

ESF projekt UP.03.3.1.04.0020

## REGIONALNI CENTAR KOMPETENTNOSTI MLINARSKA



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

Program stručnog usavršavanja zdravstvenih djelatnika:  
*Specifični postupci u zdravstvenoj njezi*

### *„Primjena vještina komunikacije u sestrinstvu”*

---

Tanja Dornik, Škola za medicinske sestre Mlinarska

Iva Šušterčić, Škola za medicinske sestre Mlinarska

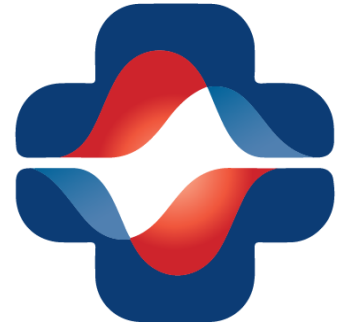


Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

# Primjena vještina komunikacije u sestrinstvu

Po završetku modula moći će te:

- ✓ Komunicirati s bolesnikom i njegovom obitelji
- ✓ Primijeniti vještine terapijske komunikacije
- ✓ Sudjelovati u komunikaciji unutar tima



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

Ponovimo!



Što je komunikacija?



Koje vrste komunikacije poznajete?



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Komunikacija

- Proces razmjena informacija
- Prisutna je svuda oko nas
- Čini važan dio sestrinskog rada
- Komunikacijske vještine su nužne za rad u timu



Priručnik str. 64



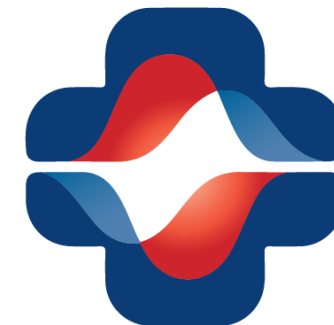
Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

Medicinska sestra s razvijenim komunikacijskim vještinama osnažuje radnu koheziju unutar tima te unaprjeđuje zdravstvenu njegu.

# Poslušajmo!

- <https://www.youtube.com/watch?v=rkoVWy0AjX4>

- Što čini ovu izvedu uspješnom?
- Komuniciraju li članovi orkestra?
- Ako da, na koje načine?



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

Istraživanje iz 2016. je otkrilo su da bi bolnice i liječničke ordinacije mogle spriječiti gotovo 2000 smrtnih slučajeva pacijenata i 1,7 milijardi dolara troškova nesavjesnog liječenja da su medicinsko osoblje i pacijenti bolje komunicirali.



# Vježba 1.

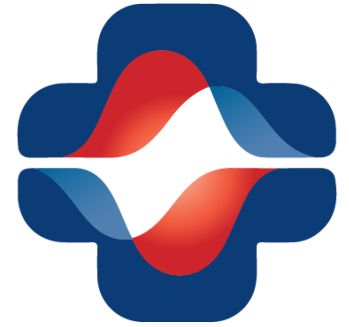
- Zapišite misli na riječi:

Glavna sestra  
odjel/klinike

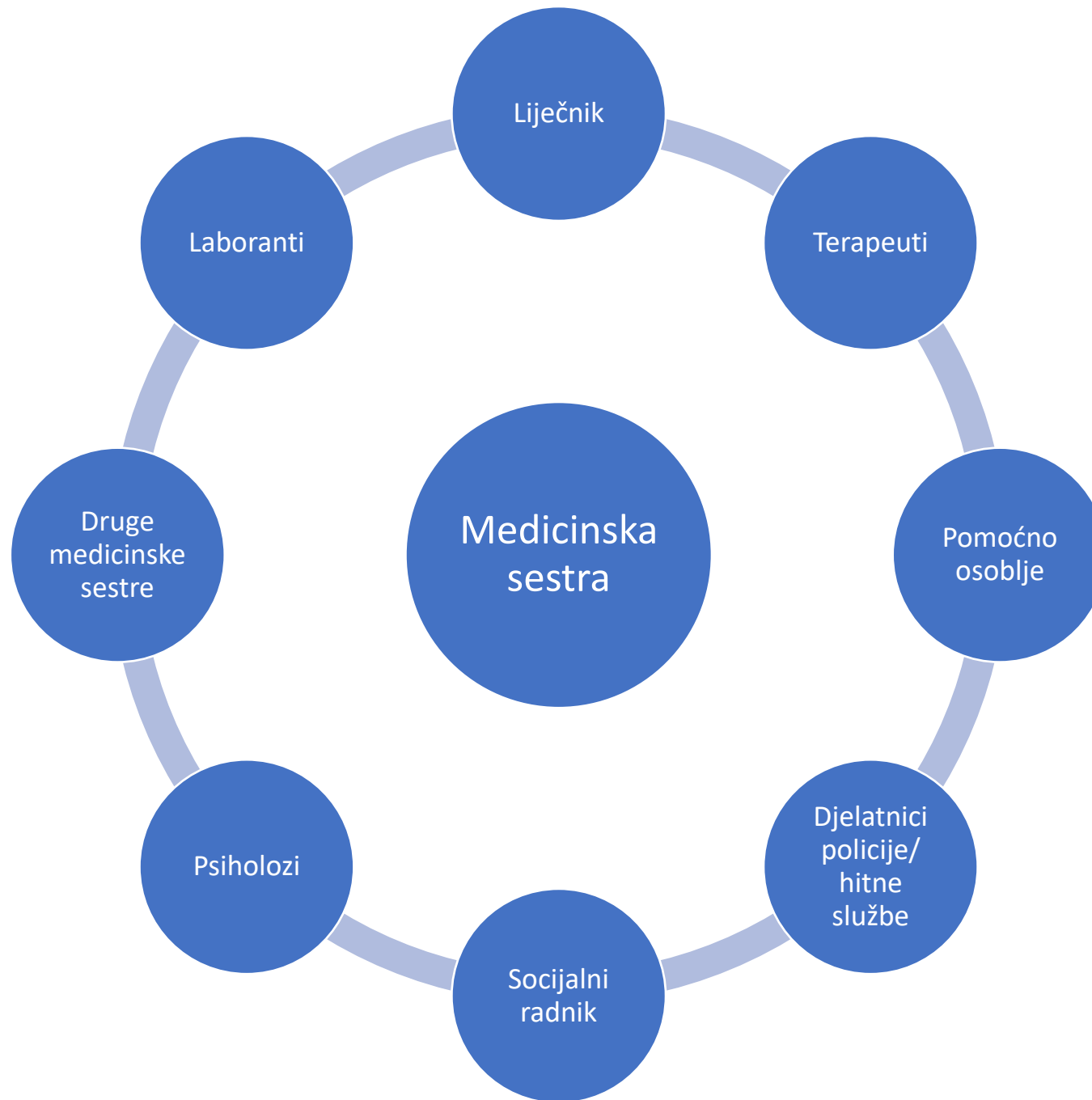
Glavni  
odjelni  
liječnik

Studenti/  
učenici

Kolegice/  
kolege



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



## Vježba 2. Zapišite

- Navedite na radni listić koje vještine i postupci čine komunikaciju unutar tima uspješnom, a koje neuspješnom.



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



# Komunikacija unutar tima



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

## Dobra komunikacija unutar tima:

- Kreativnost
- Otvoren i taktičan razgovor
- Usmjerenost na rješenje problema
- Poštivanje sugovornika
- Prihvatanje različitosti
- Prihvatanje neslaganja

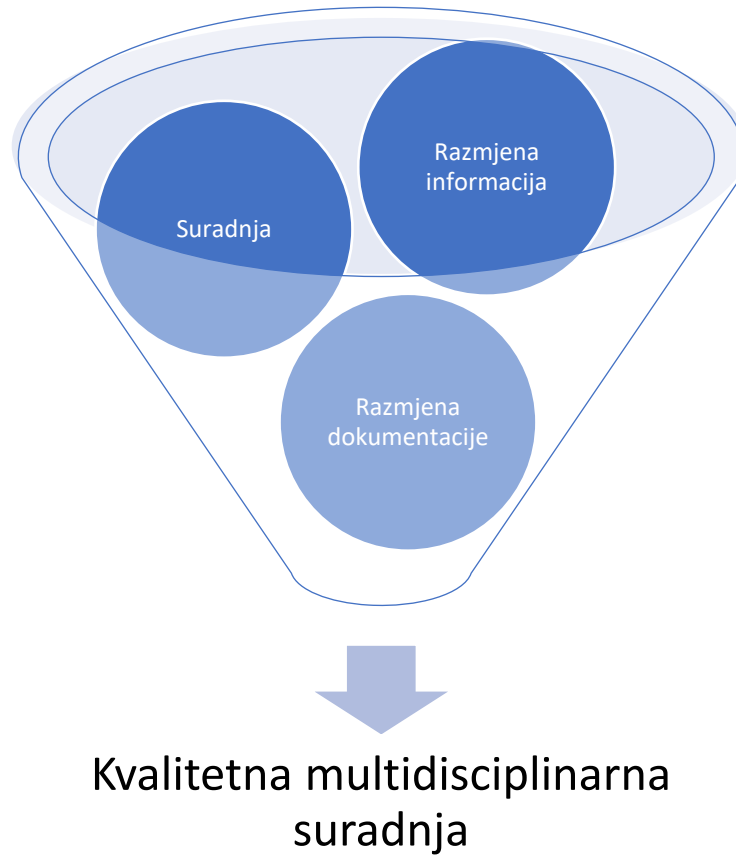
## Loša komunikacija unutar tima:

- Loša koordinacija
- Sukob interesa
- Različiti ciljevi
- Nepoznavanje komunikacije

# Suradnja medicinske sestre s timom



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



# Obavijest tima o stanju bolesnika

## **ISBARR- strukturirani i standardizirani obrazac (odobrila WHO-a)**

- **I**ntroduction- Uvod (predstaviti se, navesti titulu i mjesto od kuda se zove)
- **S**ituation-opis situacije (odjel na kojem je bolesnik, vitalni znaci i stanje bolesnika)
- **B**ackground-informacije o bolesniku (dijagnoza, status, nalazi, alergije...)
- **A**ssessment-procjena (vlastita procjena stanja bolesnika)
- **R**equest/Recommendations- zahtjev ili preporuka (navesti što se očekuje kao pretraga, primjena terapije...)
- **R**epeat back-ponavljanje upute kako bi se potvrdila točnost. Evidentirati upute i razgovor.



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



## Vježba 3.

### Slučaj 1.

- Vrijeme je za primjenu ordinirane terapiju bolesniku Peri Martiću u sobi 7. Po dolasku u sobu primjećujete da bolesnik leži na podu. Pregledom bolesnika ustanovili ste laceraciju na lijevoj podlaktici, a ostalih ozljeda nema. Pri upitu bolesnika kako se zove, on kratko otvara oči i ne daje točne podatke. Izmjerene vitalne funkcije: c/p 111/min., RR 130/90mmHg, resp. 21/min., TT 36,7°C.
- Dg: Mb. Parkinson, Hypertensio arterialis.
- Alergija nema.



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Vježba 3.

## Slučaj 2.

- Oglasilo se zvono sobe 5. Dolaskom u sobu gospođa Marija Kremer, rođ. 5.8.1963. sjedi na krevetu pognute glave i drži se za prsa. Bolesnica navodi da od jutra otežano diše i osjeća pritisak i bol u psima. Pri svijesti je i orijentirana. Ima blijed i uplašen izraz lica. Izmjerene vitalne funkcije: c/p 121/min., RR 170/105mmHg, resp. 25/min., TT 37,1°C.
- Dg: Hypertensio arterialis, KOPB
- Cave Andol



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

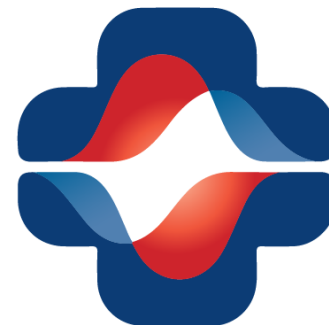
## Vježba 4.

## Pogledajmo videa!

- <https://www.youtube.com/watch?v=CtdNQ-sfKg8>
- <https://www.youtube.com/watch?v=fsazEArBy2g>

Pri gledanju videa obratite pozornost na:

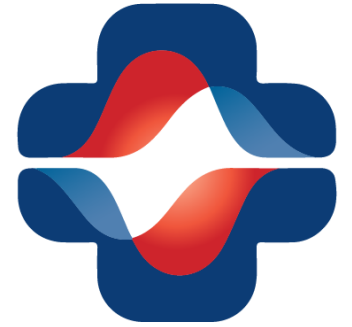
1. Ton i boju glasa
2. Stav tijela
3. Reakcije
4. Rješenje problema
5. Zadovoljstvo osoba komunikacijom



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Kako ostvariti uspješan timski rad?

- Poticanje dobrih odnosa unutar tima
- Postaviti jasne i zajedničke ciljeve
- Podjela uloga unutar tima
- Podjela zadataka unutar tima
- Prepoznati komunikacijske poteškoće
- Otvorena komunikacija između članova tima
- Aktivno slušanje
- Aktivno rješavanje problema



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



## Vježba 5. Šest šešira-paralelno mišljenje



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

Izradite u grupi scenarij za igru uloga:

- ✓ Problem u komunikaciji s odjelnom sestrom
- ✓ Problem u komunikaciji s liječnikom
- ✓ Problem u komunikaciji s drugom medicinskom sestrom/liječnikom

Što znamo?  
Koje smo doznali  
informacije, činjenice?

