

*„Az élet egyikünk számára sem könnyű, de nincs semmi baj,
ha az embernek van kitartása, s főleg önbizalma.
Hinnünk kell, hogy tehetségesek vagyunk valamiben,
és azt a valamit bármi áron is el kell érünk.”*

(Marie Curie)

Pályázat

Richter Érdemérem

Az év leghatékonyabb
betegkommunikációját folytató
háziórvosa

Készítette: Dr. Kádár Emese Lenke háziórvos;
Budapest, III kerület, Óbuda-Békásmegyer
40. sz. felnőtt háziórvosi praxis

2023. szeptember

TARTALOM

Szakmai bemutatkozás, motiváció	3
A praxisomban alkalmazott kommunikációs módszerek.....	4
Egyéni kommunikáció	4
Csoportos kommunikáció	5
A betegelégedettség mérés	6
Online időpontfoglalási lehetőség.....	6
Orvosok közötti kommunikáció megújítása	7
Háziorvos és orvoslátogató közötti kommunikáció	7
Megújított kommunikációm praxisomban elért eredményei.....	8
Megújított kommunikáció más praxisokban felhasználható, általánosítható eredményei	10
A támogatás felhasználására vonatkozó tervek	11
Defibrillátor+ falra szerelhető tartóelem.....	11
Továbbképzés, konferencia	11
Beteg edukáció	11
1. sz. melléklet- Írásos emlékeztető sablonok.....	13
2.sz. melléklet-Célcsoportos felhívások	14
2. sz. melléklet- Felhívás „finomságok” gyűjtésére	15
3. sz. melléklet- „Finomságok” gyűjtése köszönőlevél	16
4. sz. melléklet- Online kérdőív orvosi kommunikációra vonatkozó eredményei	18
5. sz. melléklet: Orvosi kommunikáció szöveges értékelései.....	20



Dr. Kádár Emese Lenke, felnőtt házi orvos vagyok. 2016. szeptemberében szereztem meg az orvosi diplomámat a Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi Karán. A házi orvosi képzést a Semmelweis Egyetemen végeztem, rezidensként Pilisvörösváron rendelttem dr. Tamás Ferenc felügyelete alatt. Rezidensi éveimben megtapasztalhattam egy vidéki praxis nehézségeit és örömeit is. 2019 novemberében szereztem házi orvosi szakvizsgámat, ettől kezdődően látom el önállóan praxisom orvosi feladatait.

Búvárosvosi és hiperbár orvosi képesítéssel rendelkezem, rekreációs búvárok alkalmassági vizsgálatait végzem.

2023. májusában foglalkozás egészségügyi szakvizsgát szereztem, heti több alkalommal végzem a különböző munkakörökben dolgozó páciensek egészségügyi vizsgálatát.

2023. márciusától kezdődően részt veszek a Máltai Szeretetszolgálat Naszlady Attila Egészségfejlesztési programjában telerendelő orvosként. A program során a legszegényebb településeken élők számára biztosítunk egészségügyi ellátást, végzünk szűréseket telemedicinális formában.

Ugyanebben az évben a kollégáim bizalmának köszönhetően Budapest III. kerületének MOK elnöke lettem, így is segítve kollégáim munkáját.

Felsőfokú szinten beszélek angolul, melyet folyamatosan szinten tartok. Az angol nyelvórákon kívül aktívan németül tanulok.

A házi orvosi praxist nagymamámtól, Dr. Geöbel Ágnesztől vettem át, aki 40 éven keresztül volt a körzet házi orvosa.

Az Ő szakmai tudása és emberi nagyszerűsége ad számomra követendő példát és mércét az orvosi hivatás gyakorlása során.

Kiemelkedő megbecsülés és szakmai tisztelet övezte Őt, ennek egyik alapja az emberközeli orvoslása, a betegek testi bajainak gyógyításán túlmenően lelki támogatása volt.

Az Ő példája és tanítása, valamint az eddig szerzett saját tapasztalatom is kialakította bennem azt a határozott meggyőződést, hogy az eredményes orvoslás alapja a folyamatosan frissítendő tudás mellett a személyre szabott, közérthető, kedves, de ugyanakkor határozott, a betegek méltóságát maximálisan tiszteletbe tartó, félelmeiket megértő orvosi kommunikáció.

Felgyorsult világunk, a közösségi média térnyerése, és nem utolsósorban a Covid-19 világjárvány egyértelművé tette számomra azt is, hogy a korábbi orvos-beteg személyes kommunikáció megtartása mellett, gyökeresen új kommunikációs formákat kell alkalmaznom; ennek érdekében az elmúlt években számtalan újítást vezettem be a betegekkel való kapcsolattartás során.

A modern kapcsolattartási lehetőségek is hozzájárultak a praxis dinamikus növekedéséhez: a páciensek is szívesen választanak olyan háziorvost, akit több csatornán is elérhetnek, folyamatos tájékoztatásban részesülhetnek.

A PRAXISOMBAN ALKALMAZOTT KOMMUNIKÁCIÓS MÓDSZEREK

EGYÉNI KOMMUNIKÁCIÓ

Szokásos háziorvosi gyakorlat a betegekkel az **egyéni, szóbeli kommunikáció**, aminek előnye a személyes kapcsolat, a beteg részletes „meghallgatásának” lehetősége, a beteg testbeszédének észlelése.

Különösen nehéz ezt a kommunikációt hatékonyá tenni úgy, hogy a betegek döntő többsége csak laikusként tudja panaszait előadni; meghallgatásra, lelki támogatásra vágyik miközben a váróban sokszor tömegek sorakoznak ugyanilyen ellátásra várva.

A háziorvosnak tehát kellő empátia és türelem mellett úgy kell a pácienseket lényegre törő kommunikációra rábírnia, hogy mindenki úgy érezze, az orvos állapotával maximálisan tisztában van, minden problémáját megérti és orvosolni tudja.

