

Különleges esetek az orvos-páciens kommunikációban az elsődleges orvosi ellátásban

Az orvos-beteg kapcsolat az interperszonális kommunikáció egyik sajátos esete. Különösképpen eltér minden más kapcsolattól, mivel szinte kivétel nélkül minden esetben a kommunikáció tárgya maga a beteg. Minden orvos más és minden beteg is más. Számos olyan helyzet adódik, amikor nehéz bizonyos eredményt, illetve következtetést vagy véleményt közölni a beteggel.

Az orvos-beteg kapcsolat tulajdonképpen az orvoslás szíve és művészete egyben. A modern medicina, hasonlóan még az ókori görög medicinához páciens-centrikus medicina. Mégis világszerte a páciensek által kitöltött kérdőívek statisztikai eredményei azt mutatják, hogy a páciensek jobb kommunikációt szeretnének kezelőorvosukkal. Egy jó orvos-beteg kapcsolat nagy potenciállal segíthet a beteg érzelmeinek szabályozásában, segít fényt deríteni a beteg szükségleteire és elvárásaira. Türelmes meghallgatás, empátia, és nyitott kérdések mind alappillérei egy jó kapcsolatnak.

A rossz hír közlése egyben összetett és kihívó kommunikációs feladat az orvosi gyakorlatban. Egy már létrejött jó beteg-orvosi kapcsolat segíthet egy ilyen különleges esetben. Nagyon fontos a páciensnek alaposan és gondosan, valamint nem utolsó sorban megérthetően elmondani, megmagyarázni a diagnózist és a lehetséges kezelést. A félreértés nagyon megnehezítheti gyakorlatilag bármilyen hír közlését. Egyben csökkenti is a beteg megelégedettségét az orvosi ellátással szemben, a gyógyulási reményt, és az ehhez kötődő pszichológiai állapotát. Annak érdekében, hogy a páciens ne érezze elszigetelődöttnek magát, az egyik legfontosabb, amit tehetünk, hogy empátiával forduljunk felé. Éreztetnünk kell, hogy a páciens gondolatai és érzései várhatók és reálisak.

Egy gyógyíthatatlan betegség diagnózisának közlése nem egyszerű. A beteg szinte reflexszerűen stigmatizáltnak érzi magát a hír közlésével. Fontos, nemcsak a hírt közölni, hanem a lehetséges terápiás eszközöket ismertetni a beteggel, az élete minőségi és mennyiségi javítása érdekében. Ott lenni a beteg mellett, mint egy támasz, de mégis nem túl közel kerülni hozzá. Ez az orvos számára egy igen megmérettető feladat lehet. Fontos a beteg életébe némi reményt önteni, vagy ha már nagyon kevés idő maradt hátra, buzdítani a beteget, hogy az életében megoldatlan problémáit próbálja megoldani.

Egy hatékony orvos-beteg kapcsolat motiváló, ösztönző, megnyugtató és támogató egyben. Továbbá számos felmérés is alátámasztja a nagyobb gyógyulási arányt, és jobb kimenetelt a megfelelő orvos-páciens kommunikáció kialakítása és fenntartása által.

Kovács Árpád Ferenc

MOGYE, ÁOK VI., 32. csoport

e-mail: dr.arpad@yahoo.com