

Mogućnosti unapređenja komunikacije između sestričkog osoblja i pacijentica u rodilištu

Vidak, Janja

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Bjelovar University of Applied Sciences / Veleučilište u Bjelovaru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:144:770038>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Bjelovar University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO

**MOGUĆNOSTI UNAPREĐENJA KOMUNIKACIJE
IZMEĐU SESTRINSKOG OSOBLJA I PACIJENTICA U
RODILIŠTU**

Završni rad br. 07/SES/2018

Janja Vidak

Bjelovar, kolovoz 2018.



Veleučilište u Bjelovaru

Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar

1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Kandidat: **Vidak Janja**

Datum: 02.02.2018.

Matični broj: 001273

JMBAG: 0314012323

Kolegij: **KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE**

Naslov rada (tema): **Mogućnosti unapređenja komunikacije između sestrinskog osoblja i pacijentica u rodilištu**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polje: **Kliničke medicinske znanosti**

Grana: **Sestrinstvo**

Mentor: **mr.sc. Tatjana Badrov**

zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. **Mirna Žulec, dipl.med.techn., predsjednik**
2. **mr.sc. Tatjana Badrov, mentor**
3. **Đurđica Grabovac, dipl.med.techn., član**

2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 07/SES/2018

U radu je potrebno:

- prikazati suvremene spoznaje o značaju komunikacijskih vještina u sestrinstvu
- opisati rezultate sličnih istraživanja
- izraditi upitnik, provesti istraživanje u koje će biti uključeno najmanje 100 ispitanica
- obraditi rezultate, izvesti zaključke
- predložiti mjere unapređenja komunikacije između sestrinskog osoblja i pacijentica u rodilištu.

Zadatak uručen: 02.02.2018.

Mentor: **mr.sc. Tatjana Badrov**



Zahvala

Zahvaljujem svim profesorima i predavačima studija sestrinstva na znanju koje su mi prenijeli, kao i članicama povjerenstva, a posebno mentorici mr.sc.Tatjani Badrov, v.pred. na stručnoj i velikodušnoj pomoći, nesebičnim savjetima i upornosti tijekom izrade ovog rade.

Zahvaljujem svojoj šefici i kolegicama koje su me podržavale za vrijeme studiranja, a posebno kolegici Ani koja me nagovorila da upišem studij i bodrila me tijekom studiranja.

Posebno mjesto zahvale pripada mojoj obitelji: mome mužu i djeci koja su mi podrškom i razumijevanjem omogućili da završim studij. Zahvaljujem svojoj majci, ocu, sestri i braći na pomoći.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. CILJ RADA	5
3. ISPITANICI I METODE	6
4. REZULTATI	7
4.1. Struktura ispitanica	7
4.2. Osnovne informacije o pripremljenosti babinjače za boravak na odjelu rodilišta	11
4.3. Govorna komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem	13
4.3.1. Pružanje osnovnih informacija o odjelu	13
4.3.2. Pružanje informacija o trenutnom stanju babinjače	14
4.3.3. Prikupljanje informacija o navikama babinjače	14
4.3.4. Davanje informacija o načinima traženja pomoći	15
4.3.5. Korištenje stručnih i stranih izraza u komunikaciji s babinjačom	15
4.3.6. Opća procjena govorne komunikacije sestrinskog osoblja	15
4.4. Pisana komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem	16
4.4.1. Dostupnost pisanih uputa u trudničkoj ambulanti	16
4.4.2. Komunikacija elektroničkom poštom	17
4.4.3. Dostupnost pisanih uputa o boravku na odjelu	18
4.4.4. Upućivanje na dodatne izvore pisanih informacija	18
4.4.5. Opća procjena pisane komunikacije sestrinskog osoblja	19
4.5. Povezanost dobi i obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta i elektroničke pošte u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	20
4.5.1. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	21
4.5.2. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	21
4.5.3. Povezanost obrazovanja ispitanica i korištenja internetom kao dodatnog izvora informacija	22

Tablica 16. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija	22
--	-----------

4.5.4. Povezanost obrazovanja ispitanica i korištenja elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	22
--	-----------

Tablica 17. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	22
--	-----------

5. RASPRAVA	23
--------------------------	-----------

6. ZAKLJUČAK	26
---------------------------	-----------

9. SAŽETAK	28
-------------------------	-----------

10. SUMMARY	29
--------------------------	-----------

11. PRILOZI	30
--------------------------	-----------

Anketni upitnik	30
------------------------------	-----------

12. Odobrenje za provođenje istraživanja	31
---	-----------

13. Izjava o autorstvu završnog rada	32
---	-----------

14. Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada	33
---	-----------

Popis grafikona

Grafikon 1: Dobna struktura ispitanica	7
--	---

Grafikon 2: Broj živorođene djece	8
---	---

Grafikon 3: Obrazovna struktura ispitanica	9
--	---

Grafikon 4: Radni status ispitanica	9
---	---

Grafikon 5: Postporođajni dan boravka na odjelu.....	10
--	----

Popis tablica

Tablica 1: Osnovni izvori informacija tijekom pripreme babinjače za boravak na odjelu rodilišta	12
---	----

Tablica 2: Procjena zadovoljstva pružanjem osnovnih informacija o odjelu rodilišta	13
--	----

Tablica 3: Procjena zadovoljstva pružanjem informacija o trenutnom stanju babinjače.....	14
--	----

Tablica 4: Procjena zadovoljstva prikupljenim informacijama o navikama babinjače.....	14
---	----

Tablica 5: Procjena zadovoljstva davanjem informacija o načinima traženja pomoći	15
--	----

Tablica 6: Procjena zadovoljstva korištenjem stručnih i stranih izraza u komunikaciji s babinjačom	15
--	----

Tablica 7. Procjena zadovoljstva govorne komunikacije sestrinskog osoblja	16
---	----

Tablica 8. Dostupnost pisanih uputa u trudničkoj ambulanti.....	16
Tablica 9. Upućivanje upita elektroničkom poštom bolnici Sveti Duh	17
Tablica 10. Komunikacija sestara elektroničkom poštom.	17
Tablica 11. Zadovoljstvo dostupnosti pisanim uputama o boravku na odjelu rodilišta.....	18
Tablica 12. Zadovoljstvo uputama na dodatne izvore informacija	18
Tablica 13. Zadovoljstvo pisanom komunikacijom sestrinskog osoblja.....	19
Tablica 14. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija	21
Tablica 15. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem.....	21
Tablica 16. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija	22
Tablica 17. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem.....	22

1. UVOD

Komunikacija između pacijenata i medicinskih sestara osnova je njihova odnosa. Neposredna komunikacija između pacijenta i medicinske sestre dominirajući je i najstariji način komuniciranja pacijenata i medicinske sestre s jedne, a liječnika i drugog zdravstvenog osoblja s druge strane (1). Koliko je komunikacija između medicinske sestre i pacijenta važna govori i Virginia Henderson koja je komunikaciju smjestila u osnovne ljudske potrebe. Komunikacija je vještina koja se uči i njeguje te se treba razvijati da bi posao medicinske sestre bio učinkovit. Medicinska sestra započinje proces komunikacije te tako gradi odnos s pacijentom (2).

Na odjelu rodilišta komunikacija je posebno specifična jer uključuje utjecaj događaja koji se odvijaju u životu žene prije te za vrijeme trudnoće i poroda, a koji utječu na pacijenticu. Tijekom trudnoće žena je izložena stresu jer se u njezinu životu i životu njezine obitelji i okoline događaju brojne promjene koje se odnose na njezino fizičko i psihičko stanje, obiteljsku situaciju, financije te na uobičajen obrazac funkcioniranja. Trudnica je zabrinuta za zdravlje djeteta, boji se poroda, porođajnih bolova i njegova ishoda. Rođenjem djeteta babinjača vodi brigu o sebi, ali preuzima i brigu o novorođenčetu. Komunikacija s babinjačama zahtijeva empatiju, terapijsku komunikaciju te poznavanje komunikacijskih vještina (3). Trudnica boravi u rađaoni, a rođenjem djeteta dolazi na odjel rodilišta. Radi povezanosti ovih procesa iznimno je važna timska komunikacija sestara radi razmjene informacija verbalnom komunikacijom, no, relevantna je i pisana komunikacija u obliku medicinske i sestrinske dokumentacije (4). Dvosmjerna komunikacija je zadovoljena ukoliko zdravstveni tim poštuje načela komunikacije u kojoj se šalju i primaju poruke uključujući pozitivne i negativne povratne informacije.

