Zapytaj rzecznika…

Naruszenie praw pacjenta przez błędy w komunikacji z pielęgniarką/położną (np. brak informacji, bagatelizowanie objawów, nieetyczne zachowanie, złe zadawanie pytań) może prowadzić do pogorszenia stanu zdrowia, wydłużenia leczenia i jest podstawą do dochodzenia odszkodowania, zadośćuczynienia, a nawet renty.

Skutki błędów w komunikacji:

Pogorszenie zdrowia: nieprzestrzeganie zaleceń, błędna diagnoza potrzeb, powikłania, wydłużona hospitalizacja.

Krzywda niematerialna: poczucie frustracji, dezorientacji, utrata zaufania do personelu medycznego.

Konsekwencje dla personelu: odpowiedzialność dyscyplinarna (zawieszenie prawa wykonywania zawodu), cywilna a nawet karna.

Przykłady błędów w komunikacji:

Brak wysłuchania: niezadawanie pytań, zmienianie tematu, używanie blokad komunikacyjnych, traktowanie pacjenta protekcjonalnie (np. zwrot „dziadku", „babciu").

Niewłaściwe przekazywanie informacji: bagatelizowanie problemów, fałszywe zapewnienia („wszystko będzie dobrze"), podsuwanie odpowiedzi, udzielanie kategorycznych porad (brak informacji o możliwych opcjach rozwiązania problemu).

Naruszenie intymności i godności: rozpowszechnianie danych, nieposzanowanie prywatności, agresja słowna.

Jak unikać błędów w komunikacji z pacjentem?

1. **Aktywnie słuchaj pacjenta**
    1. Zadawaj otwarte pytania, aby lepiej zrozumieć jego potrzeby i obawy.
    2. Uważnie wysłuchuj zgłaszanych objawów i problemów, nie przerywaj i nie zmieniaj tematu.
    3. Okazuj zainteresowanie i empatię, aby pacjent czuł się ważny i zrozumiany.
2. **Przekazuj informacje jasno i rzetelnie**

    1. Informuj pacjenta o planie opieki, implementacji problemu i zaleceniach w sposób zrozumiały, unikając bagatelizowania problemów.
    2. Nie obiecuj nierealistycznych rezultatów, unikaj fałszywych zapewnień.
    3. Udzielaj wyczerpujących, ale zwięzłych odpowiedzi, dostosowanych do poziomu wiedzy pacjenta.
3. **Szanuj prywatność i godność pacjenta**
    1. Zapewnij warunki do rozmowy w miejscu prywatnym, chroniąc dane osobowe i zdrowotne.
    2. Traktuj pacjenta z szacunkiem, unikaj protekcjonalnego tonu.
    3. Dbaj o dyskrecję podczas przekazywania informacji i realizacji czynności medycznych.
4. **Unikaj naruszeń intymności i dóbr osobistych**
    1. Nie rozpowszechniaj danych pacjenta bez jego zgody.
    2. Respektuj jego prawo do prywatności podczas badań i procedur.
5. **Utrzymuj profesjonalną postawę**
    1. Zachowuj się etycznie i zgodnie z zasadami zawodu.
    2. Nie bagatelizuj zgłaszanych przez pacjenta problemów, nawet jeśli wydają się mało istotne.
6. **Reaguj na zgłoszenia pacjenta**
    1. Odpowiadaj na pytania i obawy w sposób wyczerpujący i z szacunkiem.
    2. W razie niejasności, wyjaśnij wszystko w sposób zrozumiały, nie narzucając własnych poglądów.
7. **Dokumentuj komunikację i działania**
    1. Prowadź dokładną dokumentację rozmów i przekazanych informacji, co może być ważne w przypadku ewentualnych sporów czy skarg.
8. **Zgłaszaj i koryguj własne błędy**
    1. Jeśli popełniłaś błąd w komunikacji, niezwłocznie go napraw.
    2. Ucz się na błędach, aby unikać ich powtarzania w przyszłości.

Dbanie o wysoką jakość komunikacji z pacjentem to podstawa bezpieczeństwa, szacunku i skuteczności leczenia, a także element kluczowy dla ochrony Twojej odpowiedzialności zawodowej.

A jeśli macie pytania, chcecie przedyskutować ten temat lub inny, to Rzecznik odpowiedzialności zawodowej serdecznie zaprasza w czasie pełnionego dyżuru 12 i 26.01.2026 r. w godz. od 14.00-15.00 do siedziby Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Koninie lub po wcześniejszym telefonicznym (+48 63 244 44 50) umówieniu dogodnego terminu spotkania.

proce Rzecznik odpowiedzialności zawodowej

Joanna Wasicka