



## KOMUNIKACIJA – VJEŠTINA KOJA SE UČI

Dragica Beštak  
Klinika za pedijatriju, KBC Zagreb  
dbestak@kbc-zagreb.hr

Komuniciranjem se strukturira raspoloživo vrijeme, postupno nastaje zajedničko znanje, nastaju složene strukture koje nas povezuju i razdvajaju i koje odlučujuće djeluju na raspoloženje, na doživljavanje okoline, međusobne odnose i na naše postupke. Svjetska zdravstvena organizacija definirala je kvalitetnu komunikaciju kao jednu od pet vještina neophodnih za zdrav i sretan život. U današnje moderno vrijeme koje podliježe brojnim izazovima moderne tehnologije, uvelike je prepoznata i promjena u kulturi komunikacije. U zdravstvu je kvalitetna komunikacija s bolesnikom temelj uspješnog liječenja. Jedino u izravnom kontaktu zdravstvenog osoblja i bolesnika moguće je postići zadovoljavajuću razinu suradljivosti bolesnika, zadobiti njegovo povjerenje, provesti ga kroz sustav zdravstva, liječiti i izliječiti. Poboljšati komunikaciju s djecom i roditeljima bolesne djece, smanjiti zabrinutost, strah a ponekad i patnje djece.

Bolest mijenja svakog čovjeka, pojačava osjećaj vlastite slabosti. Suočen s vlastitom slabošću bolesnika traži riječi utjehe i prihvaća pomoć druge osobe. Nekomunikacija ili loša komunikacija mogu dovesti do niza nesporazuma koji mogu imati brojne neugodne posljedice i za bolesnika i za zdravstvene djelatnike. Nekako smo zaboravili da je najbolji lijek čovjeku sam čovjek, razgovor s njime, posebice ako je bolestan.

**Ključne riječi:** komunikacija, vještina, sestrinstvo, bolesnik

## PARTNERSKI ODNOS MEDICINSKE SESTRE/TEHNIČARA I RODITELJA/SKRBNIKA DJECE KOJA SE LIJEČE U DNEVNOJ BOLNICI KLINIKE ZA PEDIJATRIJU KBC SESTRE MILOSRDNICE

Sabina Poslon  
Marela Šain Tuka  
Vlatka Semenić  
Klinika za pedijatriju, KBC Sestre milosrdnice  
sabina.poslon@kbcsm.hr

### UVOD

Dnevna bolnica zadnjih godina pokazala se dobrim modalitetom liječenja djece i ima veliku prednost pred bolničkim liječenjem, naravno ako to dozvoljava opće stanje djeteta i ako se može ostvariti dobra suradnja s roditeljima/skrbnicima. Medicinska sestra/tehničar uz dobro kliničko znanje mora biti odgovorna i kompetentna u donošenju odluka. Kritički razmišljati, biti dobar organizator, stručan i profesionalan izvršitelj. Od velike je važnosti dobra koordinacija i organizacija, dobro planiranje i provođenje ordiniranih postupaka i intervencija. S dobrim vještinama komunikacije medicinska sestra/tehničar pridonosi kvalitetnom zbrinjavanju djece, roditelji lakše verbaliziraju svoje potrebe, a ujedno pridonosi dobroj radnoj atmosferi i timskom radu. Komunikacija u zdravstvenom sustavu puno je kompleksnija od one u našem svakodnevnom životu. Na njenu kompleksnost utječe niz faktora kao što su strah djeteta i roditelja, bol, nelagoda, nepoznato okruženje, odgovornost, pravila zdravstvene ustanove. Komunikacijom u sestrinstvu pokušavamo postići više ciljeva: uspostavljanje povjerenja s djetetom i roditeljima, prenošenje i primanje informacija, razmjenu ideja, stavova. Pripremu terena za međusobno razumijevanje, vjerovanje, postizanje zajedničkih dogovorenih ciljeva i postupaka u zdravstvenoj njezi. Kako bi ove ciljeve postigli moramo voditi računa da nas roditelji/skrbnici i dijete razumiju. Roditelji/skrbnici pridaju značenje informacijama ne samo na temelju svog prijašnjeg iskustva, znanja već i na osnovu svog trenutnog emocionalnog stanja. Često iz nerazumijevanja i straha proizlazi konflikt koji se može očitovati verbalnom, fizičkom ili pasivnom agresijom. Karakteristike za kvalitetnu komunikaciju su pružanje točne povratne informacije, pažljivo slušanje, točno tumačenje informacija, davanje jasnih uputa, ponašanje u skladu s profesijom i okruženjem, uspostavljanje kredibiliteta.

## CILJ

Utvrđiti u kojoj mjeri su roditelji/skrbnici zadovoljni komunikacijom s medicinskom sestrom/tehničarem u Dnevnoj bolnici Klinike za pedijatriju

## METODE I ISPITANICI

Istraživanje će se provesti u periodu od 01.02.do 30.06.2023.u Dnevnoj bolnici Klinike za pedijatriju. Ispitanici će biti roditelji/skrbnici djece koja se lijeće u Dnevnoj bolnici. Popunjavati će anonimno anketu koja je osmišljena za ovo istraživanje, a odobrena je od Etičkog povjerenstva KBC sestre milosrdnice

## REZULTATI

Dobiveni rezultati koji će se bodovati Likertovom ljestvicom će se statistički obraditi i pomoću grafova prikazati.

## RASPRAVA I ZAKLJUČAK

Ovim bi se istraživanjem prikazala važnost dobre komunikacije između roditelja/skrbnika i medicinske sestre/tehničara u Dnevnoj bolnici Klinike za pedijatriju.

**Ključne riječi:** partnerski odnos, medicinska sestra, dijete, roditelj, dnevna bolnice