Medicinska sestra mora dobro poznavati anatomske i funkcionalne promjena kod pacijentica koje su rodile jer je znanje preduvjet za kvalitetnu komunikaciju. Medicinska sestra mora prepoznati uzroke zabrinutosti, nemira, nesigurnosti, brige za vlastito, zdravlje djeteta i znakove opasnosti. Rodilje su umorne i ne ispravane jer učestalo doje. Susreću se sa lohijama koje prestaju oko 4. tjedna nakon porođaja. Emocionalno su napete te su zabrinute zbog novih odgovornosti i obaveza (3).

Upravo radi ovih okolnosti, komunikacija između sestrinskog osoblja i babinjača izuzetno je važna i može utjecati na kvalitetu života babinjače u ovom osjetljivom razdoblju života što je i tema završnog rada.

U uvodnom dijelu završnog rada opisane su teoretske spoznaje o komunikaciji s osvrtom na specifičnosti komunikacije u sestinstvu. Istraživački dio rada uključuje cilj i zadatke istraživanja, opis metoda prikupljanja podataka i odabira ispitanika, opis rezultata te raspravu koja obuhvaća interpretaciju rezultata i osvrt na dosadašnje spoznaje. Zaključak završnog rada sažima nalaze istraživanja i opisuje moguće intervencije s ciljem unapređenja komunikacije između sestričkog osoblja i pacijentica u rodilištu.

1.1. Pojam i vrste komunikacije

Riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *Communicatio* što znači priopćenje, povezanost. Komunikacijom prenosimo poruke, prikupljamo i razmjenjujemo informacije, ali isto tako razmjenjujemo iskustva koja su bitna za razvoj živih bića (5). Komunikacija je važna i korisna vještina kojom ljudi mogu uspostaviti odnos i unaprijediti odnos, poboljšati učinkovitost rada i kvalitetu života. Tijekom povijesti ljudi su komunicirali različitim sredstvima, od dimnih signala, bubnjeva do novih tehnologija modernom dobu. Internet je danas nezamjenjivo sredstvo komunikacije. Važne promjene u načinu komunikacije dogodile su se pojavom društvenih mreža (6). Komunikacija uključuje: činjenice, mišljenje i osjećaje, a uključuje vještine poput slušanja, postavljanja pitanja, analiziranja informacija, sumiranja, interpretiranja, utjecanja, vođenja telefonskih razgovora, prepoznavanja i rješavanja prigovora, prezentiranja, pregovaranja. S obzirom na način, komunikacija može biti verbalna, neverbalna i pisana. Ovisno o broju sudionika može biti intrapersonalna, interpersonalna, komunikacija u grupi, javna komunikacija i masovna komunikacija (5).

Verbalna komunikacija označava govor, slušanje drugih i čitanje. Ljudski jezik se definira kao sustav simbola i gramatike, a zajedničko svojstvo je govor (6).

Neverbalna komunikacija se sastoji od paralingvističke i ekstralingvističke komunikacije. Paralingvistička komunikacija uključuje intonaciju, boju i ton glasa, glasnoću govora, stanke u govoru i šutnju. Ekstralingvistička komunikacija uključuje geste, izraz lica, kontakt očima, dodire i pokrete tijela. Neverbalnom komunikacijom izražavamo svoje stavove, emocije i odnose prema drugima (7).

1.2. Komunikacija u sestrinstvu

Komunikacija je vitalni element u skrbi u svim područjima djelovanja i svim njegovim intervencijama poput prevencije, liječenja, terapije, rehabilitacije, obrazovanja i promicanja zdravlja.

Učinkovita komunikacija u sestrinstvu zahtijeva razumijevanje pacijenta što uključuje vještine i istodobno iskreni interes i namjeru medicinske sestre da razumije pacijenta. Ujedno, medicinska sestra mora prenijeti poruku na pacijentu razumljiv i prihvatljiv način.

Kako bi medicinske sestre bile uspješne u svom radu, moraju studirati komunikacijske i međuljudske odnose u obrazovanju s posebnim tečajevima i stažiranjima. Moraju naučiti različite aspekte i primjene komunikacije na različitim područjima skrbi (6). U tom kontekstu razumljivo je da se naglasak stavlja na važnost komunikacije između medicinske sestre i pacijenta, a obrazovanje za njegu mora se usredotočiti na komunikacijske vještine medicinskih sestara.

Sestrinsko umijeće uključuje intereakciju između pacijenta i medicinske sestre tijekom pružanja sestriinske skrbi. Jedan od važnijih ciljeva sestriinskog rada je usvajanje pozitivnog zdravstvenog ponašanja, mijenjanje loših navika i nepoželjnih ponašanja pri čemu je ključna komunikacija. Da bi komunikacija bila uspješna medicinska sestra mora biti empatična, iskrena, poštivati bolesnika te mu pružiti mogućnost da sudjeluje u donošenju odluka. Mora prihvatiti bolesnika neovisno o etičkoj i kulturnoj pripadnosti, jeziku i uvjerenju. Medicinska sestra također mora paziti na čimbenike koji otežavaju komunikaciju poput buke, umora pacijenta, prisutnosti drugih ljudi te neprikladnog mjesta (6).

Empatičnom komunikacijom sestra ostvaruje odnos djelovanja te na taj način ostvaruje dijalog (2). Empatijom medicinska sestra pokazuje suosjećanje i razumijevanje iskustva drugih, ponašanja i emocionalna stanja. Medicinska sestra ne smije doživljavati probleme pacijenta kao svoje nego mora pokušati razumjeti što on proživljava te mu na taj način pomoći (3).

McCabe and Timmins tvrde da je uspješna komunikacija u sestrinstvu usmjerena na pacijenta te uključuje stručnost u primjeni neophodnih postupaka (11). Dakle, značaj komunikacije u sestrinstvu bit će relevantan ukoliko je zadovoljen temeljni preduvjet, a to je stručnost.

Komunikacija između medicinskih sestara i pacijenata je proces koji započinje prvim kontaktom i traje sve dok traje terapijski odnos. Pacijent bi se trebao osjećati ugodno tijekom komunikacije s medicinskom sestrom što uključuje osiguranje mirnog okruženja bez vanjskih smetnji radi

povjerljivost dijaloga. Često se razgovor između medicinske sestre i pacijenta odvija u neprikladnim uvjetima (hodnik, bolesnička soba) bez mogućnosti isključivanja drugih osoba (11).

2. CILJ RADA

Cilj rada je utvrditi stavove pacijentica prema značaju nekih elemenata komunikacije sestrinskog osoblja na odjelu rodilišta.

Zadatci istraživanja:

1. Utvrditi stavove babinjača prema značaju nekih elemenata komunikacije sestrinskog osoblja na odjelu Rodilišta.
2. Istražiti zadovoljstvo babinjača elementima govorne i pisane komunikacije sa sestrinskim osobljem.
3. Utvrditi elemente komunikacijskih vještina sestrinskog osoblja koje je potrebno dodatno razvijati.

3. ISPITANICI I METODE

Istraživanje je provedeno na 104 ispitanice na odjelu rodilišta u Kliničkoj bolnici Sveti Duhu razdoblju od 05.06.2018. do 29.06.2018.godine. Radi poštivanja formalno-pravnih uvjeta provođenja istraživanja uz pomoć upitnika (Prilog 1) upućena je zamolba Etičkom povjerenstvu Kliničke bolnice Sveti Duh te je 24.05.2018.godine i ishođeno dopuštenje za provođenje istog (Prilog 2).

