Mbështesim zhvillimin e kompetencave transkulturore për profesionistët e shëndetit në Ballkanin perëndimor.

Supporting development of TransCultural Competence for healthcare professionals in the Western Balkans, TCCWB

SHKOLLË DIMËRORE

9-13 Shkurt 2026
Universiteti “Eqrem Çabej” Gjirokastër
Albania

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

KOMUNIKIMI EFEKTIV

- **Përkufizim**
  Komunikimi është shkëmbimi i informacionit midis individëve përmes të folurit, të shkruarit ose mjeteve të tjera. Komunikimi i qartë siguron që informacioni të përçohet në mënyrë efektive midis palëve.
- Komunikimi efektiv në infermieri përfshin ndërveprime verbale dhe joverbale që ndërtojnë besim dhe rrisin kujdesin ndaj pacientit (O'Hagan et al., 2014).

Parimet e komunikimit

Parimet e komunikimit mund të përmblidhen (Sibiya, 2018):
Komunikimi është një proces.
Nuk është linear, por rrethor.
Është kompleks dhe dinamik.
Është i pakthyeshëm.
Përfshin të gjithë personalitetin e një individi.

Procesi i komunikimit

Procesi i komunikimit mund të shpjegohet me anë të ;

- një modeli linear të komunikimit,
- modelit interaktiv të komunikimit
- modelit transaksional të komunikimit (Sibiya, 2018).

- **Komunikimi linear**
- Komunikimi linear në infermieri i referohet një forme komunikimi njëdrejtimor, ku informacioni dërgohet nga dërguesi (infermierja/infermier) te marrësi (pacienti ose kolegët) (Sibiya, 2018).
- **Shembuj në praktikën infermierore**
- Dhënia e **udhëzimeve pas procedurës** (p.sh. “Mos hani për 2 orë pas injeksionit”)
- **Njoftime standarde** për pacientët
- Leximi i **rregullave të repartit**
- Raportim i shpejtë në situata emergjente
- **Avantazhet**
- ✓ I shpejtë dhe efikas
- ✓ I përshtatshëm në **emergjenca**
- ✓ Redukton konfuzionin kur mesazhi është i thjeshtë
- **Disavantazhet**
- ! Rrezik për **keqkuptim**
- ! Nuk merr parasysh **emocionet apo nevojat e pacientit**
- ! Nuk siguron nëse mesazhi u kuptua saktë

- **Komunikimi rrethor infermieror** (i quajtur edhe **komunikim qarkor ose interaktiv**) është një formë komunikimi **dyanshëm**, ku mesazhi qarkullon vazhdimisht midis infermierit dhe pacientit, duke përfshirë **feedback të vazhdueshëm**.
- Komunikimi rrethor në infermieri është procesi ku:
- Infermieri dërgon mesazhin
- Pacienti reagon (verbalisht ose jo-verbalisht)
- Infermieri e interpreton reagimin dhe përshtat komunikimin
  ➞ Ky cikël vazhdon derisa mesazhi të kuptohet plotësisht.
- **Karakteristikat kryesore**
- 🔄 **Dyanshmëri** (infermier ↔ pacient)
- 👀 Vëmendje ndaj komunikimit **verbal dhe joverbal**
- □ Ndërton **besim dhe marrëdhënie terapeutike**
- **Në praktikën infermierore**
- Biseda për **dhimbjen** (“Ku ndjeni dhimbje?” – “Këtu.” – “Sa e fortë është?”)

