Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2016

þÿ— Ã · ¼ ± Ã ¯ ± Ä · Â µ À ¹ º ¿ ¹ ½ É ½ ¯ ± Å
þÿ Å À · Á µ Ã ¯ µ Â Å ³ µ ¯ ± Â

þÿ £ À Í Á ¿ Å , • µ ¿ Æ Í Ä ±

þÿ Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ã ¹ ± Â " ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ º ± ¹ " ¹ ¿ ¯ º
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/8832

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης

Θέμα Εργασίας:

Η σημασία της επικοινωνίας στις υπηρεσίες υγείας

Υπεύθυνη Φοιτήτρια: **Σπύρου Νεοφύτα**

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: **Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη**

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2016

Η σημασία της επικοινωνίας στις υπηρεσίες υγείας

της

Νεοφύτας Σπύρου

Μεταπτυχιακό Δημόσια Διοίκηση

Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

Πάφος Κύπρος

2016

Υποβληθείσα στη Σχολή Διοίκησης σε μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για την απόκτηση του

MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

Η σημασία της επικοινωνίας στις υπηρεσίες υγείας

Περιεχόμενα

Περίληψη …….σελ. 3

Abstract……...…….σελ. 4

Ευχαριστίες ……σελ. 5

1. Εισαγωγή ……σελ. 6
2. Σκοπός της εργασίες……...…σελ. 7
3. Υλικό και μέθοδος ……..σελ. 7
4. Αποτελέσματα ……σελ. 8

4.1 Επικοινωνία – ορισμός …….σελ. 8

4.2 Διαδικασία της επικοινωνίας ……..…σελ. 8

Αποστολέας ……σελ. 9

Κωδικοποίηση ……σελ. 9

Μήνυμα ……σελ. 10

Αποκωδικοποίηση ……σελ. 10

Παραλήπτης ……..σελ. 11

Θόρυβος ……σελ. 11

Αναμετάδοση ……σελ. 11

4.3 Μορφές επικοινωνίας……...σελ. 12

4.4 Εμπόδια στην επικοινωνία και τρόποι βελτίωσης ……σελ. 13

5. Η επικοινωνία στις υπηρεσίες υγείας ……σελ. 17

5.1 Η επικοινωνία στη σχέση νοσηλευτή ασθενή …….…σελ. 17

5.2 Προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ νοσηλευτών ασθενών …….…σελ. 20

5.3 Η αποτελεσματική επικοινωνία νοσηλευτή ασθενή ……σελ. 22

5.4 Επικοινωνία μεταξύ νοσηλευτών ιατρών …….σελ. 25

5.5 Προβλήματα στην επικοινωνία νοσηλευτών ιατρών ……..…σελ. 28

5.6 Σπουδαιότητα της επικοινωνίας νοσηλευτών ιατρών ……σελ. 29

5.7 Μέτρα για αποτελεσματική επικοινωνία ……..σελ. 31

6. Συμπεράσματα ……σελ. 33

Βιβλιογραφία ……..σελ. 34

Περίληψη

Εισαγωγή: Η εύρυθμη λειτουργία ενός οργανισμού αποτελεί τον πιο σημαντικό στόχο της διοίκησης. Βασικοί παράγοντες που συντελούν στην ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού είναι η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων.

Σκοπός: η εννοιολογική προσέγγιση του όρου «επικοινωνία» αλλά και η ανάδειξη της σημασίας της επικοινωνίας στο χώρο της υγείας, τόσο μεταξύ νοσηλευτών και ασθενών όσο και μεταξύ νοσηλευτών και ιατρών.

Υλικό και Μέθοδος: Με την βοήθεια των ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων (Cinahl, scholar google, Medline, WHO) θα συλλεχθούν βιβλιογραφικές έρευνες, ανασκοπικά και ερευνητικά άρθρα που σχετίζονται με την επικοινωνία στις υπηρεσίες υγείας. Θα χρησιμοποιηθούν οι λέξεις κλειδιά: επικοινωνία, ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας, ικανοποίηση, υπηρεσίες υγείας.

Αποτελέσματα: Η αποτελεσματική επικοινωνία συμβάλει σημαντικά στη μείωση των λαθών κατά την παροχή φροντίδας υγείας, στην ικανοποίηση των ασθενών και γενικότερα στην φροντίδα υψηλής ποιότητας. Ο αμοιβαίος επαγγελματικός σεβασμός και η ποιότητα της επικοινωνίας εξασφαλίζουν την καλή διεπιστημονική συνεργασία. Ως συνέπεια, η επιτυχία στη διαπροσωπική και την οργανωτική επικοινωνία καθορίζουν, σε μεγάλο βαθμό, τη συνολική επιτυχία των υπηρεσιών υγείας.

Συμπεράσματα : το εργασιακό περιβάλλον στους τομείς της υγείας έχει μεγάλες και πολλές απαιτήσεις γι αυτό είναι επιτακτική ανάγκη η βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των επαγγελματιών υγείας αλλά και των επαγγελματιών υγείας με τους ασθενείς τόσο για βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος όσο και για αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

Abstract

The proper functioning of an organism is the most important goal of the administration. Key factors contributing to the smooth functioning of an organization is communication, collaboration among employees.

The aim of this work is to make a conceptual approach of the term "communication" but also to highlight the importance of communication in the health sector, both between nurses and patients and between nurses and doctors.

In the first chapter bears the meaning of the communication describes the communication process and what is its purpose, what are the characteristic elements of communication and forms.

The second chapter focuses on communication in the health sector. Emerging communication in nurse patient relationship, problems within the relationship between them and ways that lead to effective communication of nurses with patients. Particular reference is made to the relationship of nurses with doctors. Reported some problems in communication between them, pointing out the importance of communication of doctors and nurses some measures can be taken for effective communication.

Results: Effective communication contributes significantly to the reduction of errors in the provision of health care, in patient satisfaction and generally in high-quality care. Mutual professional respect and communication quality ensure good interdisciplinary collaboration. As a result, success in interpersonal and organizational communication determine, to a large extent, the overall success of health services.

Conclusions: the working environment in health is large and many requirements so it is imperative to improve the relationship between health professionals and health professionals with patients both for improving the working environment and to improve the quality of health services .

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτριά μου και εισηγήτρια αυτής της εργασίας, κυρία Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη. Η συνολική επιμέλειά της για τη σύνταξη και η καθοδήγησή της, ήταν πολύ σημαντική και πολύτιμη για τη διεκπεραίωση αυτής της εργασίας.
Ευχαριστώ επίσης την αδερφή μου Αναστασία για την πολύτιμη βοήθεια και συμπαράστασή της.