



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM  
UNIVERSITY OF PÉCS

# Bevezetés az orvos-beteg kommunikációba

2024. szept. 10.  
Dr. Varga Péter  
Alapellátási Intézet



# Alapellátási Intézet

- Intézetvezető: Dr. Csikós Ágnes
- Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 2.



Mottónk: „Egy oktató – egy hallgató”

# Alapellátási Intézet

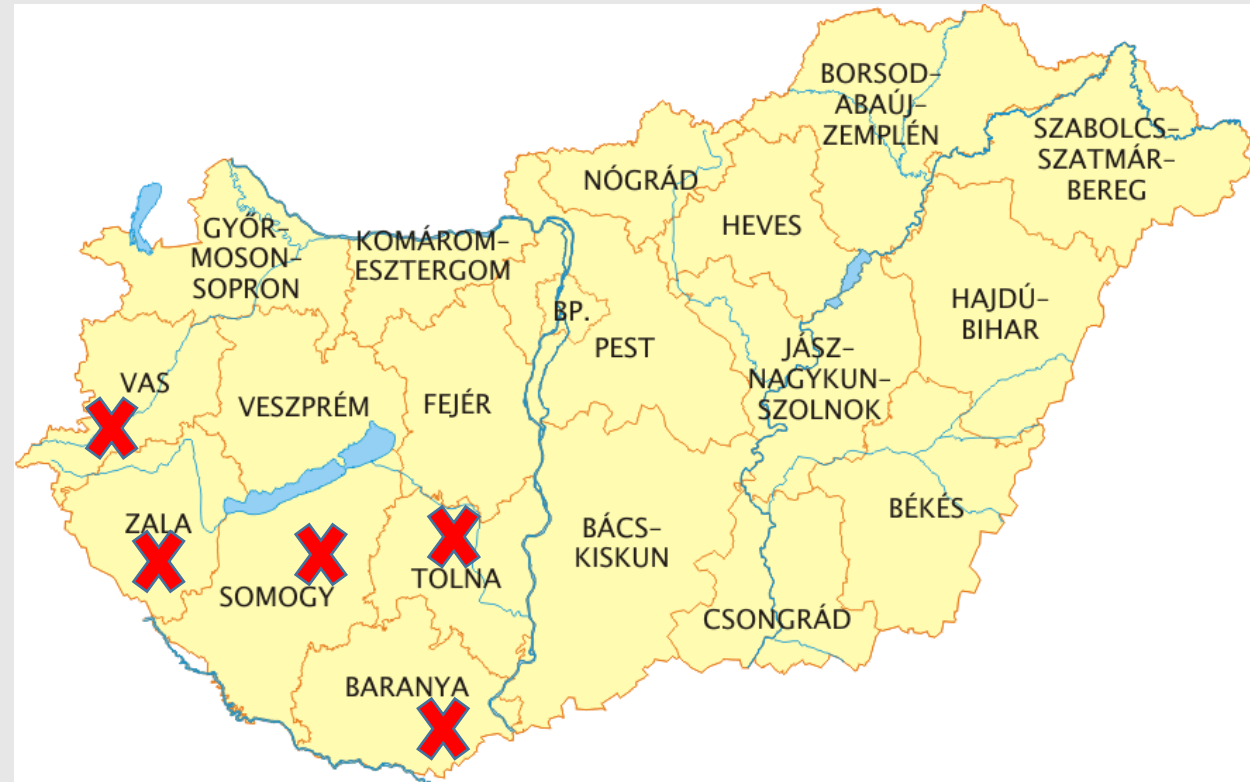
Családdorvosi  
Tanszék

Hospice-  
Palliatív  
Tanszék



# Tutor hálózat

- 136 tutor
- 5 vármegye







# Kötelező tantárgyaink:

---

1. szemeszter: **Bevezetés az orvosi kommunikációba**

---

2. szemeszter vége (június/július/augusztus): **Az orvosi kommunikáció gyakorlata- 1 hetes nyári kommunikáció gyakorlat háziorvosi praxisban**

---

10. szemeszter: **Családorvostan**

---

11- 12. szemeszter: **Kéthetes praxisgyakorlat háziorvosi praxisban**

---



# Elektív és fakultatív kurzusok:

Junior Bálint csoport

Jelnyelvi kommunikáció  
az orvosi praxisban

A naprakész házi-orvosi  
dokumentáció

Általános orvosi  
gyakorlati  
képességfejlesztés

A diagnózis felállításának  
mestersége

Gyakorlat orientált  
kommunikációs képzés  
1-2.

