

Kommunikációs lehetőségek és nehézségek az alapellátásban

*„Az élet egyikünk számára sem könnyű, de nincs semmi baj,
ha az embernek van kitartása, s főleg önbizalma.
Hinnünk kell, hogy tehetségesek vagyunk valamiben,
és azt a valamit bármi áron is el kell érünk.”*

(Marie Curie)

Dr. Kádár Emese Lenke
Háziorvos

Bemutatókozás

Magamról

- ▶ 2016-ban szereztem diplomát a Debreceni Egyetemen
- ▶ 2019-ben szakvizsgáztam háziiorvosként, ezután vettem át a jelenlegi praxisomat a Nagymamámtól
- ▶ 2023-ban foglalkozás egészségügyi szakvizsgát szereztem
- ▶ Búvárorvosként is tevékenykedem

Praxis bemutatása

- ▶ Felnőtt háziiorvosi praxis a fővárosban
- ▶ Kb. 1500 páciens
- ▶ A háziiorvosi rendelőben 7 orvos dolgozik, váltott műszakban 4 rendelőben
- ▶ Napi rendelési idő 3 vagy 4 óra
- ▶ A rendelői helyiségben együtt dolgozunk az asszisztensnőmmel
- ▶ Naponta átlagosan ellátott páciensek száma nyáron kb. 50 fő, ősztől-tavaszig kb. 90 fő

Miben más az alapellátás az egészségügyi ellátórendszer többi részétől?

- ▶ Korlátlan betegbeáramlás a rendelésekre (időpont nélkül, akár a hét minden napján)
- ▶ Korlátozott diagnosztikus lehetőségek a praxisban (Fonendoszkóp, vérnyomásmérő, VC mérő, EKG)
- ▶ Korlátozott beutalási lehetőségek (pl. PSA, DEXA vagy CT vizsgálatra nem adhat beutalót; III. kerületi szakrendelőben nincs sürgős laborvizsgálat)
- ▶ A házi orvos egyedül dolgozik, nincs valódi szakmai (és lelki?) támogató közösség mellette
- ▶ A rendelőt felkereső páciensek a szociális és egyéb problémáikkal is a házi orvoshoz fordulnak (Pl. gyógyszer-támogatások, leszázalékolás, idősklubba felvétel, Okmányirodai ujjlenyomat adás)
- ▶ Lehetőség van a páciens szociális hátterének megismerésére (egész családokat kezelünk, otthoni vizit lehetősége)
- ▶ Lehetőség van a páciens szoros követésére
- ▶ Szociális ellátóhálózattal és Kormányhivatalokkal folyamatos kapcsolattartás (otthonápolási szolgálat, gyámügy, rehabilitációs szakértői osztály)

A speciális körülmények miatt az egyik legfontosabb eszközünk a hatékony kommunikáció!

Praxisomban alkalmazott egyéni kommunikációs módszerek:

▶ Szóbeli kommunikáció:

- ▶ Előnye: személyes kapcsolat, beteg részletes meghallgatása lehetséges, látható testbeszéd
- ▶ Hátránya: csak a panaszok megjelenésekor, nem ad általános prevenció-egészségmegőrző ismereteket, időnként nem érthető a beteg számára, elfelejti a beteg, nem áll rendelkezésre elegendő idő
- ▶ Újítás:
 - ▶ írásos, emlékeztető sablonok: betegségek-panaszok kezelési módjait tartalmazzák
 - ▶ Minden orvos beteg találkozás során vérnyomásmérés történik + átbeszéljük a javasolt szűrővizsgálatokat, a krónikus betegség gondozásához szükséges teendőket
 - ▶ A betegek egyéni felelősségét is hangsúlyozzuk: csodaszer nem létezik, aktívan tenni kell az egészségükért!

Praxisomban alkalmazott egyéni kommunikációs módszerek:

▶ E-mailes kapcsolattartás:

- ▶ Recept felírás
 - ▶ Beutalók megírása
 - ▶ Leletek megbeszélése
 - ▶ Kiegészítő anyagok megküldése a páciensnek
 - ▶ VC és RR kontroll
-
- ▶ Előnyök: nagyobb kedvvel vesznek részt a szűrővizsgálatokon-egyszerű megbeszélni a leleteket; nem felejtik el a kapott információt;hiteles tájékoztató anyagokat-weboldalakat kapnak; nyoma marad

Praxisomban alkalmazott csoportos kommunikációs módszerek: e-mail a háziorvosi programon keresztül

▶ Háziorvosi hírlevelek:

- ▶ 3-4 hetes gyakorisággal, egy-egy gyakori betegséggel/ tünettél/ tévhittel kapcsolatos anyag (ált. ismeretek, betegség megelőzése, kezelésének módjai, gyakori tévhitek)
- ▶ Videók, sorozatok ajánlása
- ▶ Drive-on visszakereshetőek

▶ Háziorvosi információk:

- ▶ Rendeléssel kapcsolatos tudnivalók: szabadság, oltóanyag rendelkezésre állása, területben elérhető szűrővizsgálatok, egyéb programok stb.

