

# Komunikacija u zdravstvu

---

**Zumberi, Nataša**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:488570>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-04**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli  
Sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo

**NATAŠA ZUMBERI**  
**KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU**  
Diplomski rad

Pula, 2024. godine

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli  
Sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo

**NATAŠA ZUMBERI**  
**KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU**  
Diplomski rad

**JMBAG: 0303079321, izvanredni student**

**Studijski smjer: Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo**

**Predmet: Upravljanje efikasnošću**

**Znanstveno područje: Društvenih znanosti**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Organizacija i menadžment**

**Mentor: Doc. dr. sc. Maja Vizjak**

**Pula, 2024. godine**



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Nataša Zumberi, kandidat za magistru sestrinstva ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

Nataša Zumberi

U Puli, 12.7.2024. godine



## **IZJAVA**

### **o korištenju autorskog djela**

Ja, Nataša Zumberi dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom „Komunikacija u zdravstvu“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama. Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

Student

Nataša Zumberi

U Puli, 12.7.2024. godine

Mentor rada: doc. dr. sc. Maja Vizjak

Diplomski rad je obranjen dana 12.7.2024. godine na Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, pred povjerenstvom u sastavu: Izv. prof. dr. sc. Morena Paulišić i v. pred. Dijana Majstorović

## Zahvala

Prije svega želim se zahvaliti mojoj mentorici doc. dr. sc. Maji Vizjak na stručnoj podršci, savjetima i smjernicama tijekom procesa izrade ovog diplomskog rada.

Također se zahvaljujem svim predavačima koji su predavali, uložili svoj trud, prenijeli svoje znanje i vještine te me motivirali za ustrajnost u radu i učenju.

Za kraj želim se zahvaliti mojoj obitelji, mom suprugu i mojoj djeci koji su me podržavali i bodrili kako bi ove dvije godine studiranja završila uspješno te ostvarila svoje snove.

## SADRŽAJ

1.	UVOD.....	8
1.1.	Cilj istraživanja .....	8
1.2.	Struktura rada.....	9
1.3.	Metodologija istraživanja.....	9
2.	POJMOVNO ODREĐIVANJE KOMUNIKACIJE .....	10
2.1.	Vrste komunikacije .....	10
2.2.	Verbalna i neverbalna komunikacija.....	11
2.3.	Intrapersonalna i interpersonalna komunikacija.....	12
2.4.	Grupna komunikacija .....	14
2.5.	Javna komunikacija.....	14
2.6.	Međukulturalna komunikacija .....	15
3.	MODELI JAVNOG KOMUNICIRANJA.....	17
4.	KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU.....	19
4.1.	Strategije upravljanja komunikacijskim vještinama u zdravstvu .....	21
4.2.	Važnost dobre komunikacije u zdravstvu .....	23
4.3.	Interpersonalna komunikacija u zdravstvu .....	24
4.4.	Emocionalna inteligencija i komunikacija u zdravstvu .....	25
4.5.	Komuniciranje unutar medicinskog tima.....	26
4.6.	Komunikacija u sestrinstvu .....	29
5.	KOMUNIKACIJSKI KANALI OPĆE BOLNICE PULA.....	30
6.	EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE .....	34
6.1.	Rezultati istraživanja.....	34
6.2.	Interpretacija rezultata istraživanja.....	47
7.	ZAKLJUČAK .....	49
	LITERATURA.....	50
	POPIS SLIKA.....	51
	POPIS TABLICA.....	51
	POPIS GRAFIKONA.....	51
	PRILOZI.....	54
	SAŽETAK.....	58
	SUMMARY.....	59



## 1. UVOD

Komunikacija je višeslojni proces koja je u osnovi ljudskog djelovanja i odnosa među ljudima. Komunikacija je prijenos tj. razmjena informacija, ideja, znanja, osjećaja i iskustva između najmanje dvije osoba. Komunikacijom prenosimo informacije od osobe do osobe tj od pošiljatelja do primatelja poruke. Komunicirati znači biti u vezi, ophoditi se, održavati, uspostaviti, vršiti komunikaciju. Ljudska komunikacija je posebna radi svoje ekstenzivne upotrebe jezika. Komunikacija u društvu obogaćuje iskustvo i znanje koje doprinosi promjenama. Komunikacija je proces emitiranja i primanja znakova koji imaju određeno značenje između jedne ili više osoba, a kada uključuju grupe onda je to javno komuniciranje.

Komunikacija u zdravstvu je srž kod pružanja zdravstvene skrbi pacijentima. Kvalitetna komunikacija u zdravstvu temelj je uspješnog liječenja. Osnovna i najvažnija aktivnost zdravstvenih djelatnika koju provode je svakodnevna međusobna komunikacija, komunikacija s pacijentima ali i s njihovim obiteljima. Učinkovito upravljanje informacijama podrazumijeva aktivnu komunikaciju kao glavnom elementu u pružanju kvalitetne zdravstvene skrbi. Komunikacija u zdravstvu svodi se na verbalnu i neverbalnu, no posredstvom novih tehnologija aktualizirala se i virtualna komunikacija. Virtualna komunikacija nastupila je informatizacijom zdravstvenih i bolničkih sustava. Komunikacija u zdravstvu nije samo tehnički izazov, već posjeduje i etičke implikacije. Kvalitetna komunikacija u zdravstvu doprinosi poboljšanju kvalitete zdravstvene skrbi te cjelokupnoj dinamici zdravstvenog sustava.

### 1.1. Cilj istraživanja

Cilj ovog istraživačkog rada provedenog među zdravstvenim djelatnicima Opće bolnice Pula na prigodnom uzorku je procijeniti razinu i mehanizme kvalitetne komunikacije medicinskih sestara/tehničara na radnom mjestu. Analizirane su mogućnosti komunikacije medicinskih sestara/tehničara u radu sa stranim državljanima što je posebno važno za vrijeme ljetne sezone. Sagledava se i važnost emocionalne

inteligencije medicinskih sestara/tehničara u komunikaciji prema pacijentima. U kontekstu determiniranog cilja i svrhe istraživanja postavljena su istraživačka pitanja: Glavno istraživačko pitanje: Kakva je komunikacija i razina komunikacijskih vještina u okruženju promatrane zdravstvene organizacije?

IP1. Koji su komunikacijski kanali u promatranoj zdravstvenoj organizaciji?

IP2. Poznavanje kojih stranih jezika je dominantno, a koje bi se jezične kompetencije poznavanja stranih jezika trebale pojačati kod zaposlenika promatrane zdravstvene organizacije?

IP3. Razina svijesti o važnosti emocionalne inteligencije zaposlenika promatrane zdravstvene organizacije?

## **1.2. Struktura rada**

Rad se sastoji od sedam poglavlja. U uvodnom djelu rada predstavljena je tema rada. Drugi dio rada pojmovno je određivanje komunikacije. Treći dio rada daje uvid u modele javnog komuniciranja dok se u četvrtom dijelu rada govori o specifičnostima komunikacije u zdravstvu. Peti dio rada opisuje komunikacijske kanale kojima se koristi Opća bolnica Pula. Šesti dio rada je prikaz empirijskog istraživanja te analiza rezultata. U završnome dijelu rada je zaključak diplomskoga rada.

## **1.3. Metodologija istraživanja**

Istraživanje započinje deskriptivnom metodom gdje se teorijski opisuju pojmovi predmetne teme. U istraživanju za potrebe kvantitativnog prikupljanja podataka korišten je anketni upitnik Google forme obrasca. Korištene su metode analize i sinteze kako bi se povezale teorijske odrednice primarne periodike s praktičnim rezultatima uz komparativnu metodu postupka uspoređivanja istih ili sličnih činjenica. Ispitanici su pristupili anketiranju neizravnom metodom putem elektroničke pošte. Anketni upitnik se sastojao od pitanja općeg dijela u kojem su se bilježili demografski podaci te dijela ankete koji se sastojao od likertove skale te 5 zatvorenih pitanja. Nakon dobivenih rezultata anketnog upitnika i sumiranja, metodom nezavisnog induktivnog zaključivanja izvedeni su zaključci.

des

## 2. POJMOVNO ODREĐIVANJE KOMUNIKACIJE

Pojmovno određivanje komunikacije možemo definirati na mnoge načine, a svim definicijama je zajedničko da je to proces razmjene informacija, osjećaja, potreba, ideja i iskustva između različitih sudionika. Proces razmjene informacija odvija se dinamično dok sudionici međusobno razmjenjuju poruke. Razmjena informacija između dvije ili više osoba može bit verbalna i neverbalna.

“Komunikacija je proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju te pritom utječu jedna na drugu na određen način i u nekom opsegu” (Žižak et al., 2012). Da bi ljudi međusobno komunicirali, važna je interakcija u komunikaciji. Interakcija je odnos između dvije i više osoba koje mogu dovesti do međuzavisnosti u njihovom doživljavanju i ponašanju. Da bi komunikacija bila kvalitetna i uspješna potreban je i kvalitetan odnos u interakciji.

### 2.1. Vrste komunikacije

Komunikaciju dijelimo na više načina, s obzirom na: blizinu i broju sudionika, načinu izražavanja, nastanku, obliku i namjeni komunikacije. Po načinu izražavanja komunikacija se dijeli na verbalnu i neverbalnu.

Postoje nekoliko vrsta komunikacija (Mujagić et al., 2023., str.12 ):

- Interpersonalna komunikacija – komunikacija se provodi između najmanje dvije osobe
- Intrapersonalna komunikacija – komunikaciju osoba vodi sama sa sobom (npr. analiziranje, razmišljanje, monolozi)
- Grupna komunikacija – komunikacija se provodi između jedne ili više grupa
- Javna komunikacija – komunikacija se provodi između veće grupe ljudi
- Masovna komunikacija – komunikacija se provodi između velikog broja različitih ljudi
- Međukulturna komunikacija – komunikacija se provodi između ljudi različitih kultura i običaja

Paul Watzlawick je u svojoj knjizi *Pragmatics of Human Communication* iznio pet glavnih aksioma ljudske komunikacije (Sorta – Bilajac i Sorta, 2013., str. 583).

Pet aksioma komunikacije:

- Nije moguće ne komunicirati
- Komunikacija se sastoji od odnosnog i sadržajnog aspekta
- Narav odnosa uvjetovana je interpretacijom ponašanja komunikatora
- Komunikacija može biti verbalna i neverbalna
- Komunikacija može biti komplementarna ili simetrična

## 2.2. Verbalna i neverbalna komunikacija

Riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio* (razgovor, priopćavanje). Komunikacijom se mogu priopćiti stavovi, namjere i potrebe drugim ljudima. Verbalna komunikacija je razgovor između dvije ili više osoba, koja se provodi govorom, pisanjem, čitanjem, ali isto tako i slušanjem drugih ljudi (Pejić Bach i Murgić, 2013). Verbalna komunikacija obuhvaća razmjenjivanje informacija, raznih ideja, stavova i osjećaja. Srž verbalne komunikacije su izgovorene riječi pomoću kojih ostvarujemo osnovnu ljudsku potrebu tj. potrebu ljudskim kontaktom. Takva vrsta komunikacije važna je za ljudsku interakciju koja se primjenjuje u svim aspektima života, uključujući osobne odnose, obrazovanje, politiku, javne nastupe ali i poslovnu komunikaciju. Uspješnost verbalne komunikacije prati njena dosljedna neverbalna komunikacija. Bit verbalne komunikacije je izražavanje misli, osjećaja, ideja i stavova koje drugoj strani moraju biti jednostavne za shvatiti isto kao i pošiljatelju. Verbalnu komunikaciju dijelimo na čitanje, pisanje, govorenje i slušanje. Od svih oblika verbalne komunikacije čitanje je najmanje zastupljeno. Glavni temelj verbalne komunikacije je slušanje koje može biti aktivno i pasivno. Kada slušatelj ulaže sav svoj trud i napor kako bi primljenu poruku razumio i prihvatio tada to nazivamo aktivnim slušanjem. „Priroda nam je dala jedan jezik i dva uha tako da možemo da slušamo dvostruko više nego da pričamo" (Epictetus, filozof). Dok se kod pasivnog slušanja ne ulaže nikakav napor da bi razumjeli primljenu poruku. Najzastupljeniji oblik komunikacije je govor a manje zastupljeno je čitanje. Govorom se iznose razni stavovi, ideje, mišljenja i razne informacije drugoj strani, odnosno poruka se šalje okolini. Pisanje je ipak najstariji oblik

komunikacije koji je najmanje zastupljen. Pisanjem se čovjek izražava putem knjiga, časopisa, eseja, znanstvenih radova, pismima....

Neverbalna komunikacija je vrsta komunikacije koja se odvija bez riječi, a koristi se za prenošenje poruke. Poruku prenosimo neverbalnim simbolima kao što su razni pokreti tijela, pokreti rukama, glavom, izrazi lica, dodiri, geste i intonacija govora. Neverbalna komunikacija definira se kao način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno, dopuna je ili zamjena za verbalnu komunikaciju, a koristimo ju za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije (Radenčid, 2013) (Lukić, 2016).

Neverbalna komunikacija se razlikuje od čovjeka do čovjeka, a bitno obilježje je kulturološka pripadnost. Razlike u tumačenju znakova i signala može dovesti do nerazumijevanja. Način govora ima važnu ulogu ali više puta pogled govori više od riječi. Lice koje je namršteno neće prenijeti puninu poruke kao ono smireno i nasmiješeno lice. Isto tako intenzitet poruke prenesene nervozno i ljutito nema isto značenje kao ono izgovoreno smireno i ugodnim glasom. Riječima prenosimo samo jedan mali dio cjelokupnog spektra komunikacije. Samo 30% ljudske komunikacije se sastoji od izgovorenih riječi (Radenčid, 2013) (Lukić, 2016). Kada govorimo o neverbalnoj komunikaciji, ona je najrasprostranjeniji i najmoćniji oblik komunikacije. Neverbalnom komunikacijom mogu se otkriti misli sugovornika i osjećaji. Također se koristi i za pojačavanje izgovorenih riječi, a u mnogim slučajevima i kao zamjena za njih (Priest, 2014). Priroda odnosa među sudionicima reflektira se tonom glasa, izrazima lica, gestama, dodirima i držanjem tijela.