Nagyon fontos feladata minden háziorvosnak, hogy az internet segítségével „öngyógyító” és minden médiából sugárzott gyógyszerreklámokkal együtt élő betegeknek megmagyarázni azt, hogy a betegsége „csodaszer” nem létezik, nem elég a pirulákat szedni, minden betegnek aktívan, sokszor lemondással járó módon együtt kell működnie az orvossal a gyógyulási folyamat eredményessége érdekében,

Minden beteggel meg kell értetni azt, hogy aktív közreműködése nélkül, senkit nem lehet meggyógyítani, ne ezt várják el a háziorvostól, illetve az egészségügyi rendszertől.

Az egyéni szóbeli kommunikáció hátránya a legjobb orvosi kommunikáció mellett is az, hogy rendszerint csak a panaszok megjelenésekor történik. Nem ad általános prevenciós, egészségmegőrzési ismereteket, bizonyos esetekben nem érhető a betegek számára, a páciensek gyakorta elfelejtik az elhangzott információkat.

A fentiek szerint, az egyéni szóbeli kommunikáció egy fontos, nem nélkülözhető kommunikációs forma, de folyamatosan fejleszteni és egyénre szabni szükséges.

A szóbeli kommunikáció megértésének segítése érdekében vezettem be az **írásos emlékeztető sablonok** rendszerét, amely egyes gyakori panaszok vagy betegségek kezelési módjait tartalmazza, és melyet a rendelőből távozó pácienseknek adok át (1. sz. melléklet)

Betegeim ellátása során, panasztól függetlenül nagy hangsúlyt fektetek a szűrővizsgálatokra. Minden orvos-beteg találkozás során vérnyomásmérés történik, illetve végig vesszük a javasolt, személyre szabott szűrővizsgálatokat. Amennyiben szükséges, megírjuk a szükséges beutalókat a vizsgálatok elvégzése érdekében, megbeszéljük a következő egyeztetés időpontját.

Rendszeres kommunikációs formaként alkalmazom a betegekkel való egyéni **e-mailes kapcsolattartást**, melynek keretében a betegek recept felírást, beutalók elkészítését kérhetik, illetve lehetőség van a különböző leletek értelmezésére, értékelésére is.

Mivel a betegeknek lehetősége van a leleteket e-mailen keresztül megbeszélni, sokkal kevésbé érzik megterhelőnek a szűrővizsgálatok elvégzését, nagyobb kedvvel vesznek részt ezeken. Az e-mailes leletmegbeszélés másik előnye, hogy ilyen módon sokkal könnyebben tudok a betegeknek hiteles betegtájékoztatókat küldeni, ismeretterjesztő weboldalakat ajánlani. Rendszeressé vált, hogy a krónikus betegek az otthoni vérnyomásmérőket és cukornaplókat online juttatják el részemre, ami lehetővé teszi ezen adatok háziorvosi programba való beemelését, így a későbbiekben is visszakereshetők ezen információk.

Komoly önképzéssel értem el azt, hogy **angol nyelvű** orvosi alapellátást is tudok biztosítani. Azért tartom ezt különösen fontos eredménynek és célnak, mert a tapasztalataim alapján a háziorvosok jelentős része semmilyen idegen nyelvet nem beszél. A társadalmunk részét képező külföldi állampolgárok számára rendkívül nehéz olyan háziorvost találni, akivel képesek nehézségek nélkül kommunikálni, akiben megbíznak és akivel biztonságban érzik magukat. Külföldi betegeim rendszerint ajánlás útján kerülnek hozzám, „jó hírem” szájról-szájra terjed.

CSOPORTOS KOMMUNIKÁCIÓ

Ez a kommunikációs forma szolgál a leghatékonyabb módon arra, hogy a betegek nagyobb csoportja számára prevenciós, egészségmegőrzési ismereteket és a rendeléssel kapcsolatos információkat közöljek.

Az általam készített **háziorvosi hírleveleket** 3-4 hetes gyakorisággal küldöm azoknak a betegeknek, akik az e-mailes elérhetőségüket megadták. Ezen túlmenően minden hírlevelet feltöltök az erre szolgáló Google Drive mappába (<https://drive.google.com/drive/folders/1qTzq8hvb7AKrsZavqh8oQ7ztI0a0-IY0?usp=sharing>), hogy azok visszakereshetők és bármikor elérhetőek legyenek. A hírlevelek közérthető formában

tartalmazzák az egyes témákkal kapcsolatos általános ismereteket, a betegségek kezelésének helyes és helytelen módjait, a megelőzés módszereit.

Fontos célja ezeknek a hírleveleknek, hogy a betegek megtanulják a könnyen kezelhető „szokásos, enyhébb” betegségek otthoni kezelését, „öngyógyítását”, ezzel nem csak a gyógyulási folyamatba vetett hitük növekedhet, de jelentősen tehermentesítik a háziorvosi és ügyeleti ellátást, így több idő jut a tényleges orvosi segítséget igénylő megbetegedések kezelésére, a személyre szabott prevenció orvosi munkára.

A **háziorvosi információk** megnevezésű e-mailekben tájékoztatom a betegeket a rendeléssel kapcsolatos aktuális tudnivalókról, a szűrővizsgálati lehetőségekről, egészségmegőrző programokról, oltási információkról stb.

A csoportos üzenetek speciális formája a **célcsoportos felhívások**, melyet nem minden betegnek, csak az adott célcsoport tagjainak küldök ki, felhívva a figyelmet valamilyen szűrővizsgálat fontosságára és lehetőségére. (2. sz. melléklet)

A BETEGELÉGEDETTSÉG MÉRÉS

Kiemelten fontosnak tartom azt, hogy az orvosi ellátásom minősége folyamatosan fejlődjön és a betegek igényeihez igazodjon. Ezért küldtem ki 2021. decemberében azt az önkéntes, anonim, **online kérdőívet**, amely a betegek rendeléssel, orvosi kommunikációval kapcsolatos véleményének összegyűjtését is célozta.

ONLINE IDŐPONTFOGLALÁSI LEHETŐSÉG

Az **online időpontfoglaló** rendszer bevezetése az orvos- beteg kommunikációban több pozitív eredménnyel is járt.

