

A KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE

Dr. König Róbert

VII. Betegbiztonsági Világnapi Konferencia, 2025

Minden tizedik

nemkívánatos kórházi betegbiztonsági esemény egyedüli oka
a gyenge minőségű kommunikáció.

MIÉRT KULCSFONTOSÁGÚ A KOMMUNIKÁCIÓ?

- Újszülöttek és gyermekek kiszolgáltatottsága, érése
- A szülők aggodalmának és bizalmának kezelése
- (Eü.-i) Információs túlcsorgás – ha akarod, ha nem!
- Hibák megelőzése: félreértések, információhiány, téves átadás

MULTIDISZCIPLINÁRIS CSAPATMUNKA

A gyermekbiztonság érdekében a gyermekgyógyász, a gyermeksebész, különböző specializációk, felnőtt ellátók, ápolók, valamint a szülők **összehangolt** munkája nélkülözhetetlen.

Minden résztvevőnek ismernie kell a **saját és mások szerepét**, hogy a kommunikáció gördülékeny, átlátható legyen, és mindenki számára **érthető információk** áramoljanak.



KOMMUNIKÁCIÓS HIBALEHETŐSÉGEK AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

Típusok

- **Az egészségügyi szakemberek** közti kommunikációs hibák (következetlen információcsere)
- **Ellátók és páciensek / hozzátartozók** közti kommunikációs hibák (empátia, odafigyelés hiánya)
- **Média térben**, ahol információk félreértelmezése, krízishelyzet okozta zavar a tisztánlátás vagy a kontextus hiánya miatt nagyon gyakori

Okok

- Elégtelen részletek vagy pontatlanság a **betegátadások** során
- **Bizalomhiány** (a betegek fontos információkat tarthatnak vissza biztonságos légkör hiányában)
- **Nyelvi** akadályok és **kulturális** különbségek
- **Egészségértés** alacsony szintje
- Dezinformáció, sales, profit

KOMMUNIKÁCIÓS KIHÍVÁSOK A GYERMEKELLÁTÁSBAN

- Nyelv és érthetőség: orvosi szaknyelv → laikus **szülői nyelvezet**
- Érzelmi tényezők: **félelem**, stressz, időnyomás alatt hozott döntések
- Kulturális, társadalmi és **nevelési** különbségek a szülői értelmezésekben
- Gyermekek életkora és **érettsége** befolyásolja a bevonható kommunikációt



KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK LEHETSÉGES KÖVETKEZMÉNYEI

- **Műhibák** (helytelen gyógyszeradagok, a téves diagnózisok és más, a páciens szempontjából kedvezőtlen kimenetelhez vezető hibák)
- **Nemkívánatos események** az ellátás során
- **Bizalomvesztés** (a kommunikációs zavarok károsíthatják a betegek és az egészségügyi szolgáltatók közötti kapcsolatot)
- Súlyos, akár életveszélyes **komplikációk**
- **Előítéletek**



BETEGTÁJÉKOZTATÁS → BETEGELÉGEDETTSÉG → TERÁPIÁS ADHERENCIA

- Egyszerű, érthető, kulturálisan érzékeny tájékoztatás → a biztonságos ellátás **nulladik lépése**.
 - "Információból **bizalom**": a laikus nyelvre fordítás jelentősége
 - Szülő–orvos–ápoló **háromszög** + (*Dr. Google Dr. ChatGPT*)
-
- „A kommunikáció nem kiegészítője a gyógyításnak, hanem a biztonság alapja.”

KONKRÉT TERÜLETEK, AHOL A KOMMUNIKÁCIÓ ÉLETET MENTHET

- **Sürgősségi helyzetek** – gyors, világos utasítás → elkerülhető a káosz.
- **Műtét előtti és utáni tájékoztatás** – ha a szülő érti, mit miért teszünk, együttműködik.
- **Prevenció és edukáció** – baleset-megelőzés, oltások, egészséges életmód → hosszú távú biztonság.



