

EDITORIAL ARTICLE

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΚΛΕΙΔΙ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ

Ιωάννης Γ. Κουτελέκος

Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, Τμήμα Νοσηλευτικής, Πρόεδρος ΣΥ.Δ.ΝΟ.Χ.

**In English:** EFFECTIVE COMMUNICATION: KEY TO SUCCESS FOR NURSING

*Ioannis G. Koutelekos*

*Assistant Professor, University of West Attica, Department of Nursing, President of GORNA*

**DOI:** 10.5281/zenodo.5501794

**Cite as:** Koutelekos, Ioannis. (2021). *Effective Communication: Key to success for Nursing. Perioperative Nursing (GORNA)*, E-ISSN:2241-3634, 10(1), 1–3. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5501794>

Η ικανοποίηση των ασθενών από την παροχή φροντίδα υγείας αποτελεί ένα σύνθετο φαινόμενο που επηρεάζεται από ένα σύνολο διαφορετικών παραγόντων, που για να διαπιστωθεί αυτό, είναι απαραίτητο να εξεταστούν οι διαφορετικές διαστάσεις της ιατρικής, νοσηλευτικής και διοικητικής υπηρεσίας.<sup>1,2</sup>

Σίγουρα στον επαγγελματικό χώρο η διαπροσωπική και διεπαγγελματική επικοινωνία είναι πολύ σημαντική για την ποιοτική υγειονομική περίθαλψη και για την ικανοποίηση των ασθενών.<sup>3</sup> Η πιθανή έλλειψη επικοινωνίας που μπορεί να δημιουργηθεί έστω και για λίγο μεταξύ του ασθενή και του νοσηλευτή μπορεί να οδηγήσει σε διατάραξη των σχέσεων τους, καθώς και σε μειωμένο αίσθημα εμπιστοσύνης.<sup>4</sup> Παλαιότερη μελέτη έδειξε ότι η επικοινωνία μεταξύ των ασθενών και των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να επηρεάσει τα αποτελέσματα και τη συμπεριφορά των ασθενών.<sup>5</sup> Μελέτες επίσης, από αναπτυσσόμενες και μη χώρες αναφέρουν ότι το επίπεδο υγείας, επηρεάζεται, σε κάποιο βαθμό, από την ποιότητα της αλληλεπίδρασης και της επικοινωνίας του νοσηλευτή με τον ασθενή.<sup>6-8</sup>

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η επικοινωνία διαδραματίζει τον πιο σημαντικό ρόλο μεταξύ των νοσηλευτών και των ασθενών, αφού και οι δύο φέρνουν τις ατομικές τους γνώσεις, στάσεις, συναισθήματα,

εμπειρίες και πρότυπα συμπεριφοράς για το σχεδιασμό της φροντίδας υγείας.<sup>9</sup> Σε συνθήκες κλινικής πρακτικής, η διασφάλιση της αποτελεσματικής επικοινωνίας αποτελεί εγγύηση, ώστε ο ασθενής να έχει καλύτερη ψυχολογική διάθεση, για να επικοινωνήσει το ιστορικό της νόσου του, να επιτύχει, να συμμορφωθεί στην αρμόζουσα για εκείνον θεραπεία της νόσου, να ελέγξει τον πόνο και να ενισχύσει το βαθμό της ικανοποίησής του από την αλληλεπίδραση με το προσωπικό υγείας.<sup>10,11</sup>

Η αποτελεσματική επικοινωνία, η συνεχής εκπαίδευση σε δεξιότητες επικοινωνίας μπορούν να βοηθήσουν τους ασθενείς να βελτιώσουν την κατάσταση υγείας τους ειδικά όσους νοσούν από χρόνια νοσήματα και να καλυτερέψουν την ψυχολογική τους διάθεση, νιώθοντας υψηλό βαθμό ικανοποίησης.<sup>12</sup> Συμπερασματικά η αποτελεσματική επικοινωνία στην κλινική πρακτική είναι ένα από τα βασικά στοιχεία στην ολοκληρωμένη εφαρμογή της νοσηλευτικής περίθαλψης,<sup>13,14</sup> ώστε να μεγιστοποιηθεί το θεραπευτικό αποτέλεσμα, να εξασφαλιστεί η συνεργασία, να μειωθεί το αίσθημα του άγχους, να ενθαρρυνθεί η έκφραση των συναισθημάτων του πάσχοντα και να αυξηθεί ο βαθμός εμπιστοσύνης προς τους επαγγελματίες υγείας, κ.ά.<sup>15</sup> Η επικοινωνία που

