

# ΣΧΕΣΗ ΙΑΤΡΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ



**Γεώργιος Πετρίκκος**

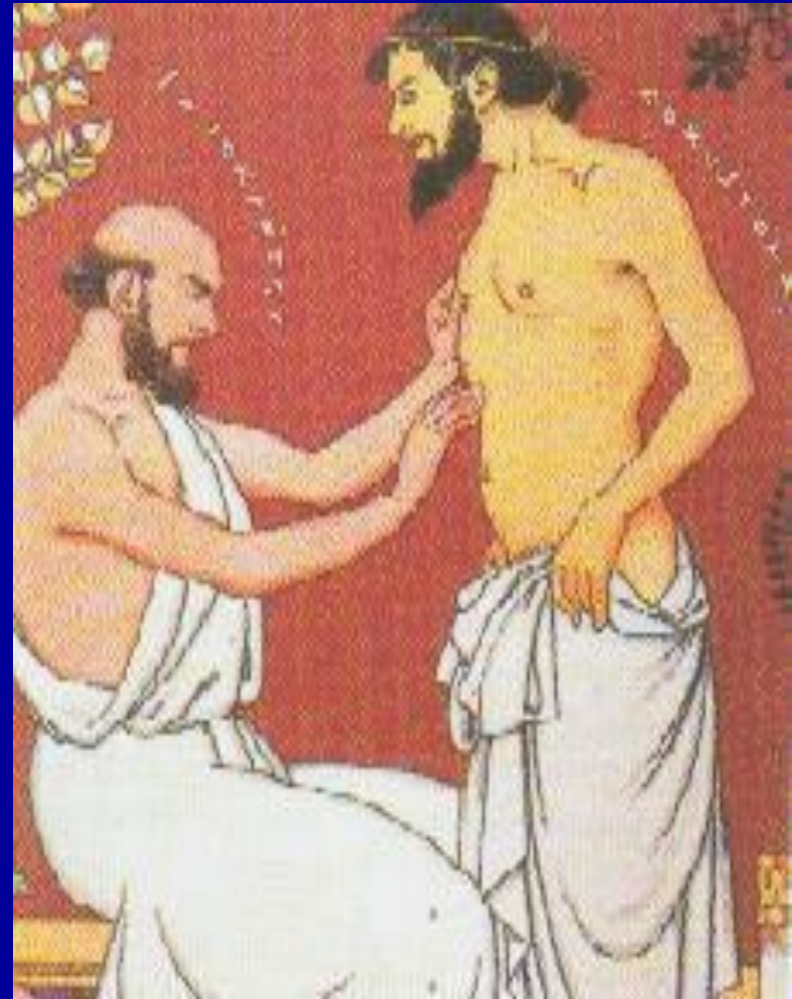
**Καθηγητής Παθολογίας-Λοιμώξεων  
Ιατρικής Σχολής**

**Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών  
Δ' Παθολογική κλινική Νοσοκομείο «ΑΤΤΙΚΟ»**



# Ιπποκρατική Ιατρική

- Ο Ιπποκράτης θεωρεί ως βάση της Ιατρικής Επιστήμης την πείρα, και ότι η Ιατρική Τέχνη μαθαίνεται **μόνον παρά την κλίνη του ασθενούς και με την προσωπική παρατήρηση**





# Επικοινωνία ιατρού με ασθενή





# Προσέγγιση ασθενούς





# Η επικοινωνία βελτιώνει την έκβαση της υγείας

**Βελτιωμένη έκβαση με την καλύτερη επικοινωνία**

Υποχώρηση συμπτωμάτων

Μείωση ψυχολογική πίεσης

Βελτίωση της υγείας και της λειτουργικής κατάστασης

Βελτίωση της ρύθμισης της αρτηριακής πίεσης

Μείωση του άγχους των ασθενών



# ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Οι ασθενείς ανέφεραν τα ακόλουθα προβλήματα στις συνεντεύξεις:

- Το 54% των παραπόνων τους δεν ήρθαν στο φως
- Το 54% των προβλημάτων τους δεν ήρθαν στο φως
- Το 50% των ψυχολογικών προβλημάτων τους δεν ήρθαν στο φως
- Στο 50% των επισκέψεων, οι ασθενείς και οι γιατροί διαφωνούσαν στο κύριο πρόβλημα προσέλευσης
- Στο 50% των περιπτώσεων η λήψη του ιστορικού τους διακοπτόταν μέσα σε 24 δευτερόλεπτα