### **2.3. Intrapersonalna i interpersonalna komunikacija**

Intrapersonalna komunikacija se definira kao komunikacija osobe tj. pojedinca koju vodi sama sa sobom, u isto vrijeme ona šalje i prima poruke. Takva vrsta komunikacije je esencijalna za razumijevanje vlastitih osjećaja, misli, uvjerenja i vrijednosti. Ona je temelj drugih vrsta komunikacija jer svaka osoba mora sama donositi svoje odluke, analizirati, učiti, zaključivati i stvarati vlastita mišljenja. To su sve procesi koji čine interpersonalnu komunikaciju. Intrapersonalna komunikacija je unutarnji dijalog koji osoba vodi sama sa sobom. Ona pomaže osobi tj. pojedincu u razvijanju svijesti o vlastitim idejama, mislima, osjećajima i motivima.

Ona se manifestira kada osoba razmišlja o vlastitim postupcima, o rješenjima te o donošenju zaključaka. Intrapersonalnom komunikacijom pojedinac može upravljati svojim emocijama, ponašanjima i reakcijama na vanjske događaje. Može motivirati sebe, preispitati postavljene ciljeve i razmišljati o načinima kako doći do ostvarivanja ciljeva i želja.

Intrapersonalna komunikacija je od velike važnosti jer omogućuje pojedincu da uđe u dubinu sebe, da dublje razumije vlastite motive, interese, želje ali i strahove.

Pomaže u samo-usmjeravanju u postavljanju osobnih ciljeva, te doprinosi razvoju emocionalne inteligencije. Svaka osoba koja razvije intrapersonalnu komunikaciju često se nalazi u boljoj poziciji u donošenju životnih odluka jer bolje poznaje i razumije vlastite potrebe i vrijednosti. Meditiranjem, pisanjem dnevnika, razmišljanje o vlastitim osjećajima i postavljanje ciljeva sve to doprinosi razvijanju intrapersonalne komunikacije. Uspješna intrapersonalna komunikacija zadovoljava čovjeka, zadovoljava dvije ljudske potrebe koje se navode u Maslowljevoj teoriji hijerarhija potreba. To su potreba za pripadanjem, potreba za ljubavlju te potrebu za poštovanjem i samopoštovanjem. Intrapersonalna komunikacija je ključna za osobni razvoj, emocionalnu inteligenciju i samopouzdanje. Razvijanje svijesti o vlastitim mislima i osjećajima omogućuje pojedincu da bolje razumije sebe i druge te da uspješnije komunicira s svijetom oko sebe.

Interpersonalna komunikacija se odvija između dvije ili više osoba a odnosi se na razmjenjivanju informacija, raznih ideja, osjećaja i stavova. Ona predstavlja interakciju ili međusobno djelovanje između dvije ili više osoba licem u lice. Takva vrsta komunikacije ima važnu ulogu u uspostavljanju stabilnih međuljudskih odnosa, u radnom okruženju, obitelji i općenito u društvu. Interpersonalna komunikacija obuhvaća sve oblike verbalne i neverbalne komunikacije između ljudi koja uključuje govor, geste, izraze lica, glas, ton glasa, pa čak i fizički dodir. Ova vrsta komunikacije obuhvaća razmjenu podataka, razumijevanje i empatiju.

U kontekstu razumijevanja interpersonalne komunikacije neizbježno je referirati se na Paula Watzlawicka i njegove suradnike. 1967. godine objavili su djelo koji je dugi niz godina utjecao na daljnje oblikovanje misli o tom segmentu komunikacije. Razni autori knjiga predstavili su nekoliko temeljnih pravila komunikacije od kojih prvo kaže da nije moguće ne komunicirati u situaciji kad se dvoje ljudi vide. Jer aktivnost ili neaktivnost, riječi ili šutnja, sve ima vrijednost poruke (Sorta – Bilajac i Sorta, 2013). Ovaj

jednostavni opis komunikacije precizno pogađa njezinu srž, a to je odnos između dvoje ljudi, tj. interpersonalna komunikacija (Gongola 2019).

#### **2.4. Grupna komunikacija**

U grupnoj komunikaciji uključeni su svi sudionici koji međusobno komuniciraju i vode razgovor. Prilikom provođenja grupne komunikacije poruka može biti upućena samo jednom sudioniku grupe, ali poruku ipak čuje cijela grupa. Komunikacija može biti prenijeta riječima, govorom, načinom, pogledom, pokretima tijela i kontekstom. Grupe se mogu razlikovati po broju sudionika. Možemo ih dijeliti na male, srednje i velike. Male grupe se sastoje do 12 sudionika, srednje od 13 do 25 sudionika a velike grupe se sastoje iznad 25 sudionika (Bilić, 2011). Grupnom komunikacijom postižemo uvid u obrambene mehanizme, doprinosi zajedničkom rješavanju problema i donošenju odluka. Komunikacijom se aktiviraju svi članovi grupe, koji međusobno razmjenjuju svoja razmišljanja i emocije.

#### **2.5. Javna komunikacija**

Javna komunikacija predstavlja sustav komuniciranja koji se provodi putem raznih sredstava javnog priopćavanja kao što su novine, internet, telekomunikacija, televizija i radio. Osigurava transparentnosti, pružanja informacija i izgradnju povjerenja između institucija i šire javnosti. Uključuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Javna komunikacija je upućena samo u jednom smjeru te nema mogućnosti dobivanja povratnog odgovora. U javnu komunikaciju uključene su velike grupe ljudi koje imaju zajednički zadatak. Njihov zajednički zadatak je prijenos novih informacija i nametanje vlastitog mišljenja kako bi došlo do promjena stavova suprotnih strana (Tomić, Radalj i Jugo, 2020).

Javna komunikacija je posebno važna u vrijeme globalnih izazova, kao što je vrijeme pandemija, rastućeg broja zdravstvenog nepovjerenja ali i potrebe za edukacijom pacijenata. Kvalitetnom komunikacijom za vrijeme teških vremena poput pandemija (npr. Covid-19) omogućava se bolje razumijevanje, prihvaćanje medicinskih savjeta i preporuka te pomoći u smanjenju straha od bolesti. Javnom komunikacijom zainteresirano mnoštvo se je na vrijeme informiralo o zdravstvenim pitanjima, o

očekivanom ponašanju, educiralo se o prevenciji bolesti te pružanju podrške. Komunikacija upućena javnosti treba biti jasna i pristupačna, kako bi informacija bila prihvaćena i razumljiva. Javna komunikacija ima bolje prednosti i određene nedostatke.

Prednosti javne komunikacije su (Tomić, Radalj i Jugo, 2020):

- Informiranje i educiranje – Javnom komunikacijom prenosimo informacije javnosti o važnim temama, događajima i informacijama. Dok edukacijom potičemo pozitivne promjene u ponašanju.
- Povećanje svijesti – Javnom komunikacijom ističemo važne društvene probleme, pokrećemo rasprave te dovodimo do pozitivnih promjena u društvu.
- Poboljšanje odnosa – Javna komunikacija doprinosi veću suradnju i razumijevanje između različitih skupina ljudi ili organizacija.
- Osiguranje transparentnosti – Javna komunikacija osigurava transparentnost u radu i organizaciji institucija čime se postiže povjerenje javnosti.

Nedostaci javne komunikacije su (Tomić, Radalj i Jugo, 2020):

- Iznošenje dezinformacija – Javna komunikacija može biti zloupotrebљiva radi širenja laži koje pojedinci mogu iskoristiti u svoju korist. Sve to zajedno dovodi do pogrešnih zaključaka i narušavanja povjerenja.
- Manipuliranje javnim mišljenjem – Mediji mogu iskoristiti i manipulirati iznesenim javnim mišljenjem, što može negativno utjecati na donošene odluke koje nisu u najboljem interesu za širu populaciju.
- Preopterećenost informacijama – Prekomjerna količina informacija dovodi do prezasićenosti i preopterećenosti kod pojedinaca, što rezultira otežanim razumijevanjem važnih pitanja i donošenjem informiranih odluka.

## 2.6. Međukulturalna komunikacija

Međukulturalna komunikacija obuhvaća sve do sada navedene vrste komunikacija osim interpersonalne komunikacije. S obzirom na to da u današnje vrijeme ima sve više raznolike populacije, zaposlenici se sve češće u svakodnevnom radu susreću s



raznim izazovima kao što su kulturne, etničke i jezične razlike među ljudima. U svakodnevnom radu i poslovnoj komunikaciji povezujemo se i upoznajemo ljude iz raznih kultura, koji imaju različite i drugačije običaje, pravila i religije od nas. Tada do izražaja dolazi poznavanje stranih jezika. Izmjenjujemo iskustva i mišljenja, učimo nešto nama novo. Tada možemo reći da je riječ o međukulturalnoj komunikacija (Tomić, 2003).

### 3. MODELI JAVNOG KOMUNICIRANJA

Javno komuniciranje predstavlja najvažniju i najkorisniju vještinu u životu čovjeka (Pejić Bach i Murgić, 2013). Usmjerenost na društvene medije kao radikalno drukčiji način komuniciranja otvara tri ključna pojma koji su u međusobnoj interakciji: mjesto, vrijeme i troškove (Pejić Bach i Murgić, 2013). Kvalitetnom komunikacijom gradimo povjerenje, poboljšavamo razumijevanje te potičemo društvo na razmišljanje i donošenja promjena u društvu. Važno je stalno ulaganje u razvoj komunikacijskih vještina kako bi osigurali uspješnu interakciju, s različitim skupinama ljudi i postigli željne ciljeve komunikacije. Komunikacija predstavlja važnu ulogu ljudske interakcije koja omogućuje prijenos informacija, ideja, raznih stavova ali i iznošenje emocija između pojedinaca ili grupa. Komunikacijski modeli pokazuju kako komunikacija funkcionira od slanja poruke do njezine interpretacije i razumijevanja (Glibo Marojević i Stipić Topić, 2019). Kroz povijest su kreirani komunikacijski modeli, kako bi sam proces komunikacije bio jednostavniji i lakše razumijevan. Takvim procesom se vizualno pojednostavljuje složenost komunikacijskog procesa. S vremenom su se modeli komunikacije počeli razvijati od jednostavnijih prema složenijim. Svaki model za sebe je jedinstven, pruža različitu perspektivu u procesu komunikacije te se koristi u razumijevanju različitih aspekata interakcije među ljudima. Primjena određenog modela ovisi o kontekstu komunikacije, vrsti informacija i ciljevima komunikacije koje želimo prenijeti.

Komunikacijski modeli dijele se na tri grupe (Glibo Marojević i Stipić Topić, 2019):

- Komunikacija kao akcija – Model akcije se temelji na principu jednosmjerne komunikacije, to je akcija bez reakcije. Pošiljalac šalje poruku a primatelj ju prima bez povratne informacije dali je primatelj razumio poruku tj. informaciju. Pošiljalac je glavni izvor koji započinje i predstavlja svoju ideju ili zamisao. Kroz takav proces se stvara poruka ili informacija koju prima primatelj. Osnovni elementi procesa komunikacije – Model akcije jesu pošiljalac, prenošena poruka i primatelj.
- Komunikacija kao interakcija – Model interakcije se odvija dvosmjerno s dobivanjem povratne informacije. Uključuje sve elemente komunikacije kao što su: poruka, izvor, kanal, primatelj, šum, kodiranje i dekodiranje. To je složeni komunikacijski proces koji aktivno uključuje sudjelovanje više sudionika u kojem pošiljalac šalje poruku preko medija komunikacije, a

primatelj dobivenu poruku dekodira. Karakteristike interakcijske komunikacije jesu dvosmjernost, aktivno slušanje, povratna informacija, empatija, jednakost prilikom sudjelovanja.

- Komunikacija kao transakcija - Transakcijski model komunikacije ne pravi razliku između uloga kao što su izvor i primatelj, te ne predstavlja komunikaciju kao niz poruka. U ovom modelu osobe koje vode razgovor u isto vrijeme su i izvor i primatelj. To je jedan složen proces u kojem se poruke neprestano razmjenjuju i revidiraju između svih sudionika. Transakcijski model komunikacije predstavlja realnu stvarnu međusobnu komunikaciju koja se koristi za razmjenu poruka, stvaranje odnosa te stupanje u dijalog s drugim sudionicima u svrhu stvaranja zajednice. Karakteristike transakcijske komunikacije jesu dvosmjernost, razmjena uloga, utjecaj kulture.

## 4. KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU

Komunikacija u zdravstvu se ne odnosi samo na razmjenu informacija između medicinskog osoblja, već se proteže i na interakciju sa pacijentima te s njihovim obiteljima. Komunikacija u zdravstvu je srž kod pružanja zdravstvene skrbi pacijentima. Kvalitetna komunikacija u zdravstvu temelj je uspješnog liječenja. Važna je kako bi pomogla u razjašnjavanju simptoma i znakova bolesti. Ona pomaže pri razmjenjivanju informacija između zdravstvenih djelatnika i pacijenata, između kojih se gradi povjerenje, razumijevanje i suosjećanje. Kada govorimo o javnoj komunikaciji u zdravstvu tada je fokus na jasnoći prenesene informacije. Zdravstveni djelatnici u javnoj komunikaciji moraju koristiti jednostavan i pristupačan jezik kako bi informacija bila razumljiva pacijentima i široj javnosti. Svjetska zdravstvena organizacija navodi da je kvalitetna komunikacija jedna od pet vještina koje su neophodne za zdravlje i sreću u životu. Izravnim kontaktom medicinskog osoblja bila to medicinska sestra/tehničar ili liječnik/liječnica postiže se zadovoljavajuća razina suradljivosti bolesnika, zadobiva se povjerenje pacijenata, provodimo samog pacijenta kroz cjelokupni sustav zdravstva, liječenja i izlječenja. U medicini uspjeh liječenja je neupitno vezan uz komunikaciju unutar zdravstvenog tima (WHO, 2013). Preduvjet kvalitetne komunikacije u zdravstvu za mnoge profesije, pogotovo u medicini jesu znanje i umijeće. Kvalitetnom komunikacijom u zdravstvu postiže se zdrav odnos između medicinskog osoblja i pacijenata ali i njihovih obitelji. Velika pozornost se posvećuje kvalitetnoj komunikaciji u zdravstvu budući da je zdravstvo pod povećalom javnosti. Veliki broj interakcija obuhvaća komunikacija u zdravstvu. To su interakcije između svih sudionika, između pacijentove obitelji, raznim organizacijama, farmaceutskim kućama i mnogim drugima (Đorđević i Braš, 2011). Javno komuniciranje u zdravstvu je važno radi stvaranja međusobnog razumijevanja između zdravstvenih djelatnika, pacijenata ali i šire javnosti. U svakodnevnom radu kvalitetnom i učinkovitom komunikacijom pomaže se pacijentu tijekom njegove hospitalizacije, u procesu liječenja, daju mu se korisne informacije, educira ga se o bolesti te općenito o prevenciji i održavanju zdravlja. Zdravstveni djelatnici trebaju spremno odgovarati na pitanja pacijenata te dati potrebne informacije.

