

Meg kell tanulnunk beszélni az ellátási hibákról!

Bárki tévedhet

Bioetikusok, betegek és betegjogi képviselők, ügyvédek és a gyógyítás minőségét ellenőrző igazságügyi orvostan képviselői egyaránt állítják: ha hiba történt az ellátás során, azt közölni kell a beteggel, ez ugyanis a nem várt események következtében indított kártérítési perek számát is jelentősen csökkenti. A kérdés már csak az: ki, hogyan és mit mondjon az érintettnek.

Ennek megválaszolása azonban nem is olyan egyszerű, hiszen Magyarországon eddig nem honosodott meg ez a fajta kultúra.

Mivel Magyarországon az orvosi kommunikációt csupán két évtizede oktatják, néhány olyan témakör még nem szerepel a tananyagban elég hangsúlyosan, amelyeknek mástutt már jelentős a szakirodalma, s bizonyítottan segíti is a gyógyítók vagy az ellátásban segédkező más végzettségű szakemberek munkáját. Ilyen témakör az orvosi hibákkal kapcsolatos kommunikáció. Miközben az Amerikai Egyesült Államok michigani egyetemének vizsgálata szerint például a hibák megfelelő kommunikációja jelentősen, ötödével csökkenti a bírósághoz fordulókat számát, addig Magyarországon még jellemzően szőnyeg alá söpri ezt a kérdést – fogalmaz a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézetének Kommunikáció részlegét vezető *dr. Pilling János*.

A SZAVAK EREJE

Az Egyesült Államokban évtizedek óta foglalkoznak ezzel a témakörrel, és több modellkísérletet is végeztek – teszi hozzá. A michigani egyetemen 2001-ben vezették be az orvosi tévedések kommunikálását segítő programot és 2007-ben értékelték azt. A kutatók megállapításai alapján mindenképpen érdemes közölni a páciensekkel, ha valamilyen tévedés, nem várt esemény következett be az ellátás során, ez ugyanis nemcsak a betegek elvárása, hanem az orvosok és a kórház érdeke is. A nyílt közlés a perek számának csökkenése mellett ugyanis 60 százalékkal csökkentette a kórházak által kifizetett kártérítési összeget, ami dollármilliókban kifejezhető megtakarítást jelentett az intézményeknek. Bár egy ilyen közlés követően mindig vizsgálatnak kell indulnia a hiba okának feltárása érdekében, azt nem feltétlenül követi per. Ezt alátámasztják a hazai ügyvédek, betegjogi képviselők tapasztalatai is.

Erhardtné dr. Gachályi Anikó korábban azt az esetet hozta példának, amelyben egy édesanya elveszítette a gyermekét vajúdás közben. Hárman voltak a szobában, amikor megbeszéltek a beteg panaszát, és

az orvos a betegjogi képviselő jelenlétében azt mondta az asszonynak: „Ne haragudjon! Magam sem gondoltam, hogy ez megtörténhet”. A betegjogi képviselő azt hitte, az anyuka meg sem áll majd a bíróságig, de a kézfogás és ez a mondat elegendő volt ahhoz, hogy a per elmaradjon – mert az orvos őszinte volt és hiteles – mesélte korábban Gachályi Anikó. De hasonló következtetésre jutott a *Medical Tribune*-ban megjelent egyik interjúnkban *Sótonyi Péter* professzor, a Semmelweis Egyetem emeritus rektora is, aki azt mondta: „Sokszor kérdezték tőlem, miért választottam az igazságügyi orvostant. Azt válaszoltam, amit egykori példaképem, Romhányi professzor úr mondott, hogy »a világ egyik legszentebb és alázatott kívánó tevékenysége a boncolás, mert abban az orvost a halottak példája tanítja«. (...) Negyvenegynehány év alatt nagyon sok boncolást végeztem és sok szerencsétlen sorsú emberrel beszéltem. Amikor elmondtam nekik, hogy miben halt meg a hozzátartozójuk, azt mondták, ha ezt így elmagyarázták volna a kórházban, nem tettek volna észrevételt a hatóságnál az intézménnyel szemben. Egy ember, aki elveszít valakit, életének talán legnagyobb fájdalmát éli át. Ilyenkor az orvosnak időt kell szánnia arra, hogy megfelelő formában tájékoztassa a hozzátartozót.”

BOCSÁNATKÉRÉS: KÜLÖN KATEGÓRIA

Pilling János szerint azonban az orvosok ma még döntően inkább igyekeznek eltitkolni, ha valahol valamilyen hiba történik. Pedig a betegeknek igényük volna a tájékoztatásra: amerikai adatok szerint 98–99 százalékuk tudni szeretne arról, ha valamilyen nem várt dolog történne az orvosi ellátása során. Az USA-ban korábbi felmérések szerint az orvosok 70–80 százaléka vallotta azt, hogy adott esetben a hibáról tájékoztatni kell a pácienseket, valójában ez azonban ott is csak az esetek 25–30 százalékában történt meg, annak ellenére, hogy ott az intézmények belső szabályzatai gyakran a nyílt közlést támogatják. Az elhallgatás oka a jogi követ-

kezményektől való félelem: az orvosok attól tartanak, hogy később felhasználhatják ellenük azt, amit elmondanak. Ennek orvoslására azonban az USA 36 tagállamában új törvényt vezettek be – mondja Pilling János.

A 2008-ban elfogadott jogszabály értelmében nem használható fel bizonyítékként az orvos ellen az, amit bocsánatkérés közben elmond a betegnek, hiszen a vizsgálat csak ezt követően indul. A kommunikációs szakember szerint idehaza is jó lenne egy ilyen orvosvédő jogszabály, már csak azért is, mert amíg nem nézünk szembe a tényekkel, addig hasonló hibák újra és újra előfordulhatnak. A nyíltság meghonosodásához Pilling János szerint azonban arra is szükség volna, hogy az egészségügyi intézményekben legyenek olyan kockázatkezelési központok, amelyek a megbízottság javítása mellett az orvosi hibák kezelésében, a beteg támogatásában, a mindenki számára elfogadható megoldások megtalálásában segítenek beteget és orvost egyaránt.

NEM JÓ A RENDSZER

Sokat segítené, ha idehaza is létezne a kórházakban kockázatelemzés, amelyet a magyar minőségügyi szakemberek is évek óta szorgalmaznak, és hosszabb távon az is sokat változtathatna a szemléleten, ha mindezt az orvosi egyetemeken is tanítanák. A gond az, hogy jelenleg túl korán, első évfolyamon kell oktatni az orvosi kommunikációt, és Pilling doktor szerint nem szerencsés, ha már az egyetem első hónapjaiban a hibák megfelelő közlése a tananyag. Ezért egyelőre posztgraduális képzésekben gondolkodnak: a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézetének Kommunikáció részlege március elején sikeres továbbképzést tartott az orvosi hibák, tévedések témakörben, amely Pilling János részlegvezető tudomása szerint az első akkreditált CME képzés volt ebben a témakörben. Az egynapos képzésen orvosi, bioetikai, pszichológiai és betegjogi szempontból egyaránt vizsgálták a kérdést, és az eseményen a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet munkatársa is ismertette a résztvevőkkel a NEKED fantázianevű programot, amely a fekvőbeteg-ellátó intézményekben bekövetkezett, nem várt eseményekkel kapcsolatos eljárásrendre tesz ajánlást.

A program végleges változata várhatóan a Kórházszövetség áprilisi konferenciájára készül el. Az azonban még kérdéses, mennyire terjedhet el a gyakorlatban, hiszen ma az egyéni felelősségkeresés még hangsúlyos része az intézményi kultúrának, holott ez nem feltétlenül segít elkerülni, megelőzni a már megtörténthez hasonló eseteket. Bár a hazai minőségügyi szakemberek hosszú évek óta magyarázzák, hogy az egészségügyi intézményekben bekövetkező nemkívánatos események mintegy 90 százaléka valamilyen rendszerhiba, nem pedig egyéni mulasztás miatt következik be, mindmáig alig-alig terjedt el a felelősség helyett az okokat kutató, a hasonló esetek elkerülésére

Az orvosnak sajnálkozását kell kifejeznie, bocsánatot kérnie, mert ez az, amit a legtöbben elvárnak ilyen helyzetekben.

törekvő szemlélet. Pedig a Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központja Belicza Éva vezetésével már az Egészségügyi Világszervezet 2005-ös ajánlását követő évben itthon is terjeszteni kezdte a NEVES néven ismert programot, amelyben a kórházak anonim módon gyűjtik az adatokat, hogy azokból később következtetéseket vonhassanak le, és kialakíthassák a helyes gyakorlatot.

HOGYAN?

S hogy mégis miként kell a hibákról, tévedésekről beszélni a beteggel? Pilling János azt mondja, nyilvánvalóvá kell tenni a számára, hogy olyasmi történt, amit szerettek volna elkerülni. Az orvosnak sajnálkozását kell kifejeznie, bocsánatot kérnie, mert ez az, amit a legtöbben elvárnak ilyen helyzetekben. Mindenképpen érdemes az orvosnak ismertetnie, miként hozzák helyre az egészségkárosodást, s elmondani, mit tesznek azért, hogy hasonló hibák többé ne fordulhassanak elő.

A hibák kommunikációjával foglalkozó posztgraduális képzést december elején újra megrendezi a Semmelweis Egyetem.

Köbli Anikó