Kao instrument istraživanja korišten je upitnik (Prilog 1) po prvi put kreiran za ovu prigodu te nije upotrebljavan u dosadašnjim istraživanjima. Upitnik je bio ponuđen od studentice sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru Janje Vidak, pacijenticama hospitaliziranim na odjelu Rodilišta za vrijeme provođenja anketa.

Anketni upitnik sadrži ukupno 24 pitanja u četiri grupe:

1. osnovni podaci o ispitanici (6 pitanja)
2. pripremljenost babinjače za boravak na odjelu rodilišta (6 pitanja)
3. govorna komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem (6 pitanja)
4. pisana komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem (6 pitanja)

Prva grupa pitanja (osnovni podaci o ispitanici) kolektira opće informacije relevantne za obradu i usporedbu podataka dobivenih iz ostale tri grupe pitanja.

Ostale tri grupe pitanja sadrže Likertovu skalu stavova pri čemu je 1 najmanje, a 5 najveće slaganje s ponuđenom tvrdnjom. Uz standardnu skalu, ispitanicama je ponuđen odgovor NP koji znači "nije primjenjivo".

Anonimnost ispitanica i nedostupnost odgovora ispitanica osoblju bolnice osigurana je prikupljanjem popunjenih upitnika u zatvorenoj, s malim prorezom za ubacivanje anketa te zapečaćenoj kutiji pečatom Veleučilišta u Bjelovaru.

Dobiveni podaci uneseni su u kreiranu tablicu u programu Microsoft Excel te je uslijedila obrada i prikazivanje podataka, što se vidi iz priloženih rezultata. Za prikazivanje istih kreirani su grafikoni i tablice.

Podaci su obrađeni korištenjem standardnih statističkih metoda (srednja vrijednost, mod, medijan, standardna devijacija, Pearsonov koeficijent korelacije).

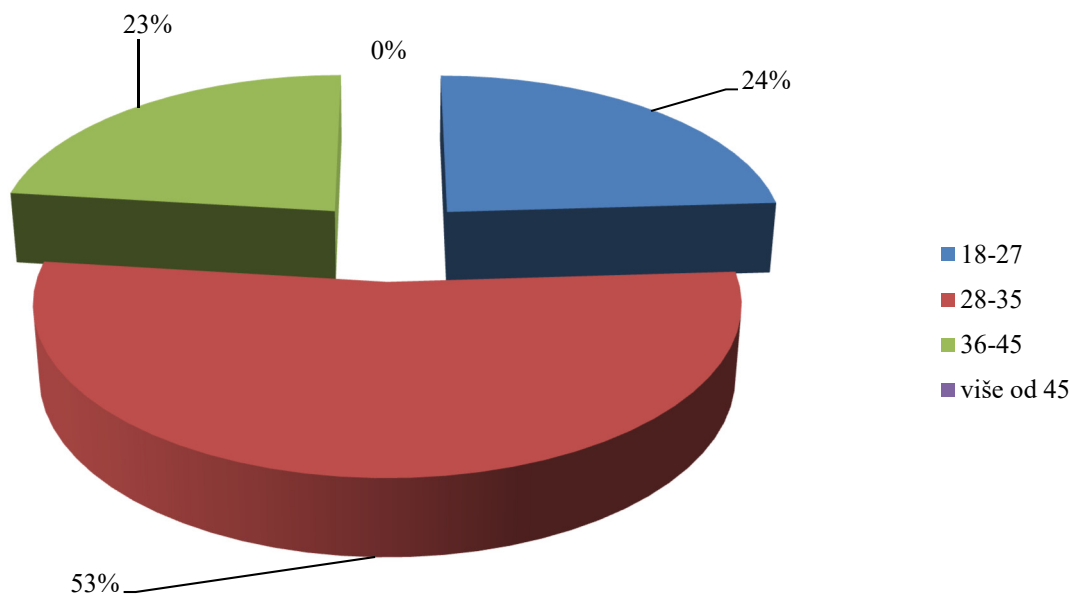
4. REZULTATI

Rezultati istraživanja grupirani su prema dijelovima upitnika i obuhvaćaju četiri podpoglavlja:

- struktura ispitanica
- osnovne informacije o pripremljenosti babinjače za boravak na odjelu rodilišta
- govorna komunikacija babinjače sa sestrijskim osobljem
- pisana komunikacija babinjače sa sestrijskim osobljem

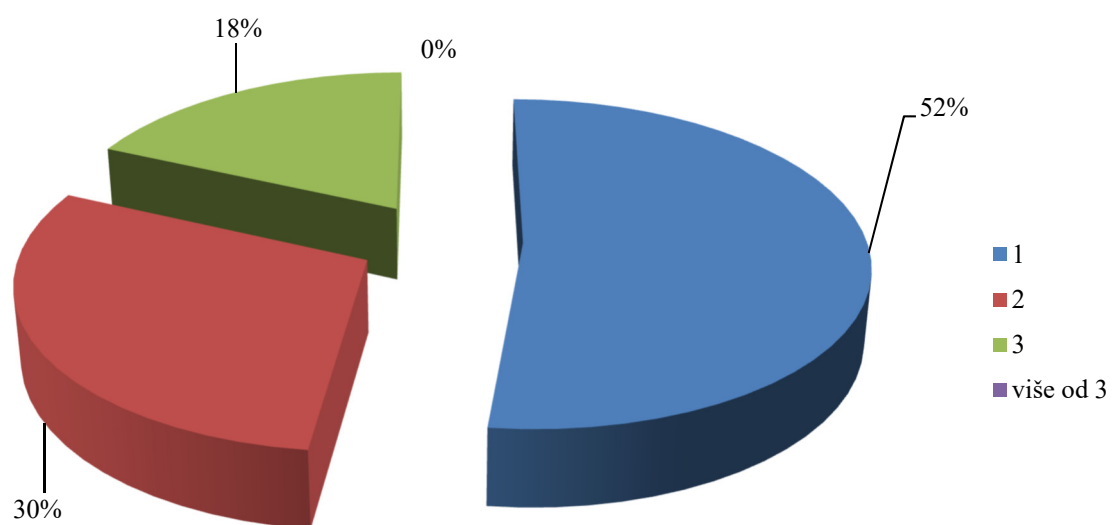
4.1. Struktura ispitanica

Prema dobnoj strukturi ispitanica, najveći udio ispitanica (53%) je u dobroj skupini od 28 do 35 godina (Grafikon 1), dok je podjednak udio ispitanica od 18 do 27 godina (24%) i ispitanica od 36 do 45 godina (23%).



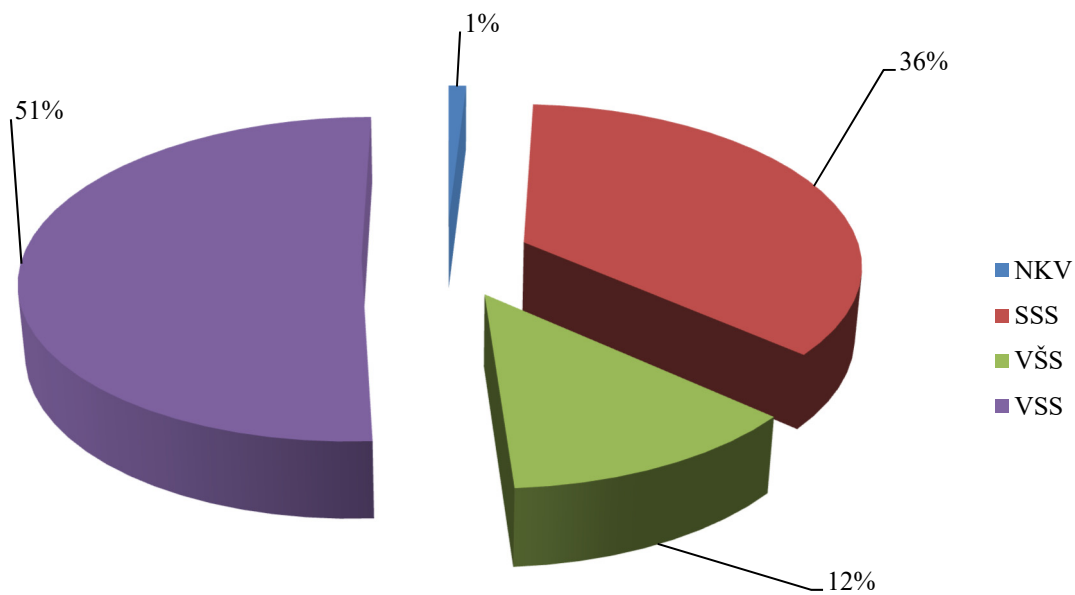
Grafikon 1: Dobna struktura ispitanica

Prema broju živorođene djece, više od pola ispitanica (Grafikon 2) rodilo je jedno dijete, 30% dvoje, 18% troje, dok među ispitanicama nije bilo niti jedne s više od troje živorođene djece.



