



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

ПРЕПОРУКЕ РСК ЗА ПОДРШКУ ПАЦИЈЕНТИМА ДОБРА КОМУНИКАЦИЈА СА ПАЦИЈЕНТИМА

Београд, 2018.

САДРЖАЈ:

1. Основна правила комуникације с пацијентима	3
2. Пет „С“ на којима се заснивају подршка пацијентима и принципи успешне комуникације	3
3. Шта здравствени радник мора да зна	6
4. Како побољшати комуникацију с пацијентима	6
5. Облици и поступци терапијске комуникације (започињање, ток и завршавање комуникације)	7
6. Како можемо да унапредимо комуникацију с различитим пацијентима који могу бити у следећим стањима:	8
- у стању стреса	8
- с агресивним пацијентима	9
- с депресивним пацијентима.....	10
- с анксиозним пацијентима	11
- с параноидним пацијентима	11
- с егоцентричним пацијентима	12
7. Почетак сваког лечења је наша љубазност. Шта њоме добијамо?	12
8. Права пацијената	13
9. Извод из пословног кодекса здравствених радника и пословна комуникација	14

Аутори:

чланови Републичке стручне комисије (РСК) за подршку пацијентима
Министарства здравља Републике Србије

прим. др Ђерђи Шарић, НАЛОР, председник РСК за
подршку пацијентима

доц. др sc Тамара Кликовац, Универзитет у Београду,
Филозофски факултет, Група за психологију

др политичких наука Биљана Зекавица,
Министарство за рад, запошљавање, борачка и
социјална питања

др Снежана Пантић-Аксентијевић, специјалиста
медицине рада, Министарство здравља Републике
Србије

др Маја Гулан, Саветовалиште за жене оболеле од
рака дојке „Јефимија“, Ужице

Зорана Дугић, Републички Фонд за здравствено
осигурање

Мсц Јоланд Корора, НУРДОР

спец. смс Весна Имброњев, Асоцијација за
унапређење здравља Нови Сад

Дипл.инг. Давор Дубока, НОРБС

Дипл.инг. Весна Бонцић, Женски центар „Милица“,
Врњачка Бања

Веома је важно начин опхођења прилагодити пацијенту, у складу са стадијумом и врстом његове/њене болести

1. ОСНОВНА ПРАВИЛА КОМУНИКАЦИЈЕ

1. **Избегавати непотребне детаље** – не скретати с теме. Ако нешто није важно, не губити време како би се то расправило.
2. **Не постављати друго питање пре него што се добије одговор на прво.**
3. **Не прекидати саговорника док говори**, али усмерити разговор на суштину.
4. **Избегавати контрадикторности** – на тај начин се губи уверљивост. Повезати информације које се наводе.
5. **Дозволити другима да говоре** – пронаћи време за питања саговорнику.
6. **Слушати друге** – тиме се показује поштовање према саговорнику и сазнају се битне информације.
7. **Бити објективан** – није све „најбоље“ или „најгоре“.
8. **Рећи суштину** – mudar човек не расипа речи и не губи време.

Љубазност је почетак сваког лечења

2. ПЕТ „С“ НА КОЈИМА СЕ ЗАСНИВА ПОДРШКА ПАЦИЈЕНТИМА

Commitment - преданост, посвећеност

Compassion - саосећајност

Competence - меродавност (стручност, компетентност)

Confidence - поузданост, одговорност

Conscience - савесност

Свесни смо да у односима међу људима често долази до неспоразума који могу довести и до прекида комуникације. Ако такви неспоразуми настану на релацији пацијент-здравствени радник, последице су много теже. Комуникација међу људима остварује се на неколико нивоа и, ако тога нисмо свесни, дешаваће нам се различита изненађења, неспоразуми, погрешна очекивања, сукоби и сл.

- Свакодневни захтеви у вашем напорном послу не смеју у други план потиснути топлину речи. Добро планирана и изведена кому-

никација с пацијентом један је од значајнијих елемената укупног процеса лечења.

- Приликом упознавања не избегавајте да се рукујете с пацијентом, без обзира на врсту болести.
- Не показујте сажаљење према пацијентима, јер се то од вас не очекује. Према њима се понашајте као према себи **равнима**, јер они то јесу.
- Обраћајте се непосредно пацијенту, а не родитељу, партнеру, пријатељу или пратиоцу.
- У циљу што бољег сагледавања потреба пацијента, питајте га/је како му/јој најбоље можете помоћи.

