



Communication between doctor and patient as important component of health care quality

Egle Zebiene,
Medical Faculty of Vilnius University, Lithuania



Общение с пациентом как важный компонент качества здравоохранения

Egle Zebiene,
Вильнюсский Университет Факультет
Медицины, Литва



Quality of health care – definition

- “Judgements (*on the good care-E.Z*) are based on:
- the appropriateness, completeness and redundancy of information obtained through clinical history, physical examination and diagnostic tests
 - Justification of diagnosis
 - Technical competence of performing diagnostic and therapeutical procedures, including surgery
 - Evidence of preventive management
 - Coordination and continuity of care
 - Acceptability of care to the recipient..”



Donabedian A. Evaluating the quality of care. Millbank Memo Fund Q 1966; 44:166-206.



Определение качества здравоохранения

“Суждения (о качественном здравоохранении - Е.Ж.) основаны на:

- уместности, законченности и полноты информации, полученной через историю болезни, физическое обследование пациента и диагностические тесты
- Обоснованность диагноза
- Техническая компетентность выполнения диагностических и терапевтических процедур, включая операцию
- Наличие профилактических мероприятий
- Координирование и непрерывность лечения
- Приемлемость предложенных мер пациенту



Донабедиан А. Donabedian A. Evaluating the quality of care. Millbank Memo Fund Q 1966; 44:166-206.



Dimensions of quality

- Interpersonal processes
- Technical processes
- Outcomes

*Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M.
Patient perception of quality following a visit to a doctor in
a primary care unit. Family Practice 2000. 17(1):21-29.*



Измерения качества

- Межличностные отношения
- Технические процессы
- Результаты

*Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M.
Patient perception of quality following a visit to a doctor in
a primary care unit. Family Practice 2000. 17(1):21-29.*

Dimensions of quality

- Interpersonal processes
- Technical processes
- Outcomes

*Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M.
Patient perception of quality following a visit to a doctor in
a primary care unit. Family Practice 2000. 17(1):21-29.*



Измерения качества

- Межличностные отношения
- Технические процессы
- Результаты



*Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M.
Patient perception of quality following a visit to a doctor in
a primary care unit. Family Practice 2000. 17(1):21-29.*



System awareness and systems design are important for health professionals but are not enough. They are enabling mechanisms only. *It is the ethical dimension of individuals that is essential to a system's success*

A. Donabedian



Для работников здравоохранения важно понимание самой системы и её устройства, но этого недостаточно. Это только предпосылка, для успешного функционирования. **Основным аспектом для успешной работы системы является этическое отношение к людям.**

А. Донабедиан

Patients believe only family relationships are more important than the doctor-patient relationship

Mike Magee, MD



*Пациенты утверждают, что
только семейные
отношения более важны
чем отношения между
пациентом и доктором*

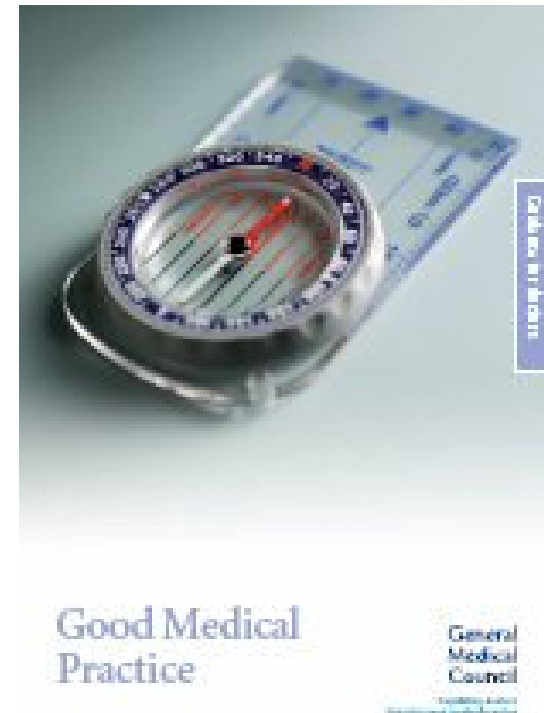


Mike Magee, MD

Good Medical Practice (GMC, 2006)