# Προβλήματα που αναγνωρίστηκαν ότι προκαλούν αποτυχία συμμόρφωσης στις κλινικές συστάσεις

Σε ένα τυχαίο δείγμα 8303 ασθενών από 66 νοσοκομεία στην Αγγλία και την Ουαλία:

- Το 22% ανέφερε ότι δεν ήταν κάποιος συγκεκριμένος γιατρός υπεύθυνος για την φροντίδα τους
- Το 64% ανέφερε ότι δεν ήταν κάποια συγκεκριμένη νοσηλεύτρια υπεύθυνη για την φροντίδα τους
- Το 20% ανέφερε ότι πονούσε συνέχεια ή κατά το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα
- Στο 62% δεν ειπώθηκε κατά την έξοδο τους πότε να ανακτήσουν τις φυσιολογικές τους δραστηριότητες



# Παράγοντες στην επικοινωνία που βελτιώνουν τη συμμόρφωση των ασθενών στις κλινικές συστάσεις

- Η ανάθεση του ασθενούς σε συγκεκριμένο κλινικό γιατρό
- Ο τόνος της φωνής του κλινικού γιατρού
- Η εκμαίευση από το κλινικό γιατρό όλων των προβληματισμών του ασθενούς σχετικά με την υγεία του
- Η άνεση από τον ασθενή να κάνει ερωτήσεις
- Η αντίληψη από τον ασθενή ότι διατίθεται επαρκής χρόνος από τον κλινικό γιατρό

# Παράγοντες που οδηγούν σε κακές σχέσεις με τους κλινικούς γιατρούς

Παράγοντες που αναφέρθηκαν από το 75% των ασθενών ως η αιτία των παραπόνων τους κατά των κλινικών γιατρών τους:

- Αίσθηση εγκατάλειψης
- Αίσθηση απαξίωσης
- Έλλειψη κατανόησης



# Χαρακτηριστικά που οδηγούν σε καλές σχέσεις

Γιατροί πρωτοβάθμιας φροντίδας ( που δεν έχουν μηνυθεί ποτέ) εκείνοι :

- Που προσανατολίζουν τους ασθενείς στη διαδικασία της επίσκεψης
- Που χρησιμοποιούν σχόλια που διευκολύνουν
- Που ζητούν την γνώμη των ασθενών
- Που ακούνε ενεργά τον ασθενή
- Που χρησιμοποιούν χιούμορ και γέλιο
- Που κάνουν ελαφρώς μεγαλύτερες επισκέψεις



# Κανόνες Άριστης Άσκησης Ιατρικής

- Η λήψη λεπτομερούς ιστορικού: **αναντικατάστατη.**
- Η ενδεδειγμένη φυσική εξέταση: **οδηγός της διαγνωστικής διαδικασίας.**
- Παραγγελία απλών, φτηνών εξετάσεων, που στοχεύουν στη λύση του προβλήματος.
- Εξειδικευμένες εξετάσεις για άλυτα ιατρικά προβλήματα.

# Σχέση Ιατρού και ασθενούς



# Σχέση Ιατρού και ασθενούς Σήμερα

Παρά τις προσπάθειες πολλών ιατρών όλο και περισσότερο οι σχέσεις Ιατρού και ασθενούς οδηγούνται σε μια αποπροσωποποιημένη σχέση «Depersonalization»





# Παράγοντες που συντελούν στην αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού -ασθενούς

- Ιατρική τεχνολογία
- Εμπορευματοποίηση της υγείας
- Αλόγιστη και μη αναγκαία ιατρική και φαρμακευτική παρέμβαση
- Η υπερεξειδίκευση
- Ο ιατρικός πληθωρισμός και η οικονομική κρίση
- Το σημερινό πλαίσιο ηθικών αξιών τη κοινωνίας

Παράγοντες που συντελούν στην  
αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –  
ασθενούς

