

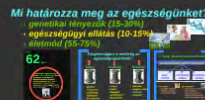
**A törékeny Bizalom kihívásai az orvos és a beteg
kapcsolatrendszerében**
Bizalom, mint minőségügyi kérdés az egészségügyben
Felszeghi Sára



A törékeny Bizalom kihívásai az orvos és a beteg kapcsolatrendszerében

Bizalom, mint minőségügyi kérdés az egészségügyben

Felszeghi Sára



„A minőség az egészségügyi ellátás olyan tulajdonsága, amely a betegek egészségének maximalizálására törekszik, miután mérlegelte a várható előnyöket és kockázatokat, amelyek az egészségügyi ellátás során várhatóak” (Donabedian)



Tulajdonsága-e a minőség az egészségügyünknek?

↓
Tárgyi



- *épített környezet*
- *működési feltételek*
- *beszállítók*

↓
Személyi



- *orvos*
- *nővér*
- *kisegítő személyzet*
- *beszállítók*

↓
Erkölcsei



- *szeretet*
- *megbecsülés*
- *bizalom*
- *empátia*

az

kölcsi



eretet
gbecsülés
alom
pátia

1. Tárgyi feltételek minőségi kérdései

Az egészségügyi ellátás szerkezete



Alap-
ellátás

Járóbeteg
ellátás

Fekvőbeteg
ellátás

erősségek:

- hozzáférhetőség
- folyamatosság
- esélyegyenlőség



gyengeségek:

- nem súlyoz (dohányzás!)
- nem ösztönöz öngondoskodásra
- szintek átjárhatósága
- nemzetgazdaság károsodik



erősségek:

- hozzáférhetőség
- folyamatosság
- esélyegyenlőség



gyengeségek:

- nem súlyoz (dohányzás!)
- nem ösztönöz
öngondoskodásra
- szintek átjárhatósága
- nemzetgazdaság károsodik



2. Személyi feltételek minőségi kérdései

erősség

- szakmai képzettség
 - alapképzés
 - rezidensképzés
 - postgraduális továbbképzési rendszer
- szervezethez, ellenőrizhetőség
- MOK tag
- engedélyhez kötött működés
- TB jelentés/ellenőrzés
- szakfelügyelői főorvosi rendszer (?)



gyengeség

- létszámlhiány
 - KSH adatai alapján:
 - 5% szakemberhiány
 - Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara felmérése:
 - 10-15% hiány
 - Világgazdaság elemzése alapján:
 - 185 000 álláshelyre
 - 42 000 orvos
 - 104 000 szakdolgozó
 - hiány orvos: 3,8%
 - hiány nővér: 3,4%



• fekvőbeteg ellátásban:

- orvos hiány: 6,2%
- szakdolgozó hiány: 3,4%
- MESZK: 2-3x



BAZ Meye

- Miskolc és vonzáskörzete
- Felnőtt ho: 143 körzet
 - betöltetlen: 5 3,4%
- Gyermekek ho: 53 körzet
 - betöltetlen: 7 13%



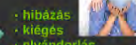
• számos aspektusára kiterjed

- az orvosok hajlandósága a betegek meghallgatására,
- a betegek meggyőződése arról, hogy az orvosok értékelik a beteg autonómiáját és a tájékozott döntéshozatal képességét,
- a betegek elég kényelmesnek érzik magukat ahhoz, hogy kifejezzék egészségügyi problémáikat és részt vegyenek az azokkal kapcsolatos párbeszédben (bizalom!)



veszélyek

- túltelhelés
- túlmunka
- időkénszer
- életkor
- orvos-beteg kapcsolatának megváltozása
- bizalomvesztés
 - Miért?
 - tradicionális magyar orvos
 - orvos-beteg közti viszony alapja a bizalom
 - az orvos a tudását a beteg javára fordítja = SZIMBOLUM



Erkölc, szeretet, bizalom

"...". "a betegeknek képesnek kell lenniük arra, hogy életüket és egészségüket az orvosokra bizzák"

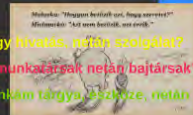
Birkhauer

"a bizalom fenntartása az orvosok egyik alapvető útmutatása..."