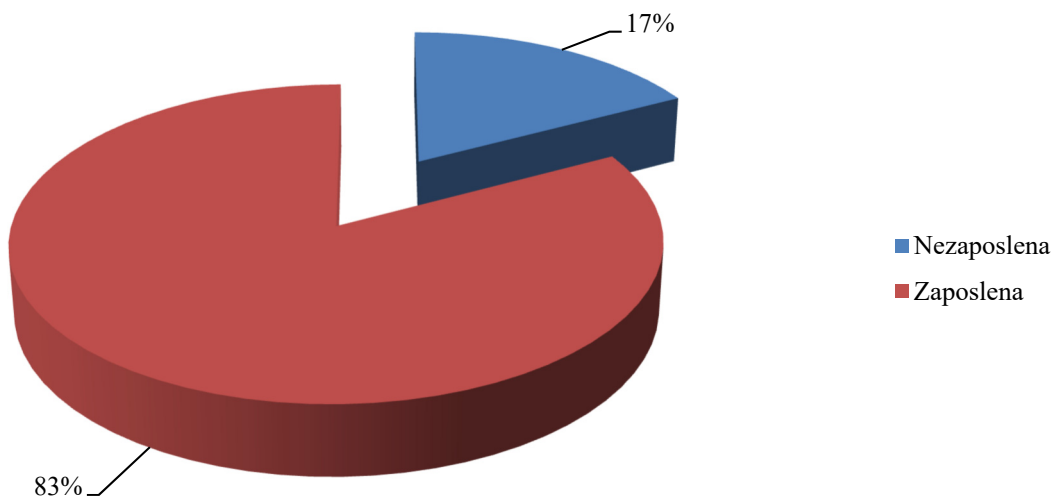
Grafikon 2: Broj živorođene djece

Od 104 ispitanice, 51 % ili 53 ispitanice imaju stečenu visoku stručnu spremu (Grafikon 3), 12% višu, 36% srednju stručnu spremu, dok je 1% ispitanica bez kvalifikacije.



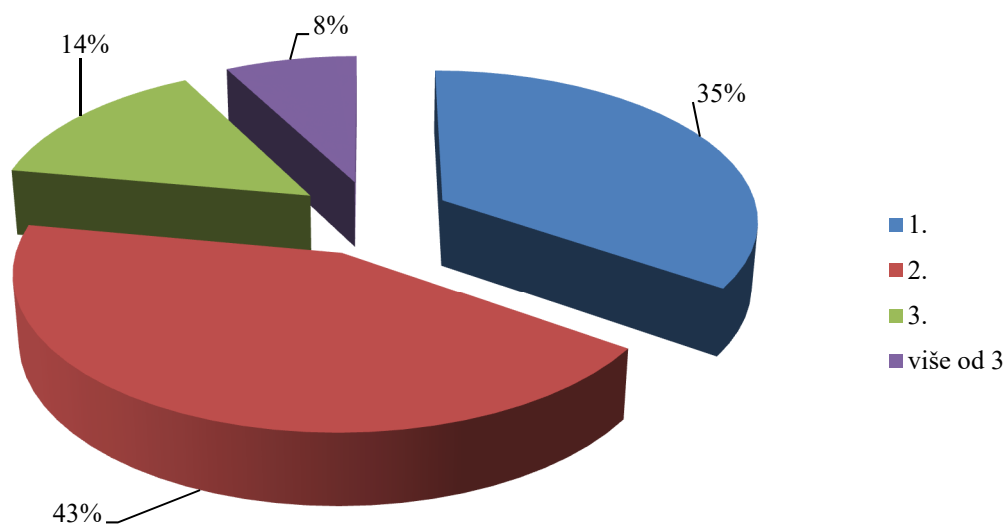
Grafikon 3: Obrazovna struktura ispitanica

Prema radnom statusu, u strukturi ispitanica prevladavaju zaposlene osobe (83%), a 17% je nezaposlenih (Grafikon 4).



Grafikon 4: Radni status ispitanica

Promatrano prema broju danu boravka na odjelu nakon poroda (Grafikon 4), 35% ispitanica je prvi, 43% ispitanica drugi, 14% treći, a 8% je na odjelu boravilo više od tri dana.



Grafikon 5: Postporođajni dan boravka na odjelu

4.2. Osnovne informacije o pripremljenosti babinjače za boravak na odjelu rodilišta

Informacije koje koriste babinjače tijekom pripreme za boravak na odjelu rodilišta grupirane su prema izvoru informacija u šest kategorija (Tablica 1):

- trudnički tečaj
- dani otvorenih vrata odjela rodilišta
- upit elektroničkom poštom
- osobni dolazak na odjel rodilišta
- pretraživanje informacija na internetu
- informacije dobivene od rodbine i prijatelja.

Ispitanice su stupanj slaganja izražavale na skali od 1 do 5 pri čemu je:

Uopće se ne slažem	1	Uglavnom se ne slažem	2
Niti se slažem, niti se ne slažem	3	Uglavnom se slažem	4
Potpuno se slažem	5	Nije primjenjivo	NP

Prema izvoru informacija, najveći udio ispitanica (52,88%) iskazalo je najveći stupanj slaganja s tvrdnjom da su rodbina i prijatelji bili osnovni izvori informacija tijekom pripreme za boravak na odjelu rodilišta, slijedi Internet (46,15%) i trudnički tečaj (25%). Dani otvorenih vrata odjela rodilišta (43,27%), upit elektroničkom poštom (43,27) i osobni dolazak na odjel rodilišta (35,58%) u najvećem su udjelu percipirani kao neprimjenjivi izvori informacija.

Tablica 1: Osnovni izvori informacija tijekom pripreme babinjače za boravak na odjelu rodilišta

Trudnički tečaj		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	23	24	2	12	17	26	104
	%	22,12	23,08	1,92	11,54	16,35	25,00	100,00

Dani otvorenih vrata odjela rodilišta		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	45	44	1	6	5	3	104
	%	43,27	42,31	0,96	5,77	4,81	2,88	100,00

Upit elektroničkom poštom		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	45	47	1	5	2	4	104
	%	43,27	45,19	0,96	4,81	1,92	3,85	100,00

Osobni dolazak na odjel rodilišta		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	37	37	1	3	7	19	104
	%	35,58	35,58	0,96	2,88	6,73	18,27	100,00

Internet		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	14	6	1	8	27	48	104
	%	13,46	5,77	0,96	7,69	25,96	46,15	100,00

Rodbina i prijatelji		NP	1	2	3	4	5	Ukupno
	frekvencija	9	5	0	7	28	55	104
	%	8,65	4,81	0,00	6,73	26,92	52,88	100,00

4.3. Govorna komunikacija babinjače sa sestrijskim osobljem

Svoje zadovoljstvo govornom komunikacijom sestrijskog osoblja ispitanice su ocjenjivale slaganjem s ponuđenom tvrdnjom na skali od jedan do pet s tim da je jedan značilo krajnje neslaganje, a pet krajnje slaganje. Govornu komunikaciju procjenjivale su u šest obilježja:

- pružanje osnovnih informacija o odjelu
- pružanje informacija o trenutnom stanju babinjače
- prikupljanje informacija o navikama babinjače
- davanje informacija o načinima traženja pomoći
- korištenje stručnih i stranih izraza u komunikaciji s babinjačom
- opća procjena govorne komunikacije sestrijskog osoblja

4.3.1. Pružanje osnovnih informacija o odjelu

Od 104 ispitanice, njih 35 ili 33,65% izrazito je zadovoljno pruženim informacijama o odjelu rodilišta. Negativan stav (ocjene 1 i 2) iskazalo je ukupno 26 ispitanica ili 25%, neutralan (ocjena 3) 18 ispitanica (17,31%), a svoje mišljenje nije iskazalo 5 ispitanica ili 4,81% (Tablica 2).