ПРИНЦИПИ ДОБРЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

- Говорите полако и смирено и уверите пацијента да је разговор поверљиве природе.
- Имајте обзира према сваком културном или верском аспекту и уважавајте ставове пацијента.
- Охрабрите пацијента и његову/њену породицу да о догађајима везаним за могуће компликације говоре искрено и до краја; саслушајте шта имају да кажу и охрабрите их да кажу шта их брине.
- Настојте да не прекидате пацијента док говори.
- Поштујте осећај приватности и стида код пацијента затварањем врата или навлачењем завеса око стола за преглед.
- Дајте пацијенту до знања да га/је слушате и разумете.
- Користите подстицајне видове невербалне комуникације, као што су: климање главом, осмехивање, одржавање контакта погледом.
- На пацијентова питања одговарајте директно, на миран и охрабрујући начин.
- Објасните кораке који ће бити предузети ради збрињавања ситуације или компликације.
- Замолите пацијента да понови кључне кораке како бисте били сигурни да је разумео(ла).

- Ако пацијент мора да буде подвргнут хируршком захвату, објасните му/јој природу процедуре и ризике и помозите му/јој да мање брине.

И ЈОШ...

- Саслушајте људе који су у невољи. Пацијент и породица ће имати потребу да разговарају о ономе што их мучи и боли. Не мењајте тему током разговора и не прелазите на лакше и мање болне теме.
- Покажите разумевање за оно што пацијент осећа у циљу стицања узајамног поверења. Реците пацијенту што више о ономе што се дешава. Разумевање ситуације и одговарајуће збрињавање могу да умање забринутост и страх и припреме пацијенте за оно што их очекује (дијагностичке процедуре, оперативне захвате, различите терапијске процедуре, нежељене ефекте лечења).
- Будите искрени, успоставите поверење и, уколико је потребно, консултујте друге колеге у циљу прибављања најбоље информације за пацијента.
- Ако је језик препрека комуникацији, нађите преводиоца.
- Прихватите одговорност. Не пребацујте проблем на особље или млађе колеге.
- Дајте практичне информације и пружите практичну помоћ и емоционалну подршку.
- Саслушајте пацијента и покажите да разумете и прихватате његова/њена осећања
- Невербална комуникација може да постигне више од речи: стисак руке или забринут поглед може много да каже.
- Поновите информацију више пута и, уколико је могуће, дајте писану информацију. Људи који се нађу у хитној ситуацији неће запамтити много од оног што им се каже.
- Здравствени радници могу бити љути, тужни, жалосни или фрустрирани када се суоче с хитним ситуацијама, због чега се може догодити да избегавају пацијента или његову/њену породицу. Показивање емоција није слабост. Не заборавите ни бригу о особљу у тиму које такође може да осети кривицу, љутњу, тугу, страх.

3. ШТА ЗДРАВСТВЕНИ РАДНИК МОРА ДА ЗНА

1. Мора да буде добар стручњак и никада не сме да престане да учи и да се усавршава.

Морамо бити стручни онолико колико бисмо хтели да буду стручни они који ће помагати нама или нама драгим особама у случају болести.

2. Мора да познаје основе адекватне комуникације и да поседује вештине комуникације.

Често се као здравствени радници и као људи питамо: шта ја то радим погрешно да ме људи не разумеју, да не препознају моје добре намере, да уместо да ми захвале на свему што сам учинио/ла, реагују незахвалношћу и љутњом?

Често себи постављамо и питање: зашто и ми, без неког разлога, на неке људе у свакодневном животу, или на неке пацијенте у професионалном животу реагујемо несношљиво, а на неке љубазно и крајње трпељиво?

Битно је истаћи да су те осцилације допуштене у нашем приватном, али недопустиве у нашем професионалном животу. Пацијенти могу имати позитиван или негативан став у комуникацији са здравственим радницима али ми морамо да задржимо професионалан став и комуникацију усмеравамо у позитивном смеру.

Наша обавеза је да своје емоције контролишемо и да својим понашањем делујемо позитивно. То је могуће једино ако савладамо вештине комуникације и развијемо свест о потреби да са пацијентима успоставимо квалитетан однос који садржи топлину, љубазност и емпатију, али и границе које су добро одмерене и постављене.