Ki döntsön az élet  
végén? Önrendelkezés,  
kezelés visszautasítása  
az egészségügyben

„Ki az az Alzheimer, mi  
az az Alzheimer?” –  
demenciákról a gyakorló  
orvos szemével

Vészhelyzet a kanpén –  
sürgősségi helyzetek a  
házi-orvoslásban

Sikeres halál-  
Palliatív ellátás a jobb  
életminőségért

# Szakedolgozati témák - példák

- Palliatív ellátás-Hospice
- Daganatos betegek fájdalom csillapítása
- Terminális állapotú betegek pszichés támogatása
- Infarktustól a kórházig
- A homeopátia szerepe és jelentősége a gyermekgyógyászati alapellátásban
- Alzheimer-kór a családorvosi gyakorlatban
- Orvosnak lenni hivatás
- A foglalkozási betegségek háziiorvosi és foglalkozás-egészségügyi vonatkozásai
- Egészség nevelői tevékenységet bemutató összegzés.
- Az alapellátásban tünetekkel jelentkező kolorektális daganatos betegek várakozási ideje a kezelésig.
- Az első tünetek, a daganat stádiuma és a diagnózisig eltelt idő összefüggése kolorektális daganatban szenvedő betegeknél.
- A beteg adherencia javításának lehetőségei 2-es típusú diabetes mellitusos betegeknél.
- A 2-es típusú cukorbetegség háziiorvosi gondozásának problémái.
- Lipid célértékek elérhetősége magas kardiovaszkuláris kockázattal rendelkező betegeknél.
- Tünetmentes hipoglikémiák felismerése folyamatos szöveti glükóz monitor segítségével
- Interaktív beteggondozás a telemedicina segítségével
- A családok gyógyszer és gyógyhatású készítmény vásárlási szokásainak felmérése
- Vizeletürítési és tartási zavarok a gyermekkorban: a szűrés lehetőségei az alapellátásban
- A lakosság egészségi állapotának változása a demográfiai adatok tükrében
- A családorvos munkájának sajátosságai
- Roma betegek családorvosi ellátása
- Sürgősségi ellátás a családorvos munkájában

# Bevezetés az orvosi kommunikációba –

## Előadások

1. Bevezetés az orvosi kommunikációba
2. Beteginterjú
3. Nehéz helyzetek az orvos-beteg kommunikáció során
4. A rossz hír közlése
5. Verbalis, non-verbalis kommunikáció 1.
6. Verbalis, non-verbalis kommunikáció 2.

# Bevezetés az orvosi kommunikációba – gyakorlati rész

A gyakorlati rész két blokkból áll, mindkettő teljesítése kötelező!

## 1. blokk

- Jelenléti oktatás !
- 4x45 perc (interaktív gyakorlat tömbösített formában)
- Csoportbontás és időpont a Neptun szerint
  
- Kérjük érkezzenek pontosan!
- A jelenléti gyakorlaton a részvételt katalógussal ellenőrizzük

## 2. Blokk

Otthon kidolgozandó feladat !

4x45 perc otthoni munka/ csoportmunka orvosi kommunikáció témában

Esszé VAGY szerepjáték bemutatás

Leadási határidő: 2024. november 01.

## Esszé:

Kérjük, írjon példát saját életéből vagy környezetéből egészségügyi kommunikációs helyzetre, mellyel elégedetlen volt (negatív példa) vagy éppen követendő példának (pozitív példa) tart!

Mi történt?

Mi működött/nem működött a helyzetben?

Mi volt a jó megoldás? Hogyan lehetett volna jól/jobban megoldani?

Mi lehetett az orvos/ápoló/egyéb egészségügyi személyzet viselkedésének oka?

Milyen érzéseket keltett Önben a helyzet?

Mit érezhetett a beteg?