## Ιατρική τεχνολογία

- Αν και είναι αναγκαία συνθήκη , που διαμεσολαβεί μεταξύ ιατρού και ασθενούς και έχει συμβάλει τα μέγιστα στην πρόοδο της Ιατρικής επιστήμης, όχι σπάνια απαξιώνει τον ασθενή και τον υποβιβάζει σε «περιστατικό» ,σε αριθμό προτεραιότητας , σε «νούμερο X», ΑΜΚΑ.
- Το πρόσωπο παρακάμπτεται

Παράγοντες που συντελούν στην  
αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –ασθενούς  
**Εμπορευματοποίηση της υγείας**

- Δεν είναι μόνο το «φακελλάκι» αλλά και η υποβάθμιση των κρατικών νοσοκομείων και η υπερανάπτυξη των μεγάλων ιδιωτικών νοσηλευτικών μονάδων που όσο και αν αναπληρώνουν τις ανάγκες της δημόσιας και δωρεάν υγείας, λειτουργούν πρωτίστως με κίνητρο το κέρδος. **Ο ασθενής είναι πλέον «πελάτης»**





- Κ. ΚΑΘΗΓΗΤΑ, ΣΑΣ ΕΠΕΣΕ ΤΟ ΦΑΚΕΛΑΚΙ!  
- ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ!!!



Hippocrates refusing a gift from Alexander the Great.  
Engraving by Anne-Louis Girodet

