

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”
2022.október 5.

A TÖRÉKENY BIZALOM KIHÍVÁSAI
AZ ORVOS ÉS A BETEG KAPCSOLATRENDSZERÉBEN

tünet, diagnózis, a diagnózis hihetősége, kezelés, a betegellátás mint szolgáltatás, a kezelés kockázata

Prof. Dr. Veress Gábor
Professor emeritus

Hozzászólás Felszeghi Sára főorvos asszony előadásához

- Fontos elemző gondolatokat hallottunk az orvos-beteg kapcsolatrendszeréről **orvosi szemmel**.
- Hozzászólásom lényege, hogy **laikusként, betegként, és műszaki kutatóként** a betegellátás áttekinthetetlenül összetett, bonyolult rendszeréhez néhány gondolatot vázoljak
 - a diagnózis hihetőségéről és
 - a betegellátásról mint szolgáltatásról;
és ezek alapján néhány megjegyzést tegyek az orvos-beteg kapcsolatrendszeréről **laikus szemmel**.

Fogalmak, elnevezések

- Többféle tudományterületen eltérő fogalmak, elnevezések használatosak azonos, vagy hasonló tartalom esetén, pl tünet, diagnózis.
- Sejtésem szerint az orvostudományban sem teljesen egyértelműek a fogalmak, elnevezések és nem vagyok ebben elég járatos.
- Sok egyszerűsítést használok, bocsánat, ha tévedek.

*Fontos fogalom az **állapot!***

Egészség

„Az **egészség** a teljes testi, lelki és szociális jóllét állapota, és nem csupán a **betegség** hiánya.”

Típusai:

- biológiai,
- lelki,
- mentális,
- emocionális,
- szociális.

Egészség: teljesség.

Felebarát, feleség az egységnek a fele!

Betegség

- **Normális** (átlagos) állapot (normális eloszlás))
- A **betegség** az egészséges állapot ellentéte, a normálistól eltérő életfolyamatok, állapotok.
- A normálistól eltérő dolgokra nem egyértelmű az osztályozás: különleges, kiugró, fogyatékos, beteg,
- Objektum állapota: **megfelelő** valamilyen előírás szerint.
- Objektum állapota: **megnemfelelő**, ha az **átlagtól (normálistól) eltér**, illetve az adott megfelelőség előírást nem teljesíti.
Példa: betegség, a normálistól eltérő állapotú műszaki berendezés, stb.

Keveredik az átlagtól eltérő és az előírást nem teljesítő fogalom.

A tünet általános értelmezése

- Tág értelemben **tünetnek** nevezzük az objektum állapotát jelző jelenséget, az lehet megfelelő is.
- Szűkebb értelemben tünetnek nevezzük az objektum meg nem felelő állapotát jelző jelenséget.

Példák: motor hangja, berendezés rázódása, stb.

A tünet orvosi értelmezése

- Szűk orvosi értelemben **tünetnek** nevezzük azokat a jelenségeket, amelyekről a beteg számol be, vagy más is észleli.
- Orvosi értelemben a beteg által nem észlelt jelenséget nem tünetnek, hanem **jelnek** nevezik. Az eszközös vagy laboratóriumi vizsgálatok során feltárt, normálistól eltérő sajátosságokra inkább a **lelet** elnevezést alkalmazzák.

A „tünet” tág orvosi értelmezése

Tág orvosi értelemben „tünetnek” (*szimptóma*) nevezik azokat a betegségre utaló, a normális testi vagy szellemi működéstől eltérő jelenségeket, amelyekről vagy a beteg számol be, vagy azokat az orvos a beteg kikérdezése, fizikális, eszközös vagy laboratóriumi vizsgálat eredménye alapján észlel.