The doctor-patient partnership

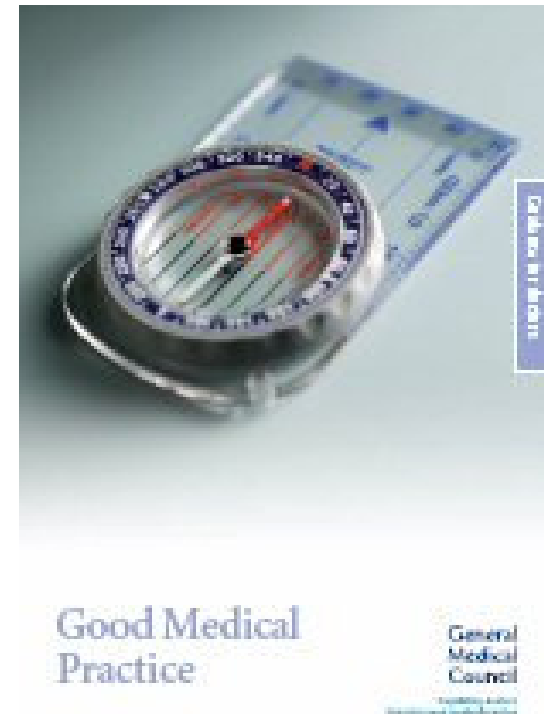
- Relationships based on openness, trust and good communication will enable you to work in partnership with your patients to address their individual needs



Хорошая Медицинская Практика (ГМС, 2006)

Партнерство пациента и врача

Отношения, основанные на открытости, доверии и хорошем общении позволят Вам сотрудничать с Вашими пациентами так, чтобы удовлетворить их индивидуальные потребности.



Components of patient centeredness

- Communication and partnership
- Personal relationship
- Positive approach
- Health promotion
- Interest in effect on patient's life

Little P, Everitt H, Williamson I, Warner G, Moore M, Gould C, Ferrier K, Payne S Primary care Observational study of effect of patient centredness and positive approach on outcomes of general practice consultations. BMJ 2001;323:908-911



Компоненты ориентированного на пациента здравоохранения

- Общение и партнёрство
- Межличностные отношения
- Позитивное мировоззрение
- Пропагандирование здорового образа жизни
- Интерес врача к воздействию болезни на жизнь пациента

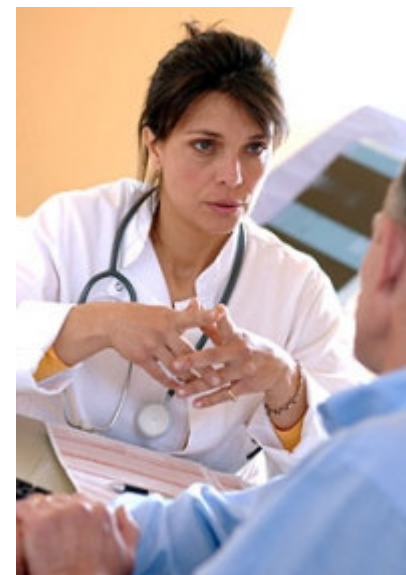


Little P, Everitt H, Williamson I, Warner G, Moore M, Gould C, Ferrier K, Payne S Primary care Observational study of effect of patient centredness and positive approach on outcomes of general practice consultations. BMJ 2001;323:908-911

Good Medical Practice (GMC, 2006)

To fulfill your role in the doctor-patient partnership you must:

- be polite, considerate and honest
- treat patients with dignity
- treat each patient as an individual
- respect patients' privacy and right to confidentiality
- support patients in caring for themselves to improve and maintain their health
- encourage patients who have knowledge about their condition to use this when they are making decisions about their care.



Хорошая Медицинская Практика (GMC, 2006)

- **Для исполнения Вашей роли в отношениях врача и пациента, Вы должны:**
 - быть вежливыми, внимательными и честными
 - уважать достоинство пациентов
 - относиться к пациенту как к личности
 - уважать частную жизнь пациентов и право на конфиденциальность
 - поддерживать пациентов в их стремлении сохранить и улучшить здоровье
 - поощрять пациентов, у которых есть представление об их состоянии здоровья и использовать это, при принятии решений по их лечению.







The Impact of Patient-Centered Care on Outcomes

- better recovery from their discomfort and concern,
- better emotional health
- fewer diagnostic tests and referrals

The Impact of Patient-Centered Care on Outcomes

Stewart M, Brown J.B. Donner A, R. McWhinney I.R, et al. J Fam Pract 2000; 49:796-804



Воздействие ориентированного на пациента здравоохранения

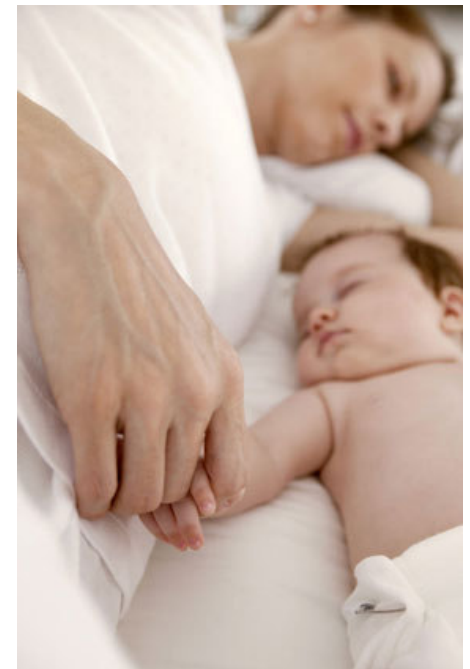
- Скорейшее выздоровление,
- Улучшение эмоционального здоровья
- Уменьшение диагностических тестов и консультаций

The Impact of Patient-Centered Care on Outcomes

Stewart M, Brown J.B. Donner A, R. McWhinney I.R, et al. J Fam Pract 2000; 49:796-804

The Impact of Patient-Centered Care on Outcomes

- Better compliance with treatment and appointment keeping
- long-term relationship
- better continuity of care
- better possibilities for prevention and health promotion
- better quality of life...





Воздействие ориентированного на пациента здравоохранения

- долгосрочные отношения
- непрерывность лечения
- лучшие возможности для профилактики и пропагандирования здорового образа жизни
- улучшение качества жизни





Quality and Outcomes Framework, GMS Contract 2008/09

Clinical Indicators

Secondary prevention of coronary heart disease
Stroke and (TIA)
Hypertension
Diabetes mellitus
Chronic obstructive pulmonary disease
Epilepsy
Cancer
Palliative care
Mental health
Asthma
Depression
Obesity

Organisational domain

Records and information
Information for patients
Education and training
Practice management
Medicines management

Patient experience domain

Additional services



Quality and Outcomes Framework, GMS Contract 2008/09

Clinical Indicators

Secondary prevention of coronary heart disease
Stroke and (TIA)
Hypertension
Diabetes mellitus
Chronic obstructive pulmonary disease
Epilepsy
Cancer
Palliative care
Mental health
Asthma
Depression
Obesity

Organisational domain

Records and information
Information for patients
Education and training
Practice management
Medicines management

Patient experience domain

Additional services



Система качества и конечных результатов, контракт 2008/09 GMS

Клинические индикаторы

Вторичная профилактика
ишемической болезни сердца
Инсульт
Гипертония
Диабет
Хроническая обструктивная
болезнь легких
Эпилепсия
Рак
Астма
Депрессия
Ожирение

Организационная область

Медицинские документы и
информация
Информация для пациентов
Образование и обучение
Управление практикой
Медикаменты

Опыт пациентов

Дополнительные услуги



Система качества и конечных результатов, контракт 2008/09 GMS

Клинические индикаторы

Вторичная профилактика
ишемической болезни сердца
Инсульт
Гипертония
Диабет
Хроническая обструктивная
болезнь легких
Эпилепсия
Рак
Астма
Депрессия
Ожирение

Организационная область

Медицинские документы и
информация
Информация для пациентов
Образование и обучение
Управление практикой
Медикаменты

Опыт пациентов

Дополнительные услуги

Quality and Outcomes Framework, GMS Contract 2008/09

Patient experience domain (points)

- PE 1 Length of consultations (33)
- PE 6 Patient surveys (25 + 30)
- PE 8 Patient experience of access (23.5+35)



Система качества и конечных результатов, контракт 2008/09 GMS

Опыт пациентов (баллы)

- PE 1 Продолжительность консультаций (33)
- PE 6 Опросы пациентов (25 + 30)
- PE 8 Доступность услуг пациентам (23.5+35)



*Ultimately, the secret of
quality is love.*

Avedis Donabedian, M.D. (1919-2000)



*В конечном счете,
тайна качества -
любовь.*

Avedis Donabedian, M.D. (1919-2000)





*Thank you for
your attention*