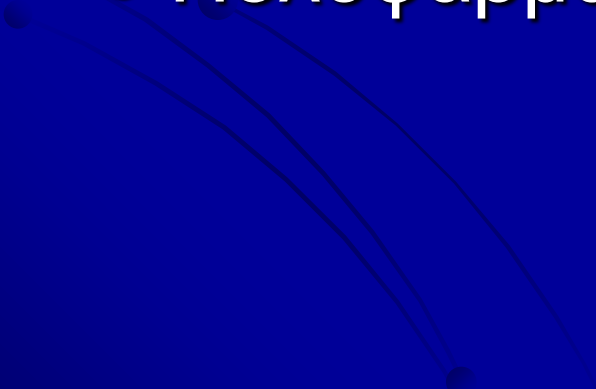




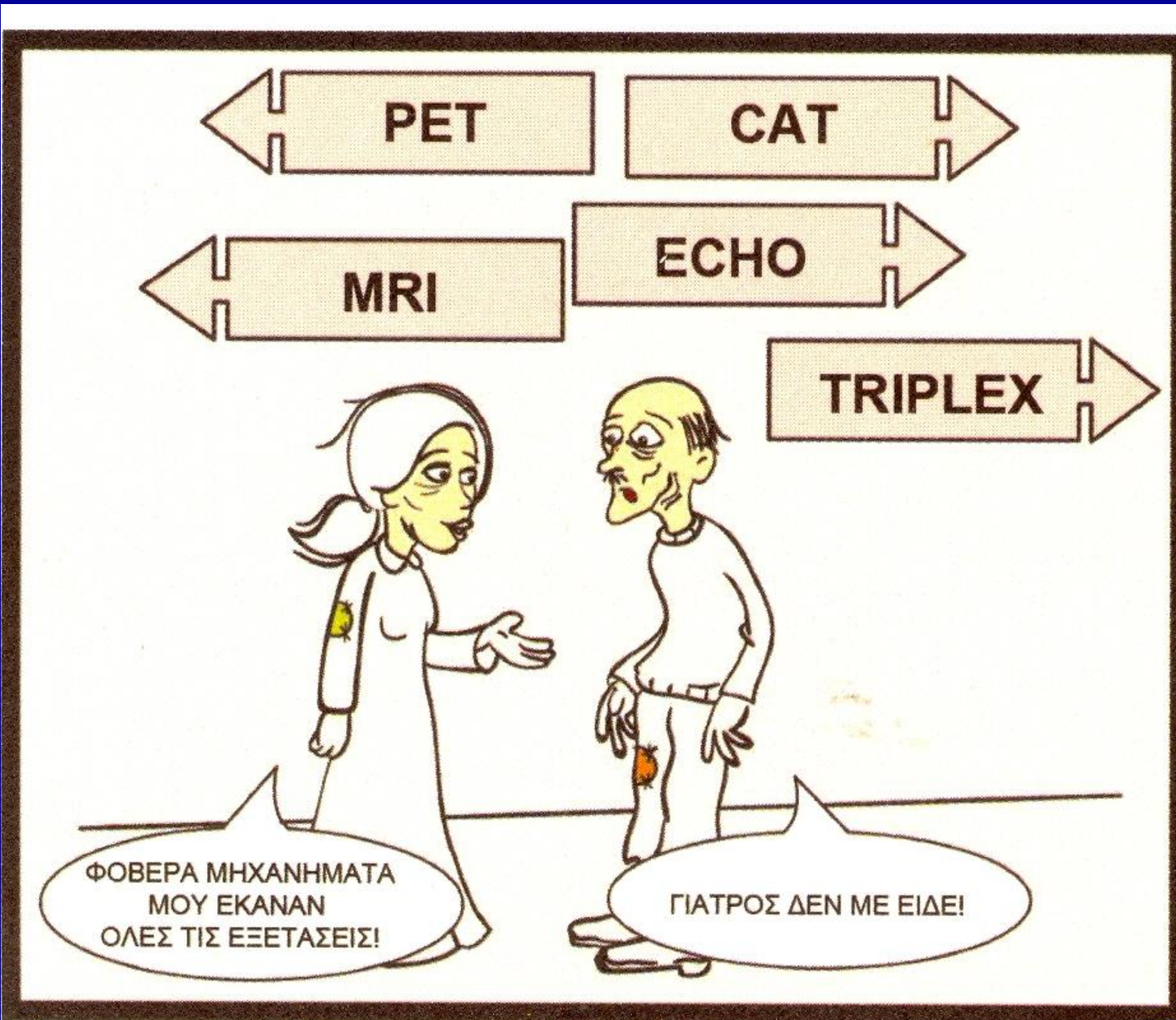


Παράγοντες που συντελούν στην  
αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –ασθενούς

## **Αλόγιστη και μη αναγκαία ιατρική και φαρμακευτική παρέμβαση**

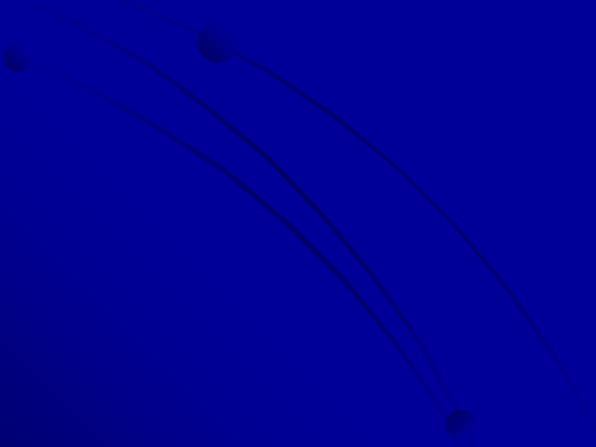
- Κατάχρηση εργαστηριακών εξετάσεων
  - Εφαρμογή αμφισβητούμενων Ιατρικών πρακτικών και επεμβάσεων
  - Πολυφαρμακία
- 





Δ. Γουλέ , Από Χ. Μουτσοπουλος: Ελληνικό Σύστημα Υγείας .Η λειτουργία του σε καιρό χρεοκοπίας

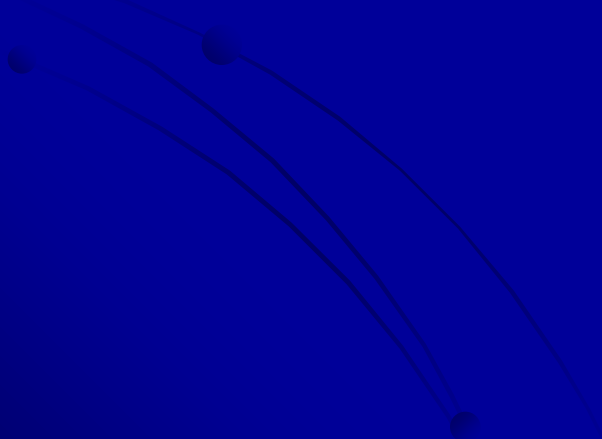
Παράγοντες που συντελούν στην  
αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –ασθενούς  
**Αλόγιστη και μη αναγκαία ιατρική και φαρμακευτική  
παρέμβαση**