Szeretet

- munka vagy hivatal, nem szolgálat?
- kollégák, munkatársak, nem bajtársak?
- beteg, munkám tárgya, nem én, nem én nyugalom?
- mindenből elegendem van!
 - nem szeretem önmagamot sem!
 - tudok gyógyítani?
 - megnyerhetem-e a beteg bizalmát?
 - "a mindig morcos doktornő"



• A hatékony orvos-beteg kommunikáció

- bizonyítottan pozitívan befolyásolja az egészségügyi eredményeket
- növeli a betegek elégedettségét,
- a betegek jobban megértik az egészségügyi problémákat és a rendelkezésre álló kezeléseket,
- hozzájárul a kezelési tervek jobb betartásához,
- támogatást és megnyugtatót nyújt a betegeknek
- közös döntéshozatal = partnerség



Személyre szabott egészségügyi modell

- ösztönzi az orvosok és a betegek közötti együttműködést a közös egészségügyi célok kialakítása és az azonosított problémák kezelésére irányuló egészségügyi terv kidolgozása érdekében
- Megbízhat az orvos a páciensben?
 - együttműködik?
 - kiváltja a gyógyszerzeit?
 - betartja az utasításokat?



Mit tehet egy orvos a páciens bizalmának megerősítése érdekében?

- Bizalomépítő kommunikáció
- Bizalomépítő rendelői hangulat
- Elég idő a betegnek/konzultációra
- Egenrangú partnernek tekinteni
- Kérdések megválaszolása
- Alternatívák ismertetése



erősség

- szakmai képzettség
 - alapképzés
 - rezidensképzés
 - postgraduális továbbképzési rendszer
- szervezettség, ellenőrizhetőség
 - MOK tag
 - engedélyhez kötött működés
 - TB jelentés/ellenőrzés
 - szakfelügyelői főorvosi rendszer (?!)



gye

•



gyengeség

- létszámhiány

- KSH adatai alapján:

- 5% szakemberhiány

- Magyar Egészségügyi

- Szakdolgozói Kamara felmérése:

- 10-15% hiány

- Világgazdaság elemzése alapján:

- 185 000 álláshelyre

- 42 000 orvos

- 104 000 szakdolgozó

- hiány orvos: 3,8%

- hiány nővér: 3,4%



- fek

-
-

BA

-

veszélyek

- túlterhelés
 - túlmunka
 - időkényszer
 - életkor
 - orvos-beteg kapcsolatának megváltozása
- 
- 

- hibázás
- kiégés
- elvándorlás

- bizalomvesztés

- Miért?

- tradicionális magyar orvoslás

- orvos-beteg közti viszony alapja
a bizalom
- 

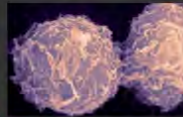
- az orvos a tudását a beteg
javára fordítja! = SZIMBOLUM

egészségügy=szolgálat=szolgáltatás

Bizalom

- Az immunrendszer külső (baktérium, vírus stb.), belső (degeneratív folyamatok) ellen védi a szervezetet

→ az immun-homeosztázis felborul = fogékonyá válunk a megbetegedésekre



Bizalom

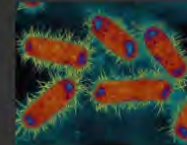
depresszió

- immunrendszer blokádjai
- fertőzés/daganat stb.

bizalom, hit

- immunrendszer erősödése
- szervezet védelme
- gyógyul!

⇒ az idegrendszere ösztönzi az immunrendszerét a betegség leküzdésére.



Bizalom

- depresszió
 - immunrendszer blokádjá!
 - fertőzés/daganat stb.
 - bizalom, hit
 - immunrendszer erősödése
 - szervezet védelme
 - gyógyul!
- ➔ • az idegrendszer ösztönzi az immunrendszerét a betegség leküzdésére.



Orvos-beteg bizalom

**A beteg hisz (bizik) az orvosában és az alkalmazott
gyógymódban**

Az orvostól kialakult kép (beteg részéről):

- • az orvos megjelenése, szuggesztivitása, személyes empátiája
 - mind olyan tényező, amely elősegíti, vagy gátolja a beteg gyógyulását
- mindenki igénybe veheti az orvosi ellátást,
 - nagy mértékben csökkent személyes jellegét
 - az orvos csak kevés időt tud szánni a betegére
 - a személyes varázsból – ha egyáltalán van ilyen – csak keveset sugározhat rá
 - ma már nem csak a legalkalmasabb dolgoznak orvosként-kisugárzás?!
- tömegkommunikáció- hír ami rossz!
 - devalválja az orvosi tevékenységet
- internet: milyen ismereteket kap?!



