

# ***ORVOSI INTERJÚ***



**Dr.Heim Szilvia**  
**PTE ÁOK Alapellátási Intézet**

# ORVOS-BETEG KAPCSOLAT

## A JÓ ORVOS?

72% Orvos-beteg kapcsolat

28 % Tudás és készségek

# ALAPELVEK

ORVOS által **IRÁNYÍTOTT** beszélgetés.

A hallott információn kívül, mindegyik érzékszervünkre szükség van.

**PROBLÉMAORIENTÁLT ÖSSZEGZÉS.**

## Az orvos-beteg találkozás célja

# 1. Hatás a betegre és a gyógyulási folyamatra

- Pozitív hatással lenni a betegre és az adaptációs folyamatra
- Önismeret
  - Ön-feltárás
  - Ön-megfigyelés
- A beteg megfigyelése és meghallgatása

## 2. Növelni a beteg bizalmát

„A bizalom az elkerülhetetlen szükség”

### Speciális megfontolások:

- Kölsönös bizalom
- A beteg hite az orvosban
- Kölsönös tisztelet
- A kommunikáció képességének és a megértésnek a kölcsönös érzése  
(*Froelich & Bishop, 1977*)
- **Magabiztosság**  
(*Enelow & Swisher, 1986; Lacombe, 1993*)

### 3. A beteg körülményeinek, elgondolásainak a megértése

- Mit érez a beteg az állapotával kapcsolatban? Mit érez az orvosával kapcsolatban?
- Nyitott kérdések / állítások
- Empatikus válaszadás
- Bevonni a beteget a kezelés folyamatába
  - Új bizonyítékok a stressz, az immunrendszer válaszreakciói és a pszichoszociális hatások összefüggéséről  
*(Blenck, Buck & Rosenthal, 1986)*
  - A beteg autonómiához való joga elfogadott, mint jogos erkölcsi igény  
*(Purtilo, 1993)*

## 4. Információ átadása, megerősítés, támogatás és iránymutatás

- Akkor hallja meg a páciens, ha a kapcsolat **bizalomra és kölcsönös megértésre** épül

**Egyediség és egyéniség**

# Integrált Orvosi Interjú

**Beteg- ↔ Orvos-  
Központú Központú**

---

<i>Nondirectiv</i>	<i>Directiv</i>	<i>Nondirectiv</i>	<i>Directiv</i>
Kapcsolat	Fókusz	Orvosi	A betegség
építés ↔	a beteg ↔	Megfontolások ↔	folyamatának
	történetén	feltárása	azonosítása

---

**Pszichoszociális ↔ Biomedikus**



# AZ INTERJÚ FÁZISAI

1. **BEVEZETŐ FÁZIS, TÉMA FELVEZETÉSE** (találkozás megnyitása)
2. **A BETEG ELBESZÉLÉSÉNEK ELŐSEGÍTÉSE** (információ gyűjtése)
3. **SPECIÁLIS INFORMÁCIÓ GYŰJTÉSE** (speciális információ és fizikális vizsgálat)
4. **INTERJÚ BEFEJEZÉSE** (magyarázat és tervezés)
5. **ZÁRÓ FÁZIS** (találkozás zárása)

# 1. BEVEZETŐ FÁZIS

- Ismerjük és használjuk a beteg nevét
- Bemutatkozunk
- Köszöntjük a beteget
- Kényelembe helyezzük a beteget (megnyugtatás)
- Biztosítjuk a bizalmas, kényelmes légkört
- Megadjuk a kommunikáció megfelelő kereteit
- Megállapítjuk, hogy a beteg tisztában van-e a szituációval
- Tisztázzuk a rendelkezésre álló időt
- Megbeszéljük a tervet

# 2. A BETEG ELBESZÉLÉSÉNEK ELŐSEGÍTÉSE

## Beteg-központú rész

**Nyitott kérdéssel** vagy állítással indítunk

Tartalmazhat bármilyen információt (kb. az első 30 sec.)

