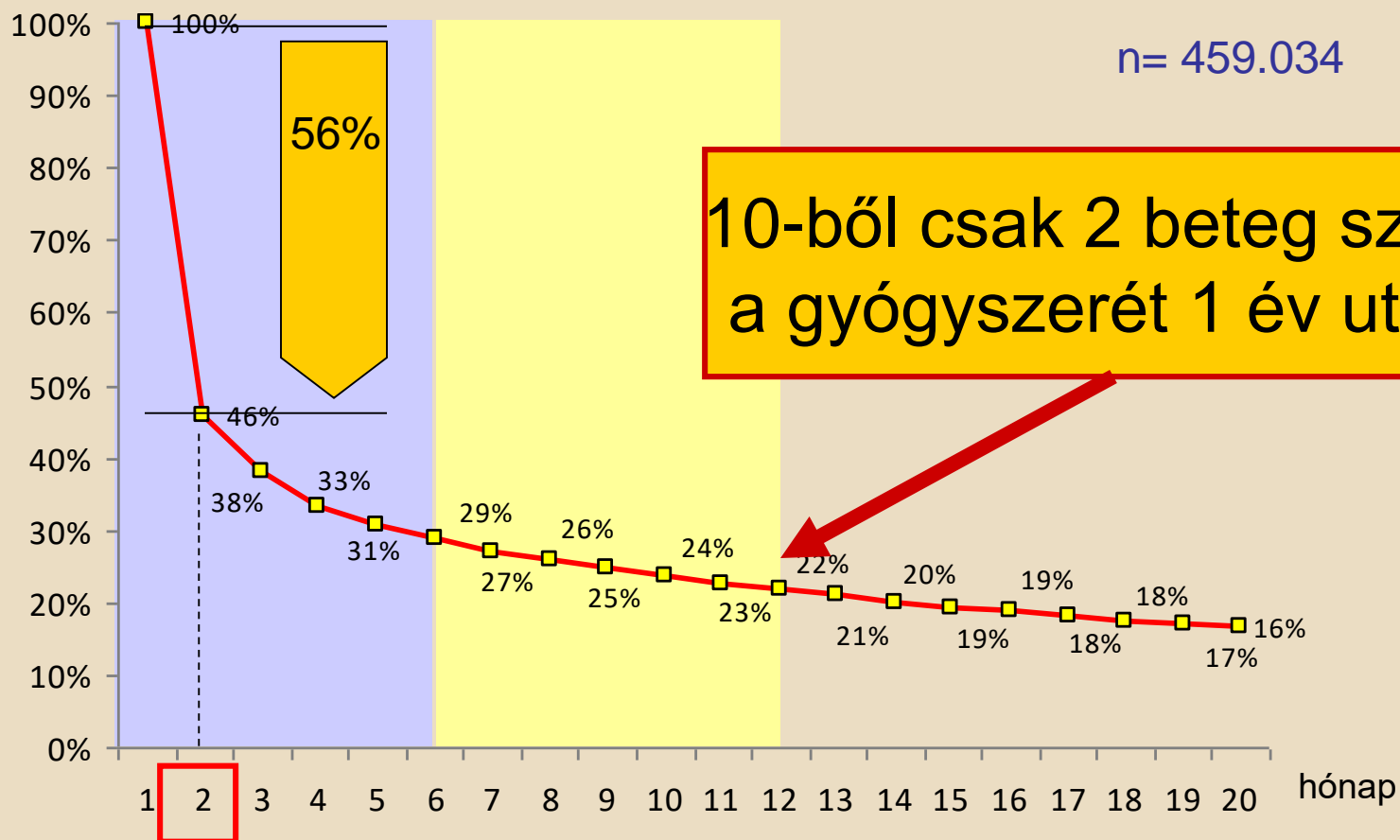
Hibás feltételezések a betegek gyógyszerhasználatával kapcsolatban

- 5. Ha a beteg egyszer már hozzászokott a gyógyszer pontos szedéséhez, akkor a jövőben is megmarad ez a szokása.
- 6. Az orvos rendszeresen követi a beteg gyógyszerhasználati szokásait, és szükség esetén beavatkozik.
- 7. Ha a betegnek problémája akad, kérdéseket fog feltenni.