Jelentősen lecsökkent a hosszú időt igénybe vevő telefonos időpont egyeztetésre vonatkozó kommunikáció, és így jóval több idő jut az érdemi orvoslásra. Nem csörög állandóan a telefon, ezáltal a rendelés sokkal nyugodtabb körülmények között történhet, minden figyelem a betegre irányulhat. Mivel a fiatalabb páciensek inkább az online időpontfoglalási lehetőséget választják, így az idősebb betegeink is könnyebben érik el a rendelőt telefonon keresztül.

További előnye a rendszernek, hogy az időpontfoglalás során a páciensek sok hasznos többletinformációt is láthatnak (pl. jogosítvány hosszabbításhoz egy éven belüli labor lelet szükséges, milyen szűrővizsgálatok ajánlottak a különböző nemű és korú pácienseknek, a krónikus betegek gondozása milyen vizsgálatokat foglal magában).

ORVOSOK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓ MEGÚJÍTÁSA

Pályakezdő orvosként különösen a Covid-járvány időszaka alatt fokozottan érzékeltem annak a negatív hatását, hogy mennyire hiányoznak a közvetlen és **hatékony házi orvos-házi orvos, házi orvos-szakorvos közötti kommunikációs csatornák**. Az orvosok közötti kapcsolat legtöbbször csak a beutalók és leletek szövegére korlátozódott.

Ezért helyeztem különös hangsúlyt arra, hogy a kerületben dolgozó kollégákkal minél szorosabb szakmai kapcsolatot alakítsak ki, személyes találkozás, telefonos és e-mail-es kommunikáció útján.

Tapasztalatom az, hogy nagyon sok kolléga meglepődve, de örömmel fogadta kezdeményezésemet, és ez a szorosabb kapcsolat hatékonyabb orvosi együttműködést, betegellátást eredményezett. (pl. az elmúlt héten egy urológus kolléga írt e-mailt azzal kapcsolatban, hogy a beteg a daganatos diagnózist nagyon nehezen viselte, szinte pszichotikus állapotba került. Javasolta, hogy a szokásosnál sokkal nagyobb odafigyeléssel forduljak a beteg felé, rendszeres kapcsolattartást ajánlott).

A házi orvosok érdekképviselőinek szükségességén túlmenően, pontosan azért vállaltam kerületi vezető **tisztséget a Magyar Orvosi Kamarában**, mert szükségesnek tartom az általam használt kommunikációs formák széles körű terjesztését, az orvoskollégák „jó gyakorlatainak” összegyűjtését és közkinccsé tételét.

HÁZIORVOS ÉS ORVOSLÁTOGATÓ KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓ

Tudom, és meg is értem azt, hogy nagyon sok házi orvos kollégám a mindennapi munkateher nyomása alatt nem tartja fontosnak vagy megvalósíthatónak, hogy naprakész érdemi információk és kölcsönös megbecsülésen alapuló **kommunikációs kapcsolatot alakítsanak ki az orvoslátogatókkal**.

Személyes tapasztalatom azonban az, hogy mindenképpen érdemes erre sokkal több időt és energiát fordítani, hiszen az orvoslátogató az új gyógyszerekre vonatkozó információk átadásán túlmenően nagyon sok segítséget tudnak nyújtani a betegeducáció területén is. Az orvoslátogatók az orvos munkáját nem akadályozzák, hanem kiemelkedő mértékben támogatják a megfelelő kommunikáció esetén.

Az információátadás és továbbképzések támogatása útján az orvoslátogatók nagyon fontos szerepet töltenek be a házi orvosok szakmai fejlődésének területén is.

Az **egyéni kommunikáció** során kiemelt hangsúlyt helyezek arra, hogy a fontos információkat többször elmondjam a betegeknek, hangsúlyozzam a saját egészségükért fennálló felelőségüket és tennivalóikat. Gyakorlati tapasztalatom, hogy eredményes és hasznos az orvos részéről a többszöri visszakérdezés arra vonatkozóan, hogy a beteg valóban megértette-e az információkat, és nincs e még valami egyéb fontos mondanivalója.

Az **írásos emlékeztető anyagoknak** köszönhetően a betegek a legfontosabb információkat utólag is elolvashatják, a rendelői látogatás során nem kell azon izgulniuk, hogy elfelejtenek majd fontos tudnivalókat. Az adott panasz ismétlődése esetén újra elő tudják venni az ismertető anyagokat, és bátrabban kezdik meg az otthoni terápiát egyedül.

Az **e-mailes kommunikáció** növeli a betegek biztonságérzetét, mivel gyorsan el tudnak érni ilyen módon. A rendelési idő alatti telefonhívások is csökkentek ennek hatására, így a személyesen megjelenő betegekre nagyobb figyelem jut. További eredménye az e-mailes kommunikációnak, hogy a betegeknek több idejük van feldolgozni a kapott információkat, bátrabban is kérdeznek. Az idősebb, e-mailes kommunikációt nem használó betegeink esetében gyakran a családtagok számára küldjük meg a fontos információkat, így ezen betegek is folyamatos tájékoztatásban részesülnek, nem tartanak attól, hogy lemaradnak valamilyen lehetőségről. Ezen hozzátartozóknak is nagyobb biztonságot ad, hogy a nekik megfelelő időben tudnak gyógyszert kérni szeretteiknek, nem kell személyesen megjelenni a rendelőben az idősebb hozzátartozóval vagy egyedül például egy vérnyomásnapló ellenőrzése céljából.

Számomra is meglepetés volt egyébként az, hogy az idősebb betegek között is nagyon sokan vannak, akik szeretik és alkalmazzák ezt a kommunikációs formát. A legidősebb e-mailes kommunikációt folytató betegem 92 éves.

Az e-mailes kommunikáció további előnye, hogy mindkét fél a neki megfelelő időben alkalmazhatja, a háziorvos számára hatékonyabb időgazdálkodást eredményezhet. A betegek is a nekik alkalmas időpontban tudják feltenni kérdéseiket, megírni kéréseiket, így kevesebb alkalommal kell az utolsó pillanatban segítséget kérniük.

