

UTJECAJ KVALITETE KOMUNIKACIJE MEDICINSKIH SESTARA NA REZULTATE LIJEČENJA PACIJENATA

Sandra Karabatić, magistra sestrinstva

Klinika Jordanovac; KBC Zagreb

Udruga.jedra@gmail.com; <http://skarabatic.blogspot.com/>

Uvod

- Komunikacija u medicini smatra se fundamentalnom i najčešće primjenjivom kliničkom vještinom zdravstvenih profesionalaca na putu od promocije zdravlja, prevencije bolesti, postavljanja dijagnoze, liječenja i uspostave odnosa s pacijentom.
- o komunikaciji ovisi odvijanje i način liječenja pacijenta, njegovo zadovoljstvo i neposredno njegovo zdravstveno stanje.
- Komunikacija s pacijentom počinje pacijentovim dolaskom u zdravstvenu ustanovu. Pri tome je važno da medicinska sestra ima iskustvo u području komunikacije, da je u stanju aktivno slušati i promatrati pacijenta.

RADNA HIPOTEZA:

Učinkovita i profesionalna komunikacija medicinskih sestara utječe na stvaranje povjerenja i suradnju pacijenta što povoljno utječe na proces liječenja.

- Istraživanje bi se temeljilo na kvantitativnoj metodi rada.
- Za pojašnjavanje i razumijevanje razmatrane teme primijenila bih deskriptivnu metodu.
- Podatke bi prikupljala tehnikom anketiranja uz primijenu i empirijske metode s obzirom na višegodišnje iskustvo rada s pacijentima.
- Metodom komparacije usporedile bi se iste ili srodne činjenice, sličnosti u ponašanju i razlika među istraživanjima.
- U teorijskom pristupu i istraživanju, zbog malog broja istraživanja na ovom interdisciplinarnom području, koristila bih deduktivnu metodu.

Demografski podatci ispitanika (spol, starost, stupanj obrazovanja, područje rada, učestalost susretanja s medicinskom sestrom)

Pitanja o komunikaciji između medicinskih sestara i pacijenata.

Anketni upitnik

Cilj istraživanja

- utvrditi početnu razinu zadovoljstva pacijenta u komunikaciji s medicinskim sestrama
- utvrditi očekivanja pacijenata u komunikaciji s osobljem
- ustanoviti koliko učestalost kontakta i komunikacije utječe na kvalitet komunikacije i očekivanja pacijenta
- istražiti kako bi povećati povjerenje između pacijenata i medicinskih sestara
- prikupiti mišljenja pacijenata o iskustvima s komunikacijom između njih i medicinskih sestara
- ustanoviti kako su često odnosno koliko puta pacijenti bili u sukobu s medicinskim sestrama
- ispitati uzroke sukoba između medicinskih sestara i pacijenata koje pacijenti navode
- istražiti kako bi se mogli smanjiti sukobi između pacijenata i medicinskih sestara.

VRIJEME ISTRAŽIVANJA: rujan-prosinac 2020.

MJESTO: KBC Zagreb; KBC Mostar?

UZORAK: Uz konzultaciju sa statističarima i mentorima.

Zaključak

Sposobnost komuniciranja je vrlo važna vještina i vitalni dio pružanja zdravstvene zaštite. Medicinske sestre komuniciraju s pacijentima vrlo intenzivno i svakodnevno, imajući u vidu da su pacijenti različiti po obrazovanju, kulturološkom, vjerskom, društvenom statusu, prijašnjim iskustvima itd. Zbog toga se komunikacija mora voditi na učinkovit, brižan i profesionalan način.

Pacijent je aktivni sudionik u procesu liječenja, donosi odluku o predloženom dijagnostičkom i terapijskom postupku na temelju dobivenih informacija od strane zdravstvenog tima koji se skrbi o njemu. Medicinske sestre su 24 sata uz pacijenta i prve su s kojima će pacijent podijeliti svoje strahove, tražiti odgovore na brojna pitanja. Potrebno je prilagoditi veliku količinu informacija pacijentu kako bi bile razumljive.

Literatura:

1. Starc J. Učinkovita komunikacija i rješavanje sukoba između medicinske sestre i pacijenta. Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti. 2016; 2(2): 133-146
2. Karabatić S. Upravljanje zdravljem & komunikacijom. Zagreb; 2019

➤ Mentor: Prof. dr. sc. Zoran Tomić

➤ Komentor: Prof. dr. sc. Ivan Vasilj



FAKULTET
ZDRAVSTVENIH
STUDIJA
SVEUČILIŠTE
U MOSTARU