Egy mindennapi probléma: a betegek terápiás együttműködése

- 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

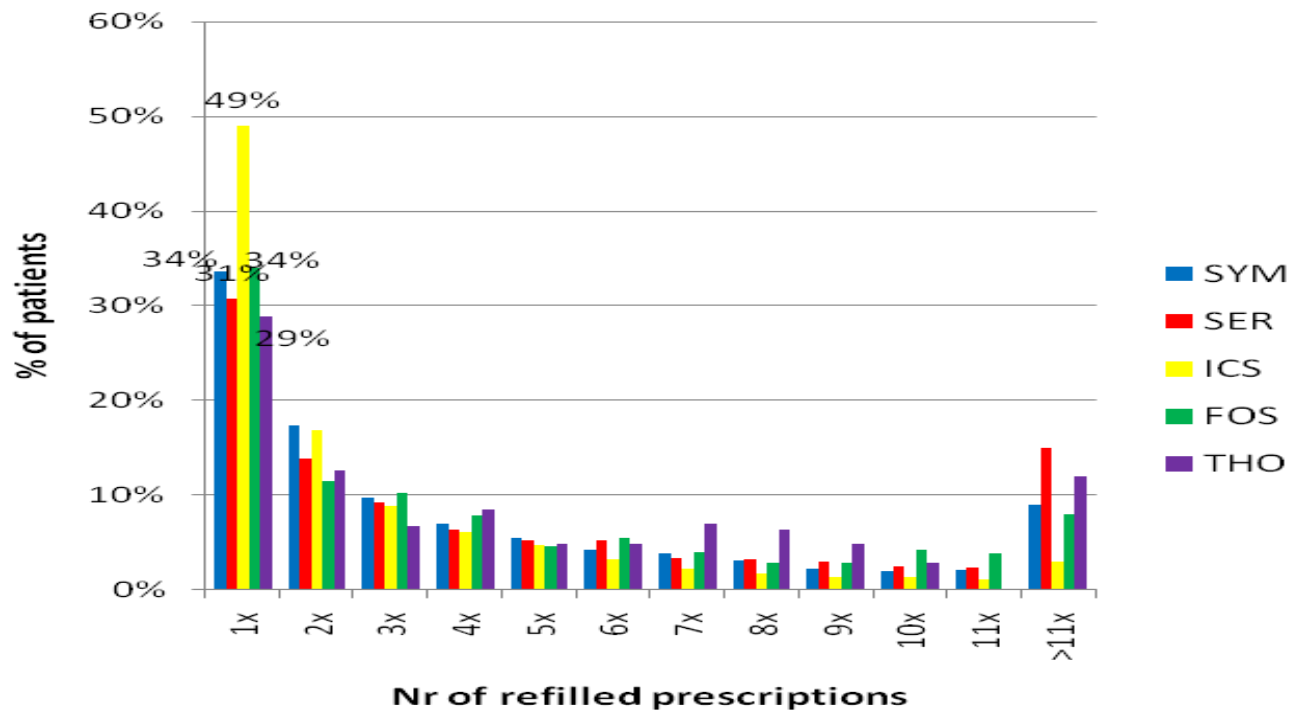


Prof. Merkely Béla előadásából.