χρειάζεται να αναπτυχθεί μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των ασθενών καλό είναι να στηρίζεται στην εκπαίδευση, την εμπειρία, στις αρχές της συμβουλευτικής, ώστε να ενεργοποιείται αποτελεσματικά η ενσυναίσθηση, η ειλικρίνεια, η

γνησιότητα στα πανανθρώπινα ιδανικά, στις ανάγκες τους, καθώς και στα θρησκευτικά πιστεύω του κάθε ατόμου.<sup>16-19</sup>

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Aiken LH, Sloane, DM Ball, J, Bruyneel L, Rafferty AM, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *British Medical Journal Open*.2018; 8(1): e019189.
2. Noro I, Roter DL, Kurosawa S, Miura Y, Ishizaki M. The impact of gender on medical visit communication and patient satisfaction within the Japanese primary care context. *Patient Education and Counseling*.2018; 101(2): 227–232.
3. Fatahi N. Misunderstandings in Interpersonal and Inter-Professional Communication and their Impact On Health Outcomes and Patient Safety. *Archives of Clinical and Medical Case Reports*. 2019; 3(6):585-590.
4. McGilton K, Irwin-Robinson H, Boscart V, Spanjevic L. Communication enhancement: Nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. *Journal of Advanced Nursing*.2006; 54(1): 35–44.
5. Stewart MA. Effective physician-patient communication and health outcomes: A review. *CMAJ*.1995; 152(9): 1423–1433.
6. Kwame A, Petrucka PM. Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa: A scoping review. *International Journal of Africa Nursing Sciences*.2020; 12: 100198.
7. Mensah ON. Understanding the nurse-patient interaction at Komfo Anokye Teaching Hospital: The patients' perspectives and experiences. MPhil Thesis. Legon, Accra: University of Ghana, 2013.
8. Rutherford AM. Standardized nursing language: What does it mean for nursing practice? *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*.2008;13(1):1-9.
9. Riley BJ. *Communication in nursing (7th ed.)*. St. Louis, Missouri: Elsevier, 2012.
10. Marhamati S, Amini M, Mousavinezhad H, Nabeiei P. Design and validating the nurse-patient communication skills questionnaire. *Journal of Health Management & Informatics*.2016; 3(2): 57-63.
11. Kruijver IP, Kerkstra A, Francke AL, Bensing JM, van de Wiel HB. Evaluation of communication training programs in nursing care: a review of the literature. *Patient education and counseling*.2000; 39(1): 129-145.
12. Bakker DA, Fitch MI, Gray R, Reed E, Bennett J. Patient–health care provider communication during chemotherapy treatment: the perspectives of women with breast cancer. *Patient education and counseling*.2001;43(1): 61-71.
13. McGilton K, Robinson HI, Boscart V, Spanjevic L. Communication enhancement: nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. *Journal of Advanced Nursing*. 2006; 54(1): 35-44.
14. Bowles N, Mackintosh C, Torn A. Nurses' communication skills: an evaluation of the impact of solution-focused communication training. *Journal of Advanced Nursing*.2001; 36(3): 347-354.
15. Koutelekos I. The need for communication between healthcare professionals and patients. *Perioperative*

- Nursing. 2015;4(1): 1-2.
16. Koutelekos I. Counseling in the field of health. Perioperative Nursing.2015; 4(2):47-49.
17. Polikandrioti M, Koutelekos I. Patient's needs. Perioperetative Nursing. 2013; 2(2): 73-83.
18. Koutelekos I, Gerogianni G. Religious at the hospital. Rostrum of Asclepius. 2011;10(4):480-486.
19. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. Materia Socio-Medica 2014; 26(1):65-67.