

Ćwiczenie: Dlaczego komunikacja jest tak ważna dla utrzymania zdrowego środowiska pracy?

Rodzaj i cel działania: Jest to ćwiczenie oparte na dyskusji, skoncentrowane na zademonstrowaniu znaczenia komunikacji w miejscu pracy.

Czas trwania: 10-30 min

Materiały: Wcześniej uzupełniony flipchart, slajd lub wirtualna tablica (patrz instrukcje)

Instrukcje:

Zapytaj uczestników: *Dlaczego Twoim zdaniem komunikacja jest ważna dla utrzymania zdrowego środowiska pracy?*

Pozwól uczestnikom podzielić się swoimi poglądami, które mogą obejmować:

- jeśli nie komunikujemy się dobrze, może to mieć wpływ na pacjentów,
- nieporozumienia prowadzą do błędów medycznych,
- komunikacja jest połączona z szacunkiem, który wpływa na samopoczucie w pracy,
- pracujemy w zespołach, a komunikacja jest kluczowa dla dobrego funkcjonowania zespołu,,
- komunikacja lub jej brak może wywołać konflikt lub go stłumić itp.

Podziękuj uczestnikom za ich odpowiedzi. Omów wyniki następujących badań (możesz je pokazać na przygotowanym wcześniej papierze flipchart, slajdzie lub wirtualnej tablicy):

A. Badania przeprowadzone przez American Association for Critical-Care Nurses (AACN) i VitalSmarts, wskazują, że często pracownicy ochrony zdrowotnej decydują się nie odzywać, gdyż są zaniepokojeni zachowaniem, decyzjami lub działaniami współpracowników. Badanie sugeruje, że stworzenie kultury, w której pracownicy ochrony zdrowia decydowaliby się na zajęcie stanowiska w danej kwestii i podjęcie dyskusji, zanim pojawią się problemy, byłoby istotną częścią ratowania życia. Zdolność ludzi do omawiania ryzykownych emocjonalnie i politycznie tematów w środowisku opieki zdrowotnej jest również powiązana z kluczowymi wynikami, takimi jak bezpieczeństwo pacjentów, jakość opieki i zmniejszona rotacja personelu.

B. Badania prowadzone w Unii Europejskiej nad kosztami błędów medycznych i rolą komunikacji w ich rozwiązywaniu. W samej Unii Europejskiej błędy medyczne i skutki zdrowotne występują w 8% -12% hospitalizacji. Interwencje mające na celu zmniejszenie wskaźnika niepożądanych skutków, które obejmują lepszą komunikację między pracownikami służby zdrowia, mogą prowadzić do zapobiegania ponad 750 000 wyrządzających szkody błędom medycznym rocznie, prowadząc z kolei do:

- zmniejszenia o ponad 3,2 mln dni hospitalizacji
- zmniejszenie o 260 000 incydentów trwałej niepełnosprawności
- zmniejszenie ilości zgonów o 95 000 na rok

Pod koniec dyskusji zwróć uwagę, że w związku z tym wymagane jest nie tylko przekazywanie informacji przez pracowników ochrony zdrowia, ale także posiadanie umiejętności w tym zakresie. Oznacza to, że pracownicy ochrony zdrowia angażują się w dwukierunkowy dialog, w którym jednostki myślą i decydują wspólnie, w atmosferze szacunku, gdzie pielęgniarki przemawiają z wiedzą i autorytetem związanym z opieką nad pacjentem.

Literatura:

Badania przeprowadzone przez AACN i VitalSmarts:

https://www.vitalsmarts.com/resource-center/?fwpp_product=crucial-conversations, dostęp 7 czerwca 2021

Badania kosztów medycznych błędów w Unii Europejskiej:

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/>, dostęp 7 czerwca 2021

[Dateien/3_Downloads/P/Patientensicherheit/Keynote_Dzau.pdf](#), dostęp 7 czerwca 2021

<http://www.euro.who.int/en/health-topics/Health-systems/patient-safety/data-and-statistics>,
dostęp 7 czerwca 2021