

BARRIERS IN THE PROCESS OF COMMUNICATION BETWEEN A STUDENT AND A PATIENT¹⁴

Assist. Yuliya Slavova

Department of Health Care,
University of Ruse "Angel Kanchev"
Tel.: +359 888 551
E-mail: ypslavova@uni-ruse.bg

Chief Assist. Eva Tsonkova, PhD

Department of Health Care,
„Angel Kanchev“ University of Ruse
Head, Department of Pediatrics
University Hospital 'Kanev', Ruse
Tel.: +359 888256656
E-mail: eva_tsonkova@mail.bg

Abstract: *This article examines the problem of the need for the formation of attitudes and needs for continuous training of nurses, in the conditions of university education, aimed at overcoming barriers in the process of communication between students and patients in relation to modern societal needs and requirements, and as an integral part of the formation of his professional competence. In the curricula and programs related to the preparation of health personnel in higher medical schools, and especially for students studying in the "Nursing" specialty, the study of communication techniques and skills in communicating with patients is in-depth. The purpose of the present study was to investigate and prove the need for the formation of the attitudes and needs of first-year students of the "Nursing" specialty to overcome barriers in the process of communication between a student and a patient during training at the Public Health Service, Department of Public Health of RU "Angel Kanchev" - Ruse. among selected groups of respondents.*

Keywords: continuing professional education, communication, student, patient, barriers

JEL Codes: I, I 12

ВЪВЕДЕНИЕ

Общуването като феномен е едно от фундаменталните и универсални явления, изучавани от социологията, социалната психология и педагогиката. Комуникацията е основен и съществен елемент от работата на специалиста по здравни грижи (Taveira-Gomes I, Mota-Gardoso R, 2016). Придобиване на умения и компетенции за общуване на различни нива е много важен момент в съвременното здравеопазване, глобализираното общество, което позволява на хората да се предвиждат свободно и възможността на специалиста по здравни грижи да се реализира в различни европейски страни. Налага се и промяна в комуникативните модели и от потребителите на здравни услуги. Пациентът трябва да се възприема като личност със здравен проблем, с променено поведение и психика. Състоянието на повишена чувствителност, тревожност, страх, стрес налага прилагане на личностно-индивидуален психологичен подход към болния човек (Georgieva, D., Kr. Zaharieva, 2011). По време на клиничната практика студентите от катедра „Здравни грижи“ (ЗГ) е необходимо да овладеят правилния подход в общуването с пациента в реална среда, да преодоляват трудностите и да станат по-уверени в комуникацията с пациентите при всяка конкретна ситуация. Преподаването на клиничната комуникация се превръща в основна цел в медицинското образование (Tacheva, V., 2014). Комуникативните умения са съществена част от предоставянето на сестрински грижи. Неефективната комуникация се явява бариера при осъществяването на ежедневните дейности на медицинските специалисти.

¹⁴ Докладът е представен на 27.10.2023 г. в секция Здравни грижи с оригинално заглавие на български език: Бариери в процеса на общуване между студент и пациент

ИЗЛОЖЕНИЕ

Прилагането и овладяването на средствата за комуникация в клиничната практика могат да въздействат благоприятно върху поведението на пациента и да подпомогнат терапевтичния процес (Порова, S., N. Krasteva, 2001). В медицинската помощ се включва не само добре изпълнените манипулации, подготовки за изследвания, раздаване на медикаменти, но и личната грижа към човека, изразена в загриженост, съчувствие, внимание, емоционална топлина, зачитане и подкрепа (Порова, S., N. Krasteva, 2001).

Съществен елемент в работата на медицинския специалист е умението да общува: с пациентите и техните близки, с колегите, с членовете на мултидисциплинарния екип. Всъщност без ефективно общуване и доверие усилията на здравния професионалист няма да имат необходимия ефект, защото в комуникативния процес се обменя важна информация, изграждат се отношения на взаимно разбиране и партньорство (Stoev, V., 2010). Необходимо е пациентът да се възприема като личност със здравен проблем и емоционална натовареност, с променена психика и поведение, което налага прилагане на личностно-индивидуален психологичен подход към болния човек (Georgieva, D., Kr. Zaharieva, 2011).

Всичко това дава основание да се препоръча както на преподавателите във висшите медицински училища така и на други специализирани институции да подкрепят подобни изследвания с оглед преодоляване на бариерите в общуването между студент и пациент съобразено с техните нагласи и потребности от усъвършенстване и придобиване на компетенции за добра комуникативна техника (Vodenicharov. Ts., S. Pavlova, 2003).

Цел на изследването: да се докаже необходимостта от формирането на нагласите и потребностите на студентите първи курс от специалност „Медицинска сестра“ за преодоляване на бариерите в процеса на общуване между студент и пациент по време на обучение във ФОЗЗГ, катедра ЗГ на РУ „Ангел Кънчев“ - Русе.

Обект: нагласите и потребностите на основния субект в процеса обучение- студенти в първи курс от специалност „Медицинска сестра“ за преодоляване на бариерите в процеса на общуване между студент и пациент, формирани в процеса на обучение във ФОЗЗГ, катедра ЗГ на РУ „Ангел Кънчев“, а също така и пациентите настанени за лечение в „УМБАЛ-Канев“ АД-Русе.

Предмет: процесът на открояване на нагласите и потребностите на студентите от първи курс специалност „Медицинска сестра“ за преодоляване на бариерите в процеса на общуване между студент и пациент, формирани в процеса на обучение във ФОЗЗГ, катедра ЗГ на РУ „Ангел Кънчев“.

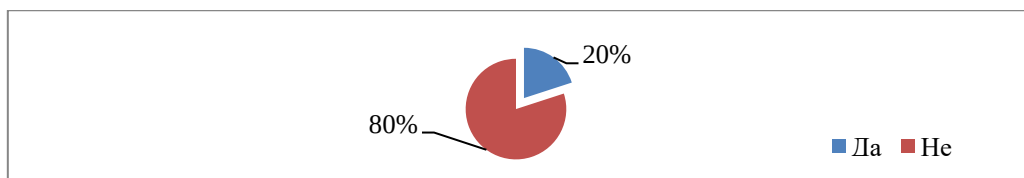
Обхват на изследването: 40 студенти първи курс от специалност „Медицинска сестра“ във ФОЗЗГ, катедра ЗГ на РУ „Ангел Кънчев“. Изследването е проведено през периода 01. 04. 2022 г.- 05. 04. 2022 г. на територията на „УМБАЛ- Канев“ АД гр. Русе.

Проучено е и мнението на 30 хоспитализирани пациенти настанени за лечение в „УМБАЛ- Канев“ АД гр. Русе с помощта на предварително изготвено Структурирано интервю проведено в периода 01. 04. 2022 г.- 05. 04. 2022 г.

Методи на изследване: теоретичен анализ, анкетен метод, структурирано интервю, обобщение, графичен метод.

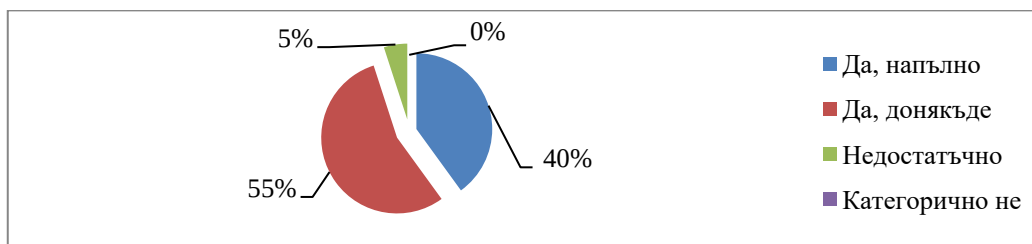
Анализът на получените резултати от анкетното проучване на проблема показва, че мнозинството от бъдещите специалисти по здравни грижи (80%) не изпитват затруднение в общуването с пациенти по време на клинична практика. За останалите (20%) това не винаги им се отдава, те изпитват определени затруднения в комуникацията с пациенти. Този резултат го отдаваме на все още недостатъчната подготовка на студентите от първи курс, които са в етап на формиране на умения за общуване с пациентите по време на клиничната практика.

Важен момент в работата на специалиста по здравни грижи е придобиване на умения за общуване на различни нива с пациентите (Agago TA, Wonde SG, 2021).



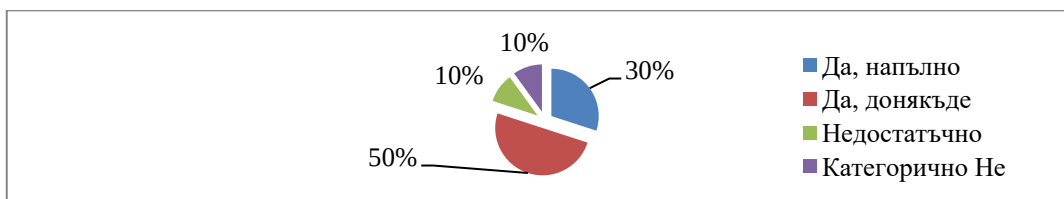
Фиг. 1. Съществува ли проблем в комуникацията

За 80% от анкетираните студенти не възниква проблем в резултат на комуникацията, която се осъществява по време на клиничната практика между студент и пациент показано на (Фиг.1). За другите 20% има проблем, който трябва да се преодолее с времето във курса на обучението по клинична практика.