Mit tehetünk?

Célirányos beavatkozások:

- Folyamatos képzések, **tréningek** szakembereknek
- Folyamatos képzések, tréningek *laikusoknak*
- Betegedukáció, az egészségértés javítása pácienseknek
- Érthető, valid, *hiteles tartalmak*

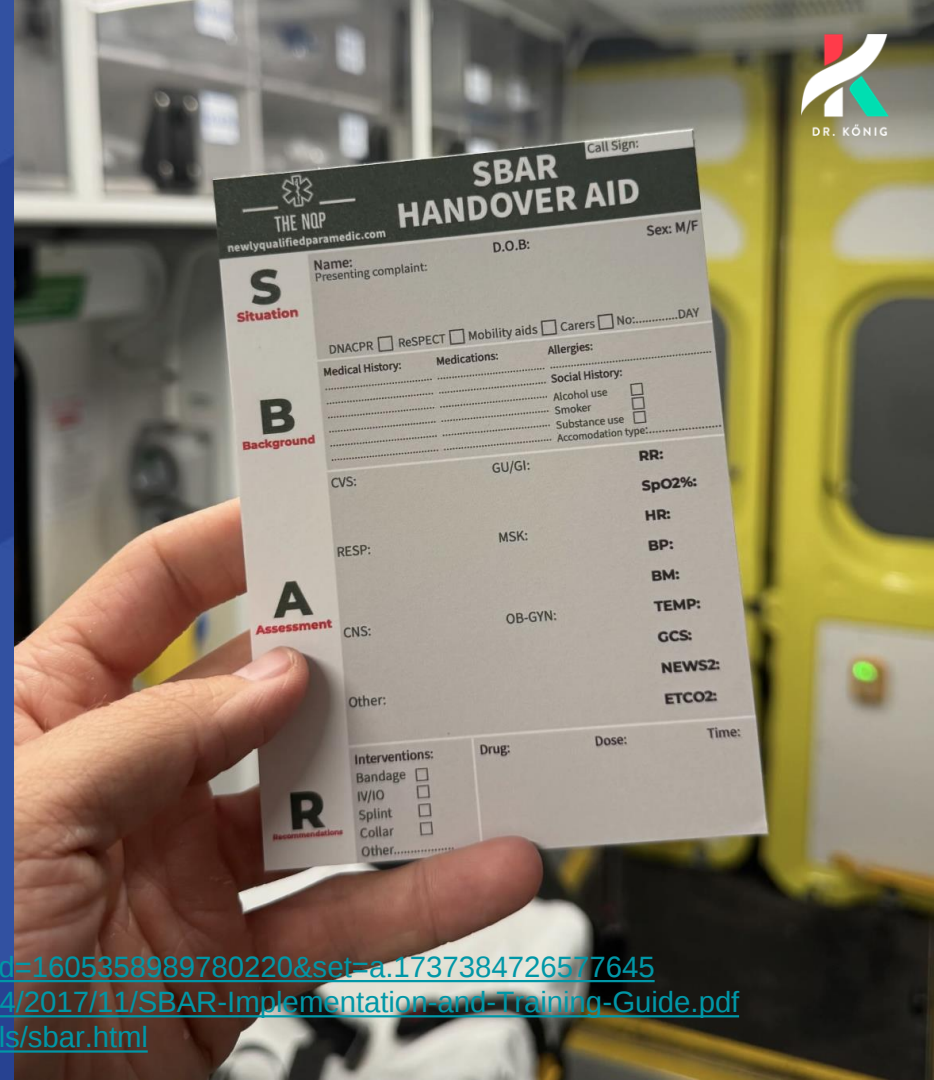


Példák: <https://okfo.gov.hu/Hirek/egeszsegugyi-szakdolgozoi-kommunikacios-trening-vette-kezdetet>
<https://telex.hu/belfold/2024/09/09/treningezik-az-egeszsegugyi-szakdolgozokat-hogy-jobb-legyen-a-kommunikaciojuk>

