



משרד הבריאות – האגף לגריאטריה
נהלי בתי חולים גריאטריים
תחום מקצועי: סיעוד

פרק: ניהול הטיפול הסיעודי	שם הנוהל: קידום תקשורת בין האחות למטופל ומשפחתו
תאריך אישור 01/07/2007	עודכן בתאריך 00/00/0000
מהדורה 1	מס' נוהל: 2.3.6

בכל מקום בו נכתב המסמך בלשון זכר או נקבה, הכוונה היא גם למיגדר השני

⊗ עבור/י ל"תוכן" נהלי רוחב

⊗ עבור/י לדף פתיחה ראשי

[חזור ל"תוכן" נהלי סיעוד](#)

1 רקע:

יצירת תקשורת איכותית בין האחות למטופל ולמשפחתו, תורמת לבניית יחסי גומלין המושתתים על אימון, אמפטיה והבנה ומהווים בסיס למתן טיפול מקצועי.

המטופל עלול לעיתים לאבד את היכולת לתקשר בצורה ברורה עקב מחלה, קשיי שפה או ירידה בתפקוד. מצב זה עלול ליצור אצלו תסכול, הסתגרות וכעסים, המכבידים עוד יותר על אפקטיביות הטיפול.

היחסים בין המטופל והמטפל וכך גם אפקטיביות הטיפול, תלויים ביכולת לייצר תקשורת ברורה ומקדמת.

2 מטרת הנוהל:

2.1 להנחות ולעודד את צוות העובדים המקצועי להשתמש בשיטות תקשורת שונות.

2.2 לפתח מודעות בקרב חברי הצוות לחשיבות התקשורת הבן-אישית ולפיתוח מיומנויות תקשורת מגוונות, מילוליות ובלתי מילוליות.

3 הגדרת מושגים:

3.1 **תקשורת** - תהליך של קבלה ומסירה של מידע, מושפע מגורמים חברתיים ואתניים, מפקטורים סביבתיים, חושים וידע.

3.2 **תקשורת מילולית** - תקשורת זו כוללת שימוש בשפה ובמילים.

3.3 **תקשורת בלתי מילולית** - כוללת שימוש באמצעים שונים לא מילוליים כגון: הבעת פנים, עמדת הגוף, מגע, עצמים פיזיים וכו'.

4 סמכות ואחריות:

4.1 מנהלת הסיעוד אחראית להנחות את הצוות ולהדריך אותו בפיתוח מיומנויות תקשורת עם המטופל.

4.2 האחראיות ליצירת תקשורת איכותית תומכת ומקדמת, מוטלת על כל אחד מחברי הצוות הסיעודי אשר הופקד על הטיפול בחולה ומשפחתו.



משרד הבריאות – האגף לגריאטריה
נהלי בתי חולים גריאטריים
תחום מקצועי: סיעוד

פרק: ניהול הטיפול הסיעודי	שם הנוהל: קידום תקשורת בין האחות למטופל ומשפחתו
תאריך אישור 01/07/2007	עודכן בתאריך 00/00/0000
מהדורה 1	מס' נוהל: 2.3.6

בכל מקום בו נכתב המסמך בלשון זכר או נקבה, הכוונה היא גם למיגדר השני

5 עקרונות:

- 5.1 האחות הראשית והאחות האחראית ידריכו את הצוות בנושא התקשורת, וינחו את העובדים להשתמש בשיטות תקשורת שונות כגון: שימוש בלוח תקשורת, בתמונות, ברשמקול ועוד.
- 5.2 האחות תתקנה לצוות העובדים הסיעודי מיומנויות תקשורת המתאימות לצרכים של המטופלים.

6 השיטה לשיפור התקשורת ופיתוחה:

6.1 אומדן

האחות תבצע אומדן לזיהוי בעיות תקשורת אצל המטופל כחלק מהאנמנזה הסיעודית בקבלת החולה לבית חולים גריאטרי.

6.2 תכנון - דרכים חלופיות בתקשורת עם המטופל

האחות תיבנה תוכנית טיפול על בסיס הנתונים שאספו באומדן ובמטרה לאתר ולפתח דרכים חלופיות ליצירת קשר עם המטופל.

6.3 הערכת התקשורת

כחלק מהאומדן התקופתי, תבחן האחות שיפור בתגובות החולה ובקשר עמו כפועל יוצא משינוי שיטת התקשורת.