Fontos azonban az, hogy mind a háziorvos, mind pedig a betegek „önkorlátozást” alkalmazzanak, a beteg ne várja azt, hogy az éjszaka folyamán megírt e-mailjére már hajnalban választ kap, a háziorvos pedig nem áldozhatja fel a rekreációra szolgáló szabadidejét a naprakész kommunikáció érdekében.

A Covid-járvány ideje alatt a betegek folyamatos bizonytalansága miatt az ideális egyensúly praxisomban is felborult, sokszor késő éjszaka és hétvégén is válaszoltam a beérkező e-mailekre annak érdekében, hogy a betegek biztonságban érezzék magukat. A Covid-járvány lecsengése után komoly erőfeszítésembe került megértetnem a betegekkel, hogy innentől kezdve nem várhatják el tőlem az azonnali válaszadást, munkaidőn kívüli szolgálatot. A változást megértették és elfogadták.

A kerületben elérhető szűrővizsgálatokról, egészségmegőrző programokról is rendszeres tájékoztatást kapnak betegeink, ennek köszönhetően nagy számban tudnak részt venni ezeken. A legutóbbi, 2023. szeptemberében kerületünkben induló testsúlycsökkentő programon is nagy számban vesznek részt praxisom túlsúlyos betegei.

A **hírlevelek** hatására a betegek nagyobb biztonsággal ismerik fel betegségeiket és a kezelés kezdeti lépéseit bátrabban teszik meg. Nagyon sok olyan új információ is eljut így hozzájuk, amelyről korábban nem tudtak. A Google Drive-on visszakereshető anyagoknak köszönhetően mindig van mihez visszanyúlniuk, amennyiben az adott problémáról szóló tájékoztatót a kiküldéskor esetleg nem olvasták el, vagy tudásukat fel szeretnék frissíteni.

A betegek elmondása szerint ezen hírleveleket gyakran az ismerőseiknek is tovább küldik annak érdekében, hogy ők is megbízható információkhoz jussanak.

A **célcsoportos felhívások** eredménye az, hogy praxisomban kiemelkedő mértékben nőtt a különböző szűrővizsgálatokon résztvevők száma, és több esetben került felismerésre a betegség tünetmentes, gyógyítható szakaszában.

Az új indikátorrendszer bevezetése sem okozott problémát a praxis számára, ezen kommunikációs formák segítségével a kezdeti magas indikátorpontot tovább tudtuk növelni (2023. júniusban: 20.75 pontot ért el a praxis).

Örömteli társadalmi hatása volt a megújult kommunikációnak az, hogy sikerült a betegek összefogását is elérnem. Eredményes „finomság” (csoki, keksz, tea, kávé stb.) gyűjtést folytattunk a Covid-19 alatt kórházi és mentő dolgozóknak, illetve vérnyomásmérőt igénylő pácienseknek (3. és 4. sz. *melléklet*).

Pácienseim örömmel fogadták, hogy kíváncsi vagyok az orvosi tevékenységgel kapcsolatos véleményükre és a rendeléssel kapcsolatos javaslataikra. Az **online-kérdőívet** a rendelkezésre álló 1 hónap alatt 315 fő töltötte ki, a kommunikációval kapcsolatos eredményeket a 5. sz. *melléklet* mutatja.

A betegektől kapott visszajelzésekből egyértelmű az, hogy kommunikációmban kiemelten fontosnak tartják a beteget partnerként kezelő, szakszerű, de ugyanakkor közérthető magyarázataimat. Pozitív eredményként értékelik az e-mailes elérhetőséget, fontosnak tartják a telefonos kapcsolattartást, tehát az egyéni kommunikációt is.

2023. decemberében ismételten tervezek visszajelzést kérni a pácienseinktől a folyamatos fejlődés érdekében.

Betegeim szigorú, de megértő háziornosnak tartanak. Nagyon szeretik a hírleveleket, és az e-mailes kapcsolattartást. Az elért eredményeket legjobban azok a szöveges üzenetek mutatják be, melyeket betegeim az online kérdőív végére írtak (6. sz. *melléklet*).

Angol tudásom fejlesztésének köszönhetően a külföldi betegek számára is közérthető **kommunikációt** tudok folytatni. Ennek legjobb bizonyítéka, hogy külföldi pácienseim száma az eltelt 3 évben nulláról kb. 90 főre emelkedett.

Határozott meggyőződésem az, hogy a pályaművem megelőző részeiben részletesen kifejtett módszerek és eszközök nem csak saját praxisomban, hanem minden háziiorvosi praxisban - a helyi sajátosságokhoz igazodó adaptálás után – hatékonyan alkalmazhatóak, hiszen valamennyi praxis betegei és háziiorvosai nagyon hasonló problémákkal küzdenek.

Valamennyi háziiorvos kollégám számára javaslom tehát az alábbi kommunikációs módszerek és eszközök alkalmazását, az eredményes és hatékony betegellátás érdekében:

- Hatékony egyéni szóbeli kommunikáció írásos segédanyagokkal kiegészítve
- Egyéni e-mail-es kapcsolattartás (receptfelírás, beutalók elkészítése, leletmegbeszélés, krónikus betegek egyéni gondozása stb.)
- Elektronikus háziiorvosi hírlevelek
- Célcsoportos háziiorvosi információk és felhívások e-mail formájában
- Szűrővizsgálatokról, prevenciós programokról szóló tájékoztatók elektronikus kiküldése
- Betegelégedettség mérés online kérdőív formájában, javaslatok összegyűjtése a háziiorvosi tevékenység minőségének javítása érdekében
- Idegen nyelvi önképzés, orvosi idegen nyelv ismerete
- Csoportos prevenciós és egészségmegőrző programok szervezése, az ilyen programokon való részvétel ösztönzése az orvosi meggyőzés útján
- A praxis betegei közötti összefogás erősítése, annak érdekében, hogy a háziiorvos konkrét közreműködése nélkül is tudják egymást támogatni és motiválni
- Online, könnyen használható időpontfoglaló rendszer biztosítása
- Orvosok közötti rendszeres, közvetlen és hatékony szakmai kommunikáció kialakítása
- Orvos és orvoslátogató közötti, szakmai együttműködésen és kölcsönös megbecsülésen alapuló kommunikáció kialakítása

A TÁMOGATÁS FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ TERVEK

DEFIBRILLÁTOR+ FALRA SZERELHETŐ TARTÓELEM

A biztonságos betegellátás nélkülözhetetlen kelléke egy falra szerelhető, félautomata defibrillátor, melyet a betegellátás során, illetve a környéken előforduló életet veszélyeztető állapotokban szükséges használni.