- Ανάγκη να ακολουθούνται συγκεκριμένοι κλινικοί αλγόριθμοι (Clinical pathways) στην κλινική προσπέλαση των ασθενών
  - Η θεραπεία πρέπει να βασίζεται σε πρωτόκολλα και κατευθυντήριες οδηγίες
- 

Παράγοντες που συντελούν στην  
αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –ασθενούς

## Η υπερεξειδίκευση

- Συχνά σήμερα η ιατρική απαιτεί την εξειδικευμένη γνώση που έχουν διάφοροι ιατροί στους οποίους ο ασθενής καταφεύγει με αποτέλεσμα να παραμένει πολλές φορές μετέωρος



# Παράγοντες που συντελούν στην αποπροσωποποιημένη σχέση Ιατρού –ασθενούς

## Ο ιατρικός πληθωρισμός και η οικονομική κρίση

United Kingdom  
needs  
**YOU**

NES Healthcare Polska

You can earn **1750 – 2500 \* GBP / week**  
**working as a doctor**  
in **Private Hospitals**  
across the **United Kingdom**

\* gross

**if you:**

- > are flexible
- > speak very good English
- > have at least 1.5 experience as a doctor

**Come and take part in a free mini-conference led by the doctor who will share his personal experience of working in British private hospitals.**

**Questions?**  
Please write to [info@rmoUK.com](mailto:info@rmoUK.com)

**During the presentation:**

- > current career opportunities in the UK
- > roles and responsibilities of an RMO (doctor working in the private sector)
- > how to learn medical English effectively

Please register at [www.rmoUK.com](http://www.rmoUK.com) to secure your free place at the presentation

[www.rmoUK.com](http://www.rmoUK.com)



# Προσέγγιση του ασθενούς

- Χαιρετισμός
- Άνεση του αρρώστου
- Προκαταρτικές ερωτήσεις
- Ακολουθήστε τις επισημάνσεις του ασθενούς
- Διευκολύνετε και ενθαρρύνετε
- Αντανάκλαση
- Διευκρίνιση
- Απαντήσεις συμπαθείας
- Αντιπαράθεση
- Επεξήγηση

# Λήψη Ιστορικού

- Η συνομιλία με τον άρρωστο για τη λήψη του Ιστορικού είναι συνήθως ο πρώτος και συχνά ο πιο σημαντικός παράγοντας για την προκαταρτική (πιθανή) διάγνωση της παθήσεως του ασθενούς.
- Με τη λήψη του ιστορικού αρχίζετε να δημιουργείτε μια σχέση με τον ασθενή, που θα τον βοηθήσει να σας εμπιστεύεται και να σας εξομολογείται

# ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ: ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

- **Ανοικτές ερωτήσεις:** παροτρύνουν τον ασθενή να εκφράσει σκέψεις και αισθήματα, π.χ. «Πώς ήσουν από την τελευταία φορά που σε είδα;» ή «Υπάρχει κάτι άλλο που θα ήθελες να πεις;»
- **Κλειστές ερωτήσεις:** αναφέρονται σε πραγματικά γεγονότα, π.χ. «Πότε άρχισε αυτός ο πόνος;»

# ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ: ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

- **Καθοδηγητικές ερωτήσεις:** ζητούν συγκεκριμένες απαντήσεις και υποδεικνύουν προτιμήσεις, π.χ. «Θα χαρείς όταν αυτή η θεραπεία τελειώσει, έτσι δεν είναι;»

- **Διευκρινιστικές ερωτήσεις:** βοηθούν να ανοίξουν ή να διερευνηθούν θέματα, π.χ. «Μπορείς να μου πεις περισσότερα για την οικογένεια σου;»

# Ολιστική Ιατρική

Είναι η ιατρική που εξετάζει τον όλο άνθρωπο ,την όλη ανθρώπινη ύπαρξη και όχι μόνο το σύμπτωμα ή το σύστημα, με αγάπη, με συμπόνοια, με κατανόηση και με ανθρωπιά.