4. КАКО ПОБОЉШАТИ КОМУНИКАЦИЈУ

Комуникацију, као и сваку другу социјалну вештину, могуће је унапредити и побољшати. Лакше је побољшати вербалну од невербалне комуникације јер смо вербалне комуникације свеснији.

Међутим, вежбањем је могуће освестити и побољшати неке облике невербалне комуникације. Ако освестимо шта поручујемо неким изразом лица, погледом, положајем тела и сл., можемо побољшати комуникацију у свим околностима. Ово је нарочито значајно за комуникацију здравствених радника с пацијентима.

5. ОБЛИЦИ И ПОСТУПЦИ АДЕКВАТНЕ ТЕРАПИЈСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Основни облици терапијске комуникације су:

- слушање,
- разумевање,
- давање подршке,
- саосећање,
- давање савета и упутстава.

То је, укратко, суштина помагања другима добром комуникацијом (односно, гестом, мимиком, покретом, смешком, погледом, додиром).

Терапијска, лековита комуникација је вештина коју, као и све остале вештине, можемо научити.

Стандардни поступак терапијске комуникације одвија се у три фазе:

1. почетак комуникације,
2. ток комуникације и
3. завршавање комуникације.

Свака од ових фаза треба да тече према неким општим правилима која нам могу помоћи у бољем и успешнијем остварењу комуникације.

1. Почетак комуникације:

- поздравите пацијента ословљавајући га/је именом; пожељно је да се рукујете;
- понудите га/је да седне;
- представите се, ако вас пацијент не познаје;
- објасните сврху разговора;
- реците му/јој колико имате времена за разговор (пожељно је да не кажете да немате довољно времена и да журите јер то оставља лош утисак већ на почетку. Настојте да оставите довољно времена тако што ћете планирати разговоре с пацијентима).

2. Ток комуникације:

- осигурајте приватност комуникације;
- започните разговор отвореним питањима на која ће пацијент одговорити опширније, а не само с „да“ или „не“;

- гледајте пацијента у очи док с њим/њом разговарате;
- охрабрујте пацијента на разговор гестовима (нпр. климањем главе) и изразима лица (осмехом, избегавањем погледа и сл.);
- пажљиво слушајте све што пацијент говори;
- пратите невербалне знаке док пацијент говори (израз лица, гестови, положај тела);
- пратите емоције које пацијент показује (забринутост, туга, страх);
- покажите своју подршку, разумевање и саосећање;
- подстичите пацијента када говори нешто што је битно за његов/њен проблем (на пример, питањима као што су: „Реците ми нешто више о томе“, или „Да, разумем, молим Вас, наставите“);
- ако нешто нисте добро разумели, замолите пацијента да подробније објасни;
- не постављајте превелики број питања;
- нека питања буду кратка и разумљива;
- охрабрите пацијента да сам пита оно што га/је занима.

3. Завршавање комуникације:

- поновите укратко пред пацијентом све битно што вам је рекао(ла), проверите заједно с њим/њом да ли сте се добро разумели;
- питајте пацијента да ли је нешто пропустио(ла) и да ли жели нешто да пита или допуни;
- захвалите пацијенту на разговору, поздравите се и отпратите га/је до врата.

6. КАКО МОЖЕМО ДА УНАПРЕДИМО КОМУНИКАЦИЈУ С РАЗЛИЧИТИМ ПАЦИЈЕНТИМА КОЈИ РЕАГУЈУ У СКЛАДУ СА СЛЕДЕЋИМ СТАЊИМА:

КОМУНИКАЦИЈА С ПАЦИЈЕНТИМА У СТАЊУ СТРЕСА:

- пажљиво слушајте с изразом лица који приличи околностима;
- покажите стрпљење и разумевање за стање у ком се пацијент налази;
- пружите подршку и брижност на вербалан и невербалан начин;

- не покушавајте да се са пацијентом објашњавате и да га/је уверавате док је у стању емоционалног стреса;
- када умирите пацијента, покушајте да на њему/њој прихватљив начин објасните ситуацију и предложите начине решавања проблема;
- људе који се осећају беспомоћно и деморалисано охрабрите и подстакните на тражење решења;
- помозите пацијенту у разјашњењу околности како би што реалистичније проценио(ла) шта може или не може да промени;
- особу под стресом треба опустити; људи у стању стреса тешко се опуштају па их је добро упутити у основне технике опуштања (дубоко дисање, заузимање положаја тела који опушта, усредсређивање пажње и мисли на оно што је најважније и сл.);
- ако приметите постојање психолошких проблема, пацијента упутите да потражи стручну психолошку подршку.