A 21.századi háziorvosi rendelő elengedhetetlen kellene, hogy legyen egy ilyen készülék, ám sajnálatos módon rendelőnk nem rendelkezik ilyennel.

A rendelő falára felszerelhető lenne egy félautomata defibrillátor, melyet a rendelőben dolgozó mind a 7 háziorvos használhatna.

A felszerelt defibrillátort a mentőszolgálat által működtetett Szívcity alkalmazásban is tudnánk regisztrálni annak érdekében, hogy a környéken történő életmentések során rendelkezésre álljon és segítségül szolgáljon.

TOVÁBBKÉPZÉS, KONFERENCIA

Eddigi munkám során minden örömmel igyekeztem felhívni pácienseim figyelmét az egészséges életmód fontosságára, hiszen így rengetek előforduló betegség megelőzhető vagy akár gyógyítható.

Az orvosi szakmában is egyre nagyobb szerepet kap az egészséges életmódra nevelés, ám az egyetemi tanulmányok során véleményem szerint nem kaptunk megfelelő képzést a témával kapcsolatban.

Szeretném elvégezni az European Lifestyle Medicine Organization képzését (<https://www.eulm.org/elmo-certificate>), illetve részt venni a 2024-ben megtartott ELMO Congressen.

BETEG EDUKÁCIÓ

Egyik egészségügyi rendszer sem lehet működőképes a betegek széleskörű felvilágosítása nélkül. Munkám során mindig nagy hangsúlyt fektetek a beteg edukációra, de sok esetben csak általános, alap információk átadására van időm és tudásom.

Annak ellenére, hogy egy fővárosi praxisban dolgozom, a kerületben elérhető

egészségmegőrző lehetőségek nagyon korlátozottak. Dietetikai tanácsadás csak cukorbeteg számára elérhető, gyógytornát csak súlyos panaszok esetén kaphatnak betegek.

Amennyiben a jövőben lesz rá anyagi lehetőségem, szívesen szerveznék betegek számára rendszeres felvilágosító foglalkozásokat:

- Dietetikai tanácsadás csoportosan:
 - cukorbetegnek
 - fogyni vágyóknak
- Gyógytorna oktatás-foglalkozás:
 - ülő munkát végzőknek
 - extrém módon elhízott betegeknek

A foglalkozásokat havi rendszerességgel, kiscsoportos formában tartanánk a délutáni-esti órákban annak érdekében, hogy a dolgozó betegek is részt tudjanak rajta venni. Sok esetben munkájuk miatt nem tudnak élni a felajánlott dietetikai tanácsadással, gyógytornával, ám így számukra is elérhetőek lennének ezen oktatások.

Szintén fontosnak tartanám pácienseink alapszintű újraélesztés elvégzésére való képzését, félautomata defibrillátor alkalmazásának megtanítását. Kiscsoportos formában évente 1-2 alkalommal megszervezhető lenne ilyen foglalkozás számukra, szintén a délutáni-esti órákban.

Felső légúti panaszok:

Torokfájás: Tantum Verde/ Strepsils

Nátha: Rhinospray/ Nasivin (Ezeket max. 5-6 napig használni, mert károsítják az orrnyálkahártyát!)

Hurutos köhögés: ACC 200 reggel és délben

Száraz köhögés - alapvetően nem kell csillapítani, csak abban az esetben, ha megterhelő rohamokban jelentkezik: Robitussin

Antibiotikum szükségessége esetén probiotikum szedése javasolt: Normaflore/ Enterol

Betegen kérem ne menjen közösségbe, amennyiben mindenképpen emberek közé kell mennie, viseljen maszkot!

Hányás-hasmenés kezelése:

- sok-sok folyadék fogyasztás: 10-15 percenként 3-4 korty folyadék (ne legyen szénsavas, rostos az ital!).
- Hasmenésre:
 - széntabletta 3x 4-5 szem (fekete lesz tőle a széklet, nem kell megijedni) vagy
 - Smecta por 2x1 tasak
- Hányingerre: Deadalon tableta 3x1 (álmosít!)
- Probiotikum alkalmazása rövidíteni tudja a panaszokat: Normaflore/ Enterol
- Étkezés: kerülni kell a zsíros, fűszeres ételeket, a rostokat! Nyugodtan lehet natúr csirkét, piritóst, rizst, főtt krumplit, alma/barack kompót, ropit enni.

Kedves Páciensem!

Szeretném felhívni a figyelmét, hogy a NEAK által részemre megküldött beteglista alapján, Önnek 2 éven belül nem volt mammographiás vizsgálata.

Mellékelve újra megtalálja az emlővizsgálat fontosságára felhívó összefoglaló anyagot.

Nyomatékosan kérem, hogy jelentkezzen nálunk beutalóért, és végeztesse el a vizsgálatot.

Amennyiben 2 éven belül készült ilyen vizsgálata, vagy időközben már kért beutalót, levelemet tekintse tárgytalannak. (a megküldött lista 2 hónappal korábbi állapotot tükröz)

Az elkészült leletekről kérem minden esetben tájékoztassanak, mert nekem ezeket rögzíteni kell a számítógépes programunkban.

Együttműködésüket köszönöm!

Üdvözlettel: Dr. Kádár Emese

Kedves Páciensem!