- «We need to teach the art of balancing science, technology and research with compassion, service, and clinical wisdom»

*Preston Reynolds. Annals of Int. Medicine  
Jan. 1991*



# Σχέση Ιατρού και ασθενούς

- Είναι αυτή καθαυτή θεραπευτική και οι συμβουλές από έναν έμπιστο και αξιοσέβαστο ιατρό έχουν ευεργετικό αποτέλεσμα ανεξάρτητα από τη θεραπευτική αγωγή που θα χορηγηθεί
- Η σχέση αυτή είναι πολυεπίπεδη, δυναμική και αμφίδρομη.

# Απόψεις και πεποιθήσεις



Πιστεύω ότι αυτός ο ασθενής λέει την αλήθεια



Δεν πιστεύω αυτά που λέει ο ασθενής

Εμπιστοσύνη

Κυνισμός

Πιστεύω ότι αυτός ο γιατρός θα κάνει ότι μπορεί για μένα

Δεν έχει μεγάλη εμπιστοσύνη σε αυτόν τον γιατρό



Αυτός ο ασθενής  
αξίζει την καλύτερη  
δυνατή φροντίδα

Σεβασμός



Αυτός ο ασθενής  
πρέπει να συνεργαστεί

Περιφρόνηση

Πιστεύω ότι είναι πολύ  
καλός ιατρός

Δεν νομίζω ότι αξίζει πολλά

# Απόψεις και πεποιθήσεις



Αυτές είναι οι επιλογές. Η γνώμη μου είναι ότι πρέπει να ...



Αυτό που θα κάνω είναι...

Αυτονομία

Πατερναλισμός

Θα ήθελα περισσότερο χρόνο να το σκεφτώ

Ότι πεις εσύ, ιατρέ

# Απόψεις και πεποιθήσεις



Ελπίζω να παίρνει τα χάπια - αλλά μάλλον δεν θα το κάνει



Αυτή η εξέταση πάντα φυσιολογική, άρα δεν έχεις καρκίνο του προστάτη

Ρεαλισμός

Διαστρέβλωση

Ελπίζω για το καλύτερο αλλά γνωρίζω 'ότι υπάρχουν όρια

Πρέπει να μπορείς να το θεραπεύσεις, αυτή είναι η δουλεία σου



# Απόψεις και πεποιθήσεις



Αν σταματήσεις να καπνίζεις θα είσαι καλύτερα μετά την εγχείριση

Λογική

Παραλογισμός

Το κάπνισμα δεν με πείραξε ούτε τον πατέρα μου, πέθανε 82 ετών από καρκίνο του στομάχου



