

**THE IMPORTANCE OF SOCIAL SKILLS IN THE COMMUNICATION OF
MEDICAL ASSISTANTS - INVESTIGATIVE APPROACH
IMPORTANȚA ABILITĂȚILOR SOCIALE ÎN COMUNICAREA
ASISTENȚILOR MEDICALI – DEMERS INVESTIGATIV**

Adriana SLUSAR, Ph. D. student,
„Ion Creanga” SPU of Chisinau, Republic of Moldova

<https://orcid.org/0009-0002-2535-8386>

slusaradriana87@gmail.com

CZU: 316.77:614.253.3

DOI: 10.46727/c.15-11-2024.p247-256

Abstract: Communication and social skills of nurses are essential elements in ensuring quality care and creating a positive experience for patients. In this study, we aim to assess the level of development of nurses' social skills and their perception of communication in interactions with patients, using the online questionnaire survey method. Our sample included 104 nurses from various specialties and medical units. Through a structured questionnaire with 9 questions and several answer options, we observed their perceptions and experiences regarding communication with patients and their comfort level in social interactions. Analysis of the data revealed that most respondents recognized the importance of social skills in nursing and expressed a desire to improve their communication skills. Patient feedback has been identified as an effective measure for evaluating the effectiveness of social skills training, suggesting that improving the doctor-patient relationship may lead to greater patient satisfaction and increased adherence to treatment.

Keywords: social skills, communication, nurses.

Rezumat: Comunicarea și abilitățile sociale ale asistenților medicali reprezintă elemente esențiale în asigurarea unei îngrijiri medicale de calitate și în crearea unei experiențe pozitive pentru pacienți. În acest studiu, ne propunem să evaluăm nivelul de dezvoltare a abilităților sociale ale asistenților medicali și percepția lor asupra comunicării în cadrul interacțiunilor cu pacienții, folosind metoda anchetei de tip chestionar online. Eșantionul nostru a inclus 104 asistenți medicali din diverse specializări și unități medicale. Prin intermediul unui chestionar structurat, cu 9 întrebări și mai multe variante de răspuns, am observat percepțiile și experiențele lor referitoare la comunicarea cu pacienții și la nivelul lor de confort în interacțiunile

sociale. Analiza datelor a relevat că majoritatea respondenților au recunoscut importanța abilităților sociale în îngrijirea medicală și au exprimat dorința de a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare. Feedback-ul pacienților a fost identificat ca fiind o măsură eficientă pentru evaluarea eficacității formării în abilitățile sociale, sugerând că îmbunătățirea relației medic-pacient poate conduce la o mai mare satisfacție a pacienților și la o aderență crescută la tratament.

Cuvinte cheie: abilități sociale, comunicare, asistenți medicali

Introducere

În domeniul asistenței medicale, comunicarea și abilitățile sociale ale personalului medical joacă un rol important în calitatea serviciilor furnizate și în experiența pacientului. În această lucrare, ne concentrăm asupra organizării și desfășurării unei cercetări care vizează evaluarea abilităților sociale ale asistenților medicali, folosind metoda anchetei de tip chestionar online. Lucrarea își propune să ofere o privire de ansamblu asupra procesului de organizare și desfășurare a cercetării, evidențiind importanța abilităților sociale în practica medicală și relevanța metodei anchetei tip chestionar online în evaluarea acestora. Analiza rezultatelor obținute va oferi insight-uri valoroase pentru îmbunătățirea comunicării și a relației medic-pacient în cadrul sistemului de sănătate.

Material și metode

Organizarea și desfășurarea cercetării a inclus utilizarea metodei anchetei tip chestionar, care a constat în distribuirea a 9 întrebări cu mai multe variante de răspuns, având un eșantion de 104 respondenți asistenți medicali. Chestionarul a fost conceput în format electronic pentru a permite respondenților să răspundă ușor și convenabil. Acest format online a facilitat colectarea datelor și analiza ulterioară a rezultatelor.

Ipoteza lucrării

Se presupune că investigând dezvoltarea abilităților sociale ale asistenților medicali, se va constata o îmbunătățire semnificativă a relației lor cu pacienții, ceea ce va conduce la o mai mare satisfacție a pacientului față de îngrijirea medicală și la o aderență crescută la tratament.

Scopul lucrării constă în investigarea și înțelegerea rolului și importanței abilităților sociale în comunicarea asistenților medicali.

Obiectivele lucrării:

1. Identificarea rolului abilităților sociale în comunicarea asistenților medicali.
2. Evaluarea impactului abilităților sociale asupra experienței pacientului.
3. Investigarea nevoilor și a perspectivelor asistenților medicali referitoare la dezvoltarea abilităților sociale.

Interpretarea datelor: Interpretarea datelor obținute în urma cercetării asupra abilităților sociale ale asistenților medicali poate aduce o perspectivă asupra aspectelor care influențează comunicarea și relația medic-pacient în cadrul sistemului de sănătate.

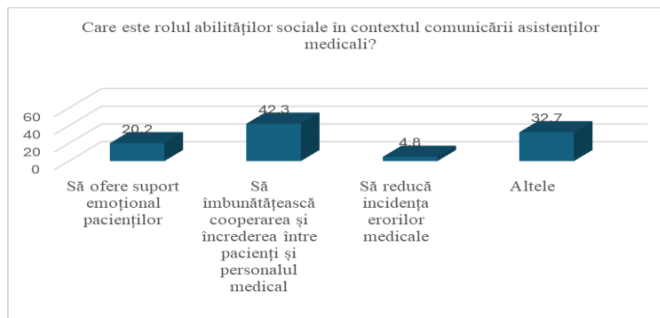


Fig. 1 Rolul abilităților sociale în comunicarea asistenților medicali

Se poate observa în (Fig.1) că aproximativ 20.2% dintre respondenți consideră că suportul emoțional oferit de personalul medical este un aspect important al îngrijirii pacienților. Aceasta indică importanța acordată empatiei și susținerii din partea personalului medical în gestionarea aspectelor emoționale și psihologice asociate tratamentului și recuperării. Aproximativ 42.3% dintre respondenți consideră că îmbunătățirea cooperării și încrederii în relația cu personalul medical este un aspect fundamental al îngrijirii lor medicale. Se sugerează că o comunicare eficientă, respectuoasă și transparentă între pacienți și personalul medical poate contribui semnificativ la consolidarea acestei relații și la îmbunătățirea experienței lor în cadrul sistemului de sănătate. Doar 4.8% dintre respondenți consideră că reducerea incidenței erorilor medicale este un aspect major al îngrijirii lor medicale. Aproximativ 32.7% dintre respondenți atribuie importanță altor aspecte ale îngrijirii medicale, cum ar fi promovarea sănătății, respectarea drepturilor pacienților și conservarea resurselor medicale. Se subliniază diversitatea nevoilor și preocupărilor în ceea ce privește calitatea și eficiența serviciilor medicale.

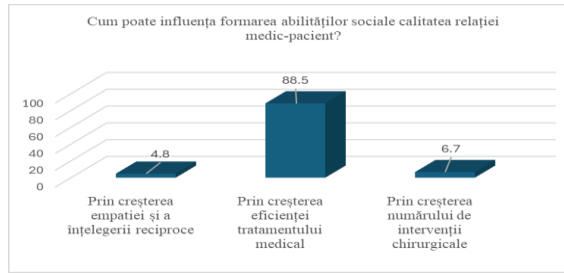


Fig.2 Calitatea relației medic-pacient

Prin creșterea empatiei și a înțelegerii reciproce, 4.8% au răspuns că dezvoltarea abilităților sociale, cum ar fi empatia și ascultarea activă, poate îmbunătăți înțelegerea reciprocă între medic și pacient. Prin punerea în practică a acestor abilități, medicul poate să își exprime mai bine empatia față de starea și nevoile pacientului, creând astfel o legătură mai puternică și mai înțelegătoare. Un procent semnificativ de 88.5% dintre respondenți consideră că formarea abilităților sociale poate îmbunătăți eficiența tratamentului medical. O comunicare deschisă și eficientă între medic și pacient poate duce la o înțelegere mai bună a afecțiunii, a planului de tratament și a așteptărilor, ceea ce poate conduce la o gestionare mai eficientă a bolii și la îmbunătățirea rezultatelor tratamentului. În ceea ce privește creșterea numărului de intervenții chirurgicale, doar 6.7% au răspuns că formarea abilităților sociale poate contribui la creșterea încrederii pacientului în medic și, implicit, la creșterea probabilității de a accepta intervenții chirurgicale necesare. O relație bazată pe încredere și înțelegere reciprocă poate reduce anxietatea și îngrijorarea pacientului în legătură cu intervențiile chirurgicale, făcându-le mai dispus să le accepte atunci când este necesar.

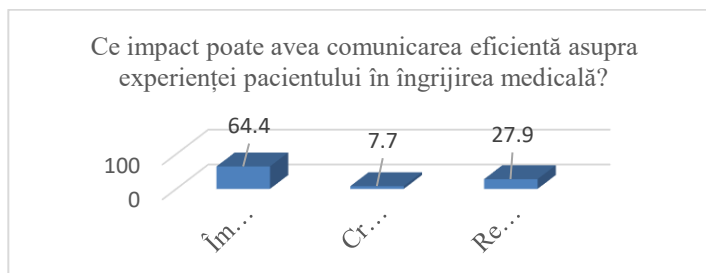


Fig.3 Comunicarea eficientă privind experiența pacientului în îngrijirea medicală.

În ceea ce privește îmbunătățirea satisfacției pacientului, 64.4% de respondenți consideră că comunicarea eficientă între pacient și personalul medical poate duce la o îmbunătățire semnificativă a satisfacției pacientului. Prin explicarea clară a

diagnosticului, a opțiunilor de tratament și a procedurilor medicale, precum și prin ascultarea atentă a preocupărilor și întrebărilor pacientului, se poate crea un mediu în care pacientul se simte înțeles, respectat și îngrijit, contribuind astfel la o experiență mai pozitivă în cadrul îngrijirii medicale. Creșterea timpului de așteptare în clinică, 7.7% dintre respondenți consideră că comunicarea eficientă poate contribui, de asemenea, la o gestionare mai eficientă a timpului în clinică. Prin stabilirea unor proceduri de comunicare clare și prin gestionarea adecvată a programărilor și a fluxului de pacienți, personalul medical poate reduce timpul de așteptare al pacienților în clinică, ceea ce poate contribui la o experiență mai plăcută și mai eficientă pentru aceștia. Reducerea respectului între pacient și personalul medical, 27.9% de respondenți consideră că comunicarea eficientă poate contribui la consolidarea respectului reciproc între pacient și personalul medical. Prin furnizarea unei comunicări deschise, respectuoase și transparente, se poate construi o relație bazată pe încredere și colaborare între pacient și personalul medical, evitând astfel posibilele conflicte sau neînțelegeri care ar putea afecta respectul reciproc.

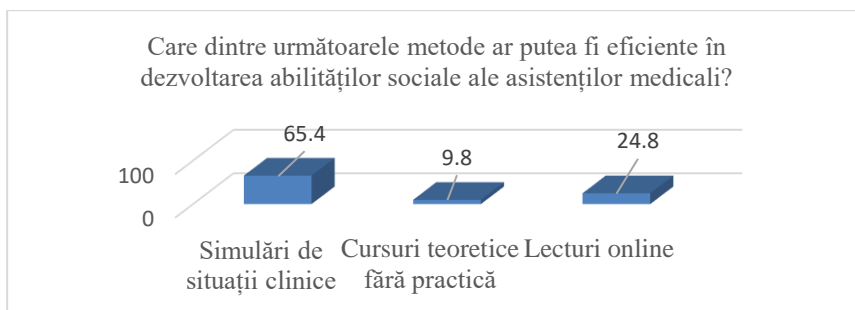


Fig.4 Metode eficiente în dezvoltarea abilităților sociale

În ceea ce privesc simulările de situații clinice, doar 65.4% dintre respondenți sugerează că această metodă este considerată eficientă în dezvoltarea abilităților sociale ale asistenților medicali. Acest rezultat arată că experiența practică și interactivă în simularea scenariilor reale din mediul clinic este valorizată ca metodă eficientă de învățare. 9.8% dintre respondenți sugerează că metoda cursurilor teoretice fără practică nu este considerată foarte eficientă în dezvoltarea abilităților sociale ale asistenților medicali. Aceasta poate indica faptul că învățarea exclusiv teoretică, fără aplicare practică sau interacțiune directă, nu oferă un cadru optim pentru dezvoltarea acestor abilități. Procentul moderat de 24,8% dintre respondenți sugerează că lecturile online

poate fi considerată utilă în dezvoltarea abilităților sociale, dar nu la fel de eficientă ca simulările de situații clinice. Aceasta ar putea indica faptul că resursele online pot oferi cunoștințe teoretice și informații suplimentare, dar nu oferă experiența practică și interacțiunea directă necesară pentru dezvoltarea abilităților sociale.

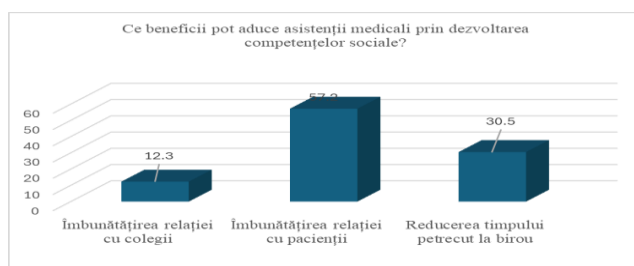


Fig.5 Beneficii privind dezvoltarea competențelor sociale

Un procent de 57.2% dintre respondenți consideră că o competență socială dezvoltată poate îmbunătăți semnificativ relația asistenților medicali cu pacienții. Capacitatea de a comunica eficient, de a arăta empatie și de a construi încredere poate contribui la o interacțiune mai pozitivă și mai satisfăcătoare cu pacienții. În ceea ce privește îmbunătățirea relației cu colegii, 12.3% dintre respondenți consideră că dezvoltarea competențelor sociale poate contribui la consolidarea relațiilor între asistenții medicali și colegii lor de muncă. Abilitățile de comunicare și colaborare pot îmbunătăți eficiența echipei medicale și pot promova un mediu de lucru mai armonios și mai cooperant. Doar 30.5% dintre respondenți consideră că reducerea timpului petrecut la birou este mai puțin menționată, deoarece dezvoltarea competențelor sociale poate, într-un fel, contribui la reducerea timpului petrecut la birou prin îmbunătățirea comunicării și a eficienței în gestionarea sarcinilor. O comunicare mai eficientă poate duce la rezolvarea mai rapidă a problemelor și la evitarea neînțelegerilor, ceea ce poate conduce la o distribuție mai eficientă a muncii și, implicit, la o reducere a timpului petrecut la birou.

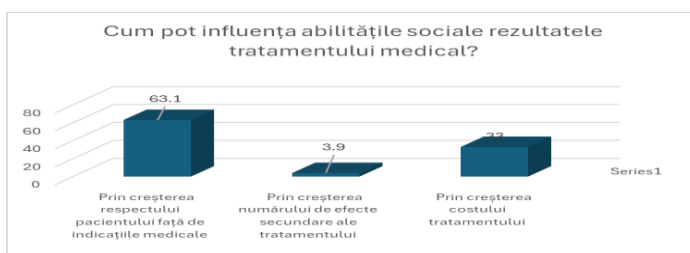


Fig.6 Influența abilităților sociale

Prin creșterea respectului pacientului față de indicațiile medicale, 63.1% dintre respondenți consideră că abilitățile sociale dezvoltate ale personalului medical pot contribui la stabilirea unei relații de încredere și respect reciproc între medic și pacient. Prin creșterea numărului de efecte secundare ale tratamentului, doar 3.9% dintre respondenți consideră că este contraintuitiv, abilitățile sociale inadecvate ale personalului medical pot contribui la apariția unui număr mai mare de efecte secundare ale tratamentului. O comunicare deficitară sau o lipsă de empatie pot duce la neînțelegerea sau subestimarea preocupărilor și nevoilor pacientului, ceea ce poate afecta administrarea adecvată a tratamentului și poate crește probabilitatea apariției efectelor secundare. 33% dintre respondenți consideră că, în unele cazuri, abilitățile sociale ale personalului medical pot influența costul tratamentului. O comunicare eficientă și o relație solidă medic-pacient pot duce la o înțelegere clară a opțiunilor de tratament și a planului de îngrijire, ceea ce poate reduce nevoia de proceduri sau intervenții costisitoare și poate contribui astfel la reducerea costurilor tratamentului.

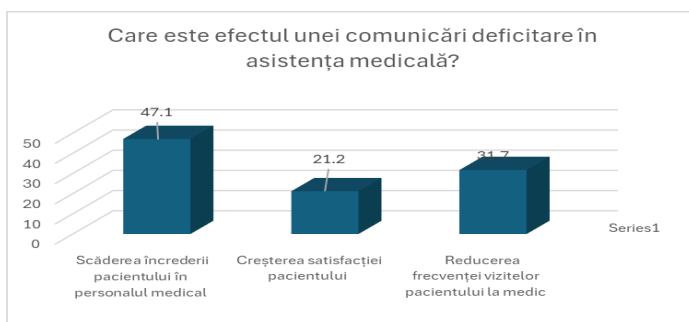


Fig. 7 Efectele comunicării deficitare

47.1% dintre respondenți consideră că o comunicare deficitară poate duce la neînțelegerea sau confuzia cu privire la diagnostic, tratament sau proceduri, ceea ce poate submina încrederea pacientului în competența și abilitățile personalului medical. În ceea ce privește reducerea frecvenței vizitelor pacientului la medic, 31.7% de respondenți consideră că comunicarea este deficitară, pacientul poate simți că nu este ascultat sau că nu își poate exprima adecvat nevoile și preocupările. Aceasta poate duce la evitarea sau reducerea frecvenței vizitelor la medic, ceea ce poate afecta negativ managementul sănătății și prevenirea bolilor. Un procent destul de mare – 21.2% de respondenți consideră, contrar așteptărilor, că o comunicare deficitară poate duce uneori

la o creștere a satisfacției pacientului. Acest lucru poate fi explicat de faptul că anumiți pacienți pot avea așteptări reduse sau pot considera că o comunicare incompletă sau superficială este suficientă.

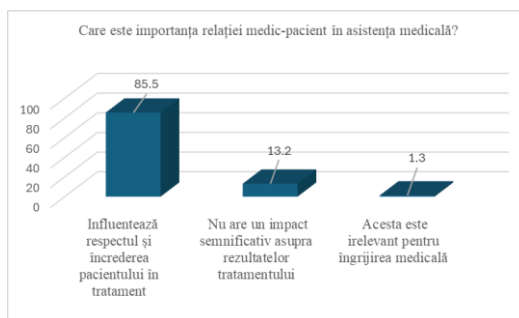


Fig.8 Importanța relației medic-pacient

Un procent 85.5% de respondenți consideră că o relație solidă și bazată pe încredere între medic și pacient poate influența pozitiv respectul și încrederea pacientului în tratamentul propus. Atunci când pacientul simte că este ascultat, înțeles și respectat de către medic, este mai probabil să fie cooperant și să adere la planul de tratament recomandat, ceea ce poate contribui la îmbunătățirea rezultatelor și a prognosticului medical. 13.2% dintre respondenți consideră că experiența clinică sugerează că relația dintre medic și pacient poate avea un impact semnificativ asupra rezultatelor tratamentului. O comunicare eficientă, o relație de încredere și respect reciproc pot contribui la o colaborare mai bună între medic și pacient, ceea ce poate îmbunătăți aderența la tratament și rezultatele acestuia, iar 1.3% de respondenți afirmă că importanța relației dintre medic și pacient este irelevantă în îngrijirea pacientului

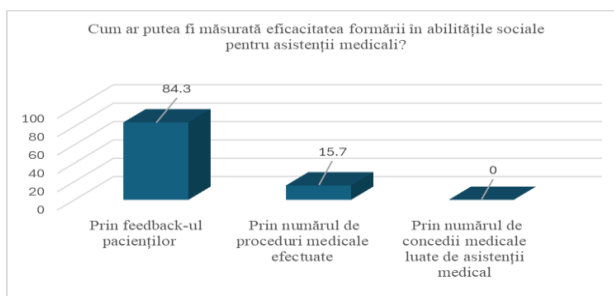


Fig. 9 Eficacitatea formării în abilitățile sociale

Prin feedback-ul pacienților, doar 84.3% dintre respondenți consideră că asistenții medicali pot fi evaluați prin intermediul feedback-ului direct oferit de pacienți în legătură cu calitatea comunicării și a relației medic-pacient. Acest feedback poate fi

colectat prin intermediul chestionarelor de satisfacție a pacienților, interviurilor sau sondajelor online, care pot evalua nivelul de empatie, respect, claritate și deschidere în comunicarea asistenților medicali. În ceea ce privește numărul de proceduri medicale efectuate doar 15.7% dintre respondenți consideră că acest aspect poate fi relevant în anumite contexte, el nu oferă o măsură directă a eficacității formării în abilități sociale. Numărul de proceduri medicale efectuate poate fi influențat de mai mulți factori, inclusiv de complexitatea cazurilor și de cerințele organizaționale, deci nu reflectă neapărat abilitățile sociale ale personalului medical. Prin numărul de concedii medicale luate de asistenții medicali, 0% arată că acest indicator nu este relevant pentru măsurarea eficacității formării în abilități sociale. Concediile medicale pot fi luate din motive variate, cum ar fi probleme de sănătate personale sau stres profesional, și nu sunt neapărat legate de calitatea abilităților sociale ale asistenților medicali.

Concluzii

1. Comunicarea eficientă și relația de încredere între medic și pacient sunt cruciale în asistența medicală. Aceste aspecte influențează direct respectul și încrederea pacientului în tratament, contribuind la îmbunătățirea aderenței la tratament și a rezultatelor acestuia.
2. Dezvoltarea abilităților sociale ale personalului medical poate aduce multiple beneficii, inclusiv îmbunătățirea relațiilor cu pacienții și colegii, reducerea frecvenței vizitelor pacientului la medic și o mai bună gestionare a costurilor tratamentului.
3. Metodele eficiente de dezvoltare a abilităților sociale includ simulările de situații clinice, care sunt considerate cele mai eficiente, urmate de resursele online. Cursurile teoretice fără practică sunt considerate mai puțin eficiente în acest sens.
4. Relația medic-pacient nu trebuie subestimată în asistența medicală, deoarece influențează puternic rezultatele tratamentului și experiența pacientului în sistemul de sănătate. O comunicare deficitară poate duce la scăderea încrederii pacientului și poate afecta aderența la tratament.
5. Îmbunătățirea abilităților sociale ale personalului medical și accentul pe o comunicare eficientă și empatică ar trebui să fie priorități în pregătirea și dezvoltarea

profesională a asistenților medicali, în scopul de a asigura îngrijirea medicală de calitate și de a construi relații solide și de încredere cu pacienții.

Bibliografie

1. BOTNARCIUC L.. Modalități de formare a limbajului profesional medical la medicii în baza limbii literare române, În Centenarul unirii: (pp. 115-121), 2018
2. BALCIU B.A., ADÎR V., Comunicare interpersonală: perspective teoretice și strategii
1. practice, București: Printech, 2009, 183 p. ISBN: 978-606-521-344-9
2. CAPOTĂ Valentina, Comunicare profesională, București: Akademos Art, 2012, 144 p., ISBN: 978-6068-3361-3-8
3. CARTALEANU T., COSOVAN O. Formarea competențelor profesionale prin dezvoltarea gândirii critice, Chișinău: Centrul Educațional PRO DIDACTICA, Tipografia „Bons Offices”, 2017, 114 p. ISBN: 978-9975-3013-2-9
4. GRAUR Evelina, Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca: Mediamira, 2001, 114 p. ISBN: 973-9358-63-2
5. OPRIS, Monica, OPRIS, Dorin, , Cercetare și religie. Repere și demersuri commune, Editura Eikon, Cluj-Napoca, 2013. ISBN 978-973-757-815-0
6. FERDOHLEB, A., OJOVANU, V. Particularități de comunicare medic-pacient în starea de urgență în sănătatea publică. În: Revista de Științe ale Sănătății din Moldova, 2022, nr. 3 An.1(29), ISSN 2345-1467, p. 155
7. GRIGORESCU, S., GRIGORESCU, D., ROGOZEA, L., Communication in medicine –foundation of medical staff-patient relationship, J.M.B.nr.2-2014, e-ISSN: 2247-4706, pp.4-10
8. PANAS, S., & GUJA, V., Rolul comunicării eficiente a viitorilor asistenți medicali–pacient. In Institutul de Științe ale Educației: ascensiune, performanțe, personalități (pp. 202-207), 2021