Szavak száma: 400 szó (+/-10%)

Az elkészült esszéket plágiumkérő/AI szoftverrel szűrőpróbaszerűen ellenőrizzük

### A feladat beküldésének feltételei:

Az email "Tárgy"-ában a "Bevezetés az orvosi kommunikációba gyakorlat - feladat" kiírás szerepeljen!

Az emailben használják teljes ALÁÍRÁSUKAT: keresztnév, vezetéknév továbbá adják meg NEPTUN kódjukat és csoportszámukat!

## Szerepjáték:

### Hallgatói kiscsoportos munka keretében rossz hír közlése téma otthoni feldolgozása és bemutatása

- 2- 4 fő alkot egy csoportot
- A kiscsoport minden tagja részt vesz a rövid jelenet kidolgozásában, megírásában **ÉS** bemutatásában
- Kérjük, keressenek önállóan **filmrészletet vagy szépirodalmi műből** származó részletet rossz hír közlésével kapcsolatban, melyet ENYHÍTŐ modell szerint közösen kielemeznek.
- A munka végeredménye egy közösen elkészített **max. 5 perces bemutató**, mely az alábbi információkat tartalmazza:
  - Linket, ahonnan az eredeti videó származik, a feldolgozott filmrészlet melyik percnél látható/ szépirodalmi mű és fejezet pontos megadása
  - Bevezető: pontosan mi a filmrészlet/könyv, hány személy szerepel a kiválasztott jelentben, ki hogy viselkedett az eredi filmben/könyvben, ennek mi lett az eredménye, mi lehetett volna más kimenetel?
  - Miért azt a film/könyvrészletet választották?
  - Kérjük, játsszák el a helyzetet ENYHÍTŐ-modell szerint helyesen gyakorlatvezetőjüknek!
  - A bemutatás történhet: Alapellátási Intézet könyvtára, háziorvosi rendelő
  - A bemutatás részleteit (formáját, helyszínét, idejét) az oktatóval időben szükséges egyeztetni.

# Otthonra kiadott feladat esetében

**Beküldési határidő: 2024. november 01.**

**A saját gyakorlat vezető email címére küldeni!!!**

A gyakorlatvezető értékelése lehet: megfelelt/nem felelt meg.

A gyakorlatvezető döntéséről az esszét választó hallgatókat **2024. november 15-ig** emailben,

a szerepjáték bemutatást választó hallgatókat a bemutatást követően azonnal tájékoztatja.

Online vizsgára csak az a hallgató bocsátható, akinek teljesítménye

mindkét blokk során megfelelt.



# Online teszt

Előadások diái (PotePedia)

+

A felkészülés során ajánlott irodalom:

- **Pilling János: Orvosi Kommunikáció a gyakorlatban című könyve**

**On-line teszt időpontja:**

- **2024. november 29., péntek 14:00 óra**
- **Helyszín: későbbiekben megadott előadóteremben**



# Az orvosi kommunikáció gyakorlata – nyári praxis gyakorlat

Tanrendben részletezett információk szerint:

- 30 órás (1 hetes) gyakorlat
- A gyakorlat június, július vagy augusztusban tölthető le.
- Teljesíteni akkreditált felnőtt háziorvosi oktató praxisban lehetséges
- Az oktató praxisok listája megtalálható az Alapellátási Intézet honlapján (Akkreditált oktatók), illetve a [www.reny.hu](http://www.reny.hu)-n kereshető.
- Az oktatóval a kiválasztott időpontot előzetesen egyeztetni szükséges!
- Az oktató családorvos által aláírt Befogadó nyilatkozat feltöltése szükséges a NEPTUN felületre a szorgalmi időszak végéig.

# Az orvosi kommunikáció gyakorlata – nyári praxis gyakorlat

- Gyakorlatot teljesíteni kizárólag a Tantárgyfelelős engedélyével lehetséges.
- Adott időpontban 1 tutornál 1 hallgató töltheti a gyakorlatát.
- A gyakorlat elfogadásához a 2 db interjúlap valamint az oktatói és hallgatói feedback feltöltése szükséges a NEPTUN rendszerbe.
- Az adott évben teljesített gyakorlat kerül elfogadásra.
  