Megfigyeljük a non-verbális jeleket és a látható tüneteket

Kifejezzük érdeklődésünket

**BÁTORÍTJUK AZ INFORMÁCIÓ SZABAD ÁRAMLÁSÁT**

**Specifikus nyitott-végű válaszok** használata

## SPECIFIKUS NYITOTT-VÉGŰ VÁLASZOK:

1. **CSEND**
2. **Non-verbális válaszok**
3. **Neutrális megnyilatkozás vagy folytatás**
4. **Reflektálás vagy visszhangozás**
5. **Nyitott-végű kérdések vagy óhajok**
6. **Rövid összegzés**

## MEGFONTOLÁSOK:

- **Kerüljük az olyan viselkedést, mely idő előtt félbeszakítja a szabad információ áramlást:**

*orvos-központú rész előhozása;*

*helytelen félbeszakítás;*

*a beszélgetés témájának megváltoztatása*

- **Nyitott-végű kérdések nem megfelelőek:**

*gyermek; serdülő;*

*demenciával élő páciens; súlyosan beteg vagy súlyos akut páciens*

# 3. SPECIÁLIS INFORMÁCIÓ GYŰJTÉSE

## Beteg-központú rész

- Az orvos (a kérdező) aktívabbá válik és **az információ áramlást specifikus irányba tereli**
- Teszteli hipotézisét a beteg történetének jelentéséről
- Nyitott-végű állítások még mindig használhatóak

## Orvos-központú rész

- Értékeli a korábbi hipotéziseket és újakat alakít ki
- Fokozatosan egy inkább zárt-végű kérdések és válaszadások
- Fókuszál a beteg lehetséges betegségének, problémájának specifikumaira

## FIZIKÁLIS VIZSGÁLAT

- ⇒ Az információk a páciens körülményeiről, háttéréről és tüneteiről gyakran párhuzamosan érkeznek

## Orvos-központú rész

**Az általánostól a specifikus felé halad:**

- **Egyszerű kérdések használata**
- **Ne szuggeráljuk a választ saját szavainkkal, tónusunkkal vagy non-verbális kommunikációinkkal**
- **Adjunk esélyt alternatív válaszlehetőségnek is**
- **Ne szakítsuk félbe az adatgyűjtést**
- **Adjunk egyforma érdeklődést a történet minden aspektusának**
- **Ne zavarjuk össze a beteget szakmai kifejezések használatával**
- **A beszélgetés legyen egybehangzó a páciens intellektuális, nyelvi, kulturális, szociális háttérével, stílusával**



# 4. AZ INTERJÚ BEFEJEZÉSE

## Orvos-központú rész

- **Megfelelő mennyiségű és típusú információ adása**
- **A megfelelő megértés elérése**
  - kifejezett kategorizálás, összegzés, ismétlés, vizuális módszerek
- **Kölcsönös megértés elősegítése:**
  - beteg perspektívájának bevonása (lehetőség adás az érzelmek és reakciók megélésére)
- **Tervezés: megosztott döntéshozatal**
  - Döntés a lehetséges betegségről, diagnosztikus és terápiás folyamatról (inkább javaslat, mint utasítás, kölcsönösen elfogadható terv megtárgyalása)

## 5. ZÁRÓ FÁZIS

### Visszatérés a **beteg-központú** atmoszférához:

- Az orvos a beteg tudtára adja, hogy a találkozás hamarosan véget ér
- Érdeklődés, hogy van-e a betegnek még további megbeszélni valója
- Megállapítja hogyan zajlott az interjú
- A beteg egyetértésének és elégedettségének leellenőrzése
- Következő találkozó
- Elköszönés

# **HIBÁK 1.**

## **„MIÉRT...” kérdések**

*(Miért vált el ?)*

A beteget azonnal számvetésre, színvallásra kényszeríti.

A kérdésre adott „őszinte” válasz valami hibát fed fel benne, defenzívába kényszerül.

*(Szívesen beszélne a válaszáról ?)*

# HIBÁK 2.

## SZUGGESZTÍV kérdések

*(Amikor beszélt láttam, hogy dobolt az ujjáival, ideges?)*

Felszínes információt ad, őt ne provokálják.

„Ráhagyja” az orvosra, csak mélyebbre ne menjen.

*(Milyen a fizikai és lelki megterhelése mostanában ?)*

# HIBÁK 3.

## DIREKT kérdések

Csak **ritkán** használjuk !

Pontosításra, a válasz egyértelműsítésére.

*(Milyen színű volt a köpete ?)*

Kevés információt nyújt.

# **HIBÁK 4.**

**Nem jelzett témaváltás !**

*(Autószereléssel foglalkozik még?*

*Javítsa meg a kocsimat !)*

Zavart okoz a kapcsolatban.

„Szét esik” az interjú.

**A LEGFONTOSABB ORVOSSÁG AZ  
ALAPELLÁTÁSBAN AZ  
ORVOS MAGA.**

**(Bálint Mihály)**

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