Komunikacija u zdravstvu uključuje prijenos podataka tj. informacija između zdravstvenih stručnjaka, pacijenata, njihovih obitelji ali i drugih članova tima. U

komunikaciji u zdravstvu sudjeluju zdravstveni djelatnici kao što su: medicinske sestre/tehničari, liječnici, pripravnici, studenti i terapeuti kao i nemedicinsko osoblje kao što su: administrativno osoblje i pomoćno osoblje. Informacije među njima mogu obuhvaćati razne upute, planove i ishode liječenja, dijagnoze ali i druge bitne detalje. Komunikacija u zdravstvu se ne temelji samo na informacijama, nego uključuje izražavanje osjećaja, ljudskih potreba i želja. Pacijenti mogu izražavati svoje strahove i sumnje, dok medicinsko osoblje mora izražavati empatiju prema pacijentu te razumijevanje prema samom pacijentu ali i prema obitelji. U slučaju kad bolesnicima prenose loše prognoze o njihovome zdravstvenome stanju (npr. dijagnozu), medicinska sestra/tehničar imaju važnu ulogu u komunikaciji s samim bolesnikom. Bolesnik može shvatiti iz jednog dodira da nije sam u borbi s bolešću te da je zdravstveno osoblje spremno pomoći i ponuditi podršku.

Međukulturalna komunikacija je bitno važnosti u zdravstvu bez obzira na kulturne razlike i jezike, dužnost medicinskog osoblja je poštovanje svih pacijenta bez pravljenja razlika. Jedan od najvećeg problema međukulturalne komunikacije u zdravstvu je jezična barijera. Potrebe zdravstvene skrbi naročito u ljetnim danima zahtijeva veliki broj pacijenata koji dolaze iz raznih zemalja (npr. Hitni bolnički prijem). Nedostatak jezične kompetencije značajno otežava komunikaciju između zdravstvenog djelatnika i pacijenta. Da bi se izbjegla neugodnost i da bi se pacijentu pružila adekvatna skrb važno je organizirati tečajeve stranih jezika za zdravstvene djelatnike ili osigurati prevoditelja. Zdravstveni djelatnici mogu uvelike doprinijeti poboljšanju kvaliteti skrbi i promicanju zdravlja za dobrobit svojih korisnika.

Zdravstvene institucije u potpunosti prihvaćaju mogućnosti novih komunikacijskih oblika potenciranih novim tehnologijama i digitalizacijom. Njihova upotreba ima pozitivan učinak na poslovanje, pridonosi efikasnosti i imaju izvrstan potencijal za kvalitetno rješavanje nekih od najvećih zdravstvenih izazova današnjice. Upotreba novih tehnologija u komunikaciji u zdravstvu mijenjaju načine komunikacije s pacijentima. Izazovi su u području upravljanja i zaštite podataka te obrade i dostupnosti provjerenih zdravstvenih informacija. Telemedicina novi je aspekti koji se strateški razvoja i implementira u medicinske aktivnosti. Telemedicina daljinska medicina ili sustav koji podupire proces zdravstvene zaštite osiguravajući sredstva i načine za učinkovitiju razmjenu informacija, što omogućuje mnoštvo aktivnosti vezanih uz zdravstvenu zaštitu, uključuje korisnika zdravstvene zaštite i zdravstveno osoblje,

uključuje edukaciju, administraciju i liječenje. Telemedicine ima za cilj povezati prostorne udaljenosti između strana (bolesnik i liječnik – teledijagnoza, teleterapija ili liječnici i zdravstveni timovi – telekonzultacija, teleedukacija) (Stevanović i Pristaš, 2011). Razvoj i poboljšanje komunikacije u zdravstvu je dugotrajan proces te je potrebno neprestano raditi na unapređenju komunikacijskih kanala koje proizlaze iz novih tehnologija i spoznaje o postizanju efikasnosti.

#### **4.1. Strategije upravljanja komunikacijskim vještinama u zdravstvu**

Upravljanje komunikacijskim vještinama u zdravstvu je od velike važnosti za uspješan rad medicinskih sestara/tehničara u zdravstvu. U zdravstvenim institucijama uspjeh u komunikaciji ovisi o tome koliko je medicinsko osoblje educirano, koliko poznaje osnovne ključne pojmove te kako savladavaju osnovne vještine komunikacije. U samom procesu pružanja zdravstvene njege i skrbi bolesnicima, sami bolesnici često se osjećaju kao da ih mi ne razumijemo i ne uvažavamo njihova mišljenja, njihove uloge. Od samog početka važno je s pacijentima uspostaviti komunikaciju koja će biti pravovremena i stalna, koja će na njih utjecati pozitivno i koja će na njih ostaviti pozitivan odnos. Ponašanje medicinske sestre/tehničara u svakodnevnom radu mora biti profesionalno i u skladu sa svojim kompetencijama. Medicinska sestra/tehničar mora posjedovati kvalitetne vještine kao što su otvorenost, ljubaznost, toplinu, dobrodušnost, empatičnost i što je najvažnije vještinu aktivnog slušanja. Ako medicinska sestra/tehničar posjeduje komunikacijske vještine tada će komunikacija s pacijentima biti kvalitetna, ubrzana i olakšana. Zadovoljni pacijent ima osjećaj povjerenja i sigurnosti. Kvalitetan i uspješan odnos između medicinske sestre/tehničara i pacijenta ovisi o posjedovanju komunikacijskih vještina medicinske sestre/tehničara. S obzirom na važnost učinkovite i empatične komunikacije u pružanju kvalitetne zdravstvene njege i skrbi za pacijenta, zdravstvene ustanove bi trebale primjenjivati strategije koje bi pomogle osoblju u razvijanju i unapređenju komunikacijskih vještina.

Strategije za upravljanje komunikacijskih vještina jesu (Kelemenić et al., 2016., str. 304-305):

- Edukacije - organiziranje redovnih tečajeva koji se fokusiraju na razvijanje komunikacijskih vještina, kao što je aktivno slušanje, neverbalna komunikacija, empatija i upravljanje konfliktima.
- Trajna usavršavanja - organiziranje raznih praktičnih vježbi koje zaposlenicima omogućuje vježbanje raznih scenarija snalaženja u teškim i kriznim situacijama, poput teških razgovora s pacijentima.
- Mentorstvo – organiziranje iskusnih medicinskih sestara/tehničara koje uče mlađe i ne iskusne kolege, pružajući im podršku i savjete za poboljšanje komunikacijskih vještina.
- Korištenje tehnologija kao što su e-učenje i telemedicina – online e-učenje omogućuje zaposlenicima da uče o komunikacijskim vještinama i kad nisu na radnom mjestu dok telemedicinom je omogućena komunikacija, poput video konzultacija kako bi razmjena informacija bila učinkovita i sigurna.
- Razvijanje interpersonalnih vještina kao što je aktivno slušanje i razvijanje emocionalne inteligencije – vježbanje zaposlenika da aktivno slušaju pacijente i kolege/kolegice doprinosi razvijanju vještina kao što su razumijevanje i osjećajnost te pomaže u razvoju sposobnosti prepoznavanja i upravljanja vlastitim emocijama te razumijevanje emocija drugih.
- Programi za upravljanje stresa – organizacija tečajevi i radionica za upravljanje stresom i samopomoć, mogu pomoći zaposlenicima u održavanju mirnoće i prisutnosti u komunikaciji s pacijentima i kolegama.

Upravljanje komunikacijom zahtijeva sveobuhvatan pristup koji uključuje edukaciju, podršku, povratne informacije i tehnologiju. Zdravstvene ustanove trebaju kontinuirano ulagati u razvoj komunikacijskih sposobnosti svojih zaposlenika kako bi osigurale kvalitetnu, sigurnu i empatičnu skrb za pacijente. Kroz implementaciju ovih strategija, zdravstveni radnici mogu značajno unaprijediti svoje komunikacijske vještine, što će pozitivno utjecati na cjelokupno iskustvo pacijenata i učinkovitost zdravstvenog sustava.

#### 4.2. **Važnost dobre komunikacije u zdravstvu**

Komunikacija je važna u svakom aspektu ljudskog života, a posebno je važna u zdravstvu. Temelj uspješnog liječenja je kvalitetna komunikacija zdravstvenih djelatnika s pacijentima (Brkljačić, 2013). U komunikaciji s pacijentima izravnim kontaktom moguće je postići zadovoljavajuću razinu suradljivosti s bolesnikom, razvija se odnos povjerenja, pomaže se pacijentu u vođenju kroz sustav njegovog liječenja te doprinosi se bržem i uspješnijem izlječenju. Takvim načinom komunikacije pomaže se pacijentu ne samo fizički već psihološkom i emocionalnom stanju. Izgovorene lijepe riječi nekad znače i liječe više od samih lijekova. Provođenjem kvalitetne komunikacije s pacijentima stvara se međusobno povjerenje, povećava se kvaliteta rada te dolazi do poboljšavanja rezultata. Kvalitetna komunikacija između zdravstvenih djelatnika, pacijenata i njihove obitelji doprinosi izgradnji povjerenja, razumijevanja i zadovoljstva svih sudionika u zdravstvenom procesu. Pacijentima je važan prvi kontakt s zdravstvenim djelatnicima, tada medicinska sestra/tehničar predstavlja sebe kao osobu, kao nekog tko je tu za njih kad je njima to najpotrebnije, a pacijenti to pamte i cijene. Zato je vrlo važno da taj prvi kontakt bude profesionalan, prijazan, susretljiv i neposredan, jer tada se stvara pozitivna atmosfera. Prvi kontakt s pacijentom počinje spontano, bez pritisaka i požurivanja. Također važno je voditi računa da se pacijent osjeća dobro, sigurno i slobodno, da komuniciramo jezikom koji pacijent razumije, sa što manje stručnih termina. Takvim načinom komunikacije s pacijentom, on se osjeća dobro, saslušano i shvaćeno. Stvara se odnos građen na povjerenju i sigurnosti. Pacijente koje na kvalitetan način informiramo o njihovom zdravstvenom stanju, dijagnozi, planovima liječenja, ishodu i potencijalnim rizicima imaju veću vjerojatnost da će aktivno sudjelovati u procesu liječenja, slijediti će medicinske upute i savjete te tako doprinijeti postizanju pozitivnih rezultata liječenja. Empatijom i suosjećanjem podižemo kvalitetu zdravstvene skrbi na još višu razinu. Pacijenti tada osjećaju poštovanje, osjećaju se cijenjenima i važnima. Važnost dobre komunikacija u zdravstvu (Krešić 2013, str. 42):

- Uspostavljanje boljeg odnosa s pacijentima
- Podiže se stupanj povjerenja između bolesnika i zdravstvenih djelatnika
- Postiže se ugodna atmosfera u okruženju
- Doprinosi kvalitetnoj zdravstvenoj skrbi za bolesnike



- Zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika poslom
- Štiti od profesionalnog sagorijevanja
- Podiže se stupanj zainteresiranosti za osobni razvoj
- Dovodi do poboljšanja u rješavanju raznih sukoba i nesuglasica, podiže se učinkovitost zdravstvenog tima

Preporuke za bolju komunikaciju s pacijentima (Krešić 2013, str. 42):

- Predstaviti se pacijentu, reći svoje ime i titulu
- Pacijenta oslovljavati njegovim imenom
- Hospitalizirane pacijente informirati o dijagnozi, tijeku i ishodu liječenja
- Koristiti jednostavne riječi, kako bi pacijenti razumjeli svoju situaciju u kojoj se nalaze
- Redovito obavještavati pacijenta kojima će pregledima i pretragama biti podvrgnuti, objasniti o kakvoj se vrsti pretrage radi te čemu ona služi.
- Ohrabriti pacijenta te pomoći mu ublažiti strah od dodatnih pretraga ili postupaka
- Redovito davanje informacija pacijentu o njegovom stanju i rezultatima nalaza
- Pacijentu uvijek mora znati istinu o njegovom stanju, mora biti upoznat s mogućim komplikacijama i nuspojavama
- Ukoliko je pacijentu potrebna stručna podrška i potpora, osigurati ćemo mu posjet i razgovor s stručnom osobom kao što je psiholog

#### 4.3. Interpersonalna komunikacija u zdravstvu

Interpersonalna komunikacija u zdravstvu je međusobno djelovanje ili interakcija između dvije ili više osoba. Ona obuhvaća razmjenu informacija, ideja, osjećaja i potreba između medicinskih djelatnika, pacijenata i njihove obitelji. Interpersonalnom komunikacijom uspostavlja se odnos s drugima. Stvara se odnos u kojem će vladati povjerenje i sigurnost. Srž intrapersonalne komunikacije u zdravstvu je aktivno slušanje. Medicinski djelatnici moraju posjedovati sposobnost slušanja kako bi razumjeli pacijente, njihove strahove ali i potrebe. Aktivnim slušanjem gradi se pozitivno okruženje za pacijente i stvara osjećaj sigurnosti. Jasno, kvalitetno i razumljivo komuniciranje odrazit će se na pružanje kvalitetne zdravstvene skrbi.

Prilikom komunikacije s pacijentima medicinski djelatnici trebaju koristiti razumljiv jezik kako bi prenijeli važne informacije o dijagnozi, liječenju, planovima, ishodima liječenja i mogućim nuspojavama.

Empatičnim ponašanjem prema pacijentima doprinosi se njihovom emocionalnom stanju, povećava se osjećaj podrške i pomaže im se u smanjenju razine straha i stresa. Interpersonalna komunikacija u zdravstvu nije samo prijenos informacije, već je važni faktor u izgradnji povjerenja između medicinskih djelatnika i pacijenata. Takva vrsta komunikacije pomaže u izgradnji njegovanja povjerenja između medicinskih djelatnika i samog pacijenta, u pružanju podrške i zadovoljstva pacijenata, što sve zajedno dovodi do boljih zdravstvenih ishoda i rezultata. Sedam ključnih značajki interpersonalne komunikacije (Reardon 1998, str.10):

- može biti verbalno i neverbalno
- može biti spontano, uvježbano i planirano
- nije statična nego razvojna
- izravna je povratna veza, interakcija i suvislost ili koherentnost
- može se odvijati u skladu s vanjskim i unutarnjim pravilima
- uključuje uvjeravanje (persuaziju).