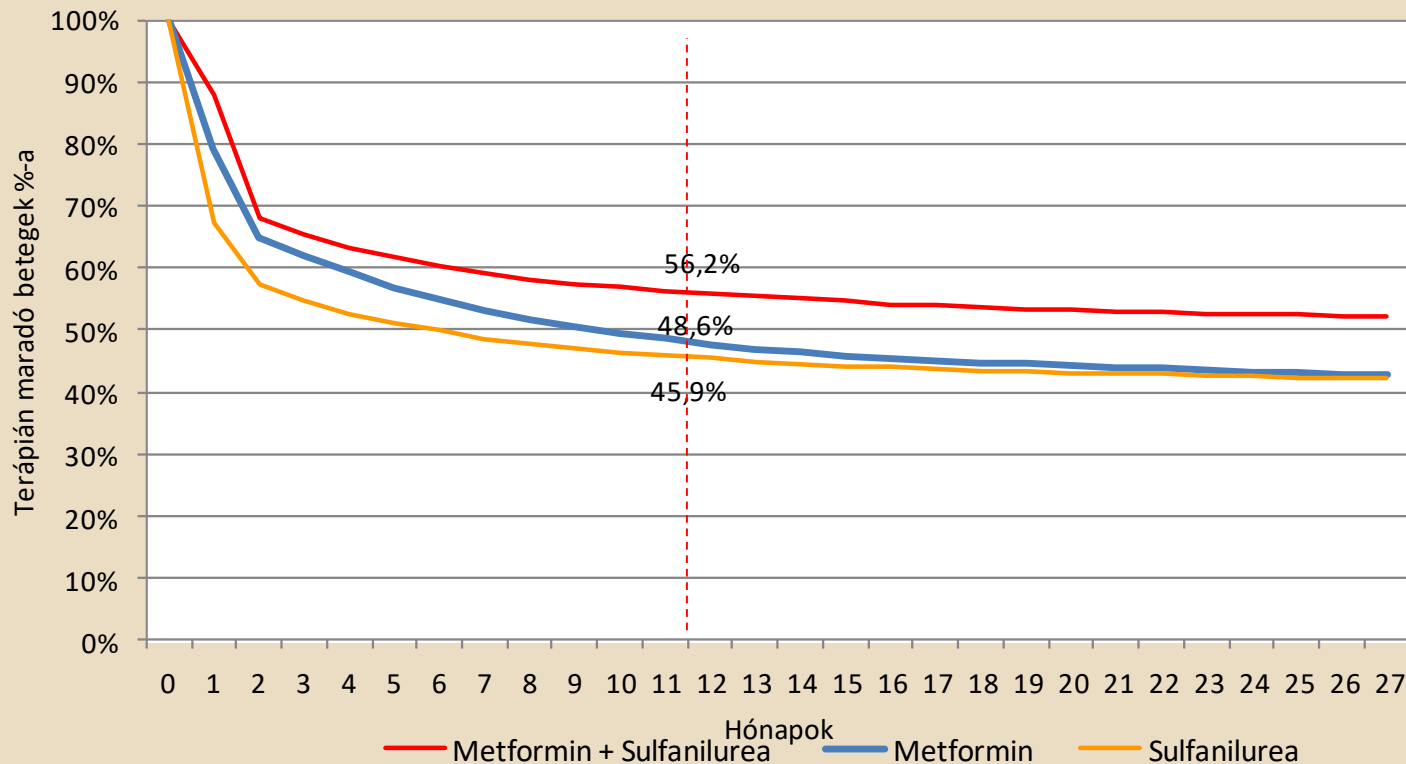
Kiss Z. et al (2013): Persistence with statin therapy in Hungary. Arch. Med. Sci, 9(3):409-417

Asztmás betegek együttműködése

2008. márciusában terápiára kerülő új betegek kiváltásszámának %-os megoszlása



Cukorbetegek együttműködése



Jermendy Gy. et al (2012): Persistence of initial oral antidiabetic treatment in patients with type 2 diabetes mellitus. Med Sci Monit., 18(2): CR72-77.