Az Önnél diagnosztizált cukorbetegség megfelelő kezelésének része az évenkénti szemfenék vizsgálat.

A számítógépes rendszerünk szerint Önnek 1 éven belül nem készült ilyen, így kérem, hogy kérjen időpontot szemészetre ennek elvégzése céljából.

E-mailben jelezzék számunkra amikor jönnének a beutalóért, csak be kell érte kopogni.

Szemfenék vizsgálat során pupillatágításra is sor kerül, így a vizsgálat után nem javasolt a gépjárművezetés.

A szemészeti vizsgálat megtörténte után kérem jelezzék számunkra a részvételt, hogy az eredményt be tudjuk vezetni a nyilvántartásunkba.

Amennyiben kapott már beutalót, levelünket tekintse tárgytalannak.

Üdvözlettel: Dr. Kádár Emese és Anikó

2. SZ. MELLÉKLET- FELHÍVÁS „FINOMSÁGOK” GYŰJTÉSÉRE

Kedves Pácienseim!

A Covid-19 járvány harmadik hulláma és az oltópontok működtetése óriási terhet ró a kórházi dolgozókra. Minden biztatásra és támogatásra szükségük van.

Rendelőnk folyosóján elhelyezünk egy gyűjtőzsákokat, melybe szeretettel várjuk a kórházi dolgozók számára felajánlott "nassolnivalókat"

Kérjük, hogy amennyiben lehetőségük van, segítsenek Önök is mosolyt csalni a kórházi dolgozók arcára.

Örömmel fogadunk - a rendelő nyitvatartási idejében - csokoládét, kávé, teát, aszalt gyümölcsöket, kekszet., müzli szeletet. stb.

Kérem csak csomagolt, nem romlandó élelmiszereket hozzanak.

Az ajándékokat a körzetünket ellátó Szent Margit Kórház Covid-osztályára, oltópontjára és az ORFI oltópontjára fogjuk eljuttatni.

Támogatásukat köszönjük!

Üdvözlettel: Dr. Kádár Emese és Anikó

EZ EGY KÖREMAIL, MINDEN PÁCIENSÜNKNEK MEGKÜLDÉSRE KERÜL.
KÉREM NE VÁLASZOLJON RÁ!

Iktatószám: SZMR/299-1/2021.
Tárgy: köszönőlevél

Dr. Kádár Emese
házi orvos
részére

1033 Budapest
Óbudai utca 6.

Tisztelt Dr. Kádár Emese!

Megköszönöm Önnek és pácienseinek, hogy a nehézségekkel és kihívásokkal teli mindennapokban is jut idő az egymás iránti odafigyelésre.

A Szent Margit Rendelőintézet Munkatársai örömmel és hálás szívvel fogadták az ajándékokat. Az ilyen gesztusok rendkívül jóleső érzéssel töltenek el mindannyiunkat. Ugyanakkor megragadom az alkalmat, hogy a Szent Margit Rendelőintézet nevében köszönetem fejezzem ki áldozatos munkája iránt. A jelenlegi helyzetben az oltópont nem működne gördülékenyen az Ön és Kollégái hathatós munkája nélkül.

Bízom benne, hogy közös erővel sikeresen túl jutunk a járványhelyzeten. Munkájához további sok erőt és kitartást kívánok!

Budapest, 2021. április 19.

Tisztelettel:


Dr. Budai András
ügyvezető igazgató

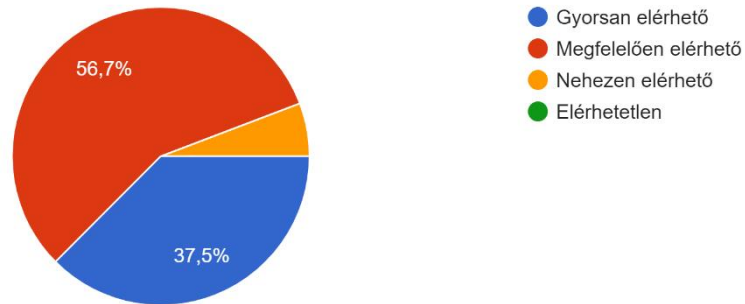
Szent Margit Rendelőintézet Nonprofit kft.
1032 Budapest, Vörösvári út 88-96.
Raiffeisen Bank Rt.
12001008-00100984-00100003
Adószám: 21813278-2-41



4. SZ. MELLÉKLET- ONLINE KÉRDŐÍV ORVOSI KOMMUNIKÁCIÓRA VONATKOZÓ EREDMÉNYEI

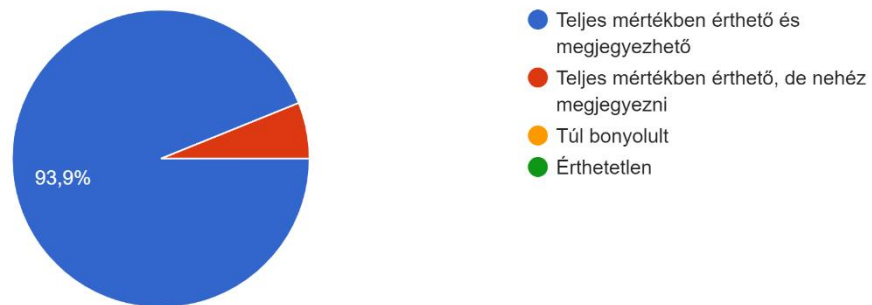
Hogyan ítéli meg a rendelő telefonos elérhetőségét?

