

A beteggel folytatott párbeszéd

Az ún. „kérdézz–tájékoztass–kérdézz” módszer gyakorlati bemutatása



2002-ben egy tudományos vizsgálat¹ során olyan új kommunikációs módszert vezettek be, amely eredményesen segítette a klinikusokat az akut légúti fertőzésekben történő antibiotikum-felírásról folytatott orvos-beteg beszélgetésekben.

A „kérdézz–tájékoztass–kérdézz” névre keresztelt módszer a beteget helyezi a központba, és számos klinikai helyzethez adaptálható. Újabb klinikai vizsgálatok^{2,3} igazolták, hogy a módszerre épülő, fejlett kommunikációs készségek bevezetése a házi orvosi praxisba lehetővé teszi az alapellátásban dolgozó orvosok számára, hogy jelentősen kevesebb antibiotikumot írjanak fel, miközben a betegek magas fokú elégedettsége megmarad anélkül, hogy változna a felépülés időtartama vagy a konzultációk hossza.

Ezen túlmenően bizonyított, hogy a betegek megfelelő tájékoztatása csökkentheti az ismételt konzultációk gyakoriságát és a légúti fertőzésekre alkalmazott antibiotikumok használatát⁴. A konzultációk során alkalmazott beteg-tájékoztató kiadványok segítenek megtartani az orvos ajánlásait, és növelni a betegek hosszú távú együttműködését a javasolt kezelés során.

A betegekkel folytatott párbeszédre vonatkozó, a „kérdézz–tájékoztass–kérdézz” módszerre alapuló alábbi ajánlások az alapellátásban dolgozó orvosok számára készültek, akik légúti fertőzésekkel hozzájuk forduló betegek esetén alkalmazhatják:

1) Kérdezz:

- Kérdezzon rá a páciens saját betegségével kapcsolatos aggodalmaira
- Kérdezzon rá a beteg kezeléssel kapcsolatos elvárásaira

2) Tájékoztass:

- Adjon tájékoztatást a betegségről, beleértve azt a tényt, hogy a beteg szervezete önmagában is képes lesz leküzdeni a fertőzést
- Adjon tájékoztatást az antibiotikum alkalmazásának előnyeiről és hátrányairól, és az antibiotikum-rezisztencia veszélyéről
- Adjon tanácsot a gyógyulást segítő egyéb lehetőségekről
- Adjon tájékoztatást a betegség várható időtartamáról
- Adjon tájékoztatást azokról a tünetekről, amelyek miatt szükségessé válhat az újbóli konzultáció

3) Kérdezz:

- Győződjön meg arról, hogy a beteg megértett mindent és egyetért az elmondottakkal

A beteggel folytatott párbeszéd alábbi modelljének célja, hogy útmutatást adjon és támogassa az alapellátásban dolgozó orvosokat, akik azzal a nyomással szembesülnek, hogy a betegek antibiotikumot akarnak felírni, valamint elősegítse az antibiotikumok megfelelő alkalmazását a betegek körében.

European Centre for
Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377–83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ. Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC. Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270–8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC. The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