Tablica 2: Procjena zadovoljstva pružanjem osnovnih informacija o odjelu rodilišta

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	5	14	12	18	20	35	104
%	4,81	13,46	11,54	17,31	19,23	33,65	100,00

4.3.2. Pružanje informacija o trenutnom stanju babinjače

Više od pola ispitanica (50,59%) u potpunosti se slaže s tvrdnjom da su ih medicinske sestre na odjelu upoznale s njihovim trenutnim stanjem. Negativan stav (ocjene 1 i 2) iskazalo je 13 ispitanica (12,5%), a neutralan 18 ispitanica ili 17,31%(Tablica 3).

Tablica 3: Procjena zadovoljstva pružanjem informacija o trenutnom stanju babinjače

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	0	8	5	18	20	53	104
%	0,00	7,69	4,81	17,31	19,23	50,59	100,00

4.3.3. Prikupljanje informacija o navikama babinjače

Vrlo visoko slaganje (ocjene 4 i 5) s ponuđenom tvrdnjom da su medicinske sestre prikupljale informacije o navikama babinjače iskazalo je 90,38% ispitanica. (Tablica 4).

Tablica 4: Procjena zadovoljstva prikupljenim informacijama o navikama babinjače

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	1	1	3	5	16	78	104
%	0,96	0,96	2,88	4,81	15,38	75,00	100,00

4.3.4. Davanje informacija o načinima traženja pomoći

Izrazito zadovoljstvo iskazalo je čak 79,81% ili 83 ispitanice, dok samo jedna ispitanica (0,96%) nije iskazala svoje mišljenje (Tablica 5).

Tablica 5: Procjena zadovoljstva davanjem informacija o načinima traženja pomoći

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	1	1	1	6	12	83	104
%	0,96	0,96	0,96	5,77	11,54	79,81	100,00

4.3.5. Korištenje stručnih i stranih izraza u komunikaciji s babinjačom

Od 104 ispitanice njih 86 ili 82,69% imaju negativan stav (ocjene 1 i 2) prema tome da se medicinske sestre služe sa stručnim i stranim izrazima u komunikaciji s njima, neutralan (ocjena 0) iskazalo je 3 ili 2,88% (Tablica 6).

Tablica 6: Procjena zadovoljstva korištenjem stručnih i stranih izraza u komunikaciji s babinjačom

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	7	72	14	3	2	6	104
%	6,73	69,23	13,46	2,88	1,92	5,77	100,00

4.3.6. Opća procjena govorne komunikacije sestričkog osoblja

Više od pola ispitanica (53,85%) je zadovoljno govornom komunikacijom sestrinskog osoblja na odjelu rodilišta, neutralan (ocjena 3) iskazalo je 14 ili 13,46% ispitanica, dok je negativan stav (ocjene 1 i 2) iskazalo 3 ili 2,88% ispitanica (Tablica 7).

Tablica 7. Procjena zadovoljstva govorne komunikacije sestrinskog osoblja

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	0	1	2	14	31	56	104
%	0,00	0,96	1,92	13,46	29,81	53,85	100,00

4.4. Pisana komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem

Pisanu komunikaciju babinjače sa sestrinskim osobljem ispitanice su ocjenjivale slaganjem s ponuđenom tvrdnjom na skali od jedan do pet s tim da je jedan značilo krajnje neslaganje, a pet krajnje slaganje. Pisanu komunikaciju procjenjivale su u pet obilježja:

- dostupnost pisanih uputa u trudničkoj ambulanti KB Sveti Duh
- komunikacija elektroničkom poštom
- dostupnost pisanih uputa o boravku na odjelu
- upućivanje na dodatne izvore pisanih informacija
- opća procjena pisane komunikacije sestrinskog osoblja

4.4.1. Dostupnost pisanih uputa u trudničkoj ambulanti

Tvrdnju o dostupnosti pisanih uputa u trudničkoj ambulanti KB Sveti Duh 47 ili 42,2% ispitanica označilo je negativnim ocjenama (ocjene 1 i 2), 29 ispitanica ili 27,88% iskazalo je pozitivno mišljenje (ocjene 4 i 5). Svoje mišljenje nije izrazilo 19 ili 18,27% ispitanica (Tablica 8).

Tablica 8. Dostupnost pisanih uputa u trudničkoj ambulanti

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	19	36	11	9	14	15	104
%	18,27	34,62	10,58	8,65	13,46	14,42	100,00

4.4.2. Komunikacija elektroničkom poštom

Više od pola ispitanica (59 ili 56,73%) negativno (ocjena 1 i 2) se odredilo na pitanje da li su slale upite elektroničkom poštom na KB Sveti Duh. Neutralan stav (ocjena 3) iskazalo je 3 ili 2,88% ispitanica, dok svoje mišljenje nije izrazilo 27 ili 25,96% ispitanica (Tablica 9).

Tablica 9. Upućivanje upita elektroničkom poštom bolnici Sveti Duh

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	27	54	5	3	3	12	104
%	25,96	51,92	4,81	2,88	2,88	11,54	100,00

Na tvrdnju da medicinske sestre komuniciraju (odgovaraju na pitanja, daju informacije i upute) elektroničkom poštom 39,14% ili 41 ispitanica nije izrazilo svoje mišljenje, ocjenom 4 i 5 tvrdnju je ocijenilo 17 (16,34%) dok je negativan stav (ocjena 1 i 2) iskazalo 30 (31,73%) ispitanica (Tablica 10).

Tablica 10. Komunikacija medicinskih sestara elektroničkom poštom.

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	41	29	4	13	2	15	104
%	39,42	27,88	3,85	12,50	1,92	14,42	100,00

4.4.3. Dostupnost pisanih uputa o boravku na odjelu

Vrlo visoko slaganje (ocjene 4 i 5) s ponuđenom tvrdnjom da su tijekom boravka na odjelu dobile pisane upute o boravku na odjelu iskazalo je 30 ili 28,85% ispitanica, neutralan odgovor (ocjena 3) iskazalo je 13 (12,5%) ispitanica, a svoje mišljenje nije iskazalo 12 ili 11,54% ispitanica (Tablica 11).

Tablica 11. Zadovoljstvo dostupnosti pisanim uputama o boravku na odjelu rodilišta

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	12	26	4	13	15	34	104
%	11,54	25,00	3,85	12,50	14,42	32,69	100,00

4.4.4. Upućivanje na dodatne izvore pisanih informacija

Od 104 ispitanice njih 58 (55,77%) iskazalo je nezadovoljstvo (ocjene 1 i 2) na upućivanje na dodatne izvore pisanih informacija koji su povezani s njihovim zdravstvenim stanjem. Dok je njih 10 (9,62%) ispitanica zadovoljno (Tablica 12).

Tablica 12. Zadovoljstvo uputama na dodatne izvore informacija

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	24	48	10	12	4	6	104
%	23,08	46,15	9,62	11,54	3,85	5,77	100,00

4.4.5. Opća procjena pisane komunikacije sestričkog osoblja

Pisanom komunikacijom sestričkog osoblja vrlo je zadovoljno (ocjene 4 i 5) 37,5% ili 39 ispitanica, neutralan (ocjena 3) iskazalo 21 (20,19%) ispitanica (Tablica 13).