SBAR / ATMISTER

Egy jól működő nemzetközi gyakorlat

- Egészségügyi szakemberek közötti kommunikáció betegátadás során
- A rendszer használata megteremti a pontos információcsere feltételeit, mivel a lényegi információkat tömören, a fogadó fél által is áttekinthető szerkezetbe rendezi



Várható eredmények

A strukturált kommunikációs protokoll bevezetése egy év alatt **23%-kal** csökkentette a nemkívánatos eseményeket.

(Betegátadás standardizálása, kommunikációs képzés és kampány 9 amerikai kórházban.)

JELENLEGI HELYZET



A magyarok egészségügyről alkotott képe negatívabb a valóságnál



A média fókuszában: hosszú várólisták, műhibák, hálapénz, higiéniai problémák és nem megfelelő bánásmód



A pozitív fejlesztések (pl. beruházások, infrastrukturális javulások) nem kapnak elég nyilvánosságot – nem is annyira érdekesek



Az egészségügy megítélése a valós teljesítményhez képest folyamatosan romlik – kommunikációval (is) fordítható meg

A BETEGTÁJÉKOZTATÁS MAGYAR PROBLÉMÁI



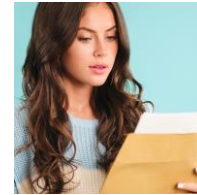
Csak a betegek
10%-a érzi, hogy
megértette a
műtéti tájékoztatót



Edukációra
átlagosan 5,2 perc
jut → rossz
hatásfok a stressz
miatt



Információk
keverednek az
internetről
származó kétes
tanácsokkal



Papíralapú
tájékoztatás:
nehézkes,
érdektelen, sok a
félreértés,

→ Szorongás, frusztráció, orvos-beteg kapcsolat romlása

KÖZÖSSÉGI MÉDIA - AZ EGÉSZSÉGÜGYI KOMMUNIKÁCIÓ EGYIK FŐ SZÍNTERE

- Hibát követ el, aki nem kommunikál a GenZ és Alpha célcsoporttal az általuk használt csatornákon
- **Ezek a generációk nem ismerik a social media, illetve az internet nélküli világot**
- MINDENRE a közösségi médiát használják
- Mindezt jelentős mennyiségű adat igazolja (a social media világában minden nagyon pontosan mérhető)
- **Leginkább kedvelt/használt platformok:**
 - Instagram (89%)
 - YouTube (84%)
 - TikTok (82%)

A jelenlét alapvetés.

Forrás: <https://sproutsocial.com/insights/gen-z-social-media>



SZEMÉLYRE SZABOTT KOMMUNIKÁCIÓ

Gyerekek és idősek - joguk van érteni!

- Esélyegyenlőség - egészségegyenlőség!
Minden hátrányos helyzetű csoport is értelemszerűen ide tartozik
- Kiszolgáltatottabbak, emiatt a szorongás, félelem szintje is magasabb lehet
- Verbális és nonverbális kommunikáció tudatos alkalmazása kiemelt jelentőségű!
- Ők azok, akiket kevésbé érünk el online csatornákon
- Jógyakorlatok alkalmazása elengedhetetlen!

Forrás: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-023-09869-8>
<https://cipherhealth.com/blog/importance-of-communication-in-healthcare/>





A betegtájékoztatás az egészségértés nulladik lépése!

RENDSZERSZINTŰ HATÁSOK

Csökken szorongás, nő a
beteg-együttműködés

Jobb betegbiztonság,
gyorsabb rehabilitáció,
kevesebb komplikáció

Fenntarthatóbb
egészségügy –
Egészségértés

Innovációk - AI

Köszönöm a figyelmet!



Maradjunk kapcsolatban:

