

**КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА МЕДИЦИНСКАТА СЕСТРА - ФАКТОР  
ЗА ОБЩЕСТВЕНА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ДЕЙНОСТТА НА ПЪРВИЧНАТА  
МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ**

**Калина Стефанова, Павлинка Добрилова, Мариела Борисова**

*Филиал „Проф. д-р Иван Митев”, гр. Враца към МУ – София, 3000, гр. Враца  
България, e-mail: pavlinka1969@abv.bg*

**COMMUNICATED SKILLS OF THE MEDICAL NURSE - PUBLIC SUCCESS  
FACTOR OF THE PRIMARY MEDICAL ASSISTANCE ACTIVITY**

**Kalina Stefanova, Pavlinka Dobrilova, Mariela Borisova**

*Subsidiary "Prof. Dr. Ivan Mitev" to Vratsa - Medical University of Sofia, 3000, Vratsa,  
Bulgaria, e-mail: pavlinka1969@abv.bg*

**Abstract:** The synchronization of Bulgarian healthcare with European standards requires the application of modern communication skills and ways to communicate effectively with patients, to respect and respect their feelings and experiences, to control the negative verbal manifestations of the medical specialists. The ability of the nurse to explain, listen and be involved plays a significant role in biological and functional health outcomes, as well as patient satisfaction with healthcare and their motivation for further co-operation.

The purpose of this study is to investigate the necessary communication skills for patient satisfaction with the quality of healthcare provided by nurses working in primary care.

**Material and Methods:** The survey was conducted between November 2016 and March 2017. A direct individual survey investigated the opinion of 190 nurses working in primary care in Northwestern Bulgaria. The data were processed with SPSS v. 19.0.

**Outcomes:** Responsiveness and mood are important elements for creating trust and consequently adhering to the advices related to health-promoting and prophylactic activities. The results show that optimistic moods support 66.2% of nurses in conversation with patients, 25.4% mood is indifferent, and pessimistic is according to 8.4% of those who participated in the survey.

**Conclusions and Conclusions:** The main factors that form the trust in the work of nursing nurses in SGP related to the implementation of health-promoting and prophylactic care and interventions are related to its communication skills and to patient satisfaction.

**Key words:** *communicative skills, nurse, satisfaction, patients*

**Въведение:** Философията на Общата медицина изисква екипа от общопрактикуващ лекар и медицинската сестра да откриват и участват в решаването на психологични и социални аспекти на здравния проблем на пациента. Влошаването на показателите на здравето състояние на населението и обществената неудовлетвореност, налагат да се анализира дисбаланса на възможностите на здравната система, така че да се отговори на здравните потребности на различни групи от населението, чрез прилагане на комплексен подход основаващ се на социално-либералния модел в здравеопазването (Воденичаров Ц. и кол., 2008).

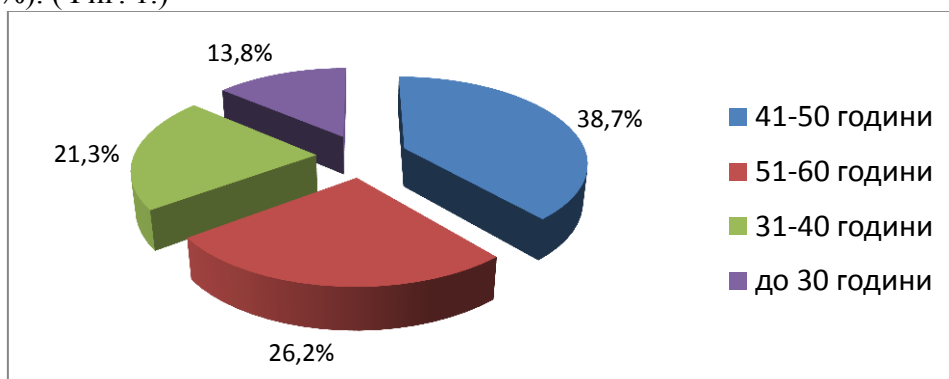
Синхронизирането на българското здравеопазване с европейските стандарти изисква прилагане на съвременни комуникативни умения и начини за ефикасно общуване с пациентите, за съобразяване и зачитане на техните чувства и преживявания, за контрол на отрицателните вербални изяви на медицинските специалисти. Професионалната компетентност на медицинската сестра не представлява „механичен сбор“ на знания и умения от различни направления на медицинската наука, а по-скоро е начин за тяхното използване в условията на първичната медицинска помощ. Прилагайки социално-

медицински подход в работата си с отделни групи от населението (пациентска листа) медицинската сестра има възможност своевременно да долови и установи зараждащи се здравни проблеми в общността и обществото и своевременно да прилага своите здравно-промотивни и превантивни функции. (Шопова, К. 2002). Способността на медицинската сестра да обясни, да слуша и да бъде съпричастна играе съществена роля за биологичните и функционални резултати за здравето, както и удовлетвореността на пациентите от здравните грижи и тяхната мотивация за по-нататъшно сътрудничество.

**Целта** на настоящото проучване е да се изследват необходимите комуникативни умения за удовлетвореност на пациентите от качеството на здравното обслужване според медицинските сестри, работеща в първичната медицинска помощ.

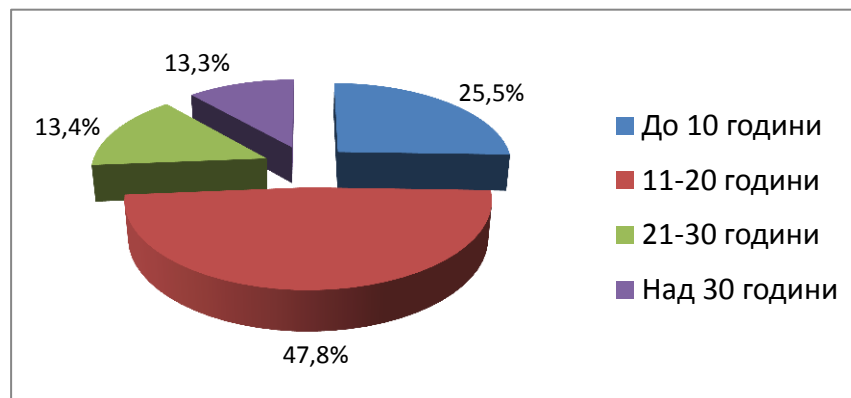
**Материал и методи:** Данните в доклада са част от мащабно изследване проведено през периода ноември 2016 г. – март 2017 г. Чрез пряка индивидуална анкета е проучено мнението на 190 медицински сестри работещи в първичната медицинска помощ в Северозападна България. Подборът е случаен – няма селекция на анкетираните, което дава основание за обективност на резултатите. Извършен е анализ и оценка на комуникационния процес в първичната медицинска помощ, според мнението на специалистите по здравни грижи при осъществяването на здравно-промотивни и профилактични интервенции. Данните са обработени със статистическа компютърна програма SPSS v. 19.0.

**Резултати:** Сред анкетираните преобладават лицата от възрастовата група 41-50 години (38,7%), следвани от 51-60 години (26,2%), 31-40 години (21,3%) и до 30 години (13,8%). (Фиг. 1.)



Фигура 1. Разпределение на анкетираните лица по възраст

Продължителността на трудовия стаж в значителна част попада в групата 11-20 години (48,2%) и 21-30 години (14,8%), общо 63%, следвани от до 10 години (25,5%) и над 30 години (11,5%). Средната продължителност на трудовия стаж като медицинска сестра в първичната медицинска помощ е  $7 \pm 2,2$  години. (Фиг. 2.)



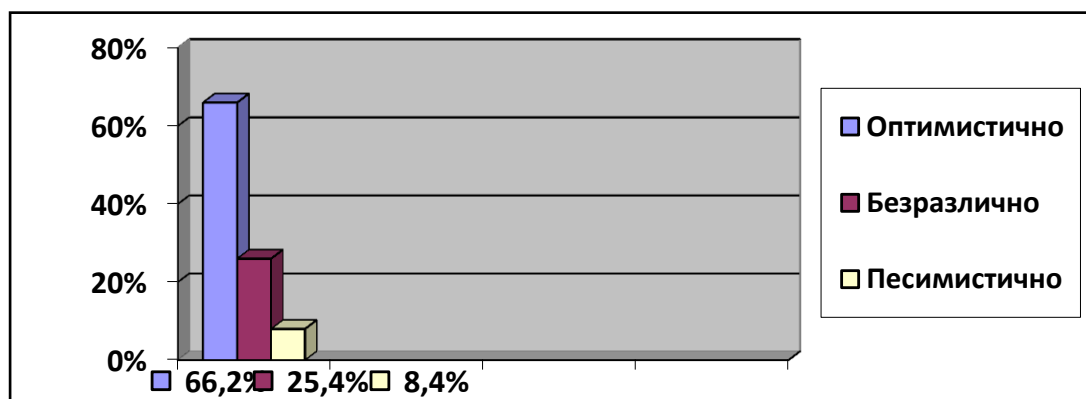
Фигура 2. Разпределение на анкетирани лица по продължителност на трудовия стаж

Професионалният профил на медицинската сестра, работеща в първичната медицинска помощ показва, че всяка трета от тях е с образователно-квалификационна степен „бакалавър“ (31%).

По отношение големината на практиките, в които те работят, преобладават тези до 1000 души (39%) и 1001 – 1500 души (35%). В тази насока трябва да се отбележи, че общата медицинска помощ на първичното здравно обслужване се превръщат в приоритетен и централен сектор в националната здравеопазна система. Ето защо първичната медицинска помощ, в лицето на медицинската сестра има отговорната задача, най-вече прилагайки медико-социалния подход да повиши активността на пациентите и да ги стимулира за сътрудничество в лечебно-оздравителния процес. Това означава, че пациентът трябва да бъде подкрепен в избора си на здравословен начин на живот. Така медицинската сестра, на която се възлага да играе важна роля в социалната и емоционалната подкрепа на пациента е добре да познава и да се стреми към т.нар. подпомагащо поведение.

Известно е, че в сестринската практика съществуват множество ситуации на междуличностно общуване. За осъществяване на ефективна комуникация, медицинската сестра трябва да притежава умения, ясно и точно да формулира въпросите си към пациентите, да може да предоставя достъпна и вярна информация. Също така е необходимо тя да търси и получава обратна информация от пациентите. Всичко това подобрява общуването и изгражда доверие между медицинската сестра и пациентите. Ето защо комуникативните знания и умения на медицинската сестра са от особено значение при провеждане на здравно обучение на пациентите със здравно-промотивна и профилактична насоченост. Това превръща комуникацията в процес на обмен на информация в сестринската практика на първичното здравното обслужване. Така отзивчивостта и настроението, като социално-психологически понятия трудно може да бъдат измерени, но в известна степен това може да стане чрез мнението на пациентите по време на обслужване. В този смисъл отзивчивостта и настроението са резултат на професионалната мотивация на медицинската сестра и готовността да прояви своите знания и умения в контакта си с пациента. Ето защо първичната извънболнична медицинска помощ може да се разглежда като степен на удовлетвореност на потребностите на пациентите, в това число и от здравно-промотивни и профилактични грижи, при първия му контакт със здравеопазната система.

В конкретен план, в проучването се установи, че оптимистично настроение, в различна степен, поддържат медицинските сестри при разговорът си с пациентите според 66,2% от анкетираните. При 25,4% настроението е безразлично, а песимистично е според 8,4% от взелите участие в анкетното проучване. (Фиг. 3.)



*Фигура 3. Ниво на настроение на медицинските сестри при осъществяване на комуникация с пациентите*

Отзивчивостта и настроението са важни елементи за създаване на доверие и последващо спазване на дадените съвети свързани със здравно-промотивните и профилактични дейности. Получените резултати показват, че при общо 34% (безразлично и песимистично) още в началото на контакта между медицинската сестра и пациента се намалява доверието на пациентите към последващото поведение и действия на медицинската сестра спрямо тях. По отношение „оценката на пациентите за начина на обяснение на медицинската сестра“ свързано с дейности по промоция на здравето и профилактика на болестите се констатира, че 78% от медицинските сестри винаги обясняват подробно на пациентите за значението и прилагането на посочените дейности, 14% рядко обясняват подробно и 8% обясняват набързо. В тази връзка трябва да кажем, че комуникационните умения на медицинската сестра са от първостепенно значение за оптималното изпълнение на здравно-промотивните и профилактични интервенции и до голяма степен определят доверието на пациента към отделната медицинска сестра. Признат елемент определящ характера на общественото мнение за първичната медицинска помощ.

**Изводи и заключение:** Основните фактори, които формират до голяма степен доверието в работата на медицинската сестра в първичната медицинска помощ, свързана с изпълнението на здравно-промотивни и профилактични грижи и интервенции са свързани с комуникационните ѝ умения и с удовлетвореността на пациентите. Въпреки че същността на удовлетвореност има субективен характер, това е знак за известно професионално разочарование и насочва вниманието към необходимост от по-адекватна здравно-социално-икономическа ефективност на сестринската практика в първичното здравно обслужване. Ефективната комуникация се явява ключов фактор за обществена удовлетвореност от дейността на първичната медицинска помощ. Това изисква от професионалистите по здравни грижи комуникативна компетентност, която води до подобряване качеството на здравните грижи и оптимизиране на здравното обслужване. Добрите комуникативни умения на медицинските специалисти не само оптимизират здравния процес, но и служат като ключ към удовлетвореност на пациентите.

### **Литература:**

1. Воденичаров, Ц., С. Попова. 2009: Социална медицина. Еко Принт. София.
2. Воденичаров Ц., С. Попова. 2008: Медицинска етика, ДАК, София.
3. Горанов М. и съавт., 2001: Основи на общата медицина, Абагар. София.
4. Грънчарова, Г., С. Александрова, Анжелика Велкова. 2001: Медицинска етика, ВМИ-Плевен.
5. Стамболова Ив., Организационни аспекти на дейността на медицинската сестра от извънболничната помощ, сп. Спец. медицина, 4, 28-29, 2003.
6. Стамболова Ив., М. Александрова, Участие на медицински специалисти в проект за реструктуриране на ПМП в България, сп. Сестринско дело, 4, 26-28, 2001.
7. Стамболова, Ив., Г. Чанева. 2000: Качество на здравните грижи. Протокол за здравни грижи. – В: Управление на здравните грижи. Под ред. С. Попова, С. Филвест, 79-83.
8. Шопова, К. 2002: Социално-медицинският подход в първичната медицинска помощ, Филвест, София.