Koje su štetne odluke, rizici,  
rizična ponašanja?  
Koja su mišljenja koja dovode  
do sukoba?

Koje su prednosti,  
koristi, prijedlozi,  
rješenja, vrijednosti?

Koje se emocije  
pojavljuju?  
Stav tijela, glasnoća  
govora, gestikulacije

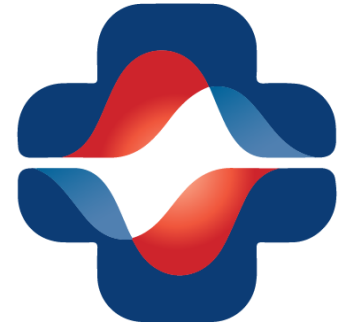
Koje su nove ideje?  
Kako bi mogla teći  
rasprava?

Što očekujemo?  
Prijedlog rješenja.



# Pozitivni učinci timskog rada

- Povećanje sigurnosti pacijenata
- Pобољшanje kliničke učinkovitosti
- Smanjenje pogreška
- Sinergija
- Smanjenje/reduciranje stresa i zabrinutosti pacijenata o tretmanima i postupcima
- Povećanje učinkovitosti
- Smanjenje troškova zdravstvene zaštite



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Prepreke uspješnoj komunikaciji u sestrinstvu



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

## Okolina

- Preopterećenost poslom
- Manjak vremena
- Manjak privatnosti
- Buka

## Osobni čimbenici

- Manjak samopouzdanja
- Emocionalne poteškoće
- Predrasude
- Manjak empatije
- Nemogućnost aktivnog slušanja
- Jezične prepreke

## Tjelesne/psihičke poteškoće

- Bol
- Depresija
- Kognitivne poteškoće
- Poremećaji pažnje



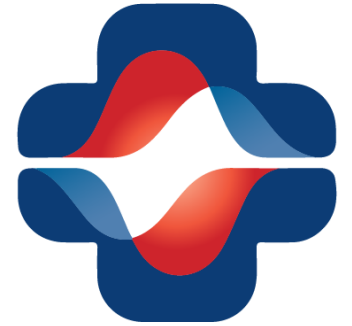
# Ponovimo!

1. Objasni važnost razvijenih komunikacijskih vještina u radu medicinske sestre/tehničara.
2. Argumentiraj zašto je važna dobra komunikacija unutar tima.
3. Nabroji pozitivne učinke timskog rada.
4. Objasni kako ostvariti uspješan timski rad?



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Literatura



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

- Jugo, D. Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga; 2017.
- Despot-Lučanin, J. Despot, D. Komunikacijske vještine u zdravstvu. Zdravstvenu Veleučilište. Zagreb: Naklada Slap, 2010.
- World Health Organisation (W.H.O.) Patient safety curriculum guide: multiprofessional edition. 2011.
- Finnigan MA, Marshall SD, Flanagan BT. ISBAR for clear communication: one hospital's experience spreading the message. Aust Health Rev. 2010;34:401-404. doi: 10.1071/AH09823.
- Brkljačić, M. (2013). Etički aspekti komunikacije u zdravstvu, Medicina fluminensis, 49(2), 136-143.
- Bulajić, M., Grba-Bujević, M. (2012). Komunikacija i komunikacijske vještine u medicini. Medix, 92/93, 64-68
- Despot Lučanin, J., Havelka, M., Kostović, M., Lučanin, D., Perković, L., Pukljak Iričanin, Z. Komunikacijske vještine – zbirka nastavnih tekstova. Zagreb: Zdravstveno veleučilište. 2006.
- Arnold, E.C., Underman Boggs, K. Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills. St. Louis: Elsevier, 2003.
- <https://wtcs.pressbooks.pub/nursingfundamentals/chapter/2-4-communicating-with-health-care-team-members/> Pristupljeno: 22.4.2022. u 15:36
- <https://repositorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A1879/datastream/PDF/view> pristupljeno 22.4.2022. u 11,28
- <https://www.unidu.hr/wp-content/uploads/2020/05/Komuniciranje-u-zdravstvu.pdf> pristupljeno 24.4.2022. u 11,04
- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26431519/> pristupljeno 24.6.2022. u 16,00