



ZBORNICA ZDRAVSTVENE IN BABIŠKE NEGE SLOVENIJE –
ZVEZA STROKOVNIH DRUŠTEV MEDICINSKIH SESTR, BABIC IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV SLOVENIJE

V prizadevanjih po izboljševanju kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave pacientov v R Sloveniji ter krepitvi medsebojne profesionalne komunikacije med medicinskimi sestrami/babicami in zdravniki je Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije (v nadaljevanju Zbornica – Zveza) v sodelovanju s predstavniki zdravniške stroke pripravila dokument

PROTOKOL MEDPOKLICNE KOMUNIKACIJE MED MEDICINSKIMI SESTRAMI/BABICAMI IN ZDRAVNIKI V PRIMERIH DVOMA O NAROČENIH UKREPIH

Kakovost medosebnih, poklicnih in medpoklicnih odnosov v zdravstvenih timih ter sprejeta varnostna politika zdravstvenih zavodov prispevata k strokovnim, varnim in pravočasnim odločitvam v korist pacientov. Zato je namen dokumenta izboljšati medsebojno komunikacijo v primerih, kadar medicinska sestra/babica dvomi v naročilo zdravnika. Zakonodajca dovoljuje, da zdravstveni delavec odkloni zdravstveni poseg, če sodi, da ni v skladu z njegovo vestjo in z mednarodnimi pravili medicinske etike. Za svoje delo prevzema etično, strokovno, kazensko in materialno odgovornost.

Kodeksa etike v zdravstveni negi in oskrbi ter v babištvu opredeljuje zdravstveno obravnavo pacienta kot skupno prizadevanje strokovnjakov različnih zdravstvenih poklicev. Izvajalci zdravstvene nege in oskrbe pri svojem delu upoštevajo načela kulture varnosti in odklonijo vsak poseg, ki bi bil po njihovem strokovnem prepričanju lahko za pacienta škodljiv ali ni v skladu z načeli poklicne etike. S tem pacienta ščitijo pred nestrokovnim, neetičnim ali samovoljnim ravnanjem svojih sodelavcev.

Po Kodeksu zdravniške etike je zdravnik odgovoren za zdravstveno oskrbo, hkrati pa upošteva strokovnost in pooblastila sodelavcev, ki s tem prevzemajo svoj delež strokovne odgovornosti. Ob spoštovanju strokovne hierarhije mora nenehno potekati dvosmerna izmenjava informacij in izkušenj.

V primeru, da v klinični praksi pride do nejasnosti v komunikaciji med medicinsko sestro/babico in zdravnikom oz. do dvoma v naročene ukrepe, protokol narekuje sosednje korakov, ki omogočajo razjasnitev nejasnosti oz. dvoma. Če naročilo ukrepa ali terapije pri medicinski sestri/babici vzbudi dvom, le ta ukrepa, tako da:

1. Izvedbo naročila začasno odloži. Naročilo osebno ali preko nadrejene medicinske sestre/babice znova preveri pri lečečem ali dežurnem zdravniku. Ob tem lahko izrazi svoj dvom in prosi za dodatna pojasnila.
2. Če dvom ni bil razrešen, obvesti nadrejeno medicinsko sestro/babico, ki izvedbo naročila začasno odloži in obvesti nadrejenega zdravnika (vodjo oddelka/enote, nadzornega dežurnega zdravnika) in glavno medicinsko sestro (oddelka/enote, dežurno medicinsko sestro), ki o dogodku obvestita predstojnika oddelka/enote.

Če se dvom ne razreši pri točki 1, je pri točki 2 treba napisati poročilo o dogodku. Izvirnik poročila se arhivira na oddelku/enoti, kopija se pošlje nadrejenim po protokolu in vodi za kakovost in varnost v bolnišnici. V vseh fazah je sporazumevanje hitro, strpno, jasno in argumentirano.

Priporočeno orodje za sporazumevanje je komunikacijski pripomoček **SOOP**, ki vsebuje štiri korake: **Situacija, Ozadje, Ocena, Predlog (SOOP)**. Posamezni koraki komunikacije po SOOP s primeri so opisani v prilogi tega dokumenta.

Pripravili: Branko Bregar (vodja delovne skupine), Darinka Klemenc, Valentin Sojar, Majda Pahor, Danica Rotar Pavlič, Darja Ovijač, Irena Buček Hajdarevič, Dušica Pleterski

Monika Ažman,
predsednica Zbornice – Zveze

Upravni odbor Zbornice – Zveze je protokol sprejel na 16. redni seji 16. oktobra 2017 s sklepom št. 273/16.

Razširjeni strokovni kolegij za zdravstveno in babiško nego je protokol sprejel na 23. redni seji 15. novembra 2017 na podlagi sklepa 04a/23-2017.

SOOP

Priporočeno orodje za sporazumevanje je komunikacijski pripomoček **SOOP**¹, ki vsebuje štiri korake za vodenje pogovora: **Situacija, Ozadje, Ocena, Predlog**. V svetu je to uveljavljeno orodje za sporazumevanje v zdravstvenem varstvu. Zahteva soglasje vseh vključenih in njihovo usposabljanje za učinkovito sporazumevanje. Koraki **SOOP** pogovora na primeru so:

1. Situacija

Predstavite se in poveste, od kod kličete. Predstavite pacienta po imenu in razlog za vaš klic.

Primer: »Tu Metka Novak, diplomirana medicinska sestra, z oddelka 4. Kličem zaradi gospe Trojar, katere stanje me skrbi.«

2. Ozadje

Opišete specifično situacijo, zaradi katere kličete in pacientovo lokacijo. Primer: »Gospa Trojar, 69 let, v sobi 7, sprejeta pred tremi dnevi zaradi pljučnice. Je na antibiotikih i. v. in je bila do zdaj v redu. Sicer je v dobri kondiciji in samostojna.«

3. Ocena

Poročamo o izmerjenih vitalnih znakih, kliničnem vtisu in izrazimo naše skrbi. Pri tem je dobro uporabljati ocenjevalne lestvice, priporočene za specifično področje.

Primer: »Do zdaj je bila stabilna, zdaj pa se ji je stanje nenadoma poslabšalo. Toži zaradi bolečin v prsih in ima rožnat izpljunek. Ni prejela nobene antitrombotične zaščite.«

Ocena lahko vključuje tudi vaše predvidevanje razlogov za stanje, če situacijo poznate in ste jo kritično premislili.

Če tega ne morete, lahko rečete: »Ne vem, kaj bi lahko bilo narobe, a sem glede na njen videz zaskrbljen/a.«

4. Predlog

Predlagajte in razložite, kaj potrebujete – bodite natančni glede zahteve in časovnega okvira. Vsako navodilo, ki ga dobite, ponovite in preverite pravilnost razumevanja.

Primer: »Ali naj vzamem XY preiskave?« ali »Želim, da pridete takoj.«

¹SOOP pripomoček za sporazumevanje je oblikovan na osnovi orodja SBAR, ki so ga za uporabo v zdravstvenem varstvu razvili v ustanovi Kaiser Permanente, Colorado, ZDA.

**PROTOKOL MEDPOKLICNE KOMUNIKACIJE
MED MEDICINSKIMI SESTRAMI/BABICAMI IN ZDRAVNIKI
V PRIMERIH DVOMA O NAROČENIH UKREPIH**