▶ Célcsoportos felhívások:

- ▶ Csak az adott betegcsoport betegei kapják meg
- ▶ Figyelemfelhívás a betegséggel kapcsolatos fontos vizsgálatokra, szűrésekre

Praxisomban alkalmazott visszacsatolási lehetőségek:

- ▶ Minden személy/ szervezet számára fontos a visszacsatolás, ez alól az orvosi munka sem kivétel!
- ▶ Immár két alkalommal kaptak a páciensek online kérdőívet a munkánkkal kapcsolatban
 - ▶ 2021. december: betegelégedettségi kérdőív
 - ▶ 2023. december: egészségmegőrzés kérdőív

Megújított kommunikáció eredményei:

▶ Szóbeli kommunikáció:

- ▶ Igyekszem a betegekkel megértetni, hogy felelősséggel tartoznak az egészségükért; ne várjanak csodát az ellátórendszerből, ha nem tesznek semmit az egészségükért
- ▶ Mivel minden orvos-beteg találkozáskor figyelmeztetést kapnak a javasolt(!) vizsgálatokról, egy idő után megújítják/ belátják, hogy az ő érdekük elmenni a vizsgálatokra
- ▶ Az írásos emlékeztetőket később is tudják használni, bátrabban kezdik el az otthoni terápiát

Megújított kommunikáció eredményei:

▶ E-mailes kapcsolattartás:

- ▶ Növeli a betegek biztonságérzetét (nem foglalt a telefon...)
- ▶ Csökkentek a telefonhívások: jobban tudunk a személyesen megjelenő beteggel foglalkozni, az idősebbek jobban elérnek minket telefonon
- ▶ Bátrabban kérdeznek írásban
- ▶ Nagy segítség a családtagoknak: a hozzátartozó tud gyógyszert felírni, tudják pontosan, hogy mikor vagyunk szabadságon stb.

Megújított kommunikáció eredményei:

▶ Háziorvosi hírlevelek:

- ▶ Nagyobb biztonsággal ismernek fel különböző betegségeket
- ▶ Bátrabban kezdik el kezelni magukat
- ▶ Visszakereshető
- ▶ Tovább küldhető a szomszédnak is...?

▶ Háziorvosi információk:

- ▶ Folyamatosan tudják, hogy mi történik
- ▶ Nagy számban vesznek részt egészségmegőrzéssel kapcsolatos kerületi programokon

▶ Célcsoportos felhívások:

- ▶ Nagy számban járnak szűrővizsgálatokra
- ▶ Korábban tudunk betegségeket diagnosztizálni

Online kérdőívek eredményei

2021-Betegelégedettség, rendelő állapota

- ▶ 315 válasz 1 hónap alatt
- ▶ 99% szerint elég időt fordítunk rá a megjelenés során
- ▶ 60% nem szeretne külön időszavat az elkészült beutalók, TP-es papírok felvételére
- ▶ 81% külön időszavat tart szükségesnek a fertőző betegek számára (megvalósult)
- ▶ 97% nem tartja szükségesnek, hogy külön rendelőben rendeljen az orvos és asszisztens
- ▶ Csak 18% tartja nehezen elérhetőnek a rendelőt telefonon
- ▶ Az orvosi kommunikációt érthetőnek, udvariasnak, a beteget partnerként kezelőnek tartják, de csak 52% tartja őszintének!

