Közös esettanulmány: A strukturált kommunikáció életmentő ereje a mindennapi praxisban

A praxisomban megjelent egy 54 éves férfi beteg, aki kizárólag a kötelező foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálatra kért háziorvosi igazolás miatt kereste fel a rendelőt. Határozottan kijelentette, hogy „makkegészséges", nincsenek panaszai, és siet vissza a munkahelyére. A rutinszerűen elvégzett vérnyomásmérés során azonban Lili rezidens kolléganőm kifejezetten magas, 175/105 Hgmm-es értéket regisztrált.

Egy klasszikus, túlterhelt rendelési sémában az orvos ilyenkor felír egy vérnyomáscsökkentőt, és visszarendeli a beteget kontrollra. A páciensek jelentős része azonban az ilyen „panaszmentes" helyzetekben nem váltja ki a gyógyszert, mert nem érzi magát betegnek (az együttműködés hiánya).

Dr. Mátyás Lili ehelyett a nálunk elsajátított „zavartalan első két perc" és a visszakérdezéses modellt alkalmazta:
• Ahelyett, hogy megijesztette volna a beteget, vagy parancsoló módon utasítást adott volna, aktívan kérdezett a páciens életmódjáról, munkájáról és a családi háttérről. A beszélgetés során kiderült, hogy a beteg édesapja fiatalon, 58 évesen hunyt el hirtelen szívhalálban. Ezt a rejtett családi traumát és félelmet a strukturált és nyugodt kommunikáció hozta felszínre.
• Lili ekkor egy egyszerű analógiát használt: elmagyarázta, hogy a magas vérnyomás olyan, mint a túl nagy nyomás alatt lévő kerti slag, amely panaszmentesen is károsíthatja a finom belső rendszereket (vese, szív, agyi erek). Összekötötte a jelenlegi célértéket az édesapa korai elvesztésével, rávilágítva, hogy a cél az, hogy ő biztonságban nevelhesse fel a gyermekeit.
• Alkalmazta a megosztott döntéshozatalt: felajánlottuk, hogy első lépésben egy otthoni vérnyomásnaplót vezet a beteg (24 órás ambuláns vérnyomás-monitorozással kiegészítve), és közösen választanak olyan terápiát, ami nem befolyásolja a munkavégzését.
• A visszakérdezés módszerével a beteg maga mondta vissza, miért fontos a mérés és a gyógyszeres védelem.

Lili kimagasló szakmai magabiztossága mögött nem csupán a hazai, hanem a gazdag nemzetközi tapasztalata is áll: az egyetem után hosszú éveken át dolgozott az Egyesült Királyság elismert kórházaiban (például Londonban, Birminghamben és Cornwallban) sebészeti, traumatológiai és urológiai osztályokon, emellett felnőtt és gyermek emelt szintű újraélesztési vizsgákat is tett (ACLS, APLS). Ez

a külföldi magánkórházi és állami kórházi munkája, valamint a Hatvani Kórház Sürgősségi Betegellátó Osztályán (SBO) jelenleg is végzett munkája biztosítja azt a fegyelmezett, gyors helyzetfelismerést és határozott, mégis végtelenül empatikus kríziskommunikációt, amely ebben az esetben is életmentőnek bizonyult.

Az eredmény: A beteg tökéletesen együttműködővé vált. Az elindított kivizsgálás során a korai stádiumú célszerv-károsodást időben felismertük és stabilizáltuk. A páciens azóta is a praxis legfegyelmezettebb gondozottja, aki háláját fejezte ki, amiért „itt végre nem futószalagon kezelték, hanem meghallgatták és elmagyarázták a betegségét.” Ez a példa bizonyítja, hogy Dr. Mátyás Lili készségszinten tette magáévá a hatékony betegkommunikációt.