- **Avantazhet**
- ✓ Redukton keqkuptimet
- ✓ Rrit kënaqësinë dhe sigurinë e pacientit
- ✓ Lejon përshtatjen e kujdesit sipas reagimit të pacientit
- ✓ Thelbësor për **komunikimin terapeutik**
- **Disavantazhet**
- □ Kërkon më shumë kohë
- ⚠ Mund të jetë i vështirë në situata emergjente
- ⚠ Kërkon aftësi të mira komunikimi nga infermieri

- **Modeli interaktiv** në infermieri përshkruan komunikimin si:
- një shkëmbim aktiv informacioni, ndjenjash dhe reagimesh midis infermierit dhe pacientit, ku çdo përgjigje ndikon në mesazhin pasues.
- **Elementet e modelit interaktiv**
- **Infermieri dhe pacienti** (dërgues ↔ marrës)
- **Mesazhi** (informacion, pyetje, udhëzim)
- **Kanali** (verbal, joverbal, i shkruar)
- **Feedback-u** (reagimi i pacientit)
- **Konteksti** (mjedisor, kulturor, emocional)
- **Pengesa/Zhurma** (stresi, dhimbja, frika, gjuha)
- **Karakteristikat kryesore**
- Komunikim dyanshëm
- Dëgjim aktiv
- Përshtatje e mesazhit sipas reagimit të pacientit
- Ndërtim i marrëdhënies terapeutike
- **Shembuj praktikë në infermieri**
- Vlerësimi i dhimbjes përmes pyetje–përgjigje
- Edukimi shëndetësor (infermieri shpjegon, pacienti pyet)
- Mbështetja emocionale e pacientit
- Planifikimi i kujdesit bashkë me pacientin

- **Avantazhet**
- ✓ Zvogëlon keqkuptimet
- ✓ Rrit sigurinë dhe kënaqësinë e pacientit
- ✓ Përmirëson cilësinë e kujdesit infermieror
- ✓ Forcon besimin infermier–pacient
-

- **Disavantazhet**
- Kërkon më shumë kohë
- ⚠ Mund të jetë i vështirë në situata emergjente

- **Modeli transaksional i komunikimit në infermieri** është modeli më i avancuar i komunikimit, ku **infermieri dhe pacienti komunikojnë njëkohësisht**, duke ndikuar vazhdimisht tek njëri-tjetri përmes mesazheve **verbale, joverbale dhe emocionale**.
- **Përkufizim**
- Modeli transaksional e përkufizon komunikimin si një proces **dinamik dhe i vazhdueshëm**, ku të gjithë pjesëmarrësit janë njëkohësisht **dërgues dhe marrës**, dhe kuptimi ndërtohet bashkërisht në kontekstin e situatës.
- **Elementet kryesore**
- **Infermieri dhe pacienti** (dërgues ↔ marrës njëkohësisht)
- **Mesazhet** (verbale dhe joverbale)
- **Feedback i menjëhershëm dhe i pandërprerë**
- **Konteksti** (social, kulturor, emocional, mjedisor)
- **Zhurma/Pengesa** (dhimbja, ankthi, lodhja, paragjykimet)
- **Karakteristikat**
- Komunikim i njëkohshëm
- Ndërtim i përbashkët i kuptimit
- Përfshin emocionet, qëndrimet dhe përvojat
- Marrëdhënie terapeutike e fortë
- **Shembuj në praktikën infermierore**
- Mbështetje emocionale gjatë diagnozës së rëndë
- Komunikimi me pacientë kronikë ose paliativë
- Infermieri vëren shprehjet e fytyrës dhe tonin e zërit, ndërsa flet
- Ndërveprim i vazhdueshëm gjatë procedurave të ndjeshme
- **Avantazhet**
- ✓ Kuptim më i thellë i nevojave të pacientit
- ✓ Rrit empatinë dhe besimin
- ✓ Përmirëson cilësinë e kujdesit holistik
- ✓ Ul ankthin e pacientit
- **Disavantazhet**
- Kërkon aftësi të larta komunikimi
- ⚠ Mund të ndikohet fort nga emocionet
- ⚠ Jo gjithmonë i përshtatshëm në emergjenca ekstreme

- **Koncepti i komunikimit efektiv në infermieri** lidhet me aftësinë e infermierit për të **transmetuar dhe marrë informacion qartë, saktë dhe me empati**, duke siguruar **kuptim të ndërsjellë**, **siguri të pacientit** dhe **kujdes cilësor**.
- **Elementet kryesore të komunikimit efektiv**
- 👂 **Dëgjimi aktiv**
- 🗣️ **Mesazh i qartë dhe i kuptueshëm**
- 🔁 **Feedback-u**
- 👀 **Komunikimi joverbal** (mimika, gjestet, kontakti me sy)
- 🌍 **Konteksti kulturor dhe emocional**
- ❤️ **Empatia dhe respekti**
- **Parimet e komunikimit efektiv**
- Përshtatja e gjuhës sipas nivelit të pacientit
- Sinqeritet dhe qartësi
- Respektim i privatësisë dhe dinjitetit
- Inkurajimi i pacientit për të shprehur shqetësimet
- Verifikimi i kuptimit (p.sh. “A e kuptuat?”)
- **Shembuj në praktikën infermierore**
- Shpjegimi i procedurave para kryerjes së tyre
- Edukimi shëndetësor i pacientit dhe familjarëve
- Menaxhimi i ankthit dhe frikës së pacientit
- Komunikimi brenda ekipit shëndetësor

- **Përfitimet**
- ✓ Rrit sigurinë e pacientit
- ✓ Ul gabimet infermierore
- ✓ Forcon marrëdhënien infermier–pacient
- ✓ Rrit kënaqësinë e pacientit
- ✓ Përmirëson rezultatet e kujdesit shëndetësor
- **Pengesat e komunikimit efektiv**
- Stresi dhe lodhja
- Diferencat kulturore dhe gjuhësore
- Dhimbja dhe gjendja emocionale e pacientit
- Mungesa e kohës

📌 **Përfundim:**
Komunikimi efektiv është **themel i praktikës infermierore**, sepse ndikon drejtpërdrejt në sigurinë, cilësinë dhe humanizmin e kujdesit ndaj pacientit. Ai duhet te jete;

I saktë (Correct/Accurate)
I qartë (Clear)
Konciz, Konkret, i plotë (Concise, Concrete, Complete)
Konfidencial (Confidencial)
Bashkëkohor/Në kohë (Contemporary/Timely

- **Dështimet e komunikimeve infermierore** lidhen me situata kur informacioni **nuk transmetohet, nuk kuptohet ose interpretohet gabim**, duke ndikuar negativisht në **sigurinë e pacientit** dhe **cilësinë e kujdesit**.
- Më poshtë janë dështimet kryesore, të lidhura me **modelet e komunikimit infermieror** (linear, interaktiv, transaksional dhe komunikimi efektiv):
- **Dështimet kryesore të komunikimit në infermieri**
- **1. Mungesa e feedback-ut**
- Përdorim i tepruar i **komunikimit linear**
- Infermieri nuk verifikon nëse pacienti e ka kuptuar mesazhin
  ➞ Çon në keqkuptime dhe moszbatim të udhëzimeve
- **2. Dëgjimi joaktiv**
- Infermieri dëgjon për të reaguar, jo për të kuptuar
- Ndërprerja e pacientit
  ➞ Pacienti ndihet i neglizhuar dhe informacioni i rëndësishëm humbet
- **3. Përdorimi i gjuhës profesionale (terminologji mjekësore)**
- Mesazhe të pakuptueshme për pacientin
  ➞ Konfuzion, ankth dhe pasivitet i pacientit
- **4. Injorimi i komunikimit joverbal**
- Mosvëzhgim i shenjave të dhimbjes, frikës ose shqetësimit
  ➞ Nevoja reale e pacientit mbetet e parealizuar
- **5. Pengesat emocionale**
- Ankthi, frika, depresioni i pacientit
- Stresi ose lodhja e infermierit
  ➞ Mesazhi shtrembërohet ose refuzohet
- **6. Pengesat kulturore dhe gjuhësore**
- Diferenca në besime, zakone dhe gjuhë
  ➞ Keqinterpretim i mesazheve dhe mosbesim
- **7. Mungesa e empatisë**
- Qasje mekanike dhe e ftohtë
  ➞ Dobëson marrëdhënien terapeutike
- **8. Komunikim i dobët brenda ekipit shëndetësor**
- Raportim i paqartë ose i paplotë
- Mungesë dokumentimi
  ➞ Gabime në trajtim dhe kujdes
- **Dështimet sipas modeleve të komunikimit**
- **Modeli linear**:
  ✗ Pa feedback → rrezik i lartë keqkuptimi
- **Modeli interaktiv**:
  ✗ Feedback i pamjaftueshëm ose i gabuar
- **Modeli transaksional**:
  ✗ Mosmenaxhim i emocioneve dhe sinjaleve joverbale
- **Komunikimi efektiv**:
  ✗ Mungesë empatie, qartësie dhe dëgjimi aktiv