КОМУНИКАЦИЈА С ЉУТИМ И АГРЕСИВНИМ ПАЦИЈЕНТОМ

Агресивност је обично реакција на фрустрацију, тј. на онемогућавање особе да постигне неки циљ. Пацијент може свој бес и агресивност усмерити на здравствене раднике зато што се осећа неугодно, уплашено, беспомоћно, угрожено, неуважено или занемарено.

Најважније је на агресију не узвратити агресијом, а циљ је смирити пацијента који је вербално, можда чак и претеће невербално агресиван. Пацијенту се не треба супротстављати нити му/јој претити. Боље је успоставити смирено понашање уобичајеним активностима тј. усредсређивањем на оно због чега је пацијент дошао (дати потребну информацију, усмерити, покушати с пружањем помоћи која је у интересу пацијента и то рећи). Ако је потребно, добро је потражити и помоћ других.

КАКО КОМУНИЦИРАТИ С АГРЕСИВНОМ ОСОБОМ?

ОДЛИКЕ АГРЕСИВНИХ ОСОБА:

- критикују и омаловажавају,
- показују отворену агресију (вербалну и физичку),
- показују пасивну агресију (праве се луди, не слушају и раде мимо договора, прете),

- показују жељу за доминацијом и моћи,
- имају потребу да увек буду у праву.

ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ С АГРЕСИВНИМ ОСОБАМА:

- никако на агресију не реагујте агресијом јер је онда сукоб неминован,
- сачувајте висок ниво самоконтроле,
- сачувајте мир и стабилност,
- ублажите саговорникову агресију истицањем да од таквог понашања и става нико нема користи.

КОМУНИКАЦИЈА С ДЕПРЕСИВНИМ ПАЦИЈЕНТОМ

Показатељи депресије су: осећај потиштености, плачљивост, губитак самопоштовања, успореност мисли и активности, забринутост, губитак интересовања, тешкоће са спавањем, губитак апетита, жалбе на телесне симптоме, суицидалне мисли. Пацијент се може осећати беспомоћно и неспособно за савладавање захтева свакодневног живота.

Битно је покушати успоставити комуникацију и одржавати је, чак и ако особа не показује интересовање за разговор.

КАКО КОМУНИЦИРАТИ С ДЕПРЕСИВНОМ ОСОБОМ?

ОДЛИКЕ ДЕПРЕСИВНИХ ОСОБА:

- изгледају безвољно, потиштено и тужно,
- успорено размишљају, говоре, реагују,
- делују одсутно и незаинтересовано.

ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ С ДЕПРЕСИВНИМ ОСОБАМА:

- покажите разумевање за њихово стање,
- проверите шта очекују од вас,
- проверите да ли су и како су разумели поруку,
- укажите им на то да проблем има више страна и да нешто има и позитивне ефекте.

КОМУНИКАЦИЈА С АНКСИОЗНИМ ПАЦИЈЕНТОМ

Тескоба или анксиозност је претерана забринутост без наизглед постојећег спољашњег узрока. Манифестује се појачаном нервозом, немиром, мањком концентрације, несаницом.

Комуникацијом и тачним информацијама може се помоћи пацијенту да се умири.

КАКО КОМУНИЦИРАТИ С АНКСИОЗНОМ ОСОБОМ?

ОДЛИКЕ АНКСИОЗНИХ ОСОБА:

- делују смирено и тихо,
- показују несигурност,
- несамосталне су,
- веома им је важно шта други мисле о њима и како их процењују,
- склоне су узнемирености.

ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ С АНКСИОЗНИМ ОСОБАМА:

- покажите добронамерност,
- умирите их,
- покажите прихватање,
- похвалите и истакните добре стране.

КАКО КОМУНИЦИРАТИ С ПАРАНОИДНОМ ОСОБОМ?

ОДЛИКЕ ПАРАНОИДНИХ ОСОБА:

- показује неповерљивост,
- показује сумњичавост,
- стални критизери – нико и ништа не ваља,
- искривљено схватају информације које се односе на њих лично,
- показују склоност ка агресији ако се осете угроженим.

ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ С ПАРАНОИДНИМ ОСОБАМА:

- будите јасни и конкретни,
- одржите директивност у комуникацији,
- истрајте у разговору заснованом на чињеницама и аргументима,
- задржите одлучан и миран став.