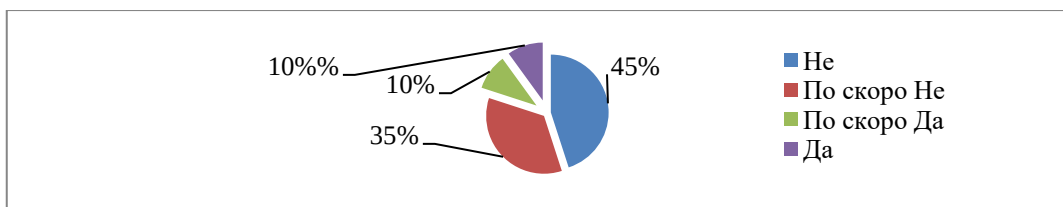
Фиг. 2. Ниво на подготвеност за общуване

На фиг. 2. са показани процентите съотношения на подготвеността на студентите за общуване с пациентите, като най-голям дял 55% се пада на тези, които смятат, че са подготвени до някъде следвани от тези, които смятат, че са напълно подготвени 40%.



Фиг. 3. Отношението на пациентите да отговарят на въпроси

По отношение склонността на пациентите да отговарят на въпроси- 10% от студентите отговарят неубедително, като недостатъчно или категорично Не (Фиг. 3). Пациентите са склонни на отговори, тъй като те са откъснати от своята среда и близки, болестта променя психиката им, обкръжени са от непознати хора. Така се изгражда доверие в отношенията между студент и пациент, което действа благоприятно за пациента, скъсява се болничния престой, стимулира се оздравителния процес, подобрява се комуникативната техника, която се използва в общуването от студентите (Georgieva, D., Kr. Zaharieva, 2011).

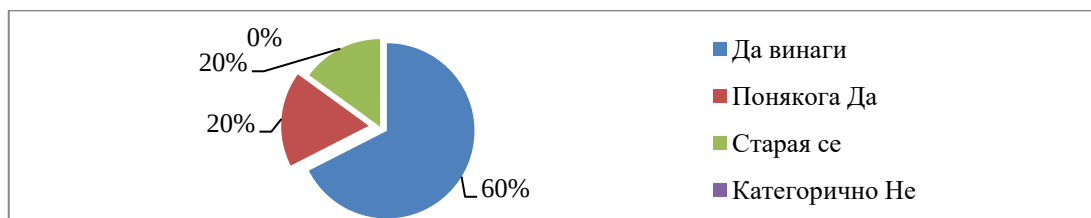


Фиг.4. Некоректно поведение на пациенти

В процеса на общуване между пациенти и студенти не присъства некоректно отношение, което е показано на (Фиг.4), тъй като подготовката на студентите във висшето училище е на много високо ниво, което е заложено в учебните планове и програми през целият им курс на обучение насочено към партньорство в началото с подкрепата и наставничеството от

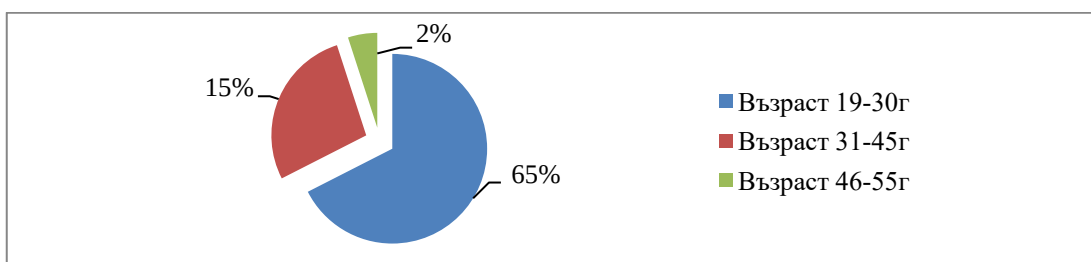
преподавателите и продължава до преддипломния стаж с клиничните наставници (Georgieva, D., Kr. Zaharieva, 2011, Todorova, T., Tsv. Hristova, 2020).

„В процеса на обучение и работа в медицинската сестра се изграждат професионални умения и компетенции не само за общуване с пациента, но и за приемане на неговата физическа близост. Медицинската сестра поради спецификата на своята професия има достъп до личното и интимно пространство на пациента, но тя трябва да съумее да бъде допусната, а не да навлезе в него без предупреждение и без информираното съгласие, което трябва да получи предварително. Това може да стане само, ако е спечелила доверието му“ (Tacheva, V., 2014, Lyutakova, D., Tsv. Hristova, 2019, Todorova, T., Tsv. Hristova, 2020).



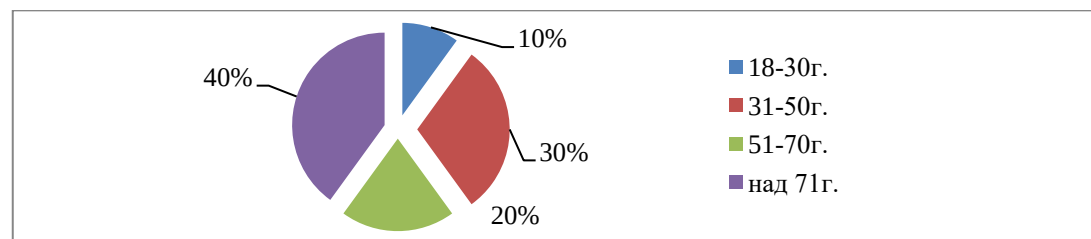
Фиг. 5. Медицинска етика

От проведеното анкетно проучване (Фиг. 5.) сред студентите е показан най-голям дял на тези, които спазват утвърдените правила за добра етична практика. Повече от четвърт 20% от анкетираните студенти са посочили отговор „Понякога Да“, приемаме го защото са първи курс на обучение и в тяхната програма е заложено те да придобият знания, умения и компетенции за добра медицинска етика, която ще усвоят и ще приложат в клиничната практика.



Фиг. 6. По възрастово разпределение на студентите

По отношение на възрастовата характеристика на респондентите- студенти се наблюдава висок относителен дял във възрастовата група между 19 – 30 г. (Фиг.6), което само по себе си показва, че е необходимо надграждане и усвояване на знания и компетенции във комуникативните техники, за да бъдат полезни в практиката.



Фиг. 7. Възрастови групи на пациентите

От проведеното Структурирано интервю със пациенти и разпределението им по възраст показва преобладаващ дял на възраст над 71 г. (Фиг.7). Тези пациенти и общуването с тях трябва да е много внимателно, въпросите които ще се задават да са правилно подбрани и правилно структурирани за да се преодоляват бариерите в общуването (Kurtz SM, Silverman JD, 1996). Общувайки с пациента или неговите близки медицинската сестра от позицията на

своите професионални компетенции, трябва да се съобразява с темперамента, характера, социалният статус, интелекта, възрастта, фазата на болестния процес, и редица други фактори, които имат отношение към изхода от заболяването (Tacheva, V., 2014; Kurtz S, Silverman J, 1998).

Медицинският специалист трябва да владее добре основните комуникативни умения, които ще прилага в своята дейност най-вече умението за говорене и умението за слушане. Споделянето на болката, тревогите, притесненията и неудобствата на пациента със медицинската сестра изискват от нея да бъде и добър слушател (Vodenicharov, Ts., S. Pavlova, 2003). Активното слушане е свързано с зрителен контакт, спазване на необходимата междуличностна дистанция, използване на подходяща поза, мимики и задаване на адекватни въпроси (Tacheva, V., 2014). В тази възрастова група респондентите са раними, уязвими, често живеят сами, с променена психика, склонни към агресия.

Всички анкетираните 30 пациенти не изпитват затруднения в общуването със студентите по време на клиничната им практика, което е много добър показател за усвоените знания и умения по време на лекционния материал предаден във висшето училище.

На въпрос зададен към пациентите „Притеснява ли ви присъствието на студенти по време на престоя в болница?“ – повече от половината (60%) са отговорили, че не ги притеснява присъствието на студенти по време на техният болничен престой, удовлетворени са от тях, изпитват радост от това, че има кой да изслуша проблемите им.

За 63% от анкетираните пациенти не се наблюдава невъзпитано поведение от страна на студентите по време на клиничната практика. Създаването на добра атмосфера от доверие, емпатия, подкрепа е съществено важно част при общуването с пациентите (Порова, S., N. Krasteva, 2001).