#### **4.4. Emocionalna inteligencija i komunikacija u zdravstvu**

Emocionalna inteligencija dolazi od engleske riječi EQ, koja je važna u praktičnim pitanjima svakodnevnog života (Lesjak i Sindik, 2013). Ona predstavlja skup vještina koje doprinose izražavanju i upravljanju vlastitih i tuđih emocija. Kako bi u životu uspostavljali dobre odnose s ljudima koji nas okružuju u poslovnom ali i privatnom životu važno je razvijati vještine koje su osnova emocionalne inteligencije. Emocionalna inteligencija je vještina prepoznavanja i razumijevanja tuđih osjećaja. Ona je izuzetno važna pri dobivanju potrebnih informacija o zdravlju. Kada govorimo o emocionalnoj inteligenciji tada moramo napomenuti da definiciju emocionalne inteligencije ne tumače sve teorije i studije isto. Najčešće se koristi definicija koja kaže da emocionalna inteligencija posjeduje sposobnost pobuđivanja, reguliranja, i prepoznavanja osjećaja drugih. Posjeduje i prepoznavanje vlastitih osjećaja te sposobnost korištenja emocija (Goleman, 2007). Medicinski djelatnici moraju

posjedovati vještinu profesionalnosti, emocionalnost i stabilnosti kako bi mogli razumjeti i reagirati na ljudsku patnju, probleme, moralne dileme, razne slučajeve i hitna stanja. Medicinski djelatnici moraju imati sposobnost razvijanja emocionalne inteligencije kako bi razumjeli opće stanje i osjećaje pacijenata (Pukljak, Iričanin, Babić i Perković, 2012). Emocionalna inteligencije pomaže medicinskim djelatnicima u međusobnom povezivanju kako bi bolje organizirali posao i tako bili učinkovitiji u timskom radu. Medicinskim djelatnicima neophodna je emocionalna inteligencija kako bi na vrijeme prepoznali i razumjeli osjećaja pacijenata, njihova raspoloženja, kako bi spriječili da ne dođe do neželjenih konflikata na radnom mjestu te spriječili sindrom profesionalnog sagorijevanja. Važnim čimbenikom uspjeha u poslovnom svijetu pojedinca ili organizacije jedno kao i u medicinskom okruženju emocionalna inteligencija se smatra ključnim čimbenikom.

#### **4.5. Komuniciranje unutar medicinskog tima**

U današnjem zdravstvenom sustavu, timska komunikacija predstavlja srž na kojem se temelji efikasnost u timskom radu, koji doprinosi poboljšanju kvalitete skrbi pacijenata te doprinosi zadovoljstvu i sigurnosti zdravstvenih djelatnika i pacijenata. Timska komunikacija je ključ za organizaciju kvalitetne zdravstvene njege i skrbi pacijenata u složenim zdravstvenim okruženjima. Medicinski tim obuhvaća skupinu ljudi koji zajedno surađuje, donosi odluke i nadopunjuju jedan drugog. Tim može biti manji ili veći, može se sastojati od 3 osobe pa do 20 osoba i više (Janton, 2019). Medicinski timovi sastoje od: medicinskih sestra/tehničara, fizioterapeuta, liječnika i drugih sudionika koji imaju zajednički cilj u pružanju pomoći i skrbi. Komuniciranje unutar medicinskog tima od velike je važnosti radi pružanja učinkovite i koordinirane zdravstvene njege i skrbi za pacijente. Timski rad pomaže medicinskim sestrama/tehničarima ali i ostalom medicinskom osoblju da svi zadaci budu odrađeni kvalitetno, efektivno i profesionalno u skladu s etičkim kodeksom (Ležaić, 2020). Komunikacija između članova tima mora biti razumljiva i otvorena. Dvosmjerna komunikacija je jedan od osnovnih preduvjeta za odvijanje kvalitetne komunikacije među članovima zdravstvenog tima. Članovi medicinskog tima dvosmjernom komunikacijom šalju i primaju poruke te dobivaju povratnu informaciju.

Svi članovi tima imaju zajednički cilj, a to je poboljšanje percepcije timskog rada, na način da se cijeli tim osjeća ugodno u međusobnoj interakciji i sudjelovanju u donošenju zajedničkih odluka. Komunikacija unutar medicinskog tima može biti izazovna zbog raznih faktora. Tu su uključeni različiti pristupi, osobnosti i komunikacijski stilovi. Kvalitetan i uspješan tim temelji se na međusobnom poštovanju, suradnji, sigurnosti i povjerenju. Uz sve navedeno uspješnom timskom radu pomažu razne edukacije i stalna usavršavanja. Nedostatak komunikacije ili nejasna komunikacija unutar tima dovodi do negativnih rezultata, nepotpunih informacija, neusklađenih planova liječenja i smanjenom kvalitetom skrbi. Da bi se izbjegli negativni rezultati timskog rada i nezadovoljstvo članova tima važno je stalno razvijati komunikacijske vještine. To uključuje edukaciju slušanja, jasnog izražavanja, timskog rada i rješavanja konflikata. Korištenje tehnoloških alata kao što su elektronički medicinski zapisi mogu doprinijeti lakšoj razmjeni informacija unutar tima i osigurati da su svi članovi tima informirani o skrbi pacijenata.

Medicinski timovi se često susreću s različitim kompleksnim situacijama koje zahtijevaju brze i efikasne odluke, stoga je važno da tim djeluje kompaktno što će rezultirati bržem rješavanju problema te donošenju zajedničkih odluka u najboljem interesu pacijenata. Članovi zdravstvenoga tima trebaju poznavati svoje uloge, zaduženja i odgovornosti. U timu je važna dobra organizacija. Na prvom mjestu medicinskog tima je liječnik zadužen za liječenje, a zadaća medicinska sestra/tehničar je pomoć na putu ka ozdravljenju. Najodgovornija osoba u timu je liječnik koji vodi računa o liječenju pacijenata. On je odgovoran za funkcioniranje tima, te o njemu ovisi hoće li svi članovi tima raditi funkcionalno.

Kako bi timski rad u zdravstvu bio kontinuiran i unaprijeđen, važno je ulagati u razvoj komunikacijskih vještina, graditi međusobno povjerenje i surađivati unutar tima. Sve zdravstvene djelatnike je potrebno uključivati u redovne sastanke tima, obuke, davati im jasne uloge i odgovornosti te raditi na promicanju kulture otvorenosti i poštovanja. Kroz takve modele ponašanja izgrađuju se snažni i učinkoviti timovi koji su revni pružaju najbolju moguću i kvalitetnu skrb za pacijente. Timski rad u zdravstvu je važna komponenta koja omogućava i pruža učinkovitu, koordiniranu i holističku zdravstvenu skrb. Suradnjom unutar tima osigurava se da svaki pacijent dobije individualiziranu i

sveobuhvatnu skrb koja održava najbolje standarde. Važnost timskog rada u zdravstvu (Janton, 2019):

- Timski rad u zdravstvu doprinosi kvaliteti zdravstvene njege što poboljšava sam ishod liječenja. Zajednički cilj medicinskog tima je pružanje visokokvalitetne skrbi bolesnicima .
- Timski rad u zdravstvu doprinosi zadovoljstvu i sigurnošću pacijenata koji radi svojih dijagnoza zahtijevaju suradnju različitih stručnjaka. Kroz timski rad, medicinske sestre/tehničari zajedno s liječnicima, terapeutima, socijalnim radnicima i ostalim zdravstvenim djelatnicima pružaju bolesnicima sveobuhvatnu zdravstvenu skrb i njegu koja obuhvaća fizičke, socijalne, emocionalne i duhovne potrebe bolesnika.
- Timskim radom se izgrađuju snažni profesionalni odnosi. Članovi tima zajedno uče, napreduju i surađuju te razvijaju svoje profesionalne vještine.
- Tim koji funkcionira homogeno razvija manji rizik za sigurnost pacijenata. Istraživanja pokazuju da se svake godine širom svijeta dogodi više od 250 000 smrtnih slučajeva koji su mogli biti spriječeni. Poboljšanjem komunikacije u timskom radu doprinosi se smanjenju rizika od pogrešaka u liječenju, odgode liječenja te davanje neprikladnih terapija, što pozitivno utječe na sigurnost pacijenata.
- Timskim radom u zdravstvu povećava se učinkovitost u njezi bolesnika što doprinosi do smanjenja troškova zdravstvene skrbi. U današnje vrijeme troškovi zdravstvene zaštite su veliki te je važna racionalizacija resursa što će rezultirati smanjenjem troškova.

Međusobna suradnja i pružanje podrške gradi osjećaj pripadnosti i ohrabruje, što doprinosi smanjenju stresa, poboljšava zadovoljstvo poslom i sprječava osjećaj izgaranja kod članova tima. Timski rad pruža priliku za profesionalnim razvojem, jer zdravstveni djelatnici mogu međusobno razmjenjivati svoja znanja, vještine i iskustva.

#### 4.6. **Komunikacija u sestrinstvu**

Komunikacija u sestrinstvu je osnova za uspostavljanje kontakta među članovima zdravstvenog tima u pružanju i provođenju zdravstvene skrbi i njege. To je integralni dio socijalizacije i imperativ za uspostavljanje međuljudskih odnosa. Komunikacija u sestrinstvu predstavlja temelj koji doprinosi učinkovitosti i empatičnosti u pružanju zdravstvene skrbi. Medicinske sestre/tehničari su ti koji se najčešće prvi susreću s bolesnicima u zdravstvenim ustanovama, te stoga su oni odgovorni za uspostavljanje pozitivnog i podražavajućeg okruženja za pacijenta. U sestrinstvu jasna i kvalitetna komunikacija je ključ za razumijevanje potreba pacijenta, pružanja podrška i osiguranja sigurne i kontinuirane zdravstvene njege i skrbi. Medicinske sestre/tehničari moraju posjedovati sposobnost postavljanja relevantnih pitanja, sposobnost aktivnog i empatičnog slušanja, te jasno i razumljivo prenositi informacije o zdravstvenom stanju pacijenta, planovima provođenja zdravstvene njege, vođenju sestriinske dokumentacije te primjeni terapije. Empatija u sestrinstvu važna je u komunikaciji s pacijentima ali i s njihovom obitelji. Medicinska sestra/tehničar mora pokazivati empatiju prema pacijentima, te prepoznati njihove osjećaje, brige i strahove. Kroz empatičan pristup prema pacijentu gradi se povjerenje te se olakšava proces ozdravljenja. Okruženje u kojem se medicinske sestre/tehničari nađu u svakodnevnom radu često je stresno. U bolnici borave ljudi koji su teško bolesni i puni strahova. Kako bi se medicinske sestre/tehničari mogli nositi s ljudskom patnjom i boli, etičkim dvojabama i hitnim stanjima moraju biti emocionalno zrele i stabilne osobe (Marković i sur., 2015). Svaka medicinska sestra/tehničar u svom svakodnevnom praktičnom radu gradi odnos s bolesnicima, temeljen na određenim postulatima. To su vještine koje svaka medicinska sestra/tehničar treba razvijati kako bi krajnji rezultat bio učinkovit. Na stupanj uspješnosti komunikacije medicinskih sestara/tehničara utječu specifični čimbenici komunikacije koji ovise o (Krešić, 2013):

- kvaliteti odnosa između medicinske sestre/tehničara i bolesnika
- uspješnosti interdisciplinarnog timskog rada medicinskih sestara i drugih zdravstvenih djelatnika
- mogućnostima kvalitetnog javnog promicanja statusa i značaja medicinskih sestara u društvu.

## 5. KOMUNIKACIJSKI KANALI OPĆE BOLNICE PULA

Utjecajem digitalizacije opće bolnice sve više koriste komunikacijske kanale putem suvremenih medija i društvenih mreža kako bi poboljšale komunikaciju s pacijentima, njihovom obitelji i širom populacijom. Opća bolnica pula također koristi komunikacijske kanale putem suvremenih medija što doprinosi kvalitetnom i efikasnom dijeljenju informacija, pružanju podrška i unaprjeđenju zdravlja populacije. U Općoj bolnici Pula koristi se niz komunikacijskih kanala kako bi se osigurala učinkovita, kvalitetna i pravovremena razmjena informacija među zdravstvenim djelatnicima, pacijentima i njihovim obiteljima. Takvi kanali omogućuju koordiniranu zdravstvenu skrb, brze reakcije na promjene u zdravstvenom stanju pacijenata i pružanje kvalitetne zdravstvene usluge. Kanali Opće bolnice Pula:

- Usmena komunikacija se sastoji od: Održavanje redovnih radnih sastanka na odjelima omogućuje razmjenu informaciju o stanju pacijenata, planovima liječenja i organizaciji rada. Održavanja svakodnevnih vizita na odjelima liječnici i medicinske sestre/tehničari obilaze pacijente kako bi uvidjeli stanje bolesnika, njihov napredak, raspravili i dogovorili o daljnjim planovima liječenja. Održavanja informacija obitelji od strane liječnika i glavnih sestara/tehničara odjela kako bi bili upućeni u stanje bolesnika koji se trenutno nalaze na liječenju.
- Pisani komunikacijski kanali: Elektronički medicinski zapisi sadrže detaljne informacije o pacijentima, kao što su: povijesti bolesti, dijagnozama, obradama, alergijama. Ispunjavanje trijažnog listića za svakog pacijenta koji se javi na objedinjeni hitni bolnički prijem. Svakodnevno pisanje primopredaje bolesnika omogućuje kontinuirani prijenos informacija između smjena, a one sadrže informacije o stanju bolesnika, promjeni terapije, primjeni nove terapije. Korištenje raznih standardiziranih obrazaca kao što su formulari za prijem i otpust bolesnika, samovoljno napuštanje bolnice, formulari za obavljanje određenih dijagnostičkih i terapijskih pretraga, pristanci na operacije, anesteziološki pristanci. Svi obrasci moraju biti na stranim jezicima kako bi bolesnici bili upućeni i razumjeli što potpisuju. Uputnice u pisanom obliku za obavljanje raznih pretraga kao što su: RTG, CT, UZV, MR, CD, vađenje laboratorijskih nalaza, transfuzije.

