

# Beszámoló

**Dr. Juhász Márta, Hámornik Balázs Péter, Soós Juliánna: Az orvosi team tudás és interakció fejlesztésének lehetőségei a rehabilitáció területén** címmel elhangzott előadásról, mely az Orvosi Rehabilitáció és Fizikális Medicina Magyarországi Társasága XXVIII. Vándorgyűlésén hangzott el Kaposváron, 2009. augusztus 28-án-.

## Bevezetés

A BME Ergonómia és Pszichológia Tanszék Team Interakció és Kommunikáció Kutatócsoport és az Országos Orvosi Rehabilitációs Intézet együttműködésében induló közös kutatásnak a célja a rehabilitáció eredményének javítása munkapszichológiai eszközökkel. Azaz nem magát a rehabilitációs munkát, hanem annak szervezeti támogatását, a kommunikációt, a tudásmegosztást, és a betegről, a megbetegedésről alkotott közös kép kialakulásának serkentését tűzte ki célul. Az egészségügy munkapszichológiai szemszögből igen elhanyagolt terület, viszont a hatalmas információs túlterheltség miatt mára elkerülhetetlen az orvosi, és más rehabilitációs szaktudás megosztásának fejlesztése a sikeres kezelés érdekében. Mindezekon felül a rehabilitáció az egyik legjobb példája a különböző szakterületek tagjaiból álló teamek együttműködésének, ahol az együttműködést elősegítő szervezeti és egyéni szintű feltételek még nem kellően kidolgozottak. A team tagjának tekintjük természetesen a beteget, mint klienst is, mivel a tőle származó tudás, és a vele való hatékony kommunikáció ugyanúgy része a sikeres rehabilitáció felé vezető folyamatnak.

## Módszerek

A fenti célokat szolgáló kutatás egy több szakaszból felépülő együttműködés része. A módszertani eszköztárunkban elsősorban az OORI kiválasztott osztályain folytatott megfigyelések (viziteken, team megbeszéléseken, és a napi munkavégzés során), dokumentumelemzések, interjúk, és munkakörelemzések szerepelnek. Ezek segítségével alakítunk ki képet a szakemberek alkotta team tudás és kommunikációs struktúrájáról, illetve az egyes szakemberek szerepéről, a köztük fennálló és működő kommunikációs csatornákról. A kutatási projekt több, egymásra épülő fázisra tagolódik, melyek végén a feltárt eredmények alapján fejlesztési javaslatot kínálunk a tudásmegosztás és a teamen belüli kommunikáció javítására: részben a meglévő csatornák javításával, részben új kommunikációs kapcsolatok kialakításával. Feltételezzük, hogy mindez pozitív irányban befolyásolja a betegek elégedettségét, és a rehabilitációs folyamat eredményességét. Ezzel a két változóval validáljuk az alkalmazott módszertant.

## Eredmények

Jelen előadásunkban egyelőre csak az előkészítő fázis eredményeit tudjuk bemutatni, mivel a kutatási projekt 2009 tavaszán indult el. Előadásunkban beszámolunk az előkészítő fázisban nyert eredményekről: a vizsgált részterületen dolgozó szakemberek (orvos, gyógytornász, ápolók, ergoterapeuta, stb) azonosított feladatköreiről, a bevált kommunikációs mintázatáról, az alkalmazott dokumentációs eszközök előnyeiről és

hátrányairól, a kommunikációból adódó tipikus félreértésekről, az információáramlás útjáról.

### **Következtetés**

Az eredmények segítségével a projekt végére lehetségessé válik egyfajta orvosi információs- és tudásgazdálkodási rendszer (tudásmenedzsment) kialakítására való javaslattétel, amely képes az információs túlterheltség enyhítésére, a biztonság fokozására, és akár a költségek csökkentésére is. A kialakítandó protokollok, forgatókönyvek segítségével hatékonyabbá válik a beteg kezelésével kapcsolatos döntéshozás. Ezeknél szem előtt kell tartani azt, hogy a hatékonyabb tudás és információcsere nem csak életet ment, hanem pénzt is megtakarít a rövidebb, de hatékonyabb kórházi tartózkodások, gyorsabb felépülések, és sikeresebb rehabilitációk következtében. Az előkészítő fázis eredményiből kirajzolódtak a kommunikáció írott és szóbeli „színterei” a vizitek, a használt dokumentumok típusai. A megfigyelések során azonosítottunk a rehabilitációs team tagjai (ebben az esetben a beteget is beleértve) közti kommunikációs csatornákat, illetve ez esetben a nővérek és gyógytornászok közti elégtelen kommunikációt és információ-megosztást mely számos nehézség oka. Ez az eredmény fontos iránya lehet a későbbi vizsgálatoknak és fejlesztési javaslatoknak. Mindezt a konferencia hallgatósága érdeklődéssel fogadta és több más rehabilitációs intézmény részéről érkeztek kérdések az OORI-ban folyó kutatásunkkal kapcsolatban.