- 📌 **Pasojat e dështimeve të komunikimit**
- Rritje e gabimeve infermierore
- Ulje e sigurisë së pacientit
- Pakënaqësi e pacientit
- Prishje e marrëdhënies infermier–pacient
- **Përfundim**
- Dështimet e komunikimit infermieror janë **shkak kryesor i problemeve në kujdesin shëndetësor**, por mund të parandalohen përmes:
  ✓ trajnimit
  ✓ vetëdijes profesionale
  ✓ përdorimit të komunikimit interaktiv dhe transaksional

Problemet dhe rëndësia e komunikimit

Problemet e komunikimit ndodhin kur ka dështime në një ose më shumë kategori: sistemi, transmetimi ose pritja. Studimet tregojnë se dështimet e komunikimit kontribuojnë në afërsisht 70% të gabimeve serioze mjekësore, duke rezultuar në një lidhje të fortë midis komunikimeve të dobëta dhe gabimeve.

Kapërcimi

Kapërcimi i dështimeve të komunikimit infermieror është **thelbësor për sigurinë dhe mirëqenien e pacientit**. Infermieri duhet të përdorë komunikimin:

✓ interaktiv
✓ transaksional
✓ empatik dhe profesional

📌 **Komunikimi i mirë nuk është vetëm aftësi, por përgjegjësi etike dhe profesionale.**

1. Zbatimi i dëgjimit aktiv(“Pra, ju po ndjeni…
2. Sigurimi i feedback-ut(“A mund të ma përsërisni me fjalët tuaja?”)
3. Përdorimi i gjuhës së thjeshtë dhe të kuptueshme(Shmangie e terminologjisë mjekësore,Përshtatje sipas moshës dhe nivelit arsimor)
4. Zhvillimi i empatisë dhe respektit
5. Vëmendje ndaj komunikimit joverbal (Kontakt me sy, Vëzhgim i shenjave të dhimbjes dhe frikës)
6. Menaxhimi i emocioneve dhe stresit (Vetëkontroll profesional)
7. Ndjeshmëri kulturore dhe gjuhësore
8. Përmirësimi i komunikimit në ekipin shëndetësor&Trajnim dhe edukim i vazhdueshëm