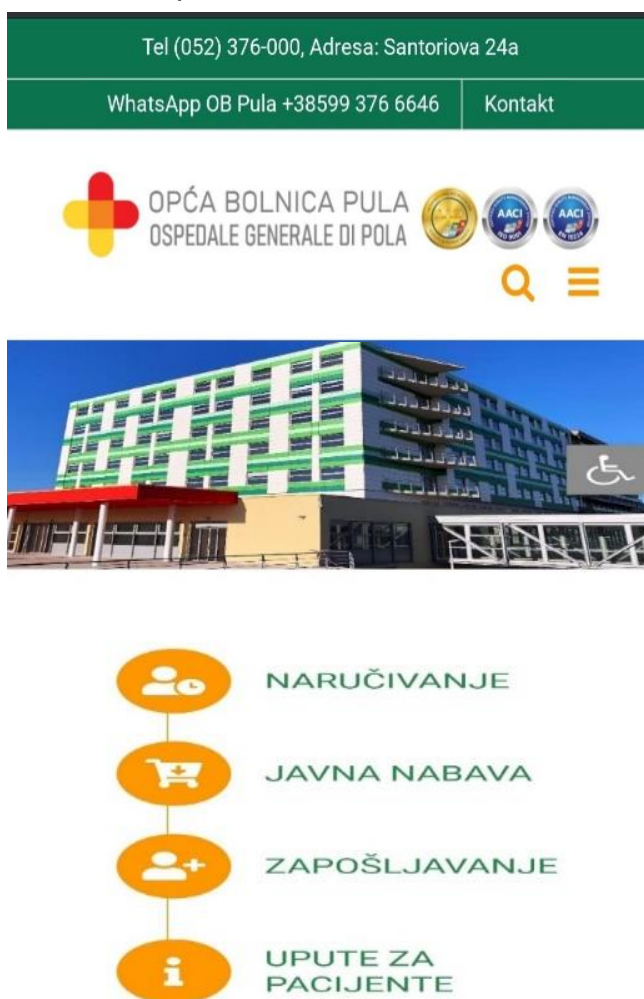
- Telekomunikacijski kanali: Komunikacija službenim mobitelima koji omogućuju komunikaciju između odjela, komunikaciju s obitelji bolesnika te komunikaciju s vanbolničkom hitnom medicinskom pomoći kao što su: najave reanimacija i masovnih nesreća. Na objedinjenom hitnom bolničkom prijemu nalazi se Mobilna radio stanica – Tetra veza kojom se uspostavlja veza s vanbolničkom hitnom službom. Na objedinjenom hitnom bolničkom prijemu u prostorijama čekaonice, opservacije i ambulate nalazi se ekran na kojem pacijenti prate svoj status dok se nalaze u prostorijama OHBP-a. Pod svojom šifrom koju dobivaju pri upisu mogu pratiti koje su trijažne kategorije, tijekom laboratorijskih nalaza, nalazi rtg-a, uzv-a te vrijeme za pregled.
- Digitalni komunikacijski kanali: E-mail se koristi za formalnu i manje hitnu komunikaciju među osobljem, koristi se za upite i pritužbe pacijenata, te za slanje i primanje dokumenata kao što su: eu kartica i nalazi iz vanjski ustanova lom-a. Korištenje telemedicine u svrhu konzultacije s vanjskim stručnjacima za slanje te s pacijentima koji fizički ne mogu doći u bolnicu. Intranet Opće bolnice Pula je dostupna samo zaposlenicima bolnice, te omogućuje pristup važnim informacijama, resursima i aplikacijama potrebnim za svakodnevno funkcioniranje bolnice. Na stranicama intraneta dostupni su razni dokumenti i obrasci koji su nam potrebni u svakodnevnom radu s pacijentima kao što su: obrasci za samovoljno napuštanje bolnice, pristanci na određene dijagnostičke pretrage, obrasci za plaćeni dopust, za prekovremeni rad itd.
- Fizički komunikacijski kanali: Koriste se za pisane obavijesti na oglasnim pločama svakog odjela kao što su: mjesečni rasporedi medicinskog osoblja, raspored dežurnih liječnika, obavijesti o predavanjima komore medicinskih sestara u svrhu trajnog usavršavanja, planovi godišnjih odmora itd.
- Online kanali koji imaju za cilj održavanje raznih edukacija na daljinu koji pomažu u unaprjeđenju i edukaciji o novim tehnologijama i novim praksama u svakodnevnom radu.



Komunikacijski kanali koje koristi Opća bolnica Pula putem suvremenih medija socijalnih mreža jesu:

- Web stranica Opće bolnice Pula pruža informacije o detaljnim informacijama o dostupnim medicinskim uslugama, specijalistima, radnom vremenu i kontaktima. Bolnički web portali omogućuju pacijentima online zakazivanje termina za određene dijagnostičke pretrage. Na web stranicama su dostupni podaci o pravima i obvezama pacijenata i posjetitelja. Na web stranicama se također objavljuju natječaji i specijalizacije. Na web stranici su dostupne informacije o bolničkim odjelima, o radnom vremenu poliklinika, o vremenu posjeta i vremenu informacija.

Slika 1. Prikaz informativnih podataka OB Pula



Izvor: portal OB Pula

- WhatsApp aplikacija Opće bolnice Pula je oblikovana kao vodič posjetiteljima i pacijentima kao pomoć pri lakšem snalaženju na odjelima. WhatsApp OB Pula aplikacija je na hrvatskom, talijanskom i engleskom jeziku. Aplikacija je jednostavna za korištenje, te ima upute za korištenje:
  - Korak 1. Skenirati QR kod
  - Korak 2. Odabrati jezik
  - Korak 3. Odaberite Pronađi odjel ili Ostale informacije i pratite daljnje upute

Slika 2. Upute za korištenje WhatsApp aplikacije OB Pula

The image shows a promotional graphic for the WhatsApp OB Pula app. On the left is a screenshot of the app's interface, which includes the hospital logo, the name 'OPĆA BOLNICA PULA - OSPEDALE GENERALE DI POLA', and a message about a cardiology clinic location. The main part of the graphic contains instructions in two languages: Croatian (HR) and Italian (IT). The Croatian text asks if the user wants a specific department and provides a WhatsApp number (099 376 6646) and a QR code. The Italian text asks if the user is looking for a specific department and provides the same WhatsApp number and QR code. Below the instructions is a list of three steps for using the app: scanning the QR code, selecting a language, and selecting a department or other information.

**HR**

Tražite određeni Odjel? Kako se naručiti? Kad su posjete?  
 Vaš vodič kroz OB Pula je na WhatsAppu!  
 Otvorite Vašu kameru kako biste skenirali QR kod.  
 Ili spremite broj: 099 376 6646 u imenik mobitela te pošaljite poruku putem WhatsAppa: "Bok".

**IT**

Stai cercando un reparto specifico? Come ordinare? Quando si svolgono le visite?  
 OB Pula è su WhatsApp!  
 Apri la fotocamera per scansionare il codice QR.  
 Oppure salva il numero: +38593766646 nella rubrica del telefono e invia un messaggio via WhatsApp: "Ciao".

**Upute - Istruzioni per l'uso:**

1. Skenirajte QR kod / Scansiona il codice QR
2. Odaberite jezik / Selezionare la lingua
3. Odaberite Pronađi odjel ili Ostale informacije i pratite daljnje upute / Selezionare Trova il reparto o Altre informazioni e seguire le ulteriori istruzioni

Izvor: portal OB Pula

## 6. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

Za provedbu istraživanja o komunikacijskim vještinama metodom slučajnog uzorka anketu je ispunilo 109 ispitanika. Prigodan uzorak obuhvaća je zaposlenike Opće bolnice Pula anketiranih tijekom ožujka 2024. godine. Istraživanju je pristupilo oba spola u dobi manje od 25 godina do 65 godina starosti, po zanimanju medicinske sestre/tehničari, prvostupnice/prvostupnici sestrištva i magistri/magistre sestrištva. Istraživanje je oblikovano putem Google forme obrasca (elektronička anketa) te je distribuirano elektronskom poštom. Anketni upitnik sastoji se od 17 pitanja od čega su prva tri pitanja demografskog tipa o spolu, dobi i razini obrazovanja dok je ostalih 14 vezano za temu komunikacijskih vještina. 9 pitanja su u obliku Likertove ljestvice gdje ispitanici tvrdnje ocjenjuju od 1 do 5, 1 „u potpunosti se ne slažem“ te 5 „u potpunosti se slažem“ te su 5 pitanja zatvorenog tipa s ponuđenim odgovorima.

### 6.1. Rezultati istraživanja

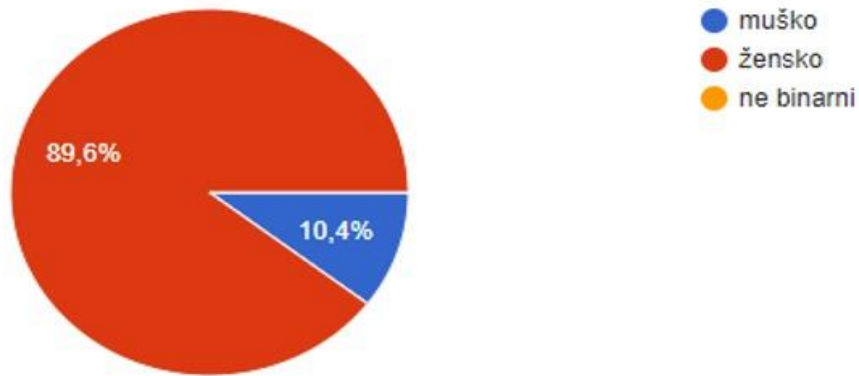
Provedenom anketom putem upitnika dobiveni su sljedeći rezultati.

Tablica 1. Profil i karakteristike ispitanika

		N	%
Spol	Muško	11	10,4%
	Žensko	94	89,6%
Dobna skupina	Manje od 25	32	29,9%
	26 - 35	18	16,8%
	36 - 45	32	29,9%
	46 - 55	16	15,9%
	56 - 65	7	7,5%
Razina obrazovanja	Srednja škola	42	39,6%
	Preddiplomski studij	50	47,2%
	Diplomski studij	13	13,2%
	Doktorski studij	0	0 %

Izvor: analiza autora

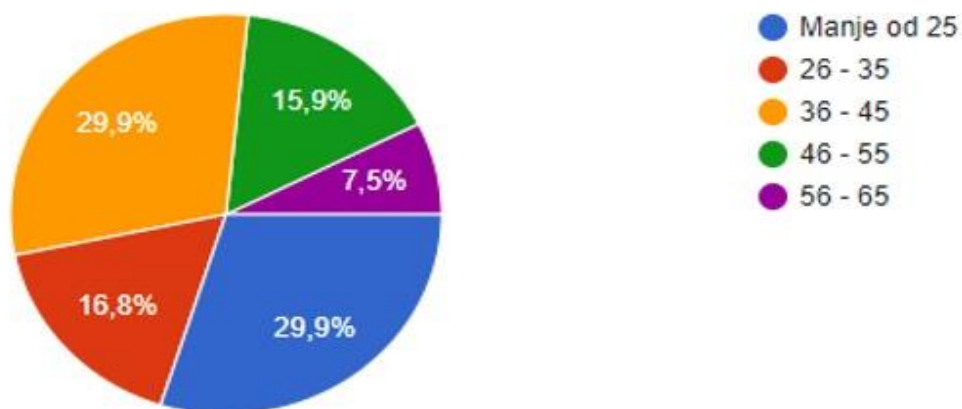
Grafikon 1. Prikaz ispitanika prema spolu



Izvor: analiza autora

Iz grafikona 1. vidljivo da je anketiranju prisustvovalo 89,6 % žena i 10,4 % muškaraca.

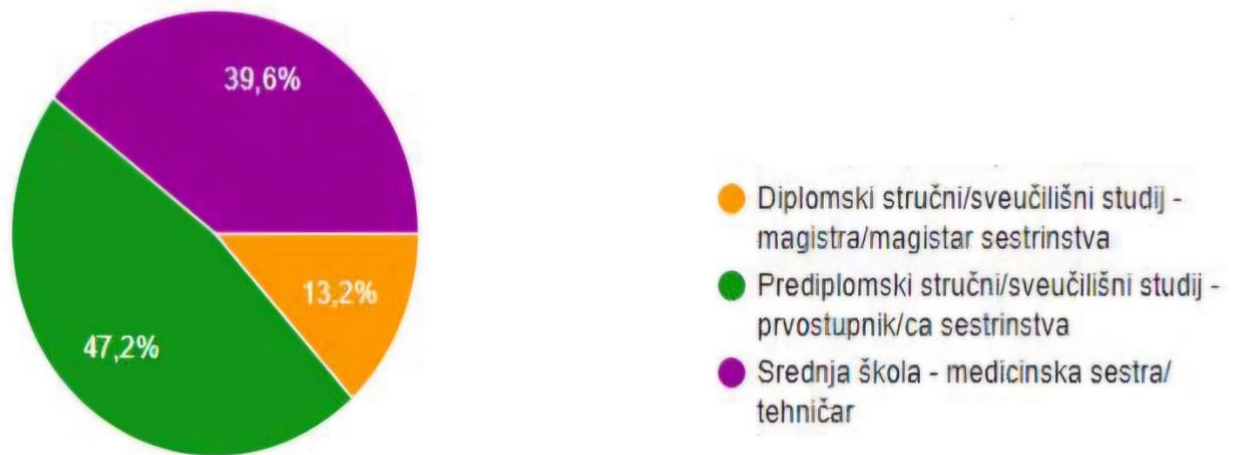
Grafikon 2. Prikaz ispitanika prema starosti



Izvor: analiza autora

Iz grafikona 2. vidljivo je da najviše ispitanika ima manje od 25 godina 29,9 %, od 36 - 45 godina zastupljenost je 29,9 % a najmanja od 56 - 65 godina zastupljenost je 7,5 %.