312 válasz



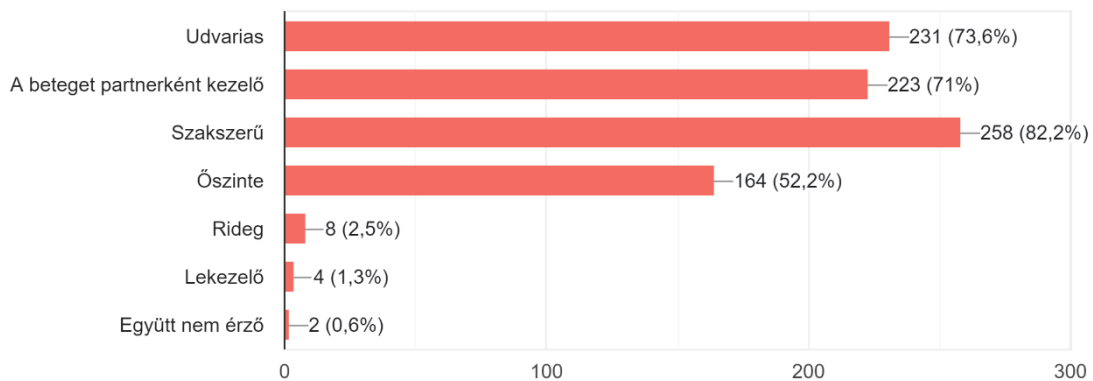
Mennyire tartja érthetőnek az orvos szóbeli tájékoztatásait?

311 válasz



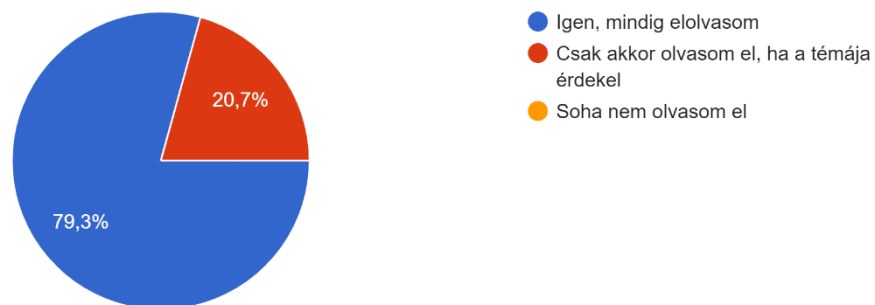
Milyennek tartja az orvos kommunikációját? (Több válasz is lehetséges)

314 válasz



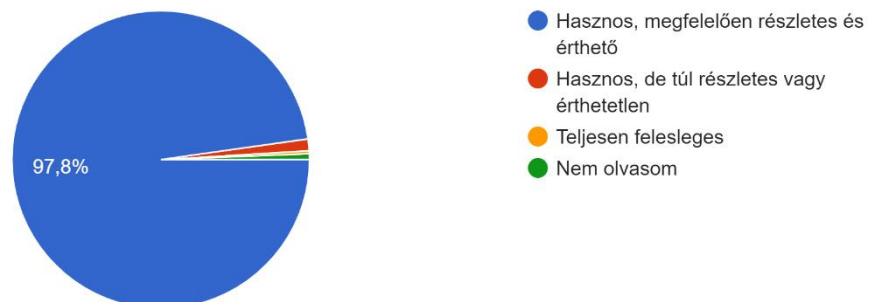
Szokta-e olvasni az email-ben megküldött orvosi tájékoztató anyagokat?

314 válasz



Mi a véleménye az email-ben megküldött orvosi tájékoztató anyagokról?

313 válasz



5. SZ. MELLÉKLET: ORVOSI KOMMUNIKÁCIÓ SZÖVEGES ÉRTÉKELÉSEI

”

- Nem vagyok gyakori látogató, és a mail-es kommunikáció még több időt megspórol. A regisztrációs honlap is szuper, gyorsítja és egyszerűsíti a dolgokat.
- Köszönünk szépen mindent :) Amire Önöknek lehetősége van mindent megtesznek a betegek kéréseinek megfelelően. Az email-es kapcsolattartás nagyon megkönnyíti a szükséges ügyintézés. Mindenre szuper időben jön válasz. Kellemes ünnepeket.
- Köszönöm a munkájukat, a virushelyzetre való tekintettel, mely nehezíti a rendelés, mégis rendszeresen kapunk tájékoztatás, s megfelelően hozzájutunk a szükséges iratokhoz, gyógyszerekhez.
- Nagyon jók az emailben kiküldött anyagok, még nem hallottam olyanról, hogy más orvosa ezt csinálná, remek ötlet
- Nagyon meg vagyok elégedve az Önök munkájával. A régi lakhelyem házi- orvosa lekezelően bánt velem és más betegeivel is, miatta kerültem az orvoshoz járást, és nagyon félttem volna, ha a koronavírus-járvány alatt tőlük függtem volna. Bizalommal merek Önökhöz fordulni bármi problémával. Értékelem, hogy a megelőzésre fektetik a hangsúlyt, szűrővizsgálatokat javasolnak. Továbbá az online kapcsolattartás nagyon hasznos és egyszerű számomra.
- Nagyszerű lehetőség volt a "nassolnivalók" gyűjtése, hasonlóan a vérnyomásmérők új élete
- Ahogy a praxisodat emberileg és szakmailag is menedzselitek, ahogy kommunikáltok, ahogy "nevelni", tanítani próbáljátok az pacienseket egy abszolút csoda, mely hitet és jó érzést tud adni az embereknek, hogy az egészségügy tud akár ilyen profin is működni. Szenzációsak a tematikusan íródott egészségügyi alapismeretek, mely pazar egyszerűséggel tud segíteni egy egy probléma otthoni hatékony kezelésében Az, pedig külön előremutató ahogy az szűrővizsgálatokról informálsz az embereket és próbáljátok beépíteni a mindennapokba a megelőző gondolkodást. Csináljátok így tovább, de már most nagyon sokat tettetek sok emberért. Üdv, Akos
- Szerencsére aránylag ritka esetben kell igénybe vennem az orvosi szolgáltatásukat, de minden esetben nagyon elégedett vagyok a kedvességükkel, segítőkészségükkel. Csak üdvözölni tudom a Doktornő prevenciót támogató hozzáállását és kapcsolatépítését a betegekkel ebben az egészségügyileg igen nehéz időszakban. Köszönöm az egész családom nevében is. Csak így tovább!
- Köszönjük az áldozatos es lelkiismeretes munkát. Külön orom, hogy a pandemia beköszöntevel egyidőben szinte minden megoldható volt/lett online formában is (receptíratás, időpontfoglalás)
- Méltányoljuk, hogy rendszeresen el vagyunk küldve laborba kérés nélkül is. Az emailekre gyorsan kapunk választ. A légkondi a fertőzésveszélyt nem növelné? Az elégedettségmérés is remek ötlet.
- Amennyiben készülné weblap a rendelő részére, jó lenne ott lehetőséget adni időpontfoglalásra, illetve páciens kérdez, orvos válaszol rovat működtetésére.
- Nagyon köszönjük a munkájukat, különösen ebben - az egyre hosszabba nyúló - rendkívül nehéz helyzetben! Hatalmas segítség, hogy e-mailen is tudunk kommunikálni (receptfelírás)!