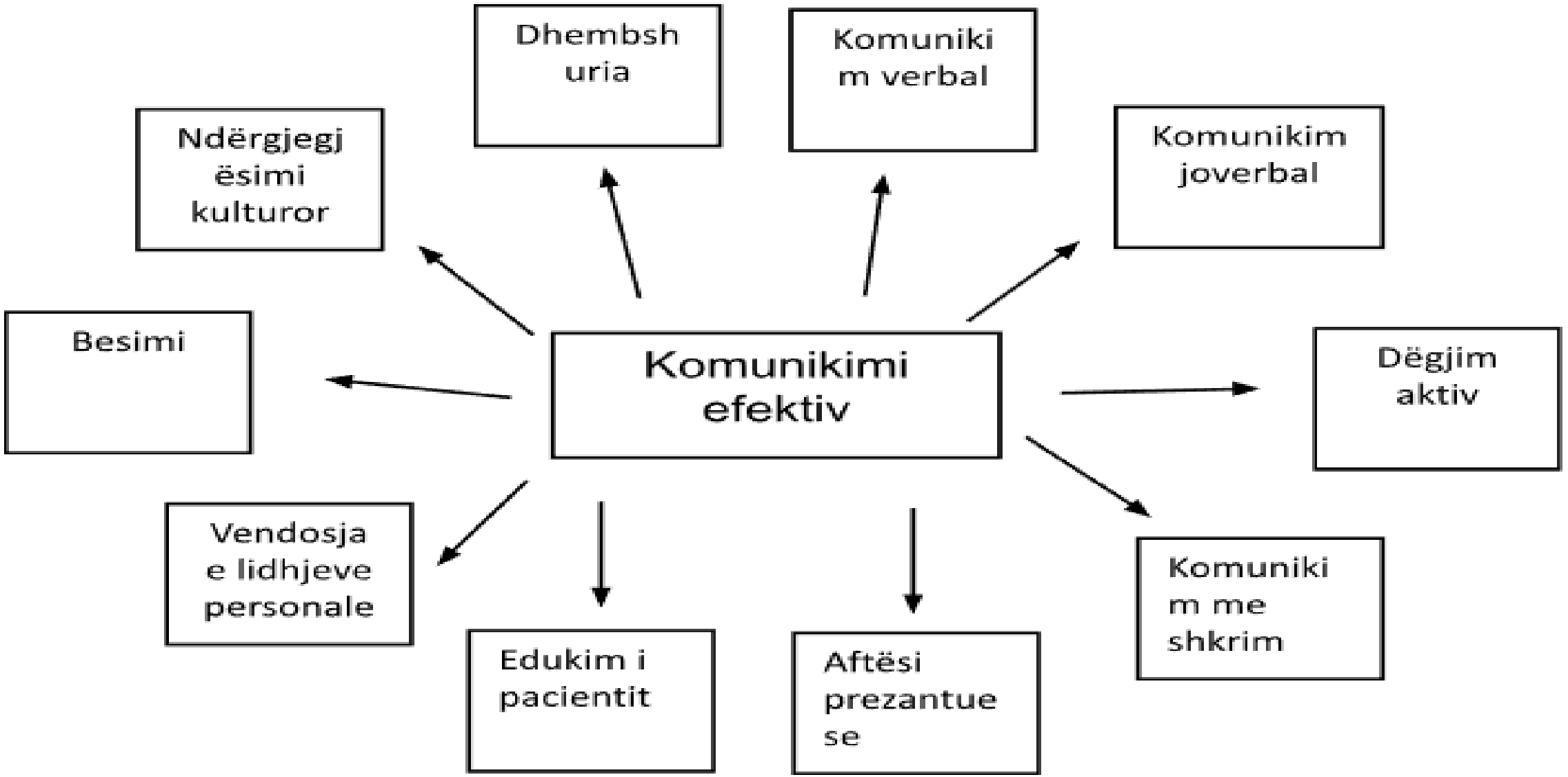
Dhjetë aftësi të rëndësishme komunikimi efektiv për infermierët

Komunikimi efektiv në kujdesin shëndetësor do të thotë sa vijon:

-"Infermieri duhet t'i qaset çdo pacienti me qëllim që të kuptojë shqetësimin, përvojën dhe mendimet e pacientit.

-" Kjo mund të arrihet duke përdorur aftësi komunikimi verbal dhe joverbal, së bashku me teknikat e dëgjimit aktiv teknikën teach-back (teknika ‘më thuaj me fjalët e tua’ sipas së cilës ofruesi i kujdesit shëndetësor i kërkon pacientit të përsëritë udhëzimet për të kuptuar nëse i ka kuptuar siç duhet) (Sibiya, 2018; Arnold & Uderman Boggs, 2020).

Prandaj, komunikimi efektiv përfshin komunikimin verbal dhe joverbal, komunikimin me shkrim, dëgjimin aktiv, aftësitë e prezantimit, edukimin e pacientit, besimin, dhembshurinë, lidhjen personale, ndërgjegjësimin kulturor (Figura 1).


