



# **KAKO UNAPREDITI KOMUNIKACIJU LEKAR - BOLESNIK**

Prim.dr Mirjana Lapčević  
Predsednica ORS-a  
Kongres UReS/ORS, Niš  
21.09.2019.godine

# Centralna uloga ORS-a je edukacija

- Edukacija bolesnika da bude partner u lečenju
- Predavanja, povećanje znanja
- Savladavanje komunikacionih veština
- HELPER (pomoćnik pacijentima)
- Edukacija za samopomoć
- Radionice za psihosocijalnu podršku
- Edukacija bolesnika i njegove porodice
- Edukacija građana
- Uključivanje lokalne i šire zajednice
- Učešće medija
- Edukacija bolesnika o pravima i obavezama

# Značaj prvog kontakta

- Susret bolesnika i zdravstvenog profesionalca predstavlja kontakt dve ličnosti koje imaju svoja obeležja, po kojima se ljudi međusobno razlikuju.
- Prvi kontakt sa zdravstvenim sistemom građanin ostvaruje preko medicinske sestre – tehničara, a zatim sa doktorom i po potrebi sa drugim saradnicima.

# Zdravstveno vaspitanje

- Nije dovoljno deklarativno izjaviti da je zdravlje najvažnije u životu. (MCS studija 1995.god.)
- Lekari i ostali zdravstveni radnici zdravstvenim vaspitanjem (ZV) treba da podstaknu i podrže građane da očuvaju i unaprede svoje zdravlje i zdravlje svoje porodice, da izbegavaju faktore rizika i štetne navike za akutne i hronične poremećaje zdravlja i aktivno, kao istinski partneri, učestvuju u procesu lečenja bolesti.
- Da bi uspeh bio bolji u tome lekarima treba da pomogne lokalna zajednica uključujući škole, država, sredstva javnog informisanja.

# Zdravstveno vaspitanje

- Iako u ZV učestvuju zajednica, institucije, grupe, porodica, pojedinac, centralnu ulogu ima zdravstveni profesionalac.
- Lekar deluje i ličnim primerom, jer ga bolesnici doživljavaju kao uzor za oponašanje.
- ZV povećavamo nivo znanja građana u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja i prevencije bolesti, blagovremeno obraćanje izabranom lekaru pri pojavi simptoma bolesti, što doprinosi ranom postavljanju dijagnoze i lečenju.
- Uspešnost lečenja zavisi i od lekara i od bolesnika.
- Edukovani pacijenti bi postali edukatori drugim pacijentima u cilju širenja znanja i posticanja samopomoći.
- Edukovani pacijent postaje aktivan partner lekaru u lečenju.

# Šta je to samopomoć ("self-managment")? seminar

Zadatak

- Upravljanje svojom bolešću (uzimanje lijekova, aktivnost)

## Samopomoć

je način kako se nosimo sa našom bolešću, kako upravljamo njome, koristeći savete i tehnike kako bismo imali što kvalitetniji svakodnevni život.

Zadatak

3

Seminar “Samopomoć”  
Asocijacija udruženja obolelih od  
reumatskih bolesti južne Evrope (**AGORA**)  
1. sastanak (09.08.2015)



# EULAR proekat „Pacijent ekspert“

- **Potrebna je dvosmerna edukacija**
- Edukacija studenata i mladih lekara od strane pacijenata, jer samo pacijenti imaju direktan uvid u simptome i znake bolesti. To bi doprinelo boljem odnosu doktora prema pacijentima, ali i veće razumevanje doktora od strane pacijenata.
- Ovako edukovani doktori bi lakše mogli da prepoznaju simptome reumatskih bolesti, što bi skratilo vreme do postavljanja dijagnoze.
- Dvosmerna edukacija poboljšala bi kvalitet zdravstvene zaštite a to bi povećalo kvalitet života u vezi sa zdravljem



# Pravo na obaveštenje

- član 28.(11) Zakona o zdravstvenoj zaštiti (ZOZZ)
- Pacijent ima pravo da od nadležnog zdravstvenog radnika blagovremeno dobije obaveštenje koje mu je potrebno kako bi doneo odluku da pristane ili ne pristane na predloženu medicinsku meru.

