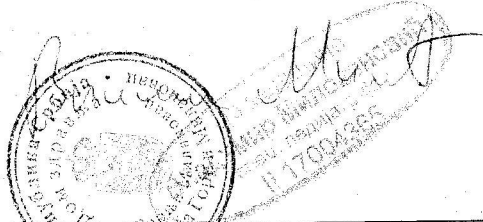




ДОМ ЗДРАВЉА ГОРЊИ МИЛАНОВАЦ

Пријемачи	17. 11. 2021.	
Оп. јед.	Број	Проект
	7175	
	291	

**ПРОЦЕДУРА**  
**КОМУНИКАЦИЈЕ ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА СА**  
**ПАЦИЈЕНТОМ И ЧЛАНОВИМА ЊИХОВЕ ПОРОДИЦЕ**  
**НА ТЕРЕНУ**

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
6.43	29.10.2021.	
Израдио мед. сестра Мира Росић	Контролисао 	
Тим Служба за здравствену заштиту одраслог становништва		



### **1.ЦИЉ**

процедуре је утврдити начин комуникације са пацијентом и његовом породицом у свакодневном раду на терену, стицање поверења код пацијента и породице и успостављање добре сарадње између пацијента и његове породице и тима Одељења кућног лечења.

### **2.ОБЛАСТ ПРИМЕНЕ**

Процедура је намењена медицинском особљу Одељења кућног лечења.

### **3. ДЕФИНИЦИЈА**

Комуникација са пацијентом и члановима породице пацијента представља свакодневни контакт корисника здравствене заштите са запосленима, а начин пријема и комуникација утиче на квалитет пружених здравствених услуга на терену

### **4.ОДГОВОРНОСТ**

Одговорни за спровођење процедуре су медицинско особље у Одељењу кућног лечења.

Одговорни за контролу спровођења процедуре су одговорна медицинска сестра, главна медицинска сестра и начелник службе.

### **5.ПОСТУПАК**

Како је особље Одељења кућног лечења, природом посла, у свакодневном непосредном контакту са пацијентом и члановима његове породице у стану пацијента неопходно је дефинисати начин комуникације.

Запослени се обраћају пацијенту и члановима његове породице са Ви,ословљавајући га именом,поштујући његову личност и достојанство.

Уласком у стан представљају се пацијенту и особама које се налазе поред пацијента. Укратко објашњавају ток терапијске процедуре која ће бити изведена,указујући на значај пацијентове сарадње у томе, али и значај сарадње чланова пацијентове породице. Објашњења морају бити кратка, јасна и без употребе стручних назива или, уколико се користе, објаснити њихово значење.



Медицинско особље кроз невербалну комуникацију /интонација, држања и положај тела, гестови, изрази и покрети лица,.../ показује самопоуздање-поверење у себе, позитиван став, а у исто време показује разумевање за пацијентово стање.

Показати вештину слушања, праћење пацијента, разумевање различитих психолошких реакција како самог пацијента, тако и чланове породице. Пружити топлину, охрабрење, сигурност.

За комуникацију увек треба планирати довољно времена и саслушати пацијента и чланове породице.

У циљу решавања одређених стања, проблема и дилема комуникација може се остварити и телефоном.

Све утиске пацијент и чланови породице могу изнети у књигу утисака остајући анонимни. Притужбе и пријаве могу пријавити у усменој и писаној форми, на однос особља према њему, начелнику службе. Имају право на усмени одговор као и одговор у писаној форми од начелника Одељења кућног лечења. Уколико нису задовољни одговором, имају право обраћања Заштитнику права пацијената.

## **6. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ**

Етички кодекс

Пословни кодекс