- A gyakorlat elfogadásának feltétele a pontos adminisztráció!

**Adminisztratív kérdésekben forduljanak igazgatási  
ügyintézőnkhez:**

**Bodai Csabánéhez**

email: [bodai.csabane@pte.hu](mailto:bodai.csabane@pte.hu)

# A kommunikáció fogalma

## Definíció (Merriam-Webster)

- Egy olyan folyamat, mely során információcsere történik egyének között a beszéd, jelek vagy viselkedés közös rendszerével
  
- Információcsere

# Áttekintés



- Általános bevezető
- Jelentőség
- Csoportosítás
- Hallgatói kommunikáció fejlődése
- A kommunikáció területei



# Mitől lesz jó orvos egy orvos? a betegek nézőpontjából





- Nagy szakmai tudás?
- Szakmai teljesítmény?
- Empátia?
- Beteg meghallgatása?





## • Mi fontos a beteg számára?

- 72% számára fontos: **személyes orvos-beteg kapcsolat** (figyelem, a beteg meghallgatása, empátia)
- 28% számára fontos: **szakmai készségek és tudás** (kompetencia, hatékonyság, időspórolás)

# Milyen jónak gondoljuk magunkat a kommunikációban?



- A vizsgált ortopéd sebészek 75 %-a úgy vélte, hogy kielégítően kommunikál
- Csupán a betegek 21%-a nyilatkozott úgy, hogy elégedettek az orvosuk kommunikációjával