# Pravo na obaveštenje

► Obaveštenje treba da obuhvati:

**1) dijagnozu i prognozu bolesti;**

**2) kratak opis, cilj i korist od predložene medicinske mere, vreme trajanja i moguće posledice preduzimanja odnosno nepreduzimanja predložene medicinske mere;**

3) vrstu i verovatnoću mogućih rizika, bolne i druge sporedne ili trajne posledice;

4) alternativne metode lečenja;

5) moguće promene pacijentovog stanja posle preduzimanja predložene medicinske mere, kao i moguće nužne promene u načinu života pacijenta;

6) dejstvo lekova i moguće sporedne posledice tog dejstva.

- Kao i prava pacijenta, na vidnom mestu u zdravstvenim ustanovama potrebno je istaći i dužnosti pacijenta.
- U postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite dužnosti pacijenata, u smislu ovog zakona, odnose se na odgovornost za lično zdravlje, prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga, zdravstvenim radnicima, odnosno zdravstvenim saradnicima, kao i drugim zaposlenima u zdravstvenoj ustanovi i privatnoj praksi.

- **Odgovornost pacijenta za lično zdravlje**
- Član 33
- Pacijent je dužan da pri ostvarivanju zdravstvene zaštite:
  - 1) aktivno učestvuje u zaštiti, očuvanju i unapređenju svog zdravlja;
  - 2) u potpunosti i istinito informiše nadležnog zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika o svom zdravstvenom stanju;
  - 3) pridržava se uputstava i preduzima mere propisane od strane nadležnog zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika.

**AGORA, PARTNERI U LEČENJU  
VODIČ ZA SAMOKONTROLU REUMATOIDNOG ARTRITISA**

- **Sadržaj**
- 
- **UVOD**
- **POGLAVLJE 1 – ŠTA JE REUMATOIDNI ARTRITIS?**
- **POGLAVLJE 2 – SIMPTOMI I POSTUPCI PRE DOBIJANJA KONAČNE  
DIJAGNOZE**
- **POGLAVLJE 3 – MOGUĆI NAČINI LEČENJA**
- **POGLAVLJE 4 – ŽIVOT SA REUMATOIDNIM ARTRITISOM**
- **POGLAVLJE 5 – USPOSTAVITE DOBAR ODNOS/PARTNERSTVO SA VAŠIM  
TERAPEUTIMA**
- **POGLAVLJE 6 – ODRŽAVANJE KOMUNIKACIJE SA DRUŠTVENIM  
OKRUŽENJEM**
- **CHAPTER 7 – EVALUACIJA PROCESA SAMOKONTROLE**

- Opšte polazište za dobru komunikaciju:  
lekari/zdravstveni profesionalci su samo ljudi, koji  
takođe mogu biti umorni, koje može boleti glava ili zub,  
koji su nekad suočeni sa birokratijom kao i pacijenti
- Dobra komunikacija zahteva:
- Stvaranje dobrog odnosa/partnerstva sa Vašim  
doktorom
- Prihvatanje činjenice da je doktor stručan da odredi  
terapiju za Vašu bolest
- Zajedničko donošenje odluka

## *Priprema*

1. Postavite vaše realne ciljeve i prioritete
2. Zapišite Vaše simptome i promene (nabolje/ lošije/ isto)
3. Izvestite **kratko i jasno** o delovanju terapije, osećanjima i strahovima o kojima želite da govorite
4. Zapišite pitanja koja želite da postavite Vašem doktoru (2-3 glavna problema u tom trenutku)
5. Obucite se prikladno, ali tako da se osećate udobno. Vodite računa o higijeni odeće i Vašoj ličnoj higijeni
6. Razmislite o tome da li želite nekog, i koga, da povedete sa sobom ko Vam može pružiti podršku
7. Potrudite se da Vaši lični problemi koji nisu vezani za bolest ne utiču na komunikaciju za zdravstvenim profesionalcima

