



Kvalitetna komunikacija uzimati svakodnevno

Oснаživanjem pacijenta i poticanjem dvosmjerne komunikacije između pacijenta i liječnika doprinosi se rastu kvalitete u zdravstvu

Odnos **liječnik – pacijent** u potpunosti je interpersonalan i trebao bi uključivati što veće uzajamno razumijevanje i povjerenje. Prema nekim stručnjacima, upravo odnos liječnika i pacijenta te njihova komunikacija imaju ključnu ulogu u razumijevanju same biti medicinske prakse, odnosno liječenja. Naime, njihov odnos nije komunikacijski mikrokozmos izoliran od širega društvenog konteksta nego je dio istoga. Istraživanja takvog odnosa pratila su dva povezana aspekta: povećanje kvalitete i učinkovitosti liječenja, a samim time i povećanje zadovoljstva pacijenata i njihovo osnaživanje kao relevantne društvene grupe.

Razvoj suvremene medicine, podjela rada, specijalističko usmjerenje, izgradnja sustava zdravstvenog osiguranja, te tehnološki i financijski rast zdravstvenog sektora promijenili su ulogu i odnos liječnik – pacijent. Pacijent više nije samo pasivni subjekt koji se podvrgava liječenju i medicinskim tretmanima, nego postaje aktivan i ima (ili bi barem trebao imati) veći utjecaj na proces vlastitog (iz)liječenja. Zanimljivo je kako se takva perspektiva u procesu

(iz)liječenja odavno primjenjuje u dalekoistočnim kulturama, koje u velikoj mjeri stavljaju naglasak na holistički pristup pacijentu, odnosno terapijskom djelovanju na „duh i tijelo“. To bezuvjetno uključuje i **kvalitetnu komunikaciju** između liječnika i pacijenta.

Posljedice neprikladne komunikacije

Posljedica loše komunikacije u odnosu liječnik – pacijent je nerazumijevanje liječničkih uputa i savjeta, te nemogućnost ili ograničenja u traženju objašnjenja od liječnika vezanih uz vlastito zdravlje. To su razlozi koji dovode do nezadovoljstva pacijenata kako liječnikom tako i kvalitetom zdravstvene usluge, odnosno sustavom zdravstva. Istraživanja kvalitete u zdravstvu, ali i ukupnost svakodnevnih prakse i iskustva u radu s pacijentima, pokazali su da pacijenta treba znati saslušati i da je prava, ljudska, iskrena, a ujedno i profesionalna komunikacija najbolji put prema rješavanju zdravstvenog problema. Kad nema empatije, pacijent se ne osjeća sigurnim i ne razvija se povjerenje.

Prema nekim stručnjacima, upravo odnos liječnika i pacijenta te njihova komunikacija imaju ključnu ulogu u razumijevanju same biti medicinske prakse, odnosno liječenja

S obzirom na to da je kvaliteta profesionalne komunikacije prepoznata kao ključni čimbenik u odnosu liječnik – pacijent, potrebno je razvijati komunikacijske vještine i kod liječnika i kod pacijenata. Rezultat bi trebao biti biopsihosocijalni pristup pacijentu s odgovarajućim savjetodavnim vještinama i ciljevima, identifikacijom pacijentovih prioriteta i briga, te njegovim uključivanjem u proces liječenja i donošenje odluka. Jer u konačnici i liječnik i pacijent imaju isti cilj – rješenje zdravstvenog problema pacijenta, odnosno njegovo izlječenje. A bolja komunikacija između liječnika i pacijenta znači i bolje rezultate.

Korisni savjeti i smjernice za učinkovitu komunikaciju tijekom posjeta liječniku

- **dođite pripremljeni kod svog liječnika** – ako je potrebno, pripremite pisani podsjetnik i pitanja za liječnika; informirajte ga je li došlo do odgovarajućeg poboljšanja od zadnjeg posjeta
- **navedite svaku važnu promjenu u kvaliteti života ili zdravlju, te svakako ponesite popis lijekova koje ste uzimali** – navedite sve nuspojave koje ste eventualno imali uz lijekove koje trenutačno uzimate
- **postavite pitanja na početku posjeta** – ako čekate do kraja razgovora kako biste postavili pitanja, vaš liječnik možda neće imati dovoljno vremena da odgovori na njih
- **budite precizni kad opisujete simptome ili problem** – informirajte liječnika kako simptomi utječu na kvalitetu vašeg života
- **budite sigurni da ste dobro razumjeli što vam je liječnik rekao...** – i ponovite to još jednom.

Oснаživanjem pacijenta i poticanjem dvosmjerne komunikacije **HEQI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu** (www.heqi.com.hr) doprinosi rastu kvalitete u zdravstvu. Vjerujemo kako su inicijative i projekti u području unaprjeđenja kvalitete u zdravstvu osnova za razvoj boljeg sustava zdravstvene zaštite. A u konačnici, kvaliteta zdravstvene zaštite koja uključuje odgovarajući odnos prema bolesnicima jedan je od ključnih pokazatelja stupnja civiliziranosti i razvoja društva i države.

Pratite nas na Facebooku <https://www.facebook.com/HealthcareEmpowermentQualityInstitute>

Kod kašlja i bronhitisa

PROSPAN®

Hvala na 15 godina vjernosti!

PROSPAN® sirup
HEDERAE FOLII EXTRACTUM SICCUM (5-2,5:1)

Učinkovito pospješuje iskašljavanje.

Za cijelu obitelj.

Djelatna tvar: suhi ekstrakt bršljanovog lista (INN: Hederæ Folii extractum siccum).
Terapijske indikacije: za olakšano iskašljavanje kod bolesti dišnog sustava praćenih produktivnim kašljem. Doziranje i način primjene: doziranje sirupa, šumećih tableta, čepića i Liquida prilagodite dobi.

Prije uporabe pažljivo pročitajte uputu o lijeku. Za obavijesti o indikacijama, mjerama opreza i nuspojavama upitajte svog liječnika ili ljekarnika.

SALVEO

INOVATIVNI KONCEPT ZDRAVLJA
ZAVITNICA 17, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA. TEL: +385 1 562 2000
FAX: +385 1 562 2005; office-cro@salveo-pharma.com; www.salveopharma.hr

PRO-17-10/2013