Tablica 13. Zadovoljstvo pisanom komunikacijom sestričkog osoblja

	NP	1	2	3	4	5	Ukupno
frekvencija	30	10	4	21	12	27	104
%	28,85	9,62	3,85	20,19	11,54	25,96	100,00

4.5. Povezanost dobi i obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta i elektroničke pošte u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

S ciljem utvrđivanja korištenja novih tehnologija u komunikaciji sa sestrinskim osobljem i povezanosti određenih obilježja ispitanog uzorka, promatrani su sljedeći elementi:

- povezanost dobi ispitanica s korištenjem interneta
- povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničke pošte
- povezanost obrazovne strukture ispitanica s korištenjem interneta
- povezanost obrazovne strukture ispitanica s korištenjem elektroničke pošte

Dob ispitanica grupirano je u četiri kategorije:

- od 18 do 27 godina,
- od 28 do 35 godina,
- od 36 do 45 godina,
- više od 45 godina.

Obrazovanje ispitanica grupirano je u četiri kategorije:

- NKV- nekvalificirana radna snaga, najviše završena osnovna škola
- SSS- srednja stručna sprema uključujući zanimanja sa završenom trogodišnjom I četverogodišnjom srednjom školom
- VŠS- višas stručna sprema
- VSS- visoka stručna sprema uključujući magisterij i doktorat znanosti

Podaci o korištenju interneta i elektroničke pošte grupirani su u dvije kategorije:

- nije korišteno
- korišteno, bez obzira na intenzitet korištenja

S obzirom da se radi o jednoj grupi ispitanica, a promatrana je povezanost dvaju obilježja grupe, i podaci prikazani na ordinalnoj skali korišten je Spearmanov koeficijent korelacije.

4.5.1. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Uspoređujući odnos između dobi ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija (Tablica 14) $R = 0,077$, dakle, nije utvrđena statistički značajna povezanost ova dva obilježja.

Tablica 14. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija

Obilježje	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	R
Dob	52,5	27,42	0,077
Korištenje internetom kao dodatnog izvora informacija	52,5	17,83	

4.5.2. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Uz $R = 0,12946$ (Tablica 15) nije utvrđena statistički značajna povezanost između dobi ispitanica i korištenja elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Tablica 15. Povezanost dobi ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Obilježje	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	R
Dob	52,5	27,42	0,12946
Korištenje elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	52,5	25,89	

4.5.3. Povezanost obrazovanja ispitanica i korištenja internetom kao dodatnog izvora informacija

Uspoređujući odnos između obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija (Tablica 16) $R=0,173$, nije utvrđena statistički značajna povezanost ova dva obilježja.

Tablica 16. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem interneta kao dodatnog izvora informacija

Obilježje	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	R
Obrazovanje	52,5	27,33	0,173
Korištenje internetom kao dodatnog izvora informacija	52,5	17,83	

4.5.4. Povezanost obrazovanja ispitanica i korištenja elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Uz $R=0,122$ (Tablica 15) nije utvrđena statistički značajna povezanost između dobi ispitanica i korištenja elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Tablica 17. Povezanost obrazovanja ispitanica s korištenjem elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem

Obilježje	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	R
Obrazovanje	52,5	27,33	0,122
Korištenje elektroničkom poštom u komunikaciji sa sestrinskim osobljem	52,5	25,89	

5. RASPRAVA

U prethodnom poglavlju prikazani su rezultati o stavovima pacijentica prema značaju nekih elemenata komunikacije sestrinskog osoblja na odjelu rodilišta. Ispitano je 104 pacijentica koje su bile hospitalizirane na odjelu rodilišta u vrijeme provedbe ankete od 5.06.2018. do 29.06.2018.

Prema dobivenim rezultatima se može zaključiti sljedeće:

Od 104 ispitanice najveći udio ispitanica (53%) je u dobnoj skupini od 28 do 35 godina, dok nijedna nije bila starija od 45 godina. Prema broju živorođene djece, više od pola ispitanica rodilo je jedno dijete, dok među ispitanicama nije bilo niti jedne s više od troje živorođene djece. Zanimljiv podatak je taj da prema radnom statusu, u strukturi ispitanica prevladavaju zaposlene osobe te da njih čak 51% imaju stečenu visoku stručnu spremu.

Zanimljiv je podatak da osnovne izvore informacija tijekom pripreme babinjače za boravak na odjelu rodilišta prvenstveno dobivaju od rodbine i prijatelja, na drugom mjestu je internet zatim putem trudničkog tečaja kojeg pohađaju za vrijeme trudnoće te slijedi osobni odlazak na odjel rodilišta. Na predzadnjem mjestu je upit elektroničkom poštom, a na zadnjem mjestu dani otvorenih vrata odjela rodilišta.

Zabrinjava činjenica da je su najkorisnijim izvorom informacije prepoznati nestručni i/ili vrlo upitni izvori informacija (rodbina i internet). Postavlja se pitanje provjerljivosti, autentičnosti informacija s kojima pacijentice raspolazu. Što je moguće učiniti da se informacije u ovoj izuzetno važnoj fazi života pacijentica usmjere na stručne i znanstvene izvore? Potencijalni izvori informacija mogu biti uređene stranice bolnica, efikasnije korištenje elektroničkom poštom, a u svakom slučaju, neupitna je potreba za sustavnom promocijom stručnih izvora informacija.

Kako unaprijediti prepoznatljivost trudničkih tečajeva i dana otvorenih vrata bolnica? U vrijeme novih tehnologija i utjecaja društvenih mreža, zasigurno je potrebno iskoristiti upravo te izvore informacija za promicanje i poticanje informiranosti pacijentica.

Tomu u prilog ide činjenica da je gotovo 30% (29,81%) ispitanica pružanje osnovnih informacija o odjelu rodilišta ocijenilo ocjenama od 0 do 3. Dodamo li tome 17,31% neutralnih odgovora ispada da je gotovo pola ispitanica nedovoljno informirano. Stoga ne čudi činjenica da informacije pronalaze na internetu ili kod rodbine.

Situacija je znatno bolja kad pacijentica dođe na odjel rodilišta jer rezultati ukazuju da ih je gotovo 70% vrlo zadovoljno pruženim informacijama o trenutnom stanju, gotovo 90% prepoznaje

kvalitetu prikupljanja informacija o trenutnom stanju babinjače i načinima kako babinjača može zatražiti pomoć od strane sestrinskog osoblja.

Najveći broj pacijentica smatra da se sestrinsko osoblje ne pretjeruje u korištenju stručnim i stranim izrazima u komunikaciji. Također najveći je broj pacijentica izrazito zadovoljstvo govornom komunikacijom sestrinskog osoblja.

Pisana komunikacija babinjače sa sestrinskim osobljem u odnosu na govornu komunikaciju je slabija. Čak 34,62% ispitanica smatra da nije dobilo pisane upute u trudničkoj ambulanti Kliničke bolnice Sveti Duh. Povezujući ove odgovore s prethodnim, ponovo se postavlja pitanje korištenja društvenih mreža i pripreme pisanih informacija utemeljenih na struci. Iako pacijentice nisu sklone slati elektroničke upite (51,92% nije slalo elektroničke upite bolnici, a u pitanju dali sestre komuniciraju elektroničkom poštom najveći broj ispitanica se nije izjasnilo dok njih 27,88 smatraju da sestre ne komuniciraju elektroničkom poštom) predmet ovog istraživanja nije bila percepcija koristi već zadovoljstvo postojećim stanjem. Da li bi odgovori bili drugačiji da je bolnica usustavila elektroničku komunikaciju? Da li bi udio informacija dobiven iz stručnih izvora bio veći da postoji mogućnost komunikacije elektroničkom poštom? Odgovori na ova pitanja mogu biti dio nekog budućeg istraživanja.

Najveći broj ispitanica smatra da ih sestre nisu upućivale na dodatan izvor informacija. Čak 28,85% ispitanica nije izrazilo svoje mišljenje o zadovoljstvu pisanom komunikacijom sestrinskog osoblja. Da li je problem u nedostatku vremena, nedovoljnoj educiranosti sestrinskog osoblja o stručnim informacijama na internetu ili nepostojanje adekvatnih informacija ostaje pitanje za neko drugo istraživanje. Međutim, korištenje interneta i društvenih mreža neupitno je korišten izvor informacija i prilika za unapređenje informiranosti babinjača.

Samo 10 pacijentica je iskazalo zadovoljstvo (ocjene 4 i 5) upućivanjem na dodatne izvore informacija. Taj podatak ukazuje na prostor razvoja sestrinske prakse.