## *Postavite pitanja*

1. Pitajte o Vašoj dijagnozi, testiranjima, terapijama, neželjenim dejstvima i načinima da pratite dejstva
2. Pitajte ako nešto ne razumete
3. Pitajte da Vam se pojasne nerazumljive reči i izrazi
4. Pažljivo **slušajte** odgovore doktora/zdravstvenog profesionalca
5. Pitajte da dobijete duže vreme za razgovor kada Vam je to potrebno
6. Pitajte da dobijete uput za npr. psihoterapeuta, ortopeda, psihologa, nutricionistu ili drugog doktora specijalistu; pitajte da li treba da posetite fizioterapeuta



## AGORA, PACIJENT, Budite aktivni UČESNIK 4

### *Ponovite*

1. Ukratko ponovite ili zapišite ključne stavke razgovora sa doktorom (dijagnoza, prognoza, sledeći koraci i postupci u terapiji)
2. Instrukcije o terapiji možete da ponovite i sa farmaceutom ili medicinskom sestrom

## AGORA, PACIJENT, Budite aktivni UČESNIK 5

### *Budite aktivni učesnik*

1. Utvrdite koji su sledeći koraci koje treba da preduzmete
2. Ako je potrebno zatražite da Vam zapišu uputstva, lekove
3. Zatražite dodatnu podršku (pisane materijale organizacija / grupa za podršku pacijentima)
4. Podignite propisane lekove
5. Redovno i na prepisani način uzimajte lekove; u slučaju da iz nekog razloga prekinete ili promenite uzimanje lekova, o tome obavestite lekara
6. Učinite sve što možete, što je do Vas kako bi Vam se poboljšalo stanje (redovno primenjujte terapiju, vežbajte, sledite zdrave stilove života)

- **Odgovornost pacijenta prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga**
- Član 34
- Pacijent je dužan da poštuje prava drugih pacijenata, utvrđena ovim zakonom,
- **Odgovornost pacijenta prema zdravstvenim radnicima, odnosno zdravstvenim saradnicima**
- Član 35
- Pacijent je dužan da se, u postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite prema zdravstvenom radniku, odnosno zdravstvenom saradniku, odnosi sa poštovanjem i uvažavanjem.
- Zabranjeno je ometanje zdravstvenih radnika, odnosno zdravstvenih saradnika, prilikom pružanja zdravstvene zaštite.

- Član 36
- Ako se pacijent ne pridržava dužnosti iz čl. 32 - 35. ovog zakona, nadležni zdravstveni radnik, odnosno zdravstveni saradnik, posle prethodnog upozorenja, može otkazati pružanje dalje zdravstvene zaštite pacijentu, izuzev hitne medicinske pomoći, o čemu je dužan da pismeno obavesti direktora zdravstvene ustanove, kao i da u medicinsku dokumentaciju pacijenta unese razloge za odbijanje pružanja zdravstvene zaštite.
- **U slučaju iz stava 1. ovog člana, zdravstvena ustanova, privatna praksa, organizaciona jedinica visokoškolske ustanove zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost i druga pravna lica koja obavljaju određene poslove iz zdravstvene delatnosti, dužni su da pacijentu obezbede dalje pružanje odgovarajuće zdravstvene zaštite.**

# Dužnosti pacijenta

- Član 37
- Pacijent je dužan da blagovremeno informiše nadležnu zdravstvenu ustanovu o otkazivanju termina za zakazane preglede i medicinske postupke, kao i o promeni adrese i telefonskog broj.

