

I. UVOD

Uspješno komunicirati znači znati pravilno koristiti socijalne vještine, koje omogućavaju bolju i jasniju komunikaciju, razgovijetan govor, jasno izražavanje, sposobnost da se adekvatno organizuje vrijeme, stvaraju mogućnosti za dobru interpersonalnu saradnju i slično. Sve navedeno je bitno za kvalitetno poslovanje svakog preduzeća i ustanove, jer se socijalne vještine koriste za upravljanje susretima s ostalima, uspostavljanje odnosa, izražavanje osjećanja i objašnjavanje onoga što mislimo. Možemo reći da pravilna komunikacija, koja je zbog promjena ekonomskog i socijalnog okruženja sve značajnija za poslovanje preduzeća i ustanova, predstavlja jednu od najvažnijih socijalnih vještina. Komunikacija predstavlja osnovu uspjeha svake ustanove. U literaturi ćemo se susresti sa poređenjem komunikacionog sistema s kardiovaskularnim sistemom, što potiče na to da se posveti posebna pažnja komunikacijskom sistemu u zdravstvenim ustanovama.

Komunikacija u zdravstvenim ustanovama je jedna od najvažnijih komponenti, jer se veze između elemenata organizacionog sistema zdravstvene ustanove uspostavljaju razmjenom informacija, s tim da je svrha komunikacije u ustanovi usmjeravanje akcija u cilju dobrobiti korisnika zdravstvenih usluga i samih uposlenika u zdravstvu. Iz navedenog se može zaključiti da je komunikacija potrebna kako kod uspostavljanja planova tako i kod njihovog provođenja.

Značaj komunikacije se može vidjeti kroz način prenosa informacija i aktere u informacionim tokovima. Komunikacija u zdravstvenim ustanovama treba da se odvija na svim nivoima. Komunikacijski proces se ne odvija samo unutar procesa odlučivanja, izvršenja i kontrole, već zahvata sve zaposlene u hijerarhijskom nizu i povezuje ih sa svim korisnicima usluga. Sve se komunikacije, pa i one u zdravstvenim ustanovama, ostvaruju različitim sredstvima, te ih je iz tog aspekta moguće podijeliti na verbalne, pisane ili vizuelne (informacija se prenosi putem medija, ali i pisanom riječju ili grafičkim porukama) i neverbalne (javlja se kao prateći efekt verbalnih i pisanih komunikacija).

Iako medicinska nauka nezaustavljivo napreduje, nezadovoljstvo njenih učesnika, pacijenata i medicinskog osoblja sve je veće, ali ne na polju dijagnostike i liječenja, nego na polju loše komunikacije u svakodnevnom radu.

Zašto danas zaposleni u zdravstvu nisu sretni? Zašto je bolesnik vrlo često samo potrošač i zašto je izgubio povjerenje u zdravstvo? Kako je moguće da kolega javno blati kolegu ili mu narušava dostojanstvo iznoseći pred bolesnikom i drugim kolegama, ponekad i van ustanove, o njemu nedolične primjedbe? Zašto bolesnici koji se liječe u privatnim ordinacijama uglavnom nemaju pritužbi na rad ljekara i uposlenih u privatnom sektoru zdravstva? Mogli bismo postaviti još mnogo pitanja koja se odnose na etičnost komunikacije u zdravstvu. Odgovora i razloga ima mnogo: nedovoljan broj uposlenih, nedostatak prostora, nedostatak opreme, preopterećenost poslom, preniska primanja...

Kao jedan od bitnijih razloga ističem nedovoljnu i nekvalitetnu komunikaciju ljekara i medicinskih sestara/tehničara sa pacijentom, kao i između ljekara i najbližih saradnika – kolega i medicinskih sestara/tehničara, a i nedovoljnu i nekvalitetnu komunikaciju između medicinskih i nemedicinskih uposlenika u zdravstvu.

Samo kvalitetnom i iskrenom komunikacijom možemo ispraviti gotovo svaki organizacijski propust, vratiti povjerenje u zdravstvo i zdravstvene radnike i dobiti zadovoljnog korisnika zdravstvenih usluga i zadovoljne uposlenike zdravstvenih ustanova.