Grafikon 3. Prikaz ispitanika prema razini obrazovanja

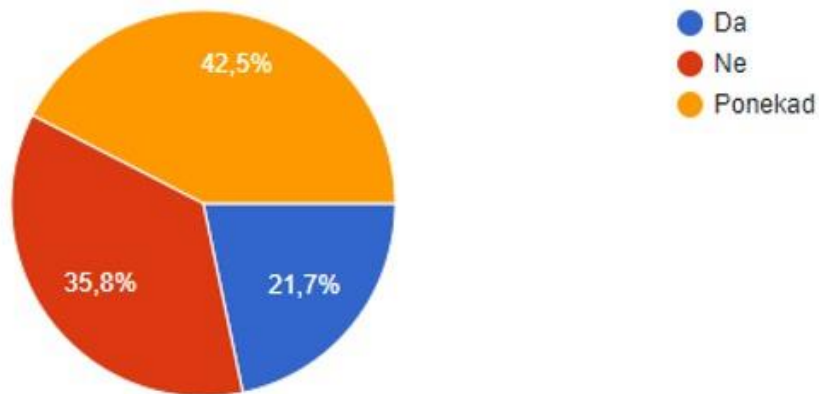


Izvor: analiza autora

Iz grafikona 3. vidljivo je da u ispitivačkom uzorku dominiraju prvostupnici sestrinstva 47,2%, a najmanja je zastupljenost magistri sestrinstva od 13,2%.

Grafikon 4. Horizontalna komunikacija u organizaciji s kolegama/kolegicama iste hijerarhijske razine.

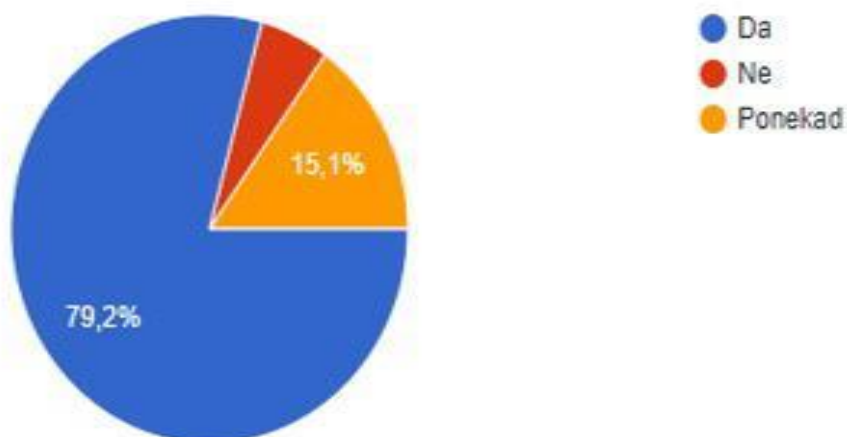
S kolegama/kolegicama iste hijerarhijske razine u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)?



Izvor: analiza autora

Iz grafikona 4. vidljivo je da 42,5% ispitanika s kolegama/kolegicama iste hijerarhijske razine ponekad komunicira u učtivom obliku (na Vi) te njih 35,8 % ne komunicira na Vi nego na ti.

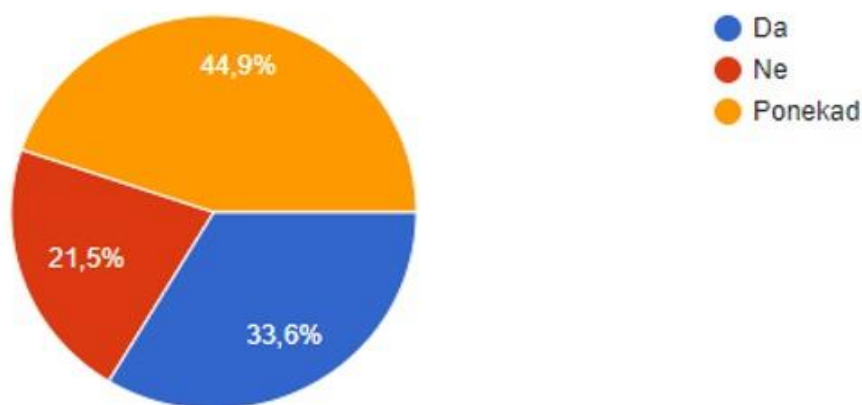
Grafikon 5. Vertikalna komunikacija (na gore) s kolegama na višoj hijerarhijskoj razini S nadređenima u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)?



Izvor: analiza autora

Iz grafikona 5. vidljivo je da 79,2% ispitanika komunicira s nadređenima u organizaciji u učtivom obliku (na Vi).

Grafikon 6. Vertikalna komunikacija (na dolje) s kolegama na nižoj hijerarhijskoj razini  
S kolegama/kolegicama niže hijerarhijske razine u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)?

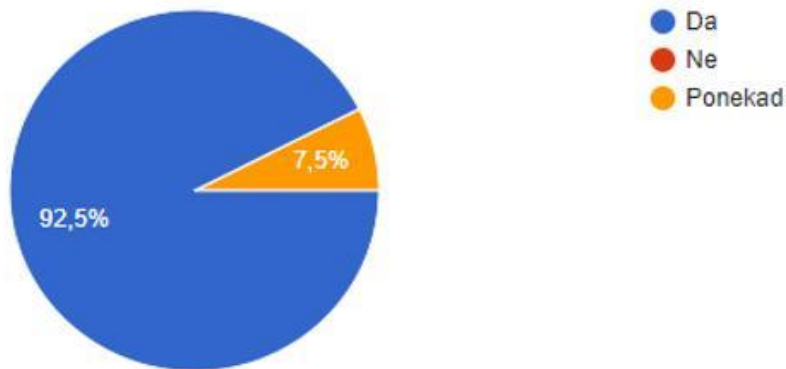


Izvor: analiza autora

Iz grafikona 6. vidljivo je da 44,9% ispitanika ponekad komunicira s kolegama/kolegicama niže hijerarhijske razine u organizaciji u učtivom obliku (na Vi) te 33,6 % ispitanika komunicira u učtivom obliku (na Vi)

## Grafikon 7. Komunikacija s pacijentima

S pacijentima/pacijenticama komuniciram u učitivom obliku (na Vi)?

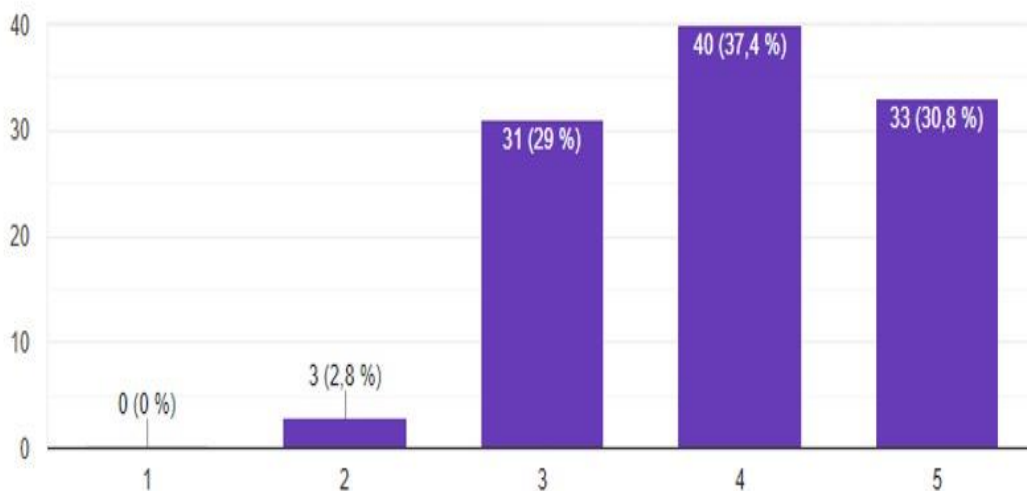


Izvor: analiza autora

Iz grafikona 7. vidljivo je da 92,5% ispitanika komunicira s pacijentima/pacijenticama u učitivom obliku (na Vi).

Pitanja u obliku Likertove ljestvice:

Grafikon 8. Smatram da se dobrim komunikatorom/dobrom komunikatoricom

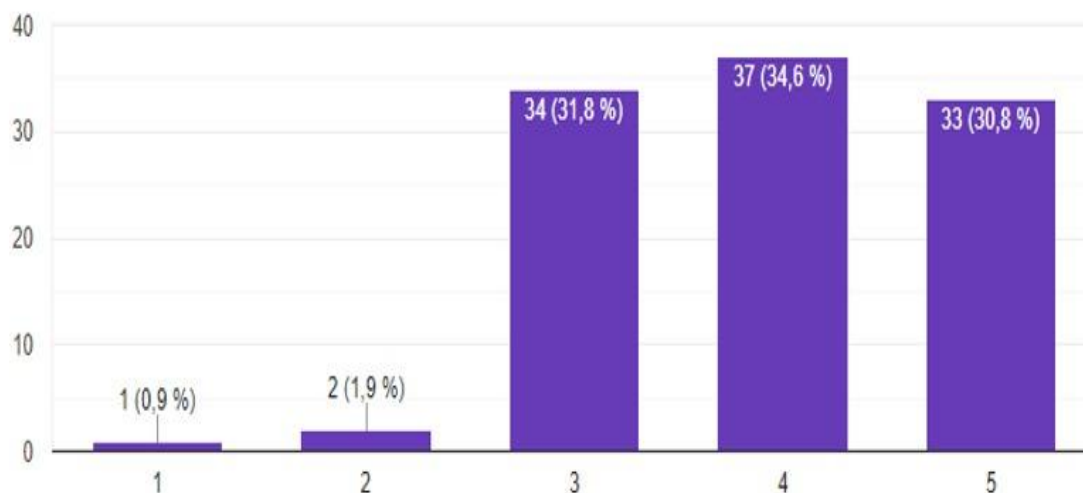


Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći postotak ispitanika smatra se dobrim komunikatorom.



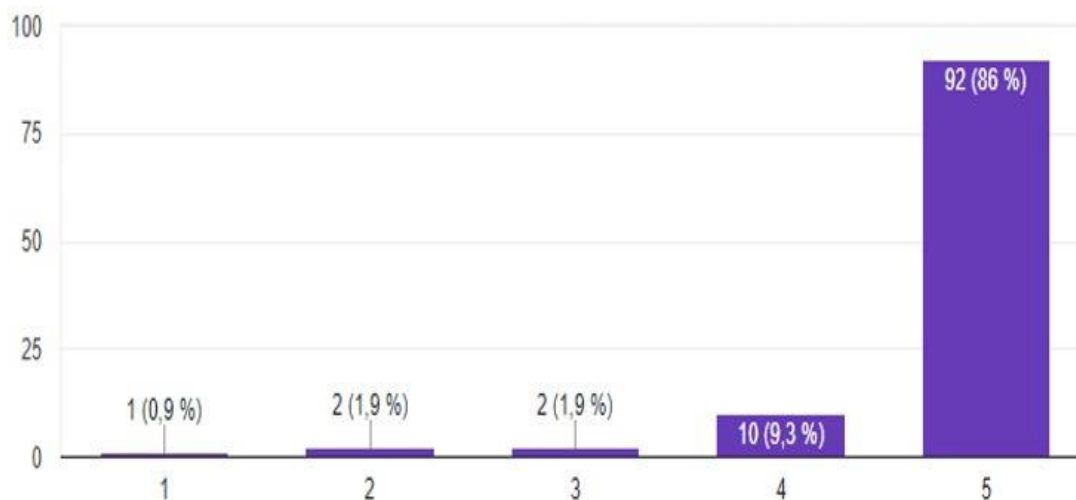
Grafikon 9. Smatram da imam razvijene komunikacijske vještine



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći postotak ispitanika smatra da ima razvijene komunikacijske vještine.

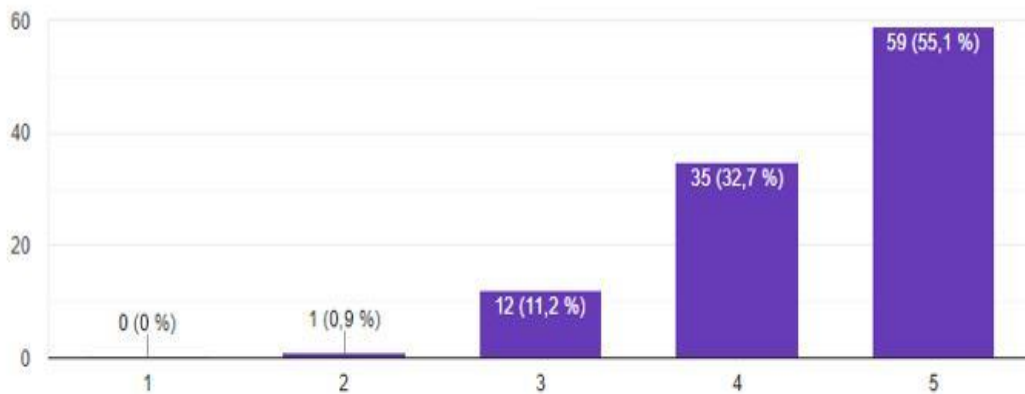
Grafikon 10. Smatram da je potrebno razvijati komunikacijske vještine



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ 86% ispitanika smatra da je potrebno razvijati komunikacijske vještine.

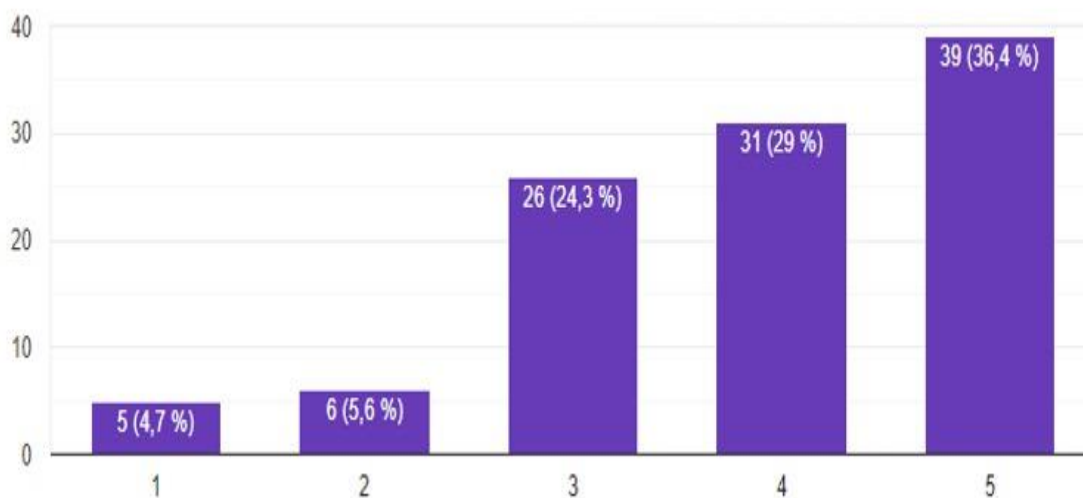
Grafikon 11. Smatram da je moja komunikacija na radnom mjestu profesionalna



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ 55,1% ispitanika smatra da ima profesionalnu komunikaciju na radnom mjestu.