# Veština komuniciranja

- Život ljudi se ne može zamisliti bez razgovora. Verbalno i neverbalno komuniciranje obogaćuje odnose među ljudima i oplemenjuje napore da se sporazumevanjem podstiče razumevanje, saosećanje i briga za druge.
- Posebno važno je uvažavanje ličnosti sagovornika i njegovog mišljenja bez obzira na godine, nivo obrazovanja i druge razlike.

# Veština komuniciranja

1. Biti efikasan,
2. Prepoznati prepreke,
3. Biti jasan,
4. Izabrati metod,
5. Briga o bolesniku, razumevanje i pažnja,
6. Razumeti govor tela,
- 7. Kako efikasno slušati?**
8. Kako postaviti pitanje?
9. Kako komunicirati sa teškim sagovornikom?

**AGORA, ZDRAVSTVENI PROFESIONALAC**  
**Budite aktivni UČESNIK 1**

- Opšte polazište za dobru komunikaciju:  
Pacijenti su ljudi, a ne samo dijagnoze, pa je i pored profesionalnog potreban ljudski pristup
- Dobra komunikacija zahteva:
- Stvaranje dobrog odnosa/partnerstva sa Vašim pacijentom
- Prihvatanje činjenice da pacijent tačno zna kako nosi svoju bolest
- Zajedničko donošenje odluka



AGORA, ZDRAVSTVENI PROFESIONALAC  
Budite aktivni UČESNIK 2

*Priprema*

1. Postavite Vaše ciljeve i prioritete
2. Pročitajte zdravstveni karton / izveštaj Vašeg pacijenta
3. Pročitajte upitnike koje je pacijent popunio, ukoliko oni postoje

AGORA, ZDRAVSTVENI PROFESIONALAC  
Budite aktivni UČESNIK 3

*Postavite pitanja*

1. Pitajte koji su simptomi, promene stanja, dejstva terapije
2. Pitajte pacijenta o njegovim životnim ciljevima
3. Pitajte pacijenta o zdravlju, mislima, osećanjima i strahovima
4. Pažljivo saslušajte odgovore pacijenta
5. Pitajte pacijenta da li razume Vaše preporuke
6. Pitajte da li ima dodatnih pitanja
7. Proverite kroz razgovor da li pacijent uzima redovno i pravilno prepisanu terapiju
8. Imajte na umu da psihički i socijalni status utiče na tok bolesti

## *Ponovite*

1. Ponovite ono što je pacijent rekao i proverite da li ga dobro razumete
2. Ako je potrebno, ponovite odgovor koji je pacijent dao na Vaše pitanje kako biste se dobro razumeli

# AGORA, ZDRAVSTVENI PROFESIONALAC

## Budite aktivni UČESNIK 5

### *Budite aktivni učesnik*

1. Ispričajte koji su, ili zapišite (ako je potrebno):

- Sledeći koraci;
- Uputstva o korišćenju lekova;
- Preporuke za ponašanje kod kuće;

2. Napišite upute za druge doktore specijaliste (ortoped, terapeut radne/okupacione terapije, psiholog, nutricionista, itd.), ako smatrate da je potrebno.

3. Podelite informativni materijal (letke o bolesti, vodiče za pacijenta, o udruženjima pacijenata)

# Zaključak

- Mnogi neuspesi i neočekivano loši rezultati nastaju zbog površnosti i grešaka u komuniciranju, odsustva empatskog stava i nepostojanja partnerskog odnosa.
- Veština komuniciranja nije genetski uslovljena, već se stiče kroz dugotrajan proces socijalizacije deteta i odrasle osobe.
- Ukoliko se svakodnevno pridržavamo određenih pravila komunikacije sigurno ćemo postati vešti komunikatori.

**Svako od nas, pacijent, lekar, ostali zdravstveni profesionalci treba da preuzme odgovornost za učinjeno/ neučinjeno i treba gradimo mostove dobre komunikacije.**