# A kommunikációs készségek jelentősége a különböző szakterületeken

Palliatív ellátás

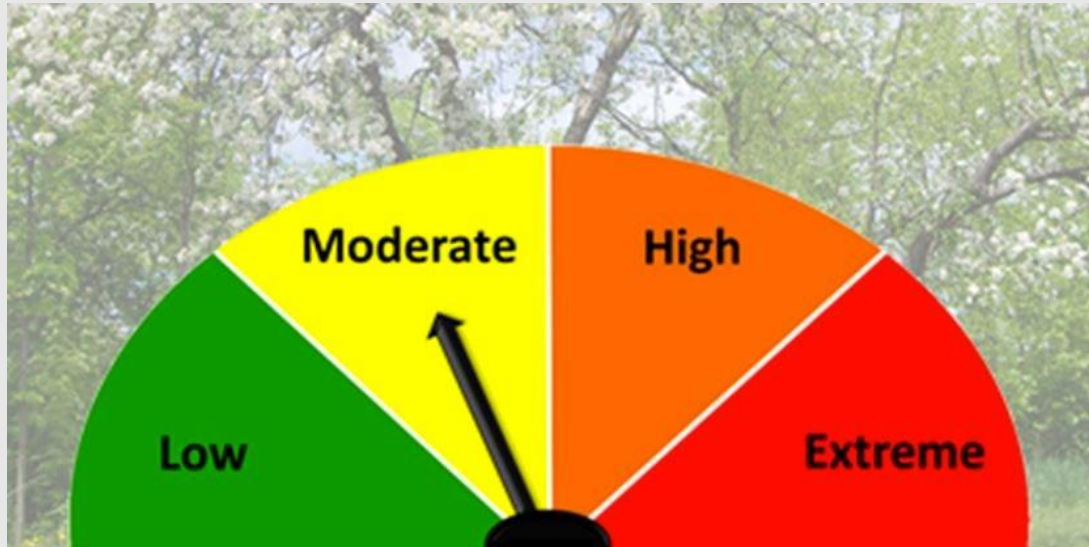
Onkológia

Pszichiátria

Háziorvosok



# A kommunikációs készségek jelentősége a különböző szakterületeken



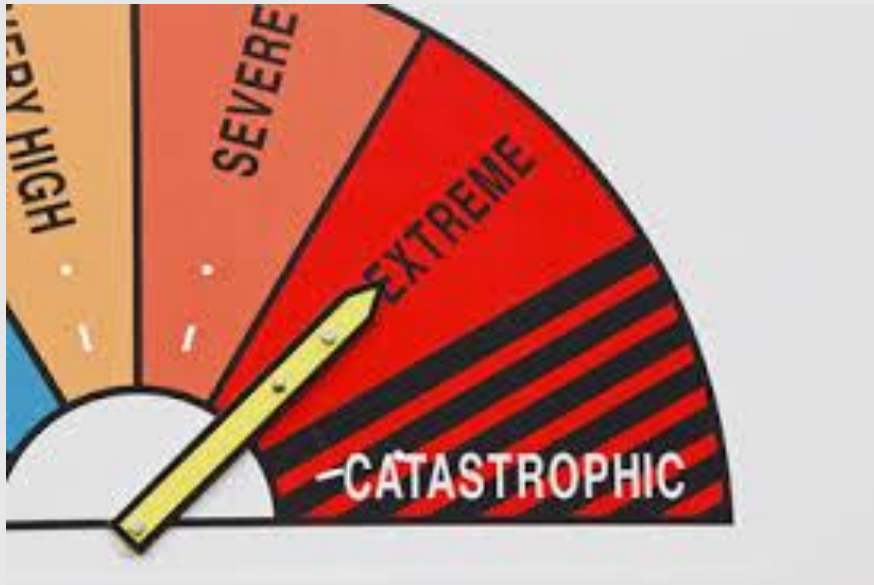
- Belgyógyászat
- Sebészet
- Fül-orr-gégészet
- Szülészet/Nőgyógyászat
- Neurológia
- Foglalkozás-egészségügy
- Népegészségügy

# A kommunikációs készségek jelentősége a különböző szakterületeken



- Aneszteziológia
- Radiológia
- Patológia/szövettan
- Laboratóriumi medicina

# A kommunikációs készségek jelentősége a különböző szakterületeken



**Rendkívül fontossá válik valamennyi szakterület esetében, ha rosszul alakulnak a dolgok!**



# A csatornák szerinti csoportosítás

## Személyesen



# Telefonon keresztül







# Képernyőn keresztül Telemedicina



# Írásban



# Közösségi médián keresztül



# Orvosi kommunikációs modellek

- Paternalista modell
  - Orvos irányít, dönt, utasít
- Fogyasztói modell
  - A beteg a vevő, az orvos szolgáltató
  - A döntéseket zömében a beteg hozza
- **Partneri modell**
  - Betegközpontú, partnerként kezeli a beteget
  - Figyelembe veszi a beteg elvárásait, jogait
  - Információval látja el a beteget
  - Bevonja a döntéshozatalba

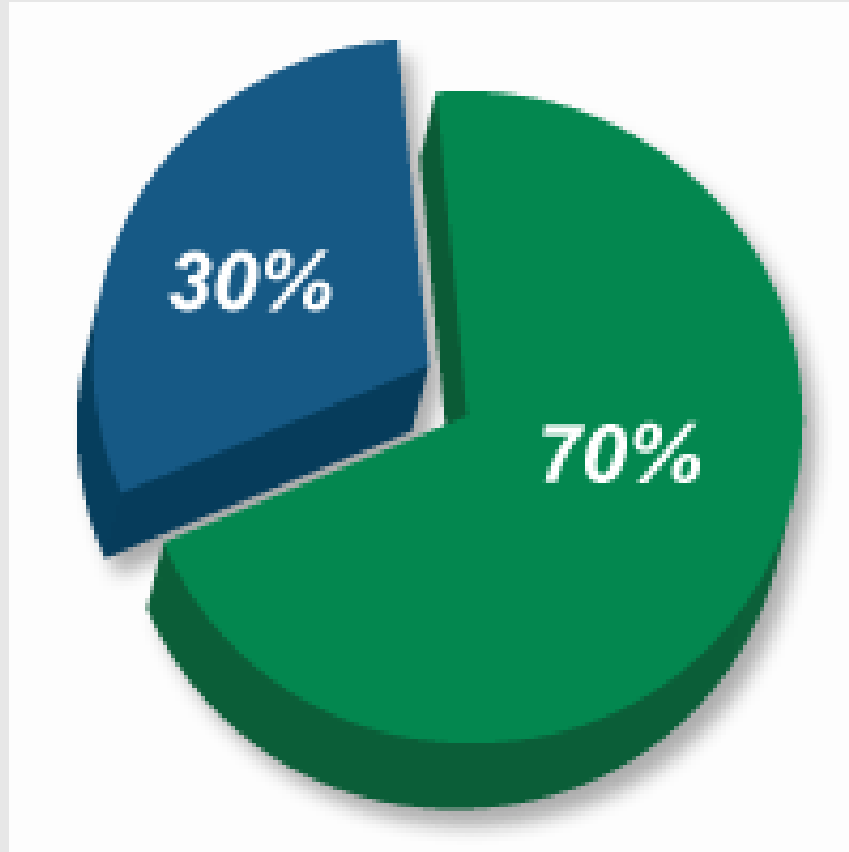


# Az orvos-beteg találkozás lépései

- Üdvözlés
- Bevezetés
- Interjú
- Betegvizsgálat
- Összegzés, megbeszélés
- Elkészítés

# A kommunikációs csatornák típusai

- verbális



- nonverbális

# A VERBÁLIS kommunikáció elemei



Egyszerűen az írott vagy kimondott szavak jelentése

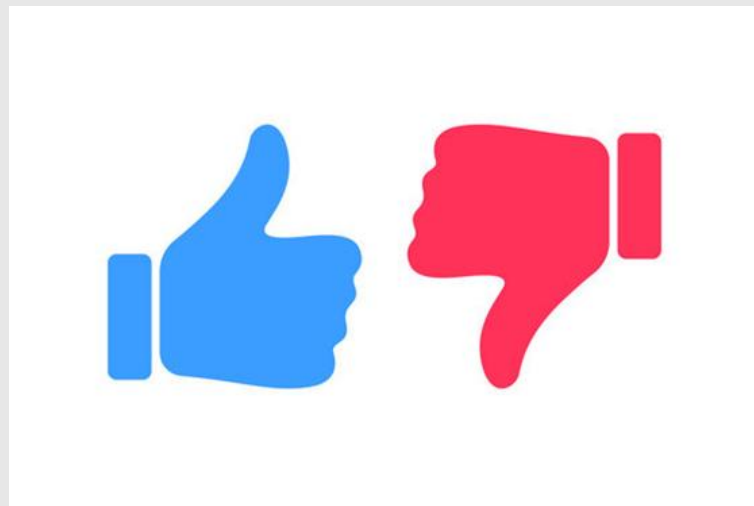
# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



## Arckifejezések



# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



**Gesztusok**

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



**Hangerő vagy hangszín**

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



**Test beszéd**

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



**Személyes tér**

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



**Tekintet**

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



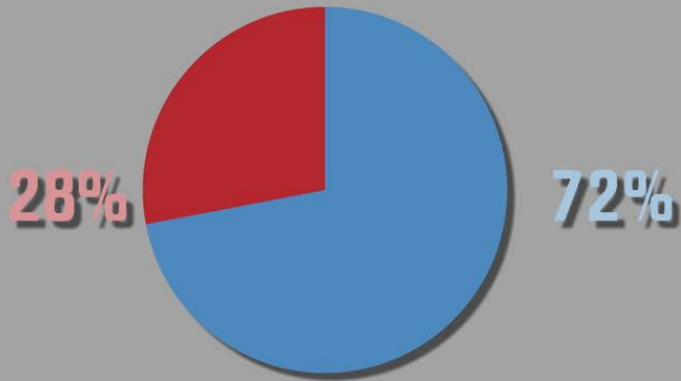
Érintés

# A NONVERBÁLIS kommunikáció elemei



Megjelenés

# Hol tartunk most?



- A diákok a releváns/szükséges információk csupán 28%-hoz jutnak hozzá a beszélgetés során még a legbeszédesebb betegek esetén is
- MIÉRT?



# Miért?

- Leragadtak az első kérdésnél
- Nem tudták irányítani a beszélgetést
- Nem a megfelelő kérdéseket tették fel
- Nem kérdezték meg a betegeket a **gondolataikról, aggodalmaikról, várakozásaikról**
- Nem vették észre az érzelmeket és/vagy nem kezelték az **érzelmeket**



**Hova tartunk a  
kommunikációs  
képzségeinket  
illetően**

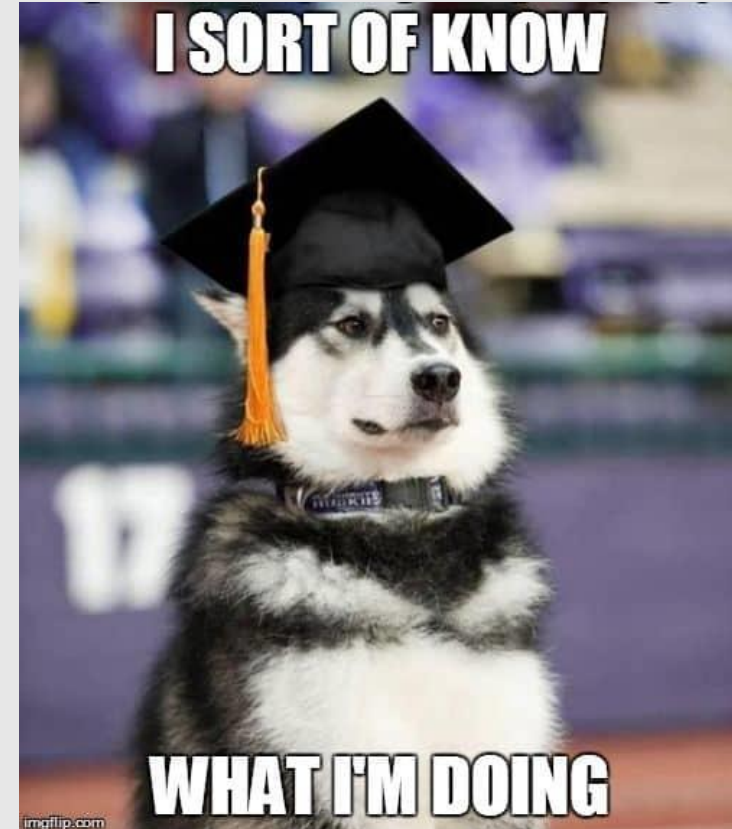
# Harmadéves hallgató



- Kapcsolatfelvételek a beteggel
- Ideális körülmények megteremtése a konzultációra
- Az előzmények megismerése (kórtörténet, jelenlegi betegség)

# Hatodéves hallgató

- Teljes orvos-beteg konzultáció megtartása
  - A betegek
    - gondolatainak
    - aggodalmainak
    - elvárásainak feltárása



# A posztgraduális képzés során



- Rossz hír közlése
- A kezelés céljainak megbeszélése
- Orvosi hibákról beszámolás

# A kommunikáció területei orvosként



- A betegekkel és családjukkal
- Orvos kollégákkal
- Ápolókkal
- Más egészségügyi dolgozókkal
- A szabályozókkal
- Szociális ellátókkal

# Kommunikáció speciális helyzetekben

- Különböző helyszíneken
  - Kórházban
  - Beteg lakásán
  - Utcán
  - Szakrendelőben
  - Börtönben
- Különböző páciensek
  - Külföldi betegek
  - Gyermekek, szülők
  - Rokonok, ismerősök
  - Idős beteg
  - Demens beteg

# A jó kommunikáció hozadéka

- Pontosabb diagnózis
- Jobb együttműködés
- Terápiakövető magatartás
- Hatékonyabb gyógyítás, gyorsabb gyógyulás
- Elégedettebb beteg
- Elégedettebb orvos
- Költséghatékony gyógyítás





**Kétszer annyit  
hallgassunk (meg),  
mint amennyit  
beszélünk!**



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM  
UNIVERSITY OF PÉCS

# Orvosi kommunikáció a háziiorvosi gyakorlatban



Emberközeli  
ellátás



Kommunikáció  
fontossága



Kivel  
kommunikálunk?



Érdekes  
esetekkel  
találkozunk



Még többel...



Gyors  
állapotfelmérés  
és annak  
kommunikációja



Rendelői  
beavatkozások  
lehetőségei



Páciensek  
időbeni  
követése



És nem  
mellékesen a  
barátainkon  
is segítünk

Magyarország első egyeteme®



[www.pte.hu](http://www.pte.hu)

# Köszönöm a figyelmet!

Bárhol is dolgoztok majd, sose felejtsetek el, hogy a betegség mögött egy ember áll!