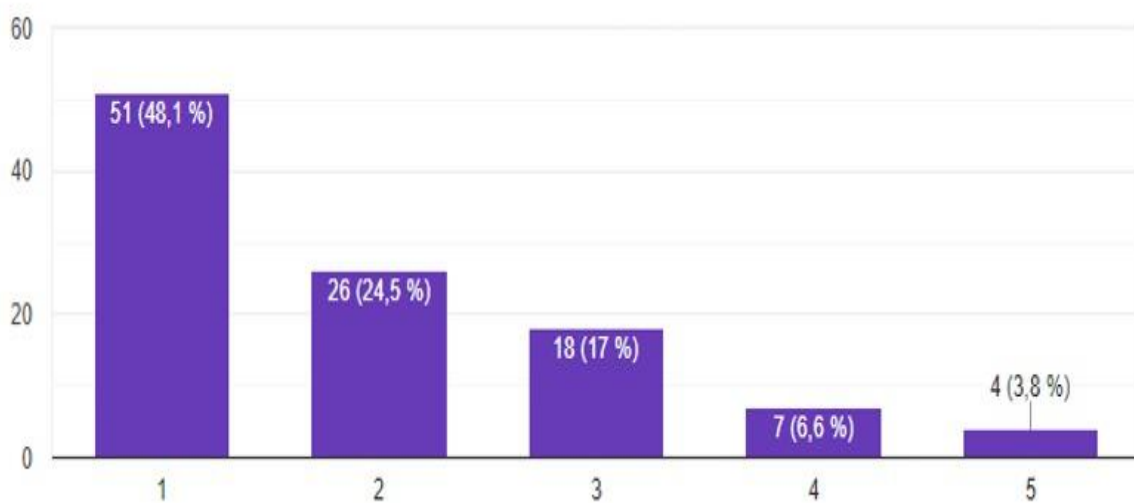
Grafikon 12. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na engleskom jeziku



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći broj ispitanika smatra da se može kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na engleskom jeziku.

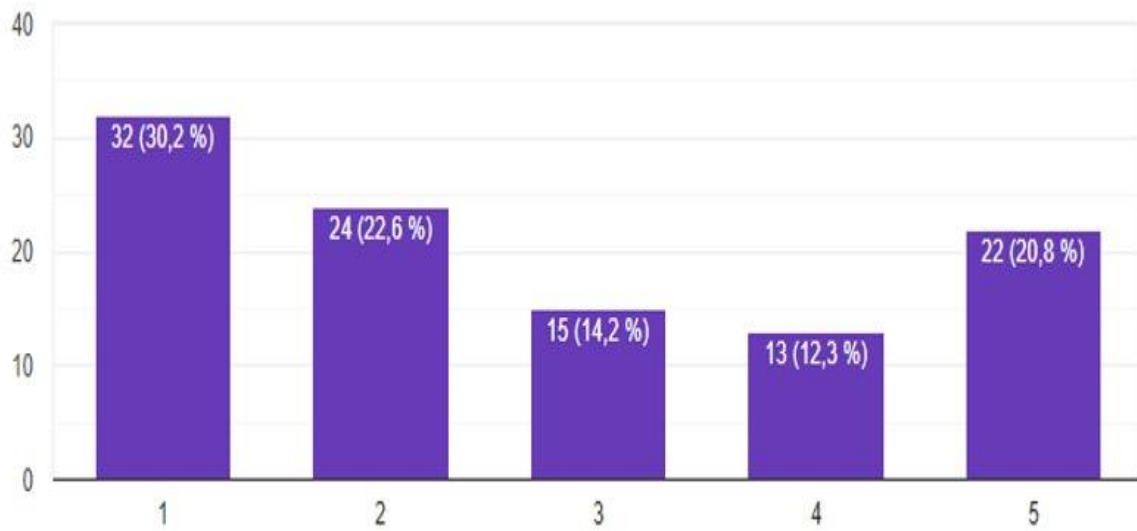
Grafikon 13. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na njemačkom jeziku



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći broj ispitanika smatra da se ne može kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na njemačkom jeziku.

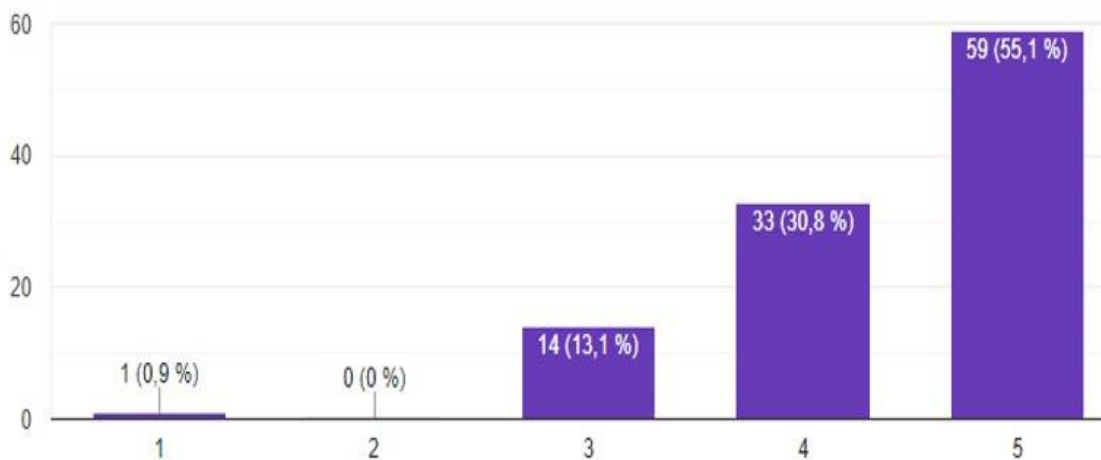
Grafikon 14. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na talijanskom jeziku



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći broj ispitanika smatra da se ne može kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na talijanskom jeziku.

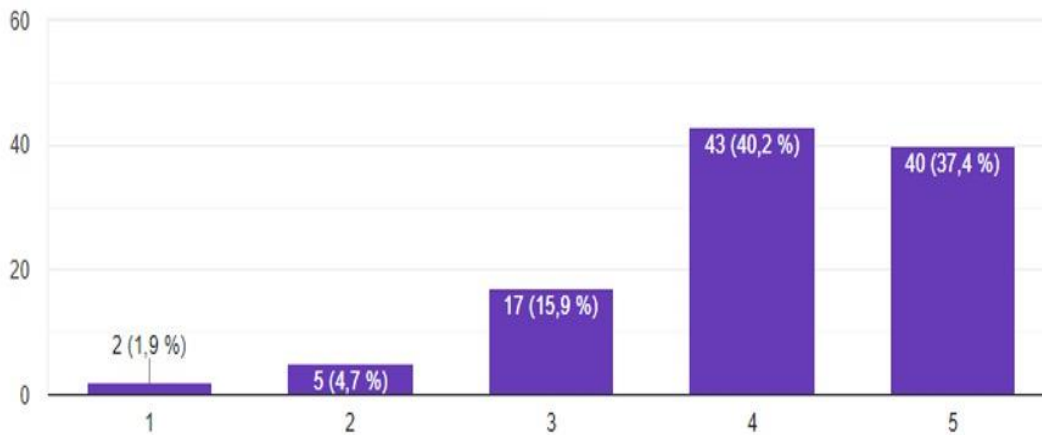
Grafikon 15. Smatram da imam razvijenu emocionalnu inteligenciju



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći broj ispitanika smatra da je emocionalna inteligencija.

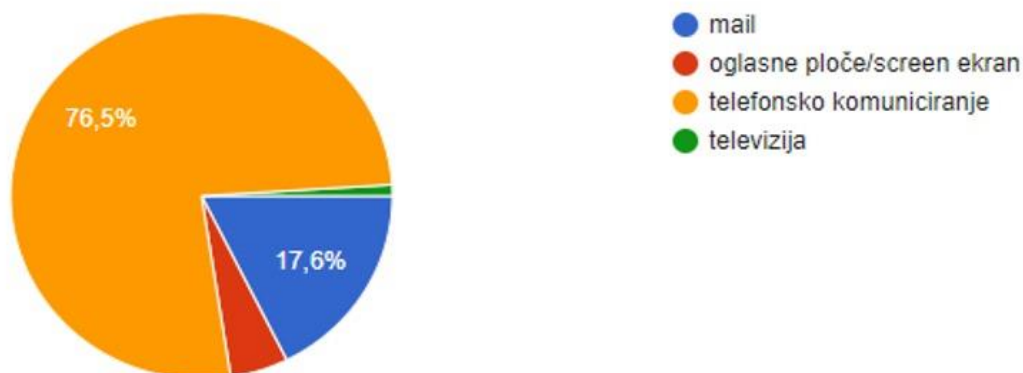
Grafikon 16. Smatram da dobrim mehanizme komuniciranja s pacijentima/pacijenticama u bolnici (mali, oglasna ploča/screen ekran, telefonski poziv)



Izvor: analiza autora

Na Likertovoj ljestvici od 1 što znači „u potpunosti se ne slažem“ do 5 „u potpunosti se slažem“ najveći broj ispitanika smatra da ima dobre i relativno dobre mehanizme za komunikaciju s pacijentima u bolnici.

Grafikon 17. Prikaz sredstava komunikacije s pacijentima/pacijenticama  
 Koje sredstvo komunikacije najviše koristite u komunikaciji s  
 pacijentima/pacijenticama?



Izvor: analiza autora

Iz grafikona 17. vidljivo je da se 76,5% komunikacije s pacijentima/pacijenticama dovija telefonskim putem.

Tablica 2. Rezultati Likertove ljestvice anketnog dijela istraživanja

Tvrđnja	1 (u potpunosti se ne slažem)	2	3	4	5 (u potpunosti se slažem)	AS	SD
Smatram se dobrim komunikator/dobrom komunikatorica	0 (0%)	3 (2,8%)	31 (29%)	40 (37,4%)	33 (30,8%)	21,4	18,5
Smatram da imam razvijene komunikacijske vještine	1 (0,9%)	2 (1,9%)	34 (31,8%)	37 (34,6%)	33 (30,8%)	21,4	18,2
Smatram da je potrebno razvijati komunikacijske vještine	1 (0,9%)	2 (1,9%)	2 (1,9%)	10 (9,3%)	92 (86%)	21,4	39,6

Smatram da je moja komunikacija na radnom mjestu profesionalna	0 (0%)	1 (0,9%)	12 (11,2%)	35 (32,7%)	59 (55,1%)	21,4	25,3
Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na engleskom jeziku	5 (4,7%)	6 (5,6%)	26 (24,3%)	31 (29%)	39 (36,4%)	21,4	15,6
Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na njemačkom jeziku	51 (48,1%)	26 (24,5%)	18 (17%)	7 (6,6%)	4 (3,8%)	21,2	18,8
Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na talijanskom jeziku	32 (30,2%)	24 (22,6%)	15 (14,2%)	13 (12,3%)	22 (20,8%)	21,2	7,5
Smatram da imam razvijenu emocionalnu inteligenciju	1 (0,9%)	0 (0%)	14 (13,1%)	33 (30,8%)	59 (55,1%)	21,4	24,8
Smatram da imam dobre mehanizme komuniciranja s pacijentima/pacijenticama u bolnici (mail, oglasna ploča, screen ekran, telefonski poziv)	2 (1,9%)	5 (4,7%)	17 (15,9%)	43 (40,2%)	40 (37,4%)	21,4	19,2

Izvor: analiza autora

Formula za izračun aritmetičke sredine

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n x_i$$

Formula za izračun standardne devijacije

$$\sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - Mean)^2}{n - 1}}$$

Iz tablice 2. vidljivo je da 55,1 % ispitanika smatra da je njihova komunikacija na radnom mjestu profesionalna (aritmetička sredina 21,4, standardna devijacija 25,3) i zadovoljna je svoji komunikacijskim vještinama te 86 % ispitanika smatra da je potrebno razvijati komunikacijske vještine (aritmetička sredina 21,4, standardna devijacija 39,6). 36,4 % ispitanika smatra da se može kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima na engleskom ali ne i na njemačkom prema mišljenju 48,1 % ispitanika (Aritmetička sredina 21,2, standardna devijacija 18,8) i talijanskom jeziku ističe njih 30,2 % (Aritmetička sredina 21,2, standardna devijacija 7,5). 55,1 % ispitanika smatra da ima dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju te dobre mehanizme komuniciranja u bolnici.

## 6.2. Interpretacija rezultata istraživanja

Na temelju provedenog anketnog dijela istraživanja uočava se da većina ispitanika, a dominiraju prvostupnici sestrinstva smatra da je njihova komunikacija na radnom mjestu profesionalna i da komuniciraju u učtivom obliku (na Vi) s pacijentima i nadređenima dok s kolegama i kolegicama iste i niže hijerarhijske razine ponekad komuniciraju u učtivom obliku (na Vi). Većina ispitanika smatra da ima dobre mehanizme profesionalnog komuniciranja s pacijentima/pacijenticama u bolnici kao što su mail, oglasna ploča, screen ekran, telefonski poziv, a najviše se koriste



telefonskom komunikacijom u kontaktu s pacijentima/pacijenticama. Većina ispitanika smatra se dobrim komunikator/dobrom komunikatorica i zadovoljna je svojim komunikacijskim vještinama te smatra da ih je važno i potrebno učestalo razvijati. Većina ispitanika smatra da se može kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima na engleskom ali ne i na njemačkom i talijanskom jeziku. Većina ispitanika smatra da ima dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju koja je neophodna u svakodnevnom radu sa pacijentima.

## 7. ZAKLJUČAK

Komunikacijom prenosimo tj. razmjenjujemo informacije, ideje, osjećaje, znanja i iskustva između najmanje dvije osobe. Između zdravstvenih djelatnika i pacijenata komunikacija mora biti jasna i efikasna kako bi doprinijela kvalitetnom pružanju zdravstvene zaštite i zadovoljstvu pacijenata. Medicinska sestra/tehničar mora posjedovati kvalitetne komunikacijske vještine i komunikacijske kanale te ih učinkovito koristiti u svakodnevnom radu s pacijentima. Aktivno slušanje i empatija osnova su za obavljanje svakodnevnih poslova medicinskih sestara/tehničara. Od velike je važnosti da zdravstveni djelatnici rade na unapređenju kompetencija, da se educiraju i unapređuju svoje komunikacijske vještine. Empirijski dio istraživanja provedenog na prigodnome uzorku Opće bolnice Pula dominiraju prvostupnici sestrinstva koji navode zadovoljstvo razinom profesionalne komunikacije i smatraju se dobrim komunikatorima te ističu važnost i potrebu razvijanja komunikacijskih vještina. Istraživanjem se potvrđuje svjesnost o važnosti razvijene emocionalne inteligencije i posjedovanje dobrih mehanizama komuniciranja s pacijentima. Komunikaciju i komunikacijske kanale u zdravstvu je potrebno razvijati i oplemenjivati suvremenim sadržajima. Za vrijeme turističke sezone povećava se broj pacijenata strani državljana kojima je potrebno pružiti medicinske pomoći. Zdravstveni djelatnici se često nađu u situaciji jezičnih barijera stoga je preporuka organiziranje tečajeva stranih jezika, posebice njemačkog i talijanskog jezika. Ispitanici ankete navode da se dobro služe engleskim jezikom no poznavanje talijanskog i njemačkoga jezika ocjenjuju kao manjkavim. Uz edukacije s ciljem razvijanja komunikacijskih vještina, medicinski djelatnici kontinuirano bi se razvijali i time doprinijeli cjelokupnom unapređenju pružanja zdravstvene skrbi.

## LITERATURA

1. BILIĆ, V. (2011.) *Komunikacija u grupi*. Pregledni članak: Zagreb
2. BRKLJAČIĆ, M. (2013.) *Etički aspekti komunikacije u zdravstvu*. Pregledni članak: Zagreb
3. ĐORĐEVIĆ, V. i BRAŠ, M. (2011.) *Pojmovi o komunikaciji u medicini*. Pregledni članak: Zagreb
4. FUČKAR, G. (1992.) *Proces zdravstvene njege*. Medicinski fakultet Sveučilišta: Zagreb
5. GLIBO MAROJEVIĆ, D. i STIPIĆ TOPIĆ, D. (2019.) *Načela uspješne komunikacije*. Pregledni članak: Mostar
6. GOLEMAN, D. (2007.) *Emocionalna inteligencija na poslu*. Mozaik knjiga: Zagreb
7. GONGOLA, A. (2019.) *Antropološko-komunikološki aspekti tanatologije*. Funditus: Zagreb
8. JANTON, N. (2019.) *Timski rad u sestrinstvu*. Zdravstveno veleučilište: Zagreb
9. JUKIĆ, S. i NADRLJANSKI, M. (2015.) *Komunikologija*. Redak: Split
10. KELEMINIĆ, D. ĐORĐEVIĆ, V. i BRAŠ, M. (2016.) *Komunikacijske vještine u medicini* Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet: Zagreb
11. KREŠIĆ, V. (2013.) *Komunikacija u sestrinstvu – međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika*. Sestrinski glasnik: Zagreb
12. LESJAK, R. i SINDIK, J. (2013.) *Emocionalna inteligencija medicinskih sestara*. Originalni članak: Zagreb
13. LEŽAIĆ, A. (2020.) *Komunikacija u zdravstvenom timu*. Pregledni članak: Zagreb
14. LUKIĆ, A. (2016.) *Verbalna i neverbalna komunikacija*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli: Pula
15. MARKOVIĆ, J. MARKOVIĆ, D. MESIĆ, E. ARSIĆ, D. ARSIĆ, K. i ARSIĆ, J. (2015.) *Specifičnosti komunikacijskih vještina u medicini*. Seminar za primarnu zdravstvenu zaštitu: Bosna i Hercegovina
16. MUJAGIĆ, N. i sur. (2023.) *Komunikacija u zdravstvu*. Fondacijafami: Bosna i Hercegovina

17. PEJIĆ BACH, M. i MURGIĆ, J. (2013.) *Poslovne komunikacije 2*. Alkascript: Zagreb
18. PRIEST, H. (2014). *Uvod u psihološku njegu u sestrinstvu i drugim zdravstvenim strukama*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
19. PUKLJAK IRIČANIN, Z. BABIĆ, J. i PERKOVIĆ, L. (2012.) *Uloga emocionalne inteligencije u radu medicinskih sestara*. Zdravstveno veleučilište: Zagreb
20. RADENČIĆ, LJ. (2013.) *Neverbalna komunikacija – umijeće kvalitetnog nastavnika*. Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu: Zagreb
21. REARDON, K.K. (1998.) *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Alineja: Zagreb
22. SORTA-BILAJAC, I. i SORTA, J. *Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksu komuniciranja u medicini i zdravstvu*. Stručni članak: Rijeka
23. STEVANOVIĆ, R. i PRISTAŠ, I. (2011.) Nove informacijsko-komunikacijske tehnologije i komunikacija u medicini i zdravstvu Medix, XVIIIm broj 92.
24. ŠKLEBAR, I. i ŠKLEBAR, D. (2019.) *Suosjećajnost kao dodana vrijednost zdravstvene skrbi*. Acta Med Croatia: Zagreb
25. TOMIĆ, Z. (2003.) *Komunikacija i javnost*. Čigoja Štampa: Beograd
26. TOMIĆ, Z. RADALJ, M. i JUGO, D. (2020.) *Javna komunikacija*. Pregledni članak: Zagreb
27. ŽIZAK, A. VIZEK VIDOVIĆ, V. i AJDUKOVIĆ, M. (2012.) *Interpersonalna komunikacija u poslovnom okruženju*. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet: Zagreb

#### INTERNETSKI IZVORI

1. *World Health Organization Outbreak Communication Planning Guide*  
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241597449>  
[pristupljeno: 20.03.2024.]

## POPIS SLIKA

Slika 1. Prikaz informativnih podataka OB Pula.....	33
Slika 2. Upute za korištenje WhatsApp aplikacije OB Pula.....	34

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Profil i karakteristike ispitanika .....	36
Tablica 2. Rezultati Likertove ljestvice anketnog dijela istraživanja .....	45

## POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Prikaz ispitanika prema spolu.....	36
Grafikon 2. Prikaz ispitanika prema starosti .....	36
Grafikon 3. Prikaz ispitanika prema razini obrazovanja .....	37
Grafikon 4. Horizontalna komunikacija u organizaciji s kolegama/kolegicama iste hijerarhijske razine. ....	38
Grafikon 5. Vertikalna komunikacija (na gore) s kolegama na višoj hijerarhijskoj razini.....	38
Grafikon 6. Vertikalna komunikacija (na dolje) s kolegama na nižoj hijerarhijskoj razini .....	39
Grafikon 7. Komunikacija s pacijentima .....	40
Grafikon 8. Smatram da se dobrim komunikatorom/dobrom komunikatoricom.....	40
Grafikon 9. Smatram da imam razvijene komunikacijske vještine.....	41
Grafikon 10. Smatram da je potrebno razvijati komunikacijske vještine .....	41
Grafikon 11. Smatram da je moja komunikacija na radnom mjestu profesionalna ...	42
Grafikon 12. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na engleskom jeziku.....	42

Grafikon 13. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na njemačkom jeziku .....	43
Grafikon 14. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na talijanskom jeziku .....	44
Grafikon 15. Smatram da imam razvijenu emocionalnu inteligenciju koja je neophodna u komunikaciji sa pacijentima/pacijenticama .....	45
Grafikon 16. Smatram da dobrim mehanizme komuniciranja s pacijentima/pacijenticama u bolnici (mali, oglasna ploča/screen ekran, telefonski poziv).....	45
Grafikon 17. Prikaz sredstava komunikacije s pacijentima/pacijenticama .....	46

## PRILOZI

### Prilog 1. ANKETNI UPITNIK

Označite X na predviđeno mjesto ako se slažete s tvrdnjom

#### 1. Spol

- Muško  
 Žensko  
 \_\_\_\_\_

#### 2. Godine starosti

- Manje od 25  
 26-35  
 36-45  
 46-55  
 56-65

#### 3. Razina obrazovanja

- Srednja škola  
 Preddiplomski stručni/sveučilišni studij  
 Diplomski stručni/sveučilišni studij  
 Postdiplomski/doktorski studij

4. S kolegama/kolegicama iste hijerarhijske razine u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)

- Da  
 Ne  
 Ponekad

5. S nadređenima u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)

- Da  
 Ne  
 Ponekad

6.S kolegama/kolegicama niže hijerarhijske razine u organizaciji komuniciram u učtivom obliku (na Vi)

- Da
- Ne
- Ponekad

7.S pacijentima/pacijenticama komuniciram u učtivom obliku (na Vi)

- Da
- Ne
- Ponekad

8.Smatram se dobrim komunikatorom/dobrom komunikatoricom

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------	------------------	-------------------	---------------	----------------------------

9. Smatram da imam razvijene komunikacijske vještine

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------	------------------	-------------------	---------------	----------------------------

10. Smatram da je potrebno razvijati komunikacijske vještine

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------	------------------	-------------------	---------------	----------------------------

11. Smatram da je moja komunikacija na radnome mjestu profesionalna

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------	------------------	-------------------	---------------	----------------------------

12. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na engleskom jeziku



1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------------	---------------------	----------------------	------------------	----------------------------------

13. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na njemačkom jeziku

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------------	---------------------	----------------------	------------------	----------------------------------

14. Smatram da se mogu kvalitetno sporazumjeti s stranim pacijentima/pacijenticama na talijanskom jeziku

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------------	---------------------	----------------------	------------------	----------------------------------

15. Smatram da imam razvijenu emocionalnu inteligenciju

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------------	---------------------	----------------------	------------------	----------------------------------

16. Smatram da imam dobre mehanizme komuniciranja s pacijentima/pacijenticama u bolnici (mali, oglasna ploča/screen ekran, telefonski poziv)

1 - u potpunosti se ne slažem	2 - ne slažem se	3 - nisam siguran	4 - slažem se	5 - u potpunosti se slažem
-------------------------------------	---------------------	----------------------	------------------	----------------------------------

17. Koje sredstvo komunikacije najviše koristite u komunikaciji s pacijentima/pacijenticama?

- mail
- oglasne ploče/screen ekran
- telefonska komunikacija

 televizija

### ODLUKA O ETIČNOSTI ISTRAŽIVANJA

Naziv istraživanja:	Komunikacija u zdravstvu
Voditelj/voditeljica istraživanja (odgovorna osoba):	Nataša Zumberi
E-mail adresa voditelja/voditeljice istraživanja:	<u><a href="mailto:nzumberi@student.unipu.hr">nzumberi@student.unipu.hr</a></u>
Institucija/organizacija koja provodi istraživanje:	SJD u Puli, Medicinski fakultet

Predloženi nacrt istraživanja:

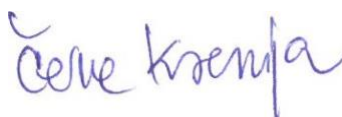
- 1) odobrava se kao etički prihvatljiv
- 2) predlažu se sljedeće dorade da bude etički prihvatljiv:

Članice povjerenstva:

1. prof. dr. sc. Iva Blažević



2. izv. prof. dr. sc. Ksenija Černe



3. doc. dr. sc. Marlena Plavšić



Datum zaprimanja zamolbe: 5. 3. 2024.

Datum donošenja odluke: 22. 3.

2024. Datum slanja obavijesti: 22. 3.

2024.

## SAŽETAK

Komunikacija predstavlja način sporazumijevanja koja se odvija između dvije ili više osoba, verbalno i neverbalno. To je proces koji se provodi u svakodnevnom životu i radu. Komunicirati s nekim ne znači samo razgovarati, već iznositi svoje stavove, ideje, osjećaje i znanje. Komunikacija u zdravstvu utječe na pružanje kvalitetne zdravstvene skrbi, na sigurnost pacijenata i efikasnost samog zdravstvenog sustava. Kvalitetna komunikacija između zdravstvenih djelatnika i pacijenata te njegove obitelji doprinosi boljim ishodima liječenja i zadovoljstvu pacijenata. Komunikacija u zdravstvu suočava se s izazovima u svakodnevnom radu kao što su vremenski pritisak, jezična barijera te različita emocionalna stanja kod pacijenata. Od velike je važnosti kontinuirano educiranje zdravstvenog osoblja kako ne bi došlo do neželjenih elemenata ili šumova u komunikaciji. Provedenim empirijskim istraživanjem potvrđene su teorijske činjenice o važnosti kvalitetne i empatične komunikacije u zdravstvu. Preporuke su jačanje kompetencija komunikacijskih vještina i vještina razina poznavanja stranih jezika. U Općoj bolnici Pula koriste se suvremeni oblici komunikacije i kontinuirano se unapređuju sustavi informiranja. Ispitanici ističu zadovoljavajuću razinu mehanizma komunikacije s pacijentima i visoku razinu svjesnosti o pozitivnim učincima kvalitetne komunikacije u zdravstvu.

**Ključne riječi:** komunikacija, modeli javne komunikacije, komunikacija u zdravstvu, mehanizmi komunikacije u zdravstvu

## SUMMARY

Communication is an important way of communication between two or more people. It can be verbal and non-verbal. It is a process that is carried out in everyday life and work. Communicating with someone does not mean just talking, but through communication we express our views, ideas, feelings and knowledge.

Communication in healthcare affects the provision of quality healthcare, patient safety and the efficiency of the healthcare system itself. Quality communication between health professionals and patients contributes to better health outcomes and patient satisfaction. Nowadays, due to the large volume of work and lack of employees, communication in healthcare faces challenges in daily work such as time pressure, language barrier and emotional states of patients. Continuous education of health personnel is of great importance in order to avoid unwanted conflicts in communication. The conducted research confirmed the theoretical facts about the importance of quality and empathic communication in healthcare. The recommendations are to strengthen the competence of communication skills and the level of knowledge of foreign languages. In Pula General Hospital, modern forms of communication are used and information systems are continuously improved. The respondents emphasize the satisfactory level of the mechanism of communication with patients and the high level of awareness of the positive effects of quality communication in healthcare.

**Keywords:** communication, models of public communication, communication in healthcare, mechanisms of communication in healthcare