Istraživanjem nije utvrđena povezanost između dobi, obrazovanja s korištenjem elektroničke pošte i interneta pacijentica. Upravo ta činjenica može biti temelj razvoja elektroničke komunikacije i unapređenja dostupnosti i kvalitete sadržaja na internetu jer bez obzira na dob i obrazovanje, nove tehnologije su omogućile dostupnost informacija širokom krugu korisnika, bez obzira na dob i obrazovanje.

Iz ovih podataka možemo zaključiti da se medicinska sestra u svome radu treba trajno usavršavati. Američko udruženje medicinskih koledža smatra da je osnova edukacije medicinske sestre razvoj i njegovanje vještine empatije osnovni cilj edukacije bez obzira na razinu i ustanovu u kojoj radi. Osnovna komponenta zadovoljstva pacijenata komunikacijom s medicinskim sestrama su upravo te vještine (8).

Iz prijašnjih istraživanja proizlazi da je visoka razina motiviranosti i pozitivnih stavova, a niska razina znanja medicinskih sestara u vezi korištenjem elektroničke pošte. 94% sestara koje se koriste elektroničkom poštom nema zadovoljavajuća opća znanja o elektroničkoj pošti. Stoga je nužna trajna edukacija medicinskih sestara na području informatike koju bi trebao organizirati poslodavac (9).

U svome odnosu sa pacijentom medicinska sestra započinje komunikaciju te gradi odnos u kojem pomaže bolesniku da aktivno sudjeluje u liječenju, da razumije i prihvati proces liječenja. “Rezultati recentnih studija utvrđuju nužnost usvajanja komunikacijskih vještina uporabom različitih vrsta treninga tena trajnu edukaciju s ciljem uspostavljanja stabilnih, uvažavajućih profesionalnih odnosa među članovima zdravstvenog tima“ (2). Dio stručnog rada medicinske sestre profesionalna je komunikacija koja je uključena kao dio teorije zdravstvene njege. Posebnosti komunikacije u zdravstvu su: poštivanje osobnosti pacijenta, etički principi, poštivanje prava, kulture, dobi i bolesti pacijenta. Dobra komunikacija između pacijenta i medicinske sestre preduvjet je da pacijent aktivno sudjeluje u svome liječenju te na taj način zadrži kontrolu nad svojim zdravljem (10).

Iz ovog istraživanja se može zaključiti da je za dobru komunikaciju potrebno jasno postaviti probleme, ciljeve i granice za kvalitetan odnos i suradnju sa pacijenticama. Vidi se da je potreba trajna edukacija medicinskih sestara na području komunikacijskih vještina koja omogućuje bolji pristup prema pacijenticama i razumijevanje njihovih potreba kako bi se razvio kvalitetan odnos između medicinskih sestara i pacijentica radi obostranog zadovoljstva. Pravilo bi uvijek trebalo biti isto, a glasi: kada je pacijent zadovoljan onda je i medicinska sestra zadovoljna postignutim.

6. ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja je bio utvrditi stavove pacijentica prema značaju nekih elemenata komunikacije sestrinskog osoblja na odjelu rodilišta radi mogućnosti poboljšanja komunikacije između sestrinskog osoblja i pacijentica. Istraživanje pokazuje kako je većina ispitanica visoke stručne spreme te njih 83% je zaposleno.

Babinjače se pripremaju za boravak na odjelu rodilišta najčešće informacijama dobivenim od rodbine i prijatelja, zatim putem interneta. Treće mjesto zauzima trudnički tečaj kao izvor informacija, slijedi osobni odlazak na odjel rodilišta. Na predzadnjem mjestu je slanje upita elektroničkom poštom, a na zadnjem dani otvorenih vrata odjela rodilišta. Ovi podaci ukazuju kako je potrebno napraviti plan davanja informacija pacijenticama koje će poslije poroda biti zaprimljene na odjel rodilišta. S obzirom na podatak da pacijentice, njih čak 46,15% traži informacije putem interneta može se iskoristiti te na web stranicu bolnice urediti stranicu o pripremi za porod i ono što pacijentice očekuje kada dođu na odjel. Tako si unaprijed mogu pripremiti sve što im treba, ali isto tako da dobiju sliku što ih očekuje da bi im prijem na odjel protekne što bezbrižnije.

Većina ispitanica je bila na drugom postporođajnom danu kada su ispunjavale anketu, te bi se iz toga moglo zaključiti da su pacijentice 0. i 1. dan poslijeporoda iscrpljene, upoznaju se i uhodavaju sa novorođenčetom te nisu u mogućnosti i fizičkoj spremi kao na drugom danu posije poroda kada se osjećaju odmornije i uhodanije u novonastaloj situaciji.

Ispitanice su u 53,85% izrazito zadovoljne govornom komunikacijom sestrinskog osoblja. Zanimljivo je da njih čak 79,81% izrazilo zadovoljstvo sestrinskim davanjem informacija o načinima traženja pomoći, te se može zaključiti da je sestrama bitno da pacijentice znaju da ih mogu potražiti kada ih zatrebaju.

Pisanom komunikacijom pacijentice nisu zadovoljne kao sa govornom što se može zaključiti iz podatka da je njih samo 14,42% izrazito zadovoljno pisanom komunikacijom. 51,92% pacijentica nije slalo elektroničke upite Kliničkoj bolnici Sveti Duh što se može zaključiti kako bi trebalo poboljšati elektroničku komunikaciju jer internet je naša sadašnjica te većina ljudi danas komunicira elektroničkim putem. Medicinske sestre trebaju ići u korak sa novim razvojem koji se u medicini često događaju.

7. LITERATURA

1. Šegota I. Etika sestrinstva: Drugo dopunjeno i izmijenjeno izdanje. Zagreb -Rijeka : Pergamena– Medicinski fakultet; 1997.
2. Krešić V. Komunikacija u sestrinstvu - međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika. Sestrinski glasnik. 2013; 18 (Supl 1): 43.
3. Mojsović Z. i suradnici, Sestrinstvo u zajednici, Priručnik za studij sestrinstva-drugi dio, Korisnici u zajednici, Zagreb, Zdravstveno Veleučilište, 2007.
4. Čukljek S. Osnove zdravstvene njege. Zagreb: Zdravstveno Veleučilište; 2005.
5. Badrov T. Komunikacijske vještine. Bjelovar, 2015. Pristup 27.03.2018.
6. Sindik J., Vučković Matić M. Komuniciranje u zdravstvu, Zbirka nastavnih tekstova. Dubrovnik: Sveučilište u Dubrovniku; 2016.
7. Mojsović Z. i suradnici, Sestrinstvo u zajednici, Priručnik za studij sestrinstva-prvi dio, Zagreb, Visoka zdravstvena škola, 2004.
8. PukljakIričanin Z., Petrak O. Empatija i zadovoljstvo pacijenata komunikacijom medicinskih sestara. Zagreb: Visoka zdravstvena škola - Hrvatska udruga Viših medicinskih sestara - Hrvatska udruga medicinskih sestara; 2004.
9. Matić I., Kern J., SvetićČišić R., Matić N. Virtualna komunikacija u sestrinstvu - jesmo li spremni?. Acta Med Croatica. 2014; 68: 11.
10. Starc J. Učinkovita komunikacija i rješavanje sukoba između medicinske sestre i pacijenta. JAHS. 2016; 2 (Supl 2) : 134.
11. McCabe C., Timmins F. (2006). CommunicationSkills for NursingPractice, PalgraveMacMillan

9. SAŽETAK

Pacijentice koje borave na odjelu rodilišta osjetljive su jer se u njihovom životu pojavio novi član obitelji te su one te koje preuzimaju brigu o novorođenčetu. Iscrpljene su od poroda, dobivaju novu ulogu u životu te je iz toga razloga potrebno dobro poznavanje komunikacijskih vještina sestrinskog osoblja na odjelu babinjača da bi se pacijentica na odjelu osjećala dobrodošla, ali isto tako da joj se svojim znanjem i vještinama pomogne u preuzimanju uloge majke.