Műszerezettség

- **technika fejlődése**
 - megkönnyíti a diagnózis felállítását
 - *orvosi intuíció?!*
 - **a betegnek szüksége van az orvos támogatására**
 - *a gépek ezt nem tudják megadni!*
 - *telemedicina?*
- **pszichoszomatikus megbetegedés**
 - objektív elvált:0, szubj. tü. van!!
 - *aki csak a gépekre tud hagyatkozni, nem tud a betegnek érzelmi többletet nyújtani, így elveszti azt*

Bizalom, mint érték

- **tisztelet, őszinteség,**
- **az összes létező kapcsolat alapja**
 - **növekvő pozitívizmus**
 - félelem leküzdése
 - több vitalitást és biztonságot biztosít
- **A bizalom része azoknak az értékeknek és erényeknek, amelyekkel minden ember rendelkezik vagy rendelkeznie kell**

Bizalom az eü. személyzet iránt

- az orvos-beteg kapcsolat átfogó célja a betegek egészségi állapotának és orvosi ellátásának javítása
- erősebb orvos-beteg kapcsolat
- jobb betegellátási eredmények

Befolyásoló tényezők:

- közös dinamika és bizalomérzet
- Az orvosok és a betegek közötti dinamika
 - verbális és nonverbális közlés
 - információ-teremtő dinámia
- Az orvosok és a betegek közötti bizalom
 - A betegek orvosukba vetett bizalma bizonyítottan fontosabb, mint a kezeléssel való elégedettség a betegek ajánlásához való meggyőződésnek
 - személyre szabott gyógyítás? - tényleg?!



Bizalom az eü. személyzet iránt

- az orvos-beteg kapcsolat átfogó célja a betegek egészségi állapotának és orvosi ellátásának javítása
- erősebb orvos-beteg kapcsolat
 - jobb betegellátási eredmények



Befolyásoló tényezők:

- közös dinamika és bizalomérzet
 - Az orvosok és a betegek közötti dinamika
 - verbális és nonverbális közlés
 - információ+annak átadása
 - Az orvosok és a betegek közötti bizalom
 - A betegek orvosukba vetett bizalma bizonyítottan fontosabb, mint a kezeléssel való elégedettség a betegek ajánlásokhoz való ragaszkodásának
 - személyre szabott gyógyítás! -



- **közös dinamika és bizalomérzet**
 - **Az orvosok és a betegek közötti dinamika**
 - **verbális és nonverbális közlés**
 - **információ+annak átadása**
 - **Az orvosok és a betegek közötti bizalom**
 - **A betegek orvosukba vetett bizalma bizonyítottan fontosabb, mint a kezeléssel való elégedettség a betegek ajánlásokhoz való ragaszkodásának**
 - **személyre szabott gyógyítás! - tömeg?!**

- **számos aspektusára kiterjed**
 - az orvosok hajlandósága a betegek meghallgatására,
 - a betegek meggyőződése arról, hogy az orvosok értékelik a beteg autonómiáját és a tájékozott döntéshozatal képességét,
 - a betegek elég kényelmesnek érzik magukat ahhoz, hogy kifejezzék egészségügyi problémáikat és részt vegyenek az azokkal kapcsolatos párbeszédben (bizalom!)



- **A hatékony orvos-beteg kommunikáció**
 - bizonyítottan pozitívan befolyásolja az egészségügyi eredményeket
 - növeli a betegek elégedettségét,
 - a betegek jobban megértik az egészségügyi problémákat és a rendelkezésre álló kezeléseket,
 - hozzájárul a kezelési tervek jobb betartásához,
 - támogatást és megnyugtatót nyújt a betegeknek
 - közös döntéshozatal = partnerség



Személyre szabott egészségügyi modell



- ösztönzi az orvosok és a betegek közötti együttműködést a közös egészségügyi célok kialakítása és az azonosított problémák kezelésére irányuló egészségügyi terv kidolgozása érdekében
- Megbízhat az orvos a páciensben?
 - együttműködik?
 - kiváltja a gyógyszereit?
 - betartja az utasításokat?



Mit tehet egy orvos a páciens bizalmának megerősítése érdekében?



- *Bizalomépítő kommunikáció*
- *Bizalomépítő rendelői hangulat*
- *Elég idő a betegnek/konzultációra*
- *Egyenrangú partnernek tekinteni*
 - *Kérdések megválaszálása*
 - *Alternatívák ismertetése*



Erkölc, szeretet, bizalom

"....". "a betegeknek képesnek kell lenniük arra, hogy életüket és egészségüket az orvosokra bízzák"

Birkhauer

- "a bizalom fenntartása az orvosok egyik alapvető útmutatása..."



szeret

• m

• k

• be

ny

• m

Bizalom, gyógyító erő

orvos

*empátia
szeretet
bizalom*
• meg tud
gyógyíta-
ni

intézmény

*bizalom
bármelyik
orvos
meg-
gyógyít*

önmaga

*képes
vagyok
meggyó-
gyulni*



***Nem az a nagy dolog, ha másoknál
jobb vagy, hanem az, ha önmagadnál!***

hindú közmondás

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!

A törékeny Bizalom kihívásai az orvos és a beteg kapcsolatrendszerében

Bizalom, mint minőségügyi kérdés az egészségügyben

Felszeghi Sára