Online kérdőívek eredményei

2021-Betegelégedettség, rendelő állapota

- ▶ 79% mindig elolvassa a kiküldött tájékoztató anyagokat, amelyet hasznosnak és érthetőnek tartanak
- ▶ 63% rendszeresen olvasna egy rendelői honlapot hasznos információkkal (pénzügyi megfontolásból még nem valósult meg)
- ▶ 69% tökéletesnek vagy jónak gondolja a rendelő állapotát, de szeretnének légkondit (utóbbi megvalósult)
- ▶ 60% szerint nem szükséges, hogy akadálymentesített legyen a bejárat és a rendelő helység...??!
- ▶ Összességében csak 1% értékelte 3-asra a munkánkkal való elégedettségét egy 5-ös skálán

Online kérdőívek eredményei

2023- Egészségmegőrzés

- ▶ 289 válasz 1 hónap alatt
- ▶ 87% úgy gondolja, hogy a prevenció a háziorvos egyik legfontosabb feladata
- ▶ Mit tesznek az egészségükért? 55% rendszeresen sportol, 74% odafigyel az étkezésre, 74% nem dohányzik, 73% csak alkalmanként fogyaszt alkoholt, 63% rendszeresen jár szűrővizsgálatokra
- ▶ Az e-mailben kiküldött információkat csak 2.8% nem tudta alkalmazni
- ▶ 43% minden szűrésre eljár, 34% néhány vizsgálatra jár csak el, 12% csak oda megy, ahova a háziorvos küldi!

Online kérdőívek eredményei

2023- Egészségmegőrzés

- ▶ Miért nem jár szűrővizsgálatra a beteg? 22% nem tudja mire kellene, 41% sokára kap időpontot, 14% fél a vizsgálatától vagy az eredménytől!
- ▶ 80% szeretne egyéni tervet kapni a javasolt éves vizsgálatokról!
- ▶ 79% még nem vett részt a szakrendelő által szervezett programokon
- ▶ Milyen egészségmegőrző programon venne részt?: 42% gerinctorna, 34% stresszkezelés, 23% diétás tanácsadás, 19% testsúlycsökkentés-újraélesztés

Egyéb, társadalmi eredményeink:

- ▶ Covid időszak alatt „finomságok” gyűjtése a kerületi egészségügyi dolgozóknak: Szt. Margit Kórház dolgozói, Csillaghegyi mentőállomás dolgozói, ORFI és Szt. Margit Rendelő oltópontjai
- ▶ Vérnyomásmérők „új” élete: nem használt RR mérőket kértem a pácienseimtől annak érdekében, hogy azon betegeink gondozása is megvalósulhasson, akik nem tudnak maguknak mérőeszközt venni.
 - ▶ Nagy számban kaptunk teljesen új, kissé használt és ereklények számító darabokat is

Online időpontfoglalási rendszer:

- ▶ Időt spórol a betegek és orvosnak
- ▶ Kevésbé leterheltek a telefonvonalak
- ▶ Plusz információkhoz juthat a páciens Pl. milyen feltételei vannak a jogosítvány hosszabbításnak

Praxison kívüli kommunikáció:

- ▶ Orvosok közötti kommunikáció
 - ▶ Hiányosak (vagy nem létezőek) a házi orvos-házi orvos, házi orvos-szakorvos közti kommunikációs csatornák
 - ▶ Az alapellátásban elérhető lehetőségekkel sokszor nincsenek tisztában a szakrendelőben vagy kórházban dolgozó kollégák
 - ▶ A házi orvosok sokszor nincsenek tisztában / nem tudják követni: a folyamatosan változó illetékességi területeket; a kórházban elérhető vizsgálatokat; a szakorvosok által elvárt előzetes vizsgálatokat
 - ▶ Csak papíron ismerjük egymást: üzengetés a beteggel szóban vagy írásban
 - ▶ A páciensekkel kapcsolatos szakmai konzultáció szinte elérhetetlen a házi orvosok számára (telefonon nem elérhető a szakrendelő/ osztály, e-mailes kapcsolattartás nem elterjedt-GDPR?)
 - ▶ Ha szorosabb kapcsolat alakul ki: a beteg és az orvos is profitál!
 - ▶ Fontos lenne a folyamatos kommunikáció a helyi szakrendelők, kórházak és alapellátók között (aktualitásokról információ!)
 - ▶ Bizonyos időközönként a felmerülő kérések/ problémák megbeszélése az ellátórendszer tagjai között

Cél:

- ▶ A háziiorvosi praxisok működésének javítása érdekében érdemes a kommunikációs csatornákat fejleszteni!
 - ▶ Páciensekkel új, közvetlenebb kommunikáció kialakítása
 - ▶ Csoportos kommunikációs csatornák kihasználása: köreml, facebook, instagram
 - ▶ Ellátórendszer egyéb tagjaival közvetlen kapcsolattartás

Köszönöm a figyelmet!