

KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI RADIOLOŠKIH STORITEV

COMMUNICATION WITH USERS IN RADIOLOGY

Robert Kokovnik

Univerzitetni klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za radiologijo; Clinical Institute of Radiology, University Medical Centre Ljubljana, 1000 Ljubljana, Slovenija

Korespondenca / Corresponding author: robert.kokovnik@kclj.si

Prejeto/Recived: 15. 1. 2024

Sprejeto/Accepted: 26. 3. 2024

IZVLEČEK

Uvod in namen: Komunikacija (verbalna ali neverbalna) je osnovna človekova pravica, zahteva in potreba, tudi pri izvajanju radioloških storitev. Komunikacija mora biti na profesionalnem nivoju z upoštevanjem vseh strokovnih znanj in vedenj. Prav tako morajo izvajalci radioloških storitev, in še toliko bolj njihovi uporabniki, upoštevati objektivne in subjektivne občutke ter posebnosti posameznikov. S predstavitvijo in opisom načina komunikacije želimo podati usmeritve in priporočila glede ustrezne komunikacije, ne le zaradi boljšega sodelovanja in pridobivanja jasnih diagnostičnih in/ali terapevtskih rezultatov, temveč tudi v izogib nepotrebnim odklonom ali nerazumevanju pri vsakodnevem strokovnem delovanju radioloških inženirjev z uporabniki.

Metode: Asertivnost je v SSKJ pomensko opredeljena kot trdno, odločno stališče. Hkrati je definirana kot odločno zastopanje sebe in svojih interesov, ob spoštovanju drugih. Komunikacija se ne nanaša zgolj na izmenjavo informacij, ampak vključuje tudi empatijo, poslušanje in razumevanje drugega. Asertivnost je oblika delovanja v socialnih interakcijah, ki omogoča izražanje občutij, želja, daje možnost pridobitve pravic, odbija nerazumne zahteve brez lastnega občutka strahu ali krivice in na način, ki ne povzroča psihološke ali fizične škode drugi osebi.

Rezultati: Uporabniki radioloških storitev, ki si v skladu z Ustavo RS in Zakonom o pacientovih pravicah (ZPacP) zaslužijo in so upravičeni do strokovne in spoštljive radiološke obdelave, so v neposredni interakciji z radiološkim inženirjem kot izvajalcem. Izvedene metode za predstavitev te teme so izkustvene narave, poročila o primerih, pridobljena iz vsakodnevne prakse radioloških inženirjev. Dragocen vir izkušenj ohranja in celo zahteva obnavljanje ter kontinuirano nadgradnjo dodatnih sposobnosti in znanj komunikacije za poklicno delovanje v vsakodnevni praksi.

Razprava in zaključek: Na rezultate opravljenih storitev, pridobljene z ustrezno komunikacijo, lahko vplivajo različni dejavniki, vendar se s pravilno in ustrezno komunikacijo vzpostavlja z uporabnikom radioloških storitev dober odnos sodelovanja in zaupanja, ki bistveno vpliva tudi na kakovost opravljenih storitev.

Ključne besede: Komunikacija, asertivnost, uporabnik radioloških zdravstvenih storitev, izvajalec radioloških storitev, radiološki inženir, radiologija, zdravstvena dejavnost, pravice in dolžnost

ABSTRACT

Introduction and purpose: Communication (verbal or non-verbal) is a basic human right, requirement and need, even in the provision of radiological services. Communication must always and in all cases be professional, taking into account all professional knowledge and behaviour, as well as the objective and subjective feelings of individual radiological service providers and, more importantly, users. Presenting and describing communication techniques facilitates improved cooperation and the acquisition of clear diagnostic and/or therapeutic results, as well as the avoidance of unnecessary deviations or misunderstandings in the daily professional work of radiological engineers with users.

Methods: Assertiveness is semantically defined as a firm, decisive position. A second explanation is psychological, and defines the decisive representation of oneself and one's interests, while at the same time respecting others. Communication is not only about the exchange of information; it also involves empathy, listening and understanding others. Assertiveness is therefore a form of action in social interactions that enables the expression of feelings and desires, and provides the possibility of obtaining rights, while rejecting unreasonable demands without a sense of fear or injustice, and in a way that does not cause psychological or physical damage to another person.

Results: Users of radiological services are entitled to professional and respectful medical or radiological treatment. They interact directly with the radiographer as a service provider. The implemented methods for the presentation of this topic are mainly experiential in nature, while 'case reports' were obtained from everyday practice. A valuable source of experience preserves and even requires the renewal and continuous upgrading of additional communication skills and knowledge to maintain professionalism in everyday practice.

Discussion and conclusion: The results obtained with appropriate communication can always be influenced by various factors. Through correct and appropriate communication, however, a good relationship of cooperation and trust can be established with the user of radiological services, which also significantly affects the quality of the services provided.

Keywords: communication, assertiveness, user of radiological health services, provider of radiological services, radiographer, radiology, health activity, rights and duties

LITERATURA / REFERENCES

Slovar slovenskega knjižnega jezika (2014). Druga dopolnjena in deloma prenovljena izdaja.

Brkić E (2023). Važnost asertivne komunikacije u radu radioloških tehnologa: završni rad, Zdravstveno veleučilište Zagreb.

Pavlović-Šijanović S (16. 8. 2020). *Asertivna komunikacija – učinkovita komunikacija*. Skole. Hr. <https://www.skole.hr/asertivna-komunikacija-ucinkovita-komunikacija/>

Černelič Bizjak M (2009). Asertivnost in zdravstvo. Obzornik Zdravstvene Nege, 43(1), 31–36.

Kozina M, Hudin D, Miščančuk M (2017). Asertivnost: Škola za medicinske sestre, Zagreb.