Diagnózis

- **Diagnózis (diagnosis)** : az objektum megnemfelelő állapotának átfogó megismerése, kiismerése, megkülönböztetése mérésekkel, kísérletekkel, vizsgálatokkal, „tünetekkel”.
- Az **orvosi diagnózis** az orvos, vagy ilyen joggal rendelkező intézmény által kiadott egészségügyi-jogi érvényű felelős nyilatkozat a páciens egészségi állapotáról. Az orvosi diagnózist vizsgálat előzi meg. Ennek eredményeként az orvos a hivatalos *betegségek listájából* nevezi meg a betegséget.

A diagnózis hihetősége

➤ **Szakmai ismeret:**

diagnózis (állapot) → tünet

➤ **Megfigyelés, vizsgálat:**

„tünet”

➤ **Következtetések:**

„tünet” → feltételezett diagnózis

A tünetből a diagnózisra csak hihető következtetést lehet levonni, a következtetés nem bizonyító!

A diagnózis hihetőségének mértéke

- Értelmezhető a **diagnózis hihetőségének a mértéke**, ez 0 és 1 közötti szám, a cél, hogy ez minél közelebb legyen az egyhez.
- A szakember (orvos, mérnök) mindent megtesz azért, (pl. további vizsgálatok elvégzésével), hogy a diagnózis hihetőségének a mértéke közel legyen az egyhez.

Terápia/kezelés

- **terápia (therapy)**: az objektum **megnemfelelő állapota megszüntetése** érdekében alkalmazott kezelési eljárások összessége.
A terapia tüneti terapia, ha az csak a tünetek kezelésére szolgál.
A terapia oki terapia, ha a tünetet kiváltó összes ok megszüntetését eredményezi.

A betegellátás/kezelés mint szolgáltatás

Az **orvos** (szolgáltatást adó, termelő)
a **gyógyító** (szolgáltatás adási termelési) **folyamat** során
a **gyógyszerrel, kezeléssel** (a szolgáltatmány által)
együttműködve a piacon(!)
a **beteggel** (szolgáltatást igénybevevő, fogyasztó)
a **beteg - az orvos kezelését** (szolgáltatást) **befogadó (!!!)** -
(fogyasztási) **folyamatával**
a **beteg** (szolgáltatást igénybevevő fogyasztó)
állapotát kezeli, megváltoztatja.

*A betegellátó/gyógyító szolgáltatás a beteg
állapotának a kezelése!*

A betegellátás/kezelés hasznosítási folyamata

A betegellátás/kezelés hasznosítási folyamata:

a szolgáltatást igénybevevő **beteg**

kezelt állapotának,

javult állapotának

esetleg **egészséges** állapotának

a hasznosítása, hasznosulása.

A gyógyítás során ez kell legyen a cél!

A gyógyítás során milyen feladatokra kell felkészíteni a beteget? (rehabilitáció)

A betegellátás sajátos piaci szerepe

- A betegellátás mint szolgáltatás „**terméke**” sajátos, nem sorolható be a szokásos szolgáltatások körébe.
- A szolgáltatást adó orvos(intézmény) és a szolgáltatást befogadó beteg találkozása a **piacon** sajátos:
- Közellátás esetén **közpiac**, ahol a szolgáltatásért az állam (OEP)) fizet, igaz, a beteg pedig fizeti a tb-t.
- Magán egészségügyi szolgáltatás esetén **szabadpiac**, ahol a beteg fizeti a piaci árat.

A kezelés kockázata

- **kár** (harm)
 - az egészség vagy anyagi javak
 - fizikai (?) sérülése és/vagy károsodása
- a kár **bekövetkezése** (occurrence)
- a kár bekövetkezésének **valószínűsége**
- a kár **súlyossága** (severity)
- **veszély** (hazard)
 - a kár **lehetséges forrása** (source)
- **kockázat** (risk) =várható kár
 - a kár bekövetkezése valószínűségének és
 - a kár súlyosságának együttese (kombinációja)

A kezelés biztonsága

A **biztonság** azt jelenti, hogy a kezelési folyamat által okozott károsodás kockázatának szintje elfogadható.