Cilj ovog istraživanja je bio utvrditi stavove pacijentica prema značaju nekih elemenata komunikacije sestrinskog osoblja na odjelu rodilišta.

Rezultati istraživanja pokazuju kako je većina pacijentica zadovoljna govornom komunikacijom sestrinskog osoblja, međutim, pisana komunikacija otvara mogućnosti unapređenja.

Ključne riječi: komunikacija, babinjača, novorođenče, boravak na odjelu.

10. SUMMARY

Patients staying in a maternity ward are sensitive since a new family member which arrives in their life and they are those who are taking a newborn care. They are exhausted from birth, trying to gain new roles in life and therefore a good knowledge and quality communication skills of nursery staff at the maternity ward is necessary in order that patients feel welcomed in the ward, but also nursery staff with their knowledge and skills can help patients to take over their new maternal role.


The aim of this paper was to determine the patient's view of the importance of some of the communication elements of the nursing staff at the maternity ward.

Research results show that patients are mostly satisfied with oral communication by nursing staff. However, written communication opens up opportunities for improvement.

Key words: communication, puerperae, newborn, staying at the ward.

11. PRILOZI

Anketni upitnik

	MOGUĆNOSTI UNAPREĐENJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU SESTRINSKOG OSOBLJA I PACIJENTICA U RODILIŠTU -UPITNIK-
---	---

Upitnik mogućnosti unapređenja komunikacije između sestričkog osoblja i pacijentica na rodilištu dio je završnog rada studentice stručnog studija sestrinstva. Cilj upitnika je utvrditi stavove pacijentica prema značaju nekih elemenata komunikacije sestričkog osoblja na odjelu rodilišta. Molimo vas da pažljivo pročitate i odgovorite na svako pitanje tako što ćete označiti (X) svoj stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom na sljedeći način:

- | | |
|-----------------------------------|----|
| Uopće se ne slažem | 1 |
| Uglavnom se ne slažem | 2 |
| Niti se slažem, niti se ne slažem | 3 |
| Uglavnom se slažem | 4 |
| Potpuno se slažem | 5 |
| Nije primjenjivo | NP |

I. OSNOVNE INFORMACIJE								
1. DOB	18-27	<input type="checkbox"/>	28-35	<input type="checkbox"/>	36-45	<input type="checkbox"/>	više od 45	<input type="checkbox"/>
2. BROJ ŽIVOROĐENE DJECE	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	više od 3	<input type="checkbox"/>
3. OBRAZOVANJE	NKV	<input type="checkbox"/>	SSS	<input type="checkbox"/>	VŠS	<input type="checkbox"/>	VSS	<input type="checkbox"/>
4. POSTPORODAJNI DAN	1.	<input type="checkbox"/>	2.	<input type="checkbox"/>	3.	<input type="checkbox"/>	više od 3.	<input type="checkbox"/>
5. RADNI STATUS	ZAPOSLENA			<input type="checkbox"/>	NEZAPOSLENA			<input type="checkbox"/>
6. DATUM ISPUNJAVANJA ANKETE								

II. Osnovne informacije o pripremljenosti babinjače za boravak na odjelu rodilišta						
Tijekom trudnoće informacije o boravku na odjelu rodilišta dobila sam :	1	2	3	4	5	NP
1. Na trudničkom tečaju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Na danima otvorenih vrata odjela rodilišta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Slala sam upit elektronskom poštom na bolnicu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Osobnim odlaskom na odjel rodilišta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pretragom informacija na Internetu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Od rodbine/prijatelja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. GOVORNA KOMUNIKACIJA BABINJAČE SA SESTRINSKIM OSOBLJEM						
	1	2	3	4	5	NP
1. Po prijemu na odjel sestre su me upoznale s odjelom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Po prijemu na odjel sestre su me upoznale s mojim trenutnim stanjem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sestre su me ispitale o mojim navikama (prehrana, terapija koju uzimam).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sestre su mi usmeno objasnile na koji način potražiti pomoć kada zatrebam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sestre su se pretjerano koristile stranim i stručnim izrazima koje nisam razumjela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) govornu komunikaciju sestričkog osoblja ocijenila bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. PISANA KOMUNIKACIJA BABINJAČE SA SESTRINSKIM OSOBLJEM						
	1	2	3	4	5	NP
1. Tijekom trudnoće dobila sam pisane upute u trudničkoj ambulanti KB Sveti Duh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tijekom trudnoće slala sam upit elektronskom poštom bolnici Sveti Duh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tijekom boravka na odjelu dobila sam pisane upute o boravku na odjelu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sestre su me uputile na dodatne izvore pisanih informacija (web, knjige, članci) povezanih s mojim zdravstvenim stanjem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sestre komuniciraju (odgovaraju na pitanja, daju informacije i upute) elektronskom poštom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) pisanu komunikaciju sestričkog osoblja ocijenila bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HVALA NA SURADNJI!



12. Odobrenje za provođenje istraživanja



KLINIČKA BOLNICA "SVETI DUH"
10000 ZAGREB, Sveti Duh 64
ETIČKO POVJERENSTVO

Telefon: 37 12 153
Centrala: 37 12 111
Fax: 37 12 308

Ur.broj: 01-1736/4
Zagreb, 24. svibnja 2018.

Janja Vidak
Klinika za ginekologiju i porodništvo
KB „Sveti Duh“

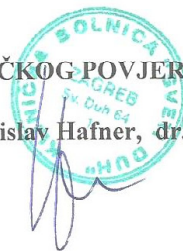
Etičko povjerenstvo Kliničke bolnice „Sveti Duh“ u sastavu: prim.mr.sc. Tomislav Hafner, dr.med., predsjednik, prof.dr.sc. Biljana Kuzmanović Elabjer, prim.dr.med., član, prof.dr.sc. Ivan Koprek, član i Mladenka Bekavac, prof., mag.bibl., član, povodom zamolbe Janje Vidak, ur.broj: 012-7091 od 16. travnja 2018. godine, na sjednici održanoj dana 24. svibnja 2018. godine, donijelo je slijedeću

ODLUKU

Odobrava se Janji Vidak, primalji u KB „Sveti Duh“ provođenje ankete pod nazivom „Mogućnosti unapređenja komunikacije između sestrijskog osoblja i pacijentica na rođilištu“ u svrhu izrade završnog rada pri Veleučilištu u Bjelovaru

PREDSJEDNIK ETIČKOG POVJERENSTVA

prim.mr.sc. Tomislav Hafner, dr.med.



DOSTAVITI:
1/ Naslovu
2/ Ravnatelju bolnice
3/ Arhivi

13. Izjava o autorstvu završnog rada

IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod punom odgovornošću izjavljujem da sam ovaj rad izradio/la samostalno, poštujući načela akademske čestitosti, pravila struke te pravila i norme standardnog hrvatskog jezika. Rad je moje autorsko djelo i svi su preuzeti citati i parafraze u njemu primjerenooznačeni.

Mjesto i datum	Ime i prezime studenta/ice	Potpis studenta/ice
U Bjelovaru, <u>29.07.2018</u>	JANJA VIDAČ	<i>Janja Vidak</i>

14. Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada

Prema Odluci Veleučilišta u Bjelovaru, a u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, elektroničke inačice završnih radova studenata Veleučilišta u Bjelovaru bit će pohranjene i javno dostupne u internetskoj bazi Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Ukoliko ste suglasni da tekst Vašeg završnog rada u cijelosti bude javno objavljen, molimo Vas da to potvrdite potpisom.

Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada u javno dostupnom nacionalnom repozitoriju

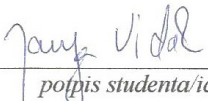
Janja Vidak

ime i prezime studenta/ice

Dajem suglasnost da se radi promicanja otvorenog i slobodnog pristupa znanju i informacijama cjeloviti tekst mojeg završnog rada pohrani u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i time učini javno dostupnim.

Svojim potpisom potvrđujem istovjetnost tiskane i elektroničke inačice završnog rada.

U Bjelovaru, _____ 29.07.2018 _____



potpis studenta/ice