

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

"Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2022. október 5. szerda, 14:00 – 15:45
- Helyszín:** Online, ZOOM rendszeren keresztül
- Szervezők:** EOQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Egészségügyi és Szociális, Minőségrendszerek, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
- Téma:** **A törékeny bizalom kihívásai az orvos és a beteg kapcsolat-rendszerében**
- Előadók:** **Prof. Dr. Felszeghi Sára** c. egyetemi tanár, szakfelügyelő főorvos
Prof. Dr. Veress Gábor egyetemi tanár, professor emeritus, EOQ MNB szakbizottsági elnök
- Moderátor:** Dr. Dudás Ferenc, EOQ MNB szakbizottsági elnök

A bizalom, mint az egészségügy minőségi kérdése nélkülözhetetlenségét fejtegette előadásában az orvos szempontjából *Dr. Felszeghi Sára*. Egészségügyi rendszerünkben az erősségek mellett számos gyengeség és veszély is fennáll, mint például túlterhelés és túlmunka, időkényszer, az orvosok viszonylag magas életkora stb. Miközben az orvos a tudását a beteg javára fordítja, a felsorolt veszélyek következtében megnő a hibázás, a kiégés és az elvándorlás valószínűsége. Megváltozott az orvos és a beteg kapcsolata is, aminek következtében bizalomvesztés léphet fel. Márpedig a **bizalom**, mint érték, továbbá a tisztelet és az őszinteség az összes létező emberi kapcsolat alapja. A bizalom része azoknak az értékeknek és erényeknek, amelyekkel minden ember rendelkezik, vagy rendelkeznie kell. A műszerezettség és a technika fejlődése megkönnyíti ugyan a diagnózis felállítását, de a betegnek szüksége van az orvos támogatására is, amit a gépek nem adhatnak meg; aki csak az eszközökre hagyatkozik, nem tud a betegnek érzelmi többletet nyújtani.

A bizalom és a hit erősíti az immunrendszert és a szervezet védelmét, ezáltal elősegíti magát a gyógyulást. Ezzel ellentétes hatást fejt ki a fertőzés, a daganat, a depresszió, ami blokádnak alá helyezve az immunrendszert, gátolja a beteg gyógyulását. Az orvos-beteg viszonylatban nagyon fontos tehát a bizalom: ez azt jelenti, hogy a beteg hisz (bíz) az orvosában és az alkalmazott gyógyzóban. Nagy jelentősége van az orvosról kialakult képnek a beteg szempontjából: ide tartozik az orvos megjelenése, szuggesztivitása, továbbá személyes empátiája és varázsa. Mindez

elősegíti a beteg gyógyulását, de sok olyan tényező van – időhiány, tömegkommunikáció, Internet –, ami ezzel ellentétes irányba hat, devalválva az orvosi tevékenységet és az egészségügyet. A betegek orvosokba vetett bizalma bizonyítottan fontosabb, mint a kezelésekkkel való elégedettség: személyre szabott gyógyító munkára és a beteg meghallgatására van tehát szükség. Az ilyen egészségügyi modell ösztönzi az orvos és a betegek közötti együttműködést a közös egészségügyi célok elérésében és az azonosított problémák kezelésében.

A bizalomnak, mint gyógyító erőnek többféle vetülete van az egészségügyben. A betegnek bíznia kell az adott intézményben (bármelyik orvos meg tud gyógyítani), a kiválasztott orvos empátiájában, szeretetében, tudásában és képességében, de bíznia kell önmagában is, hogy képes meggyógyulni.

Laikusként, betegként és műszaki kutatóként szolt hozzá a témához előadásában *Dr. Veress Gábor*. Az egészséget úgy definiálta, mint a teljes testi, lelki és szociális jólét állapota, ami nem egyenlő csupán a betegség hiányával. A legfontosabb alapfogalmak (betegség, tünet, diagnózis, terápia) rövid meghatározása után megállapította: a betegellátás, mint szolgáltatás lényege, hogy az orvos irányítja a beteg gyógyítási/gyógyulási folyamatát. A gyógyulás feltétele a beteg lelki állapota, mivel a gyógyítási folyamat lelki tényezőktől is függ. Súlyos zavart idéz elő, sőt bünt követ el tehát az a személy, aki rontja a beteg orvossal szembeni bizalmát. Tisztában kell lenni azzal a ténnyel, hogy a tünetekből a diagnózisra csak hihető következtetést lehet levonni, ami azonban nem bizonyító erejű! A diagnózis hihetőségének mértéke egy 0-1 közötti szám: a cél, hogy ennek értéke minél közelebb legyen az egyhez. Orvosi értelemben a beteg által nem észlelt tünetet jelnek nevezik. A terápia nem más, mint az objektum meg nem felelő állapotának megszüntetése érdekében alkalmazott kezelési eljárások összessége. A gyógyítás a beteg (befogadó) egészséges állapotának helyreállítására irányul. A betegellátás, mint szolgáltatás "terméke" sajátos, azaz nem sorolható be a szokásos szolgáltatások körébe. Tisztában kell lenni azzal is, hogy minden kezelés kockázattal jár: a biztonság ebben az összefüggésben azt jelenti, hogy a károsodás mértéke egy bizonyos szint alatt marad.

Összefoglalás: csak rontjuk a helyzetet és semmire sem megyünk azzal, ha szidjuk az egészségügyet és az orvosokat!

Utalva a kezelés és a műtét kockázataira, a felszólalók párhuzamot vontak az egészségügy és az élelmiszerbiztonság között.

Budapest, 2022. október 6.

Összeállította: *Várkonyi Gábor*