Сред анкетираните 73% са мъже и 27% са жени, от които с основно образование 23%, средно 40% и висше 37%, това е предпоставка за по-добра комуникация сред анкетираните и анкетираните.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Според получените резултати от анкетното проучване ни дават основание да направим следните изводи:

- Студентите от ФОЗЗГ, катедра „Здравни грижи“ към РУ „Ангел Кънчев“ преодоляват успешно бариерите в общуването с пациентите.
- Голям процент от анкетираните смятат, че са достатъчно подготвени за общуване с пациентите.
- По-голяма част от респондентите понякога се справят с невербалната комуникация по време на общуването между студент и пациент.
- Значителна част от анкетираните студенти смятат, че пациентите не могат да им отговорят на въпросите, поради факта, че имат малък опит, защото са първи курс на обучение и не са доразвили всички комуникативни техники до съвършенство, които трябва да владее всяка една медицинска сестра.
- Затова медицинската помощ трябва да включва не само професионална компетентност, но и ефективно професионално общуване, основано на личната грижа към човека, изразяваща се в отношение на внимание, съчувствие, емоционална топлина, зачитане и подкрепа.
- Придобиването на умения и компетенции за общуване на различни нива е важен момент в съвременното здравеопазване.

REFERENCES

Agago TA, Wonde SG, Bramo SS, Asaminew T. Simulated patient-based communication skills training for university medical students in Ethiopia. *Adv Med Educ Pract* . 2021;12:713-721 <https://doi.org/10.2147/AMEP.S308102-09.04.2022>

Georgieva, D., Kr. Zaharieva. (2011). Change in attitudes and communication patterns between nurse and patient, Rousseau University Scientific Papers, Volume 50, Series 8.1, Pages 141-145 (**Оригинално заглавие** : Георгиева, Д., Кр. Захариева 2011. Промяна на нагласите и моделите на комуникация между медицинска сестра и пациент, Научни трудове на Русенски университет, том 50, серия 8.1, стр. 141-145)

Kurtz S, Silverman J, Draper J. Teaching and Learning Communication Skills in Medicine. Oxford: Radcliffe Medical Press, 1998

Kurtz SM, Silverman JD. The Calgary-Cambridge Observation Guides: an aid to defining the curriculum and organizing the teaching in communication training programs. Med Ed 1996; 30: 83–89

Lyutakova, D., Tsv. Hristova (2019). COMMUNICATION IN MIDWIFERY *PROCEEDINGS OF UNIVERSITY OF RUSE-2019*, volume 58, book 8.4 (**Оригинално заглавие**: Акушерска комуникация, Сборник Русенски университет – 2019, 58 (8.4)

Popova, S., N. Krasteva, K. Yurukova. (2001). Communication skills and autonomous functions of nursing. DS Grif, Plovdiv (**Оригинално заглавие**: Попова, С., Н. Кръстева, К.Юрукова 2001. Комуникационни умения и автономни функции на сестринството. ДС гриф, Пловдив)

Stoev, V. (2010). Clinical communication, Softtrade, Sofia, p.8 (**Оригинално заглавие**: Стоев, В. 2010. Клинична комуникация, Софттрейд, София, стр.8)

Tacheva, V. (2014). Communication skills in medical practice. Steno, Varna (**Оригинално заглавие**: Тачева, В.2014. Комуникативни умения в медицинската практика. Стено, Варна)

Taveira-Gomes I, Mota-Cardoso R, Figueiredo-Braga M. Communication skills in medical students - An exploratory study before and after clerkships. Porto Biomed J. 2016 Nov-Dec;1(5):173-180. doi: 10.1016/j.pbj.2016.08.002. Epub 2016 Sep 29. PMID: 32258571; PMCID: PMC6806961. DOI: 10.1016/j.pbj.2016.08.002-09.04.2022

Todorova, T., Tsv. Hristova (2020). COMMUNICATION AND ITS IMPORTANCE IN NURSING AND MIDWIFERY PRACTICE //Izvestia, SUB – Ruse, (10) (**Оригинално заглавие**: Комуникацията и нейната значимост в сестринската и акушерската практика //Известия, СУ – Русе (10)

Vodenicharov, Ts., S. Popova. (2003). Medical ethics. Sofia (**Оригинално заглавие**: Воденичаров, Ц., С. Попова 2003. Медицинска етика, София)

Докладът отразява резултати от работата по проект № 2023 – ФОЗЗГ – 01, финансиран от фонд „Научни изследвания“ на Русенския университет.