A folyamatok (rendszerek) biztonságával a **biztonságtudomány** (Safety Science) foglalkozik, melynek lényege, hogy a veszély mértékét védelemmel elfogadható szintűre kell csökkenteni.

A biztonság szempontjából kiemelt szerepe van az ún. **kritikus folyamatoknak, rendszereknek**, melyek meghibásodása nagy veszélyt jelent, így megfelelő védelmük biztosítása elengedhetetlen.

A betegellátás/kezelés problémái

- A beteg mindenre jól emlékszik? Az anamnézisben mindent jól elmondott?
- A beteg szellemi/lelki állapota alkalmas a kezelésre?
- A betegnek alárendelt szerepet kell elfogadnia az orvossal szemben, torz a betegjog hangsúlyozása !
- Az orvos, az ápolók, a kórterem/műtő állapota megfelelő?
- A kórteremben levő betegek, más személyek befolyása.
- Rendelkezésre állnak a szükséges eszközök?
- Ha műszer adja az eredményt, akkor az megbízható?
- Súlyos zavart, bűnt követ el, aki rontja az orvossal szembeni bizalmat.

A beteg-orvos szakmai kapcsolat

- A betegellátás mint szolgáltatás lényege, hogy az orvos irányítja a beteg gyógyítási/gyógyulási folyamatát, ezért a betegnek teljesítenie kell az orvos utasításait!
- A beteg sok esetben nem teljesíti az orvos utasításait, félrevezeti az orvost, így rontja a kezelés hatását.

A beteg részvétele a gyógyítási folyamatban

Mivel a gyógyítási folyamat lelki tényezőktől is függ, **a gyógyulás feltétele a beteg lelki állapota.**

- Ha a beteg lemond a gyógyulásról, akkor csökken a gyógyulás esélye.
- Ha a beteg akar meggyógyulni, akkor az növeli a gyógyulás esélyét.

Orvosom mondta: „akarj meggyógyulni, akkor talán mi is tudunk segíteni!”

A beteg-orvos bizalmi kapcsolata

Ha a beteg bizalommal lenne az orvoshoz, akkor őszintén részletesen beszámolna

- a kórelőzményről és
- az állapotáról és
- a kezelés során arról, hogy hogyan tudta betartani az orvos utasításait,
elősegítve ezzel a kezelés hatékonyságát.

A beteg-orvos bizalmi kapcsolatának főbb tényezői

- **A diagnózis csak hihető.**
- A diagnózist az orvos állítja fel, de a diagnózis felállításához a beteg együttműködése is kell.
- **A kezelésnek van kockázata.**
- A kezelést az orvos végzi, de a kezeléshez a beteg együttműködése kell!
- **A diagnózis hihetősége és a kezelés sikeressége** az orvos és a beteg képességétől és az állapotától és a kapcsolatuktól függ.

A beteg döntése a kezelésről

Mi a döntésem?

- Nem bízok a kezelésben?
 - Keressek más kezelést?
 - Nem bízok az orvosban?
 - Keressek más orvost?
 - Nem bízok az orvosban és a kezelésben, ezért ne legyen kezelés???
- Annak általában sokkal nagyobb a kockázata, mint a kezelésnek!

Összefoglalás

Csak rontjuk a helyzetet és semmire sem megyünk azzal, hogy szidjuk az egészségügyet és az orvosokat!

Értelmiségi felelősségünk

- az egészségügy segítése;
- tudatosítani, hogy a diagnózis csak hihető, a diagnózis bizonytalansága nem az orvos felelőssége;
- az orvosokkal szembeni bizalom növelése,
- a közösségi médiák információinak az ellenőrzése,
- a torz gyógyszer reklámok elleni harc, stb.

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”
2022.október 5.

A TÖRÉKENY BIZALOM KIHÍVÁSAI
AZ ORVOS ÉS A BETEG KAPCSOLATRENDSZERÉBEN
*tünet, diagnózis, a diagnózis hihetősége, kezelés,
a betegellátás mint szolgáltatás, a kezelés kockázata*

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor
Professor emeritus