Komunikimi efektiv
Dhembshuria
Komunikim verbal
Komunikim joverbal
Ndërgjegjësimi kulturor
Besimi
Dëgjim aktiv
Vendosja e lidhjeve personale
Edukim i pacientit
Aftësi prezantuese
Komunikim me shkrim

Barrierat në komunikimin infermieror

Barrierat e komunikimit në infermieri rezultojnë në ndërveprime dhe marrëdhënie të dobëta pacient-infermier. Për t'i kapërcyer këto, infermierët duhet së pari të kuptojnë llojet e barrierave të komunikimit me të cilat përballen infermierët.

Barrierat fizike

Mjedisi në të cilin komunikoni me një pacient mund të bëjë një ndryshim të madh në komunikimin efektiv. Mjediset e ngarkuara, të zhurmshme dhe shpërqendruese mund të rrisin stresin e pacientit. Për të krijuar një mjedis të sigurt dhe të rehatshëm, provoni të mbyllni dyert, të hapni perdet dhe të zbutni zhurmat e jashtme sa herë që të jetë e mundur (Weaver, 2013).”Mbani qetesi Mjkeu viziton”

Barrierat sociale

Barrierat sociale përfshijnë ndryshimet në gjuhë, fe, kulturë, moshë dhe zakone. Të kuptuarit e sfondit kulturor të secilit pacient mund t'i ndihmojë infermierët të shmangin paragjykimet dhe të komunikojnë qartë. Është një ide e mirë të përshtatni strategjitë tuaja të komunikimit në varësi të moshës së pacientit: Një 12-vjeçar dhe një 70-vjeçar do të kenë ide shumë të ndryshme mbi domethënien e shëndetit dhe kujdesit shëndetësor për ta. (Weaver, 2013).

Barrierat psikologjike/Zhurmat e brendshme

Për shumë pacientë, një vizitë te mjeku shkakton ankth. Ankthi dhe stresi janë pengesa psikologjike, ashtu si demenca dhe gjendje të tjera njohëse (konjitive). Merrni kohë shtesë për të dëgjuar, empatizuar dhe për të qenë mbështetës, në mënyrë që të ndihmoni në uljen e ndikimit të tyre. Një kujdes i tillë psikosocial është provuar se përmirëson rezultatet shëndetësore të pacientit dhe cilësinë e jetës.

Infermierët gjithashtu mund të kenë nevojë të kapërcejnë pengesat e tyre psikologjike. Të flasësh me pacientët dhe anëtarët e familjes rreth vdekjes, sëmundjes dhe temave të tjera të ndjeshme mund të jetë shqetësuese (Weaver, 2013). Një studim nga Hemsley et al. (2012) eksploroi faktin se shumë infermierë përjetojnë ndjenja ankthi kur diskutojnë nevojat dhe gjendjet mjekësore të pacientit.

Barrierat gjuhësore

Dallimet gjuhësore midis pacientit dhe infermierit janë një faktor tjetër parandalues në komunikimin efektiv. Kur infermieri dhe pacienti nuk ndajnë një gjuhë të përbashkët, bashkëveprimi midis tyre është i tendosur dhe shumë i kufizuar. Si pasojë, një pacient mund të mos i kuptojë udhëzimet nga një infermiere në lidhje me frekuencën e marrjes së ilaçeve në shtëpi (Chen et al, 2017; Sibiya, 2018).

.

Ndërtimi i lidhjeve personale

Është e rëndësishme të njiheni me personin që fshihet pas pacientit. Marrëdhëniet e përqendruara te pacienti janë thelbësore për t'i ndihmuar pacientët të ndihen të sigurt dhe rehat. Krijimi i lidhjeve kuptimplote me pacientët mund të përmirësojë rezultatet dhe besimin.

Besimi

Është e rëndësishme që profesionistët e kujdesit shëndetësor të frymëzojnë besim tek pacientët duke i dëgjuar në mënyrë aktive dhe duke i marrë seriozisht çdo ankesë dhe shqetësim. Ndërtimi i besimit kërkon kohë. Mjediset e kujdesit shëndetësor janë të frikshme për disa pacientë. Është e rëndësishme t'i bëni ata të ndihen sa më rehat të jetë e mundur.

