

A jó praxis

Milyenek vagyunk? Melyikünk ne tette volna már fel ezt a kérdést magának? Hisz' mindenki jó praxishoz, jó orvoshoz szeretne kerülni, szülő is, gyerek is, adott esetben maga az orvos is. Legyen a praxis orvosa szakmailag jó, legyen az orvos és asszisztense bizalomgerjesztő, vegyenek betegként emberszámba, bánjanak velem tisztességesen. Orvosként is nap mint nap szembesülünk a kérdéssel: jó vagyok-e, elégedettek-e velem betegeim?

A Német Orvosi Kamara készített a betegek számára egy útmutatót, („Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ 2015. Artztliche Zentrum für Qualität in der Medizin) hogy segítse az eligazodást, ebből adunk az alábbiakban tájékoztatást.

Álljunk be a saját várónkba, és egy beteg gyermek és szülője szemével tekintsük át, milyennek tűnik a praxis számunkra? Egy orvosi szolgáltatónál mindennek fokozott a jelentősége. Indítsunk egy önvizsgálatot a következő kérdések alapján.

A PRAXIS

Könnyen elérhető-e telefonon a rendelő, meg tudok-e állni autóval a közelében, nem csúszik-e a járda, ki van-e világítva a bejárat, van-e korlát az úttest előtt, ha kirohan a gyerek, akadálymentesített feljáró van-e? Van-e recepció, előjegyzési időpont, hajlandók-e azt az igényeimhez igazítani? Emlékeztetnek-e telefonon egy korábban egyeztetett vizsgálat közelgő időpontjára? Ki vannak-e táblázva a helyiségek, hasznosak-e a kint lévő információk, milyen a váró, gyermekbarát-, mi több: „serdülőbarát“-e a rendelő? Van-e megfelelő mennyiségű ülőhely, fogas a váróban, tiszták, kulturáltak-e a mosdók? És van-e indokolt esetben lehetőség otthoni orvosi vizitre?

HANGNEM, BÁNÁSMÓD

Van-e és udvarias-e a recepció, elmondhatom-e neki a panaszaimat anélkül, hogy a következő beteg a nyakamba lihegne? Egy számomra sürgősnek tűnő helyzetben miként reagál az asszisztencia, barátságosak, udvariasak-e, milyen a megszólítás? „Bejön“-e a rendelő hangulata a gyerekeknek, milyen hosszú a várakozási idő, igyekeznek-e tartani az egyeztetett időpontot, tájékoztatnak-e az időpont várható csúszásáról? Egyenlő

bánásmódban részesülnek-e a betegek, nincs-e életkori, származási, vagy másmilyen megkülönböztetés?

Köszönt-e az orvos, ha még nem találkozunk, bemutatkozik-e, bemutatja-e az asszisztens, rezidenst is? Milyen az orvos és az asszisztens megjelenése, jól ápoltak-e, illendő-e a ruházatuk, tiszta-e a kezük, használ-e kézfertőtlenítőt az orvos az egyes betegek után? Kínál-e helyet, figyel-e rám, ad-e időt panaszaimra, vagy sürgetést üzen a meta-kommunikációja? Empátiát mutat-e, tapintatos-e, jól bánik-e gyermekemmel? Vizsgálata meggyőző-e, terápiás javaslata érthető, elfogadható-e? Megbízhatóságot, szaktudást áraszt-e, válaszolt-e a kérdéseimre?

Miközben velem foglalkozik, kerüli-e a telefonhívásokat, rokonszenvesen kommunikál-e egymással orvos és asszisztense? Az asszisztens „hozzám“-állása is jóleső-e, jól bánik-e ő is beteg gyermekemmel, szimpatikus módon kezeli-e a zavaró körülményeket (benyitás, telefonhívás, az orvos szokott rutinon kívül eső kérése stb.) Milyenek az ő gesztusai?

INTIMITÁS

A vetkőzés, öltözés körülményei megfelelnek-e, nem hosszabb-e a ruhátlan vizsgálat a feltétlenül indokoltnál? Nem tartózkodik-e illetéktelen személy a rendelőben, nem megy-e át, nem zavarja-e belépésével, kérdéssel, beszéddel harmadik személy a vizsgálatot? Van-e lehetőség az orvossal négy szemközti beszélgetésre?

FELVILÁGOSÍTÁS, INFORMÁCIÓK

Érthető, átfogó felvilágosítást kapok-e, figyelembe veszi-e az orvos az információigényemet, használ-e lehetőség esetén szemléltető ábrát, kerüli-e az érthetetlen orvosi kifejezéseket, tájékoztat-e alternatív diagnosztikus vagy terápiás lehetőségekről? Figyelmeztet-e a kezelés késlekedésének veszélyeire, várható mellékhatásokra, nyújt-e segítséget a szükséges konzíliumok megszervezéséhez? Kapok-e felvilágosítást arról, hogy érdeklődhetek telefonon is a vizsgálati eredmények felől, van-e mód a leletek közös értékelésére? Adnak-e írásos összefoglalót a megjelenésről: panaszokról, vizsgálati leletekről, diagnózisról, javasolt terápiáról, további teendőkről? Tájékoztatnak-e ha egy vizsgálatot vagy kezelést nem finanszíroz az egészségbiztosító, van-e lehetőségem a felmerülő kérdések tisztázására, okoz-e az orvos-beteg kapcsolat-

ban gondot, ha konzíliumot, „second opinion“-t szeretnék kérni, nyújt-e ehhez segítséget az orvos, rendelkezésre bocsátja-e a szükséges információkat? Adnak-e írásos kiegészítő tájékoztatást további lehetőségekről, pl. öngyógyító csoportokról, szakszerű internetoldalakról?

DÖNTÉSEKBE BEVONÁS

Elhangzik-e kérdés arra vonatkozóan, hogy milyen elvárásaim, kívánságaim vannak a kezelés során, és komolyan veszik-e ezeket? Kapok-e választ a félelmeimre? Elfogadják-e, ha nem értek egyet a javaslattal, vagy át szeretném gondolni azt, esetleg családtagjaimat is bevonnám a döntési folyamatba?

ADATOK ŐRZÉSE

Odafigyelnek-e arra, hogy mások ne hallják, olvassák azt, ami kizárólag rám vonatkozik? Betartják-e azt a szabályt, hogy harmadik személy csak az ellátásom érdekében kaphat információt, jelenlétemben más betegről névvel nem beszélhetnek, a számomra felírt vények tartalma mások számára nem publikus?

INFORMÁCIÓK A PRAXISRÓL

Nyilvános-e a praxis munkatársainak képzettsége, méri-e az elégedettségemet, reagálnak-e panaszos jelzéseimre, van-e minőségbiztosítás a praxisban? Ki van-e függesztve egy jól látható árlista a fizetéköteles szolgáltatásokról, kapok-e ilyenről kérés nélkül is ítételes számlát?

A fentiek csak ízelítőt adnak abból az adatsorból, amelyek minősítenek egy praxist, a téma ennél jóval tartalmasabb. Tisztában vagyunk azzal, hogy a fent vázolt elvárások jó része szinte teljesíthetetlen a közfinanszírozott egészségügy mai hazai állapotában. És azzal is, hogy egy praxis minősége nem ítéhető meg csupán a fenti paraméterekkel, amelyek inkább jellemzik az ellátás körülményeit, mint az ellátás szakmaiságát vagy szakmai tanácsaink helyességét. De ezek a tényezők is komolyan számítanak: érdemi képet alkothat a beteg a bizalmával megtisztelt orvosról, működésének tartalmi, stílusbeli elemeiről. És az ennek alapján kialakuló bizalom már meghatározó az orvos és beteg közötti kapcsolat szempontjából, döntő a beteg együttműködését, további lépéseink eredményességét illetően. (Ref.)

REFERÁLTA: PÁTRI LÁSZLÓ