****

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Váš list číslo/zo dňa | *Naše číslo*  *28807/2020-RIEK* | *Vybavuje/***🕿** | Banská Bystrica *Dňa 14.7.2020* |

**Tlačová správa**

**zlepšovaním komunikačných zručností zdravotníkov chcú predchádzať nespokojnosti pacientov**

**Vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica prešlo školeniami komunikačných zručností už 398 zdravotníkov.**

Pacienti sú pri zhoršení zdravotného stavu a návšteve nemocnice prirodzene pod zvýšeným psychickým aj emočným tlakom. Nie vždy dokážu objektívne vyhodnotiť odbornosť a kvalitu poskytnutej zdravotnej starostlivosti, ale veľmi citlivo a kriticky vnímajú, ako sa správajú a na ich podnety reagujú zdravotníci.

Rovnako zdravotníci denne riešia komunikačne aj emočne zložité až hraničné situácie. Lekári musia pacientovi oznámiť závažnú diagnózu, rodine úmrtie ich blízkeho, vysvetliť pacientovi, že na vyšetrenie, ktoré požaduje, nemá zdravotnú indikáciu, alebo musia zvládnuť vyšetrenie agresívneho pacienta. Sestry zas musia krotiť prejavy netrpezlivosti v čakárni, upokojiť ubolených a vystrašených pacientov na lôžku. Nezvládnutie takýchto situácii ma za následok nespokojnosť pacientov a u zdravotníckeho personálu frustráciu. Pritom často stačí použiť správne slová a strany ukončia dialóg s pocitom obojstrannej spokojnosti.

 Zlepšiť úroveň zručností, ktoré pomôžu zdravotníkom efektívnejšie zvládať komunikáciu s pacientmi sa rozhodli vo FNsP F.D. Roosevelta Banská Bystrica.

„*Prvé školenia absolvovali lekári a sestry ešte v roku 2014. Tieto školenia sa konali v spolupráci s Ministerstvom zdravotníctva SR vo viacerých nemocniciach.* ***Prešlo nimi 165 sestier a 80 lekárov z našej nemocnice. Školenia mali u nášho personálu pozitívny ohlas a vo vedení nemocnice vnímame v tejto oblasti priestor na zlepšenie. Preto sme sa rozhodli pokračovať v organizácii komunikačných workshopov ďalej vo vlastnej réžii,*** *“* vysvetľuje Miriam Lapuníková, generálna riaditeľka nemocnice.

*„Komunikačné školenia v nemocnici organizuje Odbor pre vedu, výskum a vzdelávanie za pomoci externých školiteľov. V roku 2018 ich absolvovalo 73, prevažne mladších, lekárov. V tomto roku sme sa zamerali na personál, ktorý prichádza najčastejšie do bezprostredného kontaktu s pacientmi a to ambulantné sestry, personál urgentného príjmu a infocentra. Na praktických prednáškach sa ich zúčastnilo 80*,“ dopĺňa docent Igor Martuliak, vedúci Odboru pre vedu výskum a vzdelávanie.

„*Na začiatku som si od každej skupiny zozbierala, čo sú tie situácie, s ktorými sa denne stretávajú a sú pre ne náročné. Na týchto konkrétnych modelových situáciách sme si rozoberali najvhodnejšie reakcie a naopak reakcie, ktoré k ich zvládnutiu nepomôžu*,“ popisuje priebeh lekcií Mária Andrášiová, klinická psychologička a zároveň školiteľka, ktorá sa pomoci zdravotníkom, zvládať záťažové situácie, venuje dlhodobo.

*„Bolo to veľmi dobré školenie, myslím si, že by bolo potrebné pre všetky sestry. Stretávame sa s rôznymi pacientmi, často aj s agresívnymi a v mnohých situáciách nevieme zareagovať,“* chváli si absolvované školenie jedna zo zúčastnených sestier.

Najbližšiu sériu školení komunikačných zručností u svojich zamestnancov plánuje nemocnica na jeseň 2020.

|  |
| --- |
| Mgr. Ružena Maťašeje  hovorkyňa, PR manažérka  Referát internej a externej komunikácie |
|  |
|  |

Mgr. Ružena Maťašeje

hovorkyňa, PR manažérka