Ο σκοπός είναι να σε καλά εγκαίρως για τον γάμο της κόρης σου

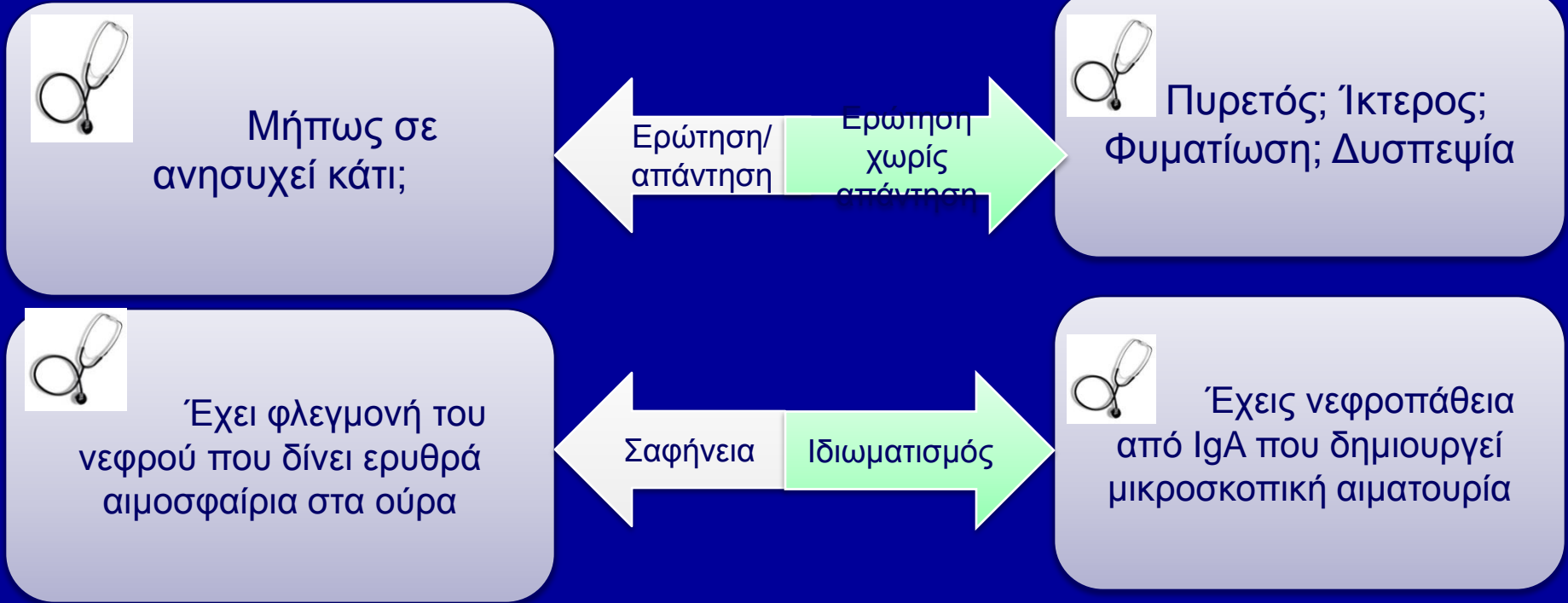
Υπαρκτός στόχος

Ασύμμετρη αντίληψη



Αυτό που έχει σημασία είναι να σε βάλω από το νοσοκομείο

# Συμπεριφορές και ρόλοι



# Συμπεριφορές και ρόλοι



Εντάξει, μπορείς να μου ξαναπείς τα συμπτώματα

Ηρεμία

Θυμός,  
εκνευρισμός



Κύριε Ιωάννου, χανω τον χρόνο μου όσο συνεχίζεις να καπνίζεις



Μπράβο κύριε Ιωάννου, έχασες 3 κιλά και έπεσε η πίεση σου

Σαφήνεια

Ιδιωματισμός



Μην περιμένεις να χάσεις βάρος όταν τρως 4.000 θερμίδες κάθε μέρα

Σ'ευχαριστώ ιατρέ, κάνεις καλή δουλειά

Σε περίμενα μισή ώρα, γιατρέ

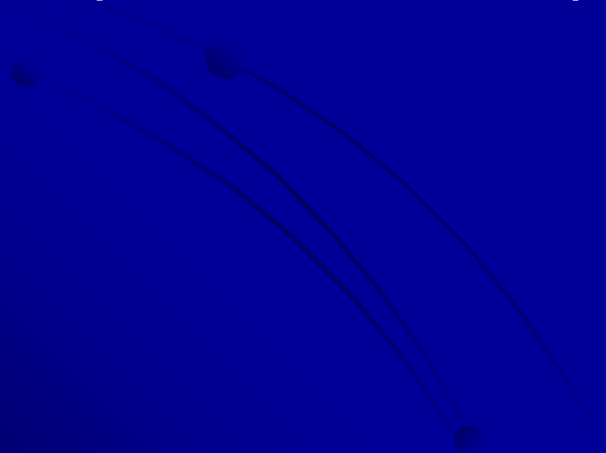
# Κλινική πείρα και ικανότητα επικοινωνίας

- Η καλή επικοινωνία είναι το πιο σημαντικό στοιχείο της καλής ιατρικής πρακτικής επειδή αποκαλύπτει τα προβλήματα γρήγορα και με ακρίβεια, προσδιορίζει τις προσδοκίες και παγιώνει την εμπιστοσύνη μεταξύ του ιατρού και του ασθενούς

# ΜΕΡΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΙΑΤΡΩΝ-ΑΣΘΕΝΩΝ

## Από την πλευρά του ιατρού

- Αυταρχική ή περιφρονητική στάση
- Βιαστική προσέγγιση
- Χρησιμοποίηση ακατάληπτων όρων
- Άγνοια της γλώσσας του ασθενούς
- Άγνοια του πολιτισμικού υπόβαθρου του ασθενούς





# ΜΕΡΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΙΑΤΡΩΝ-ΑΣΘΕΝΩΝ

Από την του ασθενούς

- Άγχος
- Απροθυμία να συζητήσει ευαίσθητα ή ασήμαντα θέματα
- Παρανοήσεις
- Αντιφατικές πηγές πληροφοριών
- Γνωστική διαταραχή
- Ελάττωμα ακοής/ ομιλίας/ όρασης

# ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΙΑΤΡΟΥ ΠΡΟΣ ΑΣΘΕΝΗ

- Η φροντίδα του ασθενούς 1<sup>η</sup> προτεραιότητα
- Φροντίστε κάθε ασθενή με λεπτότητα και ευαισθησία
- Σεβαστείτε την αξιοπρέπεια και την προσωπικότητα των ασθενών
- Ακούστε τους ασθενείς και σεβαστείτε τις απόψεις τους
- Δώστε στους ασθενείς τις πληροφορίες σε γλώσσα που καταλαβαίνουν
- Σεβαστείτε το δικαίωμα των ασθενών να έχουν λόγο στις αποφάσεις για την περίθαλψη τους

# ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΙΑΤΡΟΥ ΠΡΟΣ ΑΣΘΕΝΗ

- Να είστε ειλικρινείς και αξιόπιστοι
- Να σέβεστε και να διαφυλάσσετε τις εμπιστευτικές πληροφορίες
- Οι προσωπικές σας απόψεις και πεποιθήσεις δεν πρέπει να επηρεάζουν τη φροντίδα του ασθενούς
- Προφυλάξτε τους ασθενείς όταν αντιληφθείτε ότι κινδυνεύουν από ακατάλληλες ιατρικές υπηρεσίες
- Μην καταχράστε τη θέση σας ως ιατρός
- Συνεργαστείτε με τους συνάδελφους σας προς όφελος των ασθενών

# Μετά το τέλος της εκπαίδευσης ο φοιτητής θα είναι σε θέση :

1. Να έρχεται σε επαφή με τον ασθενή με ενδιαφέρον και επαγγελματισμό.
2. Να λαμβάνει, να καταγράφει και να παρουσιάζει πλήρες ιστορικό.
3. Να πραγματοποιεί πλήρη φυσική εξέταση με σωστή μεθοδολογία.
4. Να αξιολογεί τη χρησιμότητα και να ερμηνεύει τα αποτελέσματα βασικών παρακλινικών εξετάσεων.
5. Να περιγράφει και να συζητά περιπτώσεις ασθενών.
6. Να γνωρίζει και να αναγνωρίζει τα φυσιολογικά και τα παθολογικά κλινικά και παρακλινικά ευρήματα των κύριων παθολογικών καταστάσεων που συναντώνται στα πλαίσια της Παθολογίας
7. Να εφαρμόζει τις γνώσεις των βασικών επιστημών στα πλαίσια της κλινικής σκέψης για την επίλυση κλινικών προλημάτων.
8. Να θέτει διάγνωση.
9. Να προτείνει θεραπεία.

# Σχέση Ιατρού και ασθενούς

- Η σχέση Ιατρού και ασθενούς πρέπει να είναι άριστες
- Ο στόχος αυτός θα γίνει εφικτός μόνο αν εκτός από τη γνώση, που θα αποκτήσει ο ιατρός, οικοδομήσει σχέση επικοινωνίας και αγάπης προς τον πάσχοντα συνάνθρωπο του.
- Ο σύγχρονος ιατρός δεν πρέπει να πάψει να ασκεί την ολιστική ιατρική, την ανθρωπιστική ιατρική, την ψυχοσωματική ιατρική, την ιατρική του προσώπου. Την ιατρική δηλ. «που στρέφεται όχι μόνο στην ασθένεια αλλά και προς την προσωπικότητα του»



# Σχέση ιατρού ασθενούς

- Η αγάπη προς τον «πλησίον» είναι η κορυφαία οντολογική αρχή στη σχέση ιατρού ασθενούς
- Εάν τα πάντα γνωρίζω και μπορώ «αγάπην δε μη έχω ,ουδέν ειμί».

*Απόστολος Παύλος*