- Doktornő elkötelezettségét nagyra értékelem, de komolyan, nagyon ritka az ilyen. Tényleg hasznos a szűrővizsgálatra noszogató. Remélem sok pozitív visszajelzést kap! Szóval így tovább, kitartást!
- Tisztelt Doktornő! A családom nevében nagyon szeretném megköszönni a munkáját! Véleményem szerint egészen kivételes amilyen odafigyeléssel foglalkozik a pácienseivel. Külön öröm, hogy elektronikus módon e-mailben is lehet kommunikálni Önökkel, illetve a tájékoztató és megelőző leveleket is nagyon hasznosnak tartom! A megelőzéssel kapcsolatos tevékenységeknek is nagyon örülök, a jövőben szívesen vennék részt ilyen szűrővizsgálatokon. Mászt nem is tudnék, hozzátenni, további sok erőt és kitartást kívánok a kiváló munkájához, igazán szerencsésnek érezzük magunkat, hogy Önhöz tartozunk! :) Szép estét kívánok!
- Nagyon elégedett vagyok a háziorvosi praxissal, az emailés elérhetőség, a gyors válaszadás, a tájékoztató anyagok stb. mind nagyon szimpatikus és hasznos. Mindig szakszerűen, személyre szabottan kapok értő választ a kérdéseimre, úgy érzem, hogy jó kezekben vagyok.
- Soha nem volt még ilyen lelkiismeretes orvosom, aki szűrésekre, állapotfelmérésekre felhívja a páciensei figyelmét, mindig-mindenkor segít! Mindenkiel törődik, mintha csak a családja lennének a betegek. Fantasztikusan odaadó, nagyon jó szakember, és csodálatos ember! Hálás vagyok, hogy a drnő páciense lehetek! Maximális tiszteletem az övé!
- Doktornővel legtöbbször emailen kommunikálunk (mert általában ez elegendő) és ez a kommunikációs csatorna számomra nagyon kényelmes és gyors konzultációt biztosít, hálás vagyok érte. Az emailés tájékoztatásoknak pedig külön örülök.
- Az egyik legjobb döntésem volt, hogy Dr. Kádár Emese Lenke doktornőt választottam háziorvosnak. Szakmailag és emberileg nagyon meg vagyok elégedve vele és az asszisztens nőről is ugyan ezt tudom elmondani. Az eddigieket megköszönve Kellemes Ünnepeket kívánok!
- Fontosnak tartom kiegészíteni a fentiekkel azzal, hogy az emailés kommunikáció udvarias és a beteget partnerként kezelő. Nagyon örülök, hogy van lehetőség email-es kapcsolattartásra, de néha sajnos személyesen is meg kell jelenni :)
- Nehéz röviden válaszolni, mert a biztonságérzet, hogy minden körülmények között számíthatunk Önökre, a szaktudásukra, a figyelmükre, az odaadásukra, aligha leírható. Ezt megtapasztalni lehet. Önök továbbviszik Geöbel doktornő hivatástudatát (ez úton is jó egészséget kívánunk Neki!) és ötvözik azt a mai kor eszközeivel (Viberen fotók a torokról, hírlevelek, és google dokumentumok az egészségről). Jó egészséget és békés áldott Ünnepeket és Új évet kívánunk!
- A nagyon nehéz időszakban, Doktornő és Asszisztense eddig is, aldozatos munkájuk mellett a gyógyítás mellett, sok új dolgot alkalmazott. Tájékoztatóval, egészségügyi felvilágosítással sokat segített pácienseinek. Haladjunk így tovább!
- Az e-mailés tájékoztató anyagokat remek ötletnek tartom. Remélem tavasszal, nyáron lesznek majd szezonális témák is mint kullancsok megfelelő eltávolítása vagy napégés. Esetleg apróbb háztartási balesetek ellátása...
- Bár a professzionális hozzáállással korábban sem volt problémám, most sokkal emberközelibbnek érzem az ellátást, nagyobb bizalommal fordulok Önökhöz. Külön szeretném kiemelni, hogy annak ellenére is ezt a javulást látom, hogy az elmúlt 2 évet

minden egészségügyi dolgozó számára kifejezzem nehézé tette a COVID. Köszönöm a munkájukat.

- Szerintem példaértékű és reménykeltő, ahogy ez a praxis működik. Olyan jó látni, hogy van olyan hely, ahol komolyan veszik a prevenciót, és erre kiemelt figyelmet fordítanak, ugyanakkor, ha baj van, akkor számíthatok segítségre és értő figyelemre. Bárcsak mindenhol ezzel a lelkiismeretes, alapos, a páciensek egyéni felelősségét is látó, ugyanakkor őket emberként és kompetens partnerként kezelő, empátikus orvosok dolgoznának! Köszönöm!
- Ha minden háziorvos úgy dolgozna, mint Ön, a világ egy jobb hely lenne. Az emailés kommunikáció és az online időpontfoglalás abszolút hiánypótló, modern megoldás. Köszönjük a munkájukat!
- Rendeléssel kapcsolatban fejlesztendő területet nem tudok említeni. Ismeretterjesztő emailek nagyon hasznosak! Prevenció, wellbeing, mentális egészség, alvás témakörben is szívesen olvasnék hiteles forrásból! Köszönöm a munkájukat!

”