	<i>n</i>
Metformin	115,426
Sulfanilurea	125,362
Metformin + Sulfanilurea	15,596

Az együttműködést befolyásoló tényezők (WHO útmutató)

A páciens jellemzői (ismeretei, hiedelmei, tapasztalatai, attitűdjei, coping stratégiái)

A betegség jellege (akut vagy krónikus, a tünetek súlyossága)

A kezelés sajátosságai (időtartama, a gyógyszeresedés gyakorisága, a gyógyszer mennyisége, mellékhatások)

Az egészségügyi ellátórendszer jellemzői (elérhetősége, az ellátásban résztvevők képzettsége, kommunikációs készségei)

Társadalmi tényezők (a betegségek képe a társadalomban, önszervező csoportok, civil szervezetek)

A terápiás együttműködést befolyásoló kommunikációs problémák

- Hiányos információk
- Túl sok információ
- Az információ elvész
- Az információ értelmezhetetlen
- Irreális elvárások
- Téves információk
- Riasztó információk (pl. a betegtájékoztatókban)



Hogyan segíthet a gyógyszerészi kommunikáció?

Információk átadása

- Strukturálás
- Jelzőkarók használata
- Nyomatékosítás
- Ismétlés
- Egyes információk leírása
- Hiteles honlapok
- Betegtájékoztatók

Az aktív figyelem jelei

- Non-verbális jelek:
mimika, tekintet,
testtartás
- Figyelmet tükröző
visszajelzések
- Parafrázisok: a
páciens egy-egy
mondatának
elisméltése,
átfogalmazása

Próbáltam beiktatni a napirendembe ezt a rengeteg gyógyszert, de ez nekem nem megy.

1. Nézze, a rendszeres gyógyszerszedés nélkül esélye sincs a gyógyulásra.

2. Tehát nehéz rendszeresen szednie a gyógyszereit.

Mi az, ami leginkább gondot jelent?

X. Pedig vannak, akiknek sikerül. Vegyen példát azokról, akik meg tudták ezt csinálni!

PARAFRÁZIS. KONKRETIZÁLÁS

**Eloolvastam ennek a gyógyszernek a betegtájékoztatóját,
és amikor láttam, hogy fokozhatja a bőrrák
kialakulásának az esélyét, akkor
azt gondoltam, hogy én ezt nem akarom szedni.**

1. Minek olvassa el a betegtájékoztatót?!
 2. Érthető, hogy megijed, amikor ilyeneket olvas. Érdeemes tudnia, hogy ennek a veszélye rendkívül csekély, alig haladja meg az egy ezreléket. Ez a veszély jóval kisebb, mint pl. a halálos baleset kockázata az autópályán.
- X. Igen, ez azért van benne, mert előfordulhat, lehet hogy daganatos lesz tőle. Ha egy gyógyszer hat, akkor lehetnek mellékhatásai is.

NORMALIZÁLÁS. KOCKÁZATI ANALÓGIA

Az előző kezelés során kezdetben rendszeresen szedtem a gyógyszert, majd sajnos egyre többször felejtettem el.

1. Amikor heteken át rendszeresen szedte a gyógyszert, akkor mi segített?

2. Miért nem kérte meg a férjét, hogy emlékeztesse?

X. Hát, ez nem túl nagy kitartást jelez.

MEGOLDÁSKÖZPONTÚ KÉRDEZÉS

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

Meggyőző kommunikáció

Vakcsoport technika

A meggyőzés főútja (racionalitás) és mellékútja (az érzelmekre való ráhatás)

A motivációs interjú szemlélete

Emlékeztetőül

- Az együttműködés kialakítása nagyon nehéz, ám nem lehetetlen
- Hatékony módszerek:
 - Betegoktatás (strukturálás, jelzőkarók használata, betegtájékoztatók, hiteles honlapok, stb.)
 - Empatikus módszerek: parafrázisok, érzelmi visszatükrözés, normalizálás, átkeretezés
 - Együttműködés kialakítása
 - Vakcsoport technika
 - A meggyőzés fő- és mellékútja
 - A motivációs interjú szemlélete