КАКО КОМУНИЦИРАТИ С ЕГОЦЕНТРИЧНИМ ОСОБАМА?

ОДЛИКЕ ЕГОЦЕНТРИЧНИХ ОСОБА:

- арогантан наступ,
- показују разметљивост,
- склоне су театралности и спектаклу,
- имају потребу за истицањем,
- показују манипулативно понашање,
- склоне су агесији ако се осете угроженим.

ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ С ЕГОЦЕНТРИЧНИМ ОСОБАМА:

- одржавајте контакт на нивоу конкретних чињеница,
- избегавајте афективно реаговање,
- истакните неки позитиван аспект те особе (ако вам је познат),
- похвалите нешто.

7. НАША ЉУБАЗНОСТ ЈЕ ПОЧЕТАК СВАКОГ ЛЕЧЕЊА

ШТА ДОБИЈАМО ЉУБАЗНОШЋУ?

- Брже се постиже бољи однос с пацијентом,
- успоставља се однос почетног поверења,
- ствара се пријатнија атмосфера на послу где се проводи већи део времена,
- остварују се бољи односи и сарадња с осталим особљем,
- постиже се снажнија (само)мотивација за посао,
- постижу се бољи радни резултати,
- остварује се веће лично задовољство послом.

Коначан исход љубазности према пацијентима и колегама огледа се у личном и професионалном развоју.

8. ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА

- Сваки пацијент коме се пружа здравствена услуга има право да буде информисан о свом здравственом стању;
- сваки пацијент има право да о питањима која га/је интересују разговара у окружењу у коме се осећа сигурно;
- пацијента је потребно унапред упознати с врстом процедуре која ће бити примењена;
- пацијенти (или, по потреби, породице) морају да дају информисани пристанак (писмену сагласност) за приступање било којој процедури с којом су претходно упознати;
- процедура треба да се обави у средини у којој се поштује право на приватност;
- током пружања здравствених услуга, пацијент треба да се осећа што је могуће пријатније;
- пацијент има право да изрази сопствено мишљење о услугама које му/јој се пружају.

НА КРАЈУ ДА СЕ ПОДСЕТИМО, ЈЕР ЈЕ ВАЖНО!

9. ИЗВОД ИЗ ПОСЛОВНОГ КОДЕКСА ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА

Члан 17.

У комуникацији с пацијентима запослени никада не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 18.

С посебном пажњом запослени је дужан да се односи према особама с инвалидитетом и особама с посебним потребама и да им у пружању здравствене заштите обезбеди приоритет, под условом да то не угрожава интерес других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информисе о његовим правима, а у случају да пацијент изрази сумњу у препоручени начин остваривања права, запослени је дужан да пацијента љубазно и аргументовано увери да није у праву, а, када је то потребно, и да га упути заштитнику пацијентових права.

Пословна комуникација

Члан 49.

Начин на који се комуницира с људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања.

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у здравственој установи.

Члан 50.

У разговору с пацијентима, њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима запослени никада не треба да говори повишеним тоном.

Члан 51.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан.

У пословној комуникацији не треба користити неформалне изразе, сленг, имитације, јер исте остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

Члан 52.

Упознавање с пацијентима и пословним партнерима започиње представљањем и руковањем.

Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону.

Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом.

Руковање треба да буде срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 53.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању, односно по звању.

Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа пацијентима и њиховим пратиоцима, као и пословним партнерима, са „госпођо/госпођице/господине“ и презименом и титулом.

Члан 54.

У комуникацији с пацијентом, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је ословљавање са “Ви”, без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

Члан 55.

У пословној комуникацији требало би увек имати на уму да се са симпатијама прихватају особе које су непосредне, срдачне, тактичне и смирене.

Ароганција, препотентност, истицање сопствене личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 56.

У пословним контактима потребно је контролисати емоције, избегавати претерану блискост и приватност.

КО МОЖЕ ОДОЛЕТИ ОСМЕХУ И ЉУБАЗНОЈ РЕЧИ?

ОСМЕХ И ЉУБАЗНОСТ СУ ДОБРЕ НАМЕРЕ КОЈЕ ОПУШТАЈУ ЉУДЕ
И ПОДСТИЧУ ПОЗИТИВНА ИСКУСТВА.

НЕ МОЖЕТЕ ПОГРЕШИТИ АКО ОСОБУ ПОЗДРАВИТЕ ОСМЕХОМ И
АКО СТЕ ЉУБАЗНИ.

