

1. УВОД

Односи с јавношћу представљају функцију управљања и имају задатак да успостављају међусобно квалитетне односе између здравствене установе и јавности, од чега зависи и успех организације. Односи с јавношћу су сложен комуникацијски процес, који обухвата активности здравствене организације, усмерене на развијање сарадње са циљним групама, које могу да буду интерне и екстерне.

Једна од главних карактеристика доброг говора је да се остваре могућности да се о компликованим и тешким стварима једноставно говори, што је веома важно за интерне односе с јавношћу и комуникацију са пацијентима.

Добра комуникација доприноси томе да лекари и медицинско особље држе своју професионалност на високом нивоу, уз придржавање принципа медицинске етике, што у великој мери побољшава квалитет живота онколошких пацијената.

Вештина комуникације је најјаче оружје човека и усавршава се вежбањем и уз сталну едукацију у циљу обнове знања.

Комуникација је кључан елемент поверења пацијента у медицинско особље, и игра велику улогу у лечењу онколошких болесника.

Дијалог кроз који се пружа подршка је изузетно вредан ресурс и може бити најважнији (некада једини) елемент збрињавања пацијента. Основна идеја делотворног терапеутског дијалога је да пацијент треба да стекне утисак да је неко чуо и разумео његове страхове и бриге у чему је сестринска улога велика јер готово највише времена проводи са оболелим.

Може се десити да су неки од проблема решиви, да је неке емотивне моменте могуће превазићи или да је неке потребе могуће задовољити али чак и када нема решења једноставан чин дијалога умањиће нелагодност пацијенту.