Besimi është diçka që edukatorët dhe udhëheqësit e infermierëve duhet ta kultivojnë gjithashtu ndërsa punojnë për të zhvilluar gjeneratën e ardhshme të infermierëve.

Ndërgjegjësimi kulturor

Infermierët ka të ngjarë të punojnë çdo ditë me njerëz që vijnë nga një gamë e gjerë prejardhjesh sociale, kulturore dhe arsimore. Çdo pacient dhe koleg është unik dhe është e rëndësishme të jesh i vetëdijshëm dhe i ndjeshëm.

Dhembshuria

Shprehja e dhembshurisë është një aftësi thelbësore komunikimi në kujdesin shëndetësor. Sipas Papadopoulos et al. (2016), studimet tregojnë se dhembshuria mund të ndihmojë në nxitjen e shërimit të shpejtë nga sëmundjet akute, përmirësimin e menaxhimit të sëmundjeve kronike dhe lehtësimin e ankthit.

Barrierat në komunikimin infermieror

Barrierat e komunikimit në infermieri rezultojnë në ndërveprime dhe marrëdhënie të dobëta pacient-infermier. Për t'i kapërcyer këto, infermierët duhet së pari të kuptojnë llojet e barrierave të komunikimit me të cilat përballen infermierët.

Edukimi i pacientit (teknika ‘më thuaj me fjalët e tua’)

Infermierët janë përgjegjës për pjesën më të madhe të komunikimit midis ekipit të kujdesit shëndetësor dhe pacientëve. Kjo përfshin informimin e pacientëve dhe anëtarëve të familjes për gjendjen shëndetësore, diagnozat, planet e trajtimit dhe protokollet e ilaçeve. Kjo aftësi është veçanërisht e rëndësishme për praktikuesit e infermierisë familjare që punojnë me pacientët dhe familjet për të ofruar këshillim shëndetësor dhe edukues.

Teknika ‘më thuaj me fjalët e tua’ është një strategji efektive komunikimi ku ofruesit u kërkojnë pacientëve t'ua përsërisin informacionin. Kjo metodë përmirëson të kuptuarit e pacientit dhe inkurajon respektimin e udhëzimeve të kujdesit shëndetësor. Të kuptuarit e dobët të informacionit mund të bëjë që pacientët dhe anëtarët e familjes së tyre të ndihen në ankth ose të bëhen protektivë

Barrierat Kulturore

Kultura e pacientit mund të bllokojë ndërveprimet efektive infermier-pacient sepse perceptimet mbi shëndetin dhe vdekjen janë të ndryshme midis pacientëve. Infermieri duhet të jetë i ndjeshëm kur merret me një pacient nga një kulturë e ndryshme (Sibiya, 2018).

Perceptimi

Nëse një profesionist i kujdesit shëndetësor mendon se personi po flet shumë shpejt, nuk po flet rrjedhshëm ose nuk artikulon qartë etj., ai/ajo mund ta shpërfillë personin. Qëndrimet tona të paracaktuara ndikojnë në aftësinë tonë për të dëgjuar. Njerëzit kanë tendencë t'i dëgjojnë pa i kritikuar njerëzit me status të lartë dhe t'i shpërfillin ata me status të ulët (Sibiya, 2018).

Vështirësi në të folur dhe të dëgjuar

Njerëzit mund të përjetojnë vështirësi në të folur dhe në dëgjim pas gjendjeve si goditja në tru ose dëmtimi i trurit. Goditja në tru ose trauma mund të prekin zonat e trurit që normalisht i mundësojnë individit të kuptojë dhe të prodhojë të folur, ose fiziologjinë që prodhon tinguj. Këto do të paraqesnin pengesa për komunikim efektiv (Sibiya, 2018).

Efektet e medikamenteve

Medikamentet mund të kenë një efekt të rëndësishëm në komunikim, për shembull, mund të shkaktojnë tharje të gojës ose prodhim të tepërt të pështymës, të përziera dhe dispepsi, të cilat ndikojnë në aftësinë dhe motivimin e personit për t'u angazhuar në bisedë. Nëse pacientët janë të turpëruar ose të shqetësuar se nuk do të jenë në gjendje të flasin siç duhet ose të kontrollojnë gojën e tyre, ata mund të ngurrojnë të flasin (Sibiya, 2018).

Zhurma

Pajisjet ose zhurma mjedisore pengojnë komunikimin e qartë. Dërguesi dhe marrësi duhet të jenë të dy në gjendje të përqendrohen në mesazhet që i dërgojnë njëri-tjetrit pa asnjë shpërqendrim (Sibiya, 2018).

Barrierat teknologjike

Sfidat në përshtatjen me mjetet e komunikimit dixhital në mjediset e kujdesit shëndetësor (Caris-Verhallen et al., 2004).

Strategji për të përmirësuar komunikimin

Strategjitë për përmirësimin e komunikimit infermieror synojnë rritjen e **qartësisë, empatisë, sigurisë së pacientit** dhe forcimin e **marrëdhënies terapeutike** midis infermierit, pacientit dhe ekipit shëndetësor.

Strategjitë kryesore për përmirësimin e komunikimit në infermieri

1. Zhvillimi i dëgjimit aktiv
Dëgjim pa ndërprerje
Fokus te përmbajtja dhe emocionet
Riformulim i asaj që thotë pacienti
➞ Siguron kuptim të saktë

2. Përdorimi i gjuhës së qartë dhe të thjeshtë
Shmangie e termave mjekësorë
Fjale të shkurtra dhe të kuptueshme
➞ Ul konfuzionin dhe ankthin

3. Sigurimi i feedback-ut të vazhdueshëm
Pyetje të hapura
Verifikim i kuptimit
➞ Parandalon keqkuptimet

4. Forcimi i empatisë dhe respektit
Pranim i ndjenjave të pacientit
Qasje humane dhe etike
➞ Ndërton besim

5. Vëmendje ndaj komunikimit joverbal
Kontakt me sy
Ton zëri i qetë
Qëndrim trupor i hapur
➞ Përforcon mesazhin verbal

6. Ndjeshmëri kulturore dhe gjuhësore
Respekt për kulturën dhe besimet
Përdorim i përkthyesit kur nevojitet
➞ Rrit bashkëpunimin

7. Menaxhimi i stresit dhe emocioneve
Vetëkontroll profesional
Punë ekipore dhe mbështetje
➞ Përmirëson cilësinë e komunikimit

- **8. Përmirësimi i komunikimit në ekipin shëndetësor**
  Përdorimi i metodave të strukturuara
- (p.sh. **SBAR, Çfarë do të thotë secila pjesë?**
- **S – Situation (Situata)**
- Çfarë po ndodh tani?
- Kush është pacienti?
- Cili është problemi urgjent?
- **Shembull:**
  "Jam infermierja e repartit. Pacienti Arben K., 68 vjeç, ka rënie të saturimit në 88%."
- **B – Background (Sfondi)**
- Informacion i shkurtër dhe i rëndësishëm për pacientin.
- Diagnoza
- Historia mjekësore
- Trajtimi aktual
- **Shembull:**
  "Pacienti është i shtruar për pneumoni, ka hipertension dhe është në oksigjenoterapi."
- **A – Assessment (Vlerësimi)**
- Çfarë mendon infermieri se po ndodh?
- Shenjat vitale
- Vlerësimi klinik
- **Shembull:**
  "Sipas vlerësimit tim, pacienti po përkeqësohet respiratorisht."
- **R – Recommendation (Rekomandimi)**
- Çfarë kërkohet të bëhet?
- Veprim konkret
- Urdhra ose ndërhyrje

- ✓ **Pse është i rëndësishëm SBAR?**
- Ul gabimet në komunikim
- