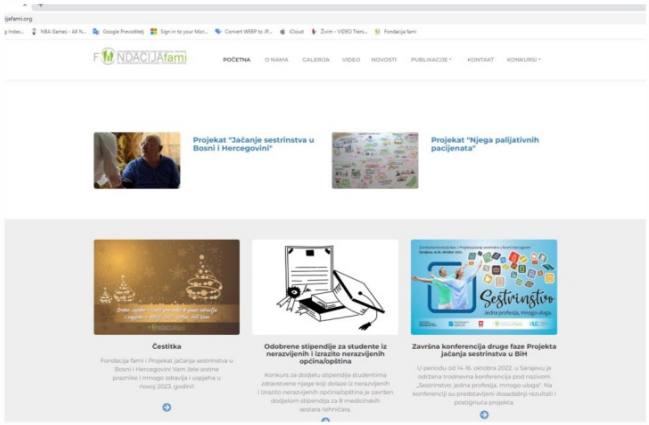
FOR IMPROVING HEALTH CARE AND SOCIAL WELFARE
FONDACIJAfami
ZA UNAPREDJENJE ZDRAVSTVENE I SOCIJALNE ZAŠTITE

Višegradska 24, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina;
Telefon: +387 33 802 581, 033 671 500; Fax: +387 802 581
Kralja Aleksandra 52, 74000 Doboj, Bosna i Hercegovina;
Telefon: +387 53 231 900; Fax. +387 53 242 217
E-mail: fami@fondacijafami.org; proses@fondacijafami.org; www.fondacijafami.org

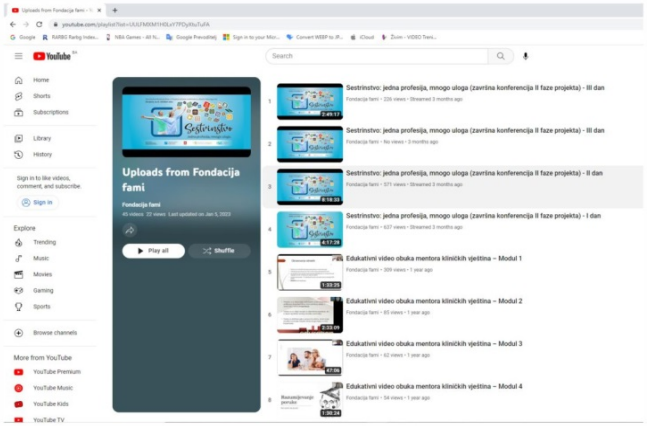
Učešće na konferenciji je dijelom podržao Projekat jačanja sestrinstva u Bosni i Hercegovini sredstvima Vlade Švicarske.

Više o projektu možete saznati na:

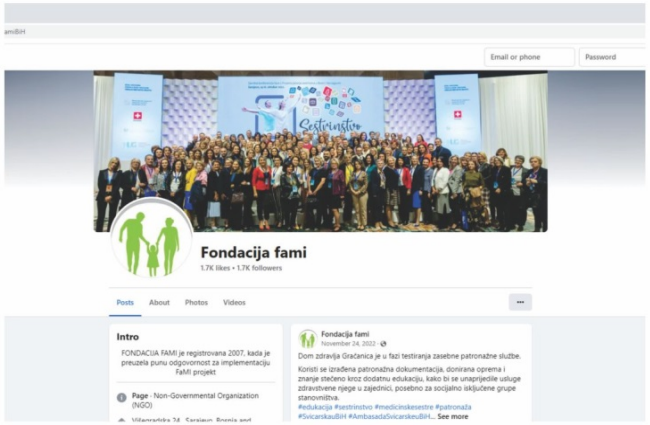
www.fondacijafami.org



https://youtube.com/@FondacijafamiBiH



facebook.com/FondacijafamiBiH



Projekat "Jačanje sestrinstva u Bosni i Hercegovini" (ProSes), uz podršku Vlade Švicarske, provodi konzorcij koji čine Fondacija fami i Ženevske univerzitetske bolnice (HUG).

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Jasmina Sejdinović

Dom zdravlja "Dr Mustafa Šehović" Tuzla

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Ljudi komuniciraju u društvu i time izražavaju svoje potrebe, želje i daju oduška svojim emocijama
- Osoba komunicira gotovo u svakom trenutku, verbalno i/ili neverbalno
- U modernom društvu u kojemu dominira sve veća međusobna podjela rada, ljudi postaju sve više ovisni jedni o drugima
- Moderan čovjek ne bi mogao živjeti kao izolovani pojedinac, bez kontakata s drugim ljudima
- Komunikacija je fundamentalna vještina na putu do uspješne dijagnoze i liječenja i uspostave odnosa sa pacijentom

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Komunikacijske se vještine mogu učiti i moraju biti dio edukacije svih zdravstvenih profesionalca
- Edukacija mora biti kontinuirana (cjeloživotno učenje, od srednje škole i studija do penzije)
- U brojnim zemljama stalna edukacija jedan je od osnovnih uvjeta produženja licence

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- „Komunikacija je jedinstveno ljudsko sredstvo, neovisno o vremenu, mjestu i kontekstu“ (Ruesch, 1961.)

- Komunikacija je temelj svakog međuljudskog odnosa, a načinom na koji komuniciramo prezentiramo sebe

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Gdje su to nestale lijepe riječi ?
- Gdje nam to ponekad nestane profesionalizam?
- Da li zbog niskih primanja, nezadovoljstvom statusa zdravstvenih radnika, ličnim frustracijama?
- Mi, medicinari, nikada ne bismo smjeli dopustiti sebi da zaboravimo "Ko je pacijent – osoba " u komunikaciji s njim na recepciji ili u pružanju zdravstvene njege u bolnici!
- Pacijent nije tu zbog nas, nego smo mi tu zbog NJEGA

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Primjeri obraćanja pacijentu:

- Pacijentica se obraća sestri na recepciji: “ Dobar dan, htjela bih na pregled kod doktora, može li neko da me primi?
- Sestra odgovara: “Što SI došao/la sada, što ranije nisi došao/la, šta SI do sada čekao/la ?! A tek je pola dvanaest... Ili mu kažemo doktori su u ŠTRAJKU, nema TE ko primiti....

Nekoliko primjera oslovljavanja pacijenata :

- Reci “sine” ? Šta je bilo “majka”? Šta je opet sada djede? “Halo cura, tebi govorim”...Isl.

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Diskusija neobavezne, (neprofesionalne) priče širom otvorenih vrata na šalteru, ili smo naslonjene na šalter sa leđima okrenutih pacijentima.

- Šta ćemo za ručak kuhati, ko je imao nesanicu, čija su djeca poslušnija, ko je u klimaksu, ko se razveo, ko se s kim zabavlja ...

- I još niz primjera neadekvatnog i neprofesionalnog komuniciranja uz prisustvo pacijenata koji u zdravstvenu Ustanovu dođu isključivo zbog usluge...

- Zaboravljamo da smo i mi ponekad pacijenti i da itekako zamjerimo kolegama na neprofesionalnom ponašanju (lični primjer)

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Čemu ovakav stav?
- Možemo li učiniti drugačije, a da se pacijent bolje osjeća?
- Možemo li učiniti nešto za svoju profesiju?
- Medicinske sestre su skoro uvijek u prvom kontaktu s pacijentom.
- Mi smo spona između pacijenta i ljekara

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Da, naravno da možemo: Dobar dan gospođo/dine, kako Vam mogu pomoći?
- Danas Vaš ljekar nije u mogućnosti da Vas primi, ali ne brinite, učinićemo najbolje za Vas.
- Da li ste shvatili ono što Vam je ljekar rekao?
- Ako Vam nešto nije jasno ja ću Vam pojasniti.
- Kontrola Vam je zakazana tog datuma. Za PAPA test se trebate pripremiti...
- Budite redovni na kontroli jer svoje zdravlje morate čuvati.
- Doviđenja.

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Ako zdravstveni profesionalci ne posjeduju vještine komuiciranja, trude se da uče kroz edukacije jer je dobra komunikacija osnov je za kvalitet usluga

- Većinu neophodnih poslova nemoguće je uraditi u cijelosti kvalitetno bez adekvatne komunikacije sa pacijentom, jer upravo ona pokreće pacijenta na saradnju sa sestrom

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Prvi kontakt medicinske sestre i pacijenta trebao bi biti:

- Topao, susretljiv, neposredan, blag, profesionalan
- Razgovor bi trebao da počne spontano, neusiljeno, strpljivo, bez nervoze i gledanja na sat i okretanja glave unaokolo
- Treba stvoriti prijateljsku, otvorenu i podržavajuću atmosferu.
- Pacijent se mora osjećati slobodno i sigurno
- Ukoliko se radi o uzimanju sestrinske anamneze mora se voditi računa o zaštiti intimnosti
- Mi moramo voditi računa da govorimo jezikom kojeg pacijent razumije

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Zato što je :
- 7% verbalna komunikacija (riječi)
- 55% neverbalna komunikacija (govor tijela)
- 38% glasovna komunikacija (ton glasa)

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Zato što je komunikacija :

- neizbježna!

(U interpersonalnoj situaciji nije moguće NE komunicirati!)

- nepovratna!

(Jednom poslana poruka se ne može povući!)

- neponovljiva!

(Nemoguće je ponoviti potpuno istu situaciju)

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

Opšta kultura

- Mnogi se pacijenti žale na nedostatak elementarne kulture kod zdravstvenog osoblja u odnosu prema pacijentima

- Pojedini zdravstveni profesionalci prođu pored pacijenata u hodniku, a da ih ne pozdrave iako će nakon toga imati susret s tim istim pacijentima na recepciji ili u ordinaciji

- Mnogo puta tokom rada sa pacijentima zvoni nam mobilni telefon i mi se javljamo kao da je to sasvim normalna stvar

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- To je priznaćete, neprihvatljivo ponašanje!
- Međutim, to je toliko učestala pojava da smo je prihvatili kao normalnu.
- Zamislite da voditelju tokom neke emisije zazvoni mobitel?
- Možete li zamisliti da sudija dok sudi utakmicu razgovara na mobilni telefon ?
- Ili, šta bi učenici pomislili da njihov nastavnik razgovara na telefon dok učenik odgovara?
- Da, čudili bi se, čak i pogrdan komentar na to dali !!

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Pacijent ima svoje ime i prezime, svoje zanimanje, biografiju

- Ovo je nešto što svi zdravstveni radnici, moraju stalno imati na umu i nikada ne smiju zaboraviti

- Svi pacijenti moraju biti isto tretirani i od strane ljekara i medicinske sestre, bilo da se radi o pacijentu slabog materijalnog stanja, beskućniku ili se radilo o pacijentu sa univerzitetskom titulom ili državnim vođom, on bi trebao biti u očima zdravstvenog osoblja osoba kojoj se isto prilazi, isto pita, isto liječi ...

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Da zaključim na kraju i ujedno odgovorim zašto je uopšte važna dobra komunikacija u zdravstvu?
- Komunikacija je temelj svakog međuljudskog odnosa
- Načinom na koji komuniciramo, prezentiramo sebe drugima
- Uspostavlja se bolji odnos s pacijentima i ostvaruje njihovo povjerenje
- Postiže se bolji odnos s drugim kolegama, te ugodno okruženje na radnom mjestu

KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU I 21.VIJEK

- Ostvaruju se bolji rezultati rada i zdravstvene njege za pacijenta
- Sami zdravstveni radnici zadovoljniji su svojim poslom
- Štiti od profesionalnog sagorijevanja
- Lijepa riječ je poput jakog analgetika, smiruje jače nego i anksiolitik i podiže raspoloženje kao antidepresiv.
- Medicinska sestra je ta koja počinje i završava prvu komunikaciju, dobro ili sa propustima, zavisno od njene stručnosti i vještine u provođenju komunikacije

- Moderno doba nam je nametnulo i druge načine komunikacije

- Facebook, WhatsApp, Viber, tik tok...

- Virtualni način komuniciranja je ponekad ☺?, a ponekad ☹?

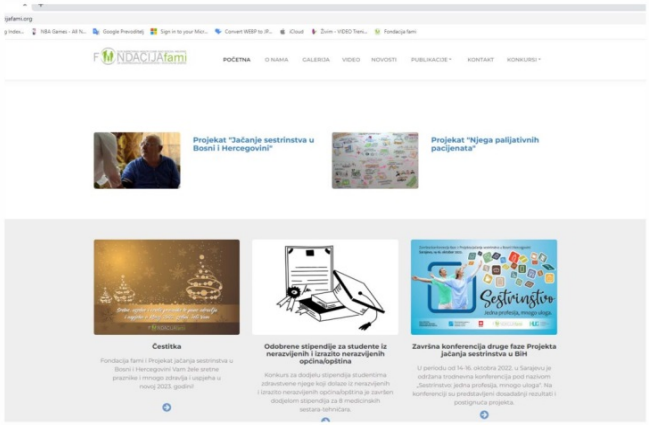
FOR IMPROVING HEALTH CARE AND SOCIAL WELFARE
FONDACIJAfami
ZA UNAPREDJENJE ZDRAVSTVENE I SOCIJALNE ZAŠTITE

Višegradska 24, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina;
Telefon: +387 33 802 581, 033 671 500; Fax: +387 802 581
Kralja Aleksandra 52, 74000 Doboj, Bosna i Hercegovina;
Telefon: +387 53 231 900; Fax. +387 53 242 217
E-mail: fami@fondacijafami.org; proses@fondacijafami.org; www.fondacijafami.org

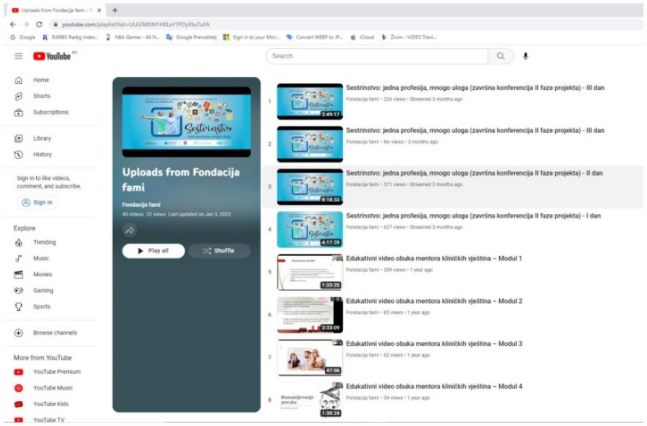
Učešće na konferenciji je dijelom podržao Projekat jačanja sestrinstva u Bosni i Hercegovini sredstvima Vlade Švicarske.

Više o projektu možete saznati na:

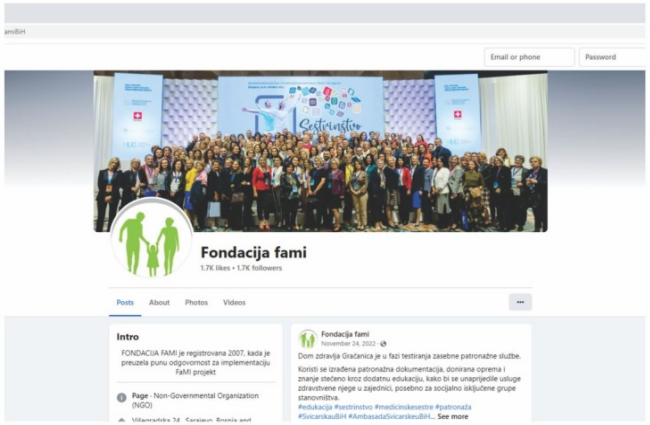
www.fondacijafami.org



https://youtube.com/@FondacijafamiBiH



facebook.com/FondacijafamiBiH



Projekat "Jačanje sestrinstva u Bosni i Hercegovini" (ProSes), uz podršku Vlade Švicarske, provodi konzorcij koji čine Fondacija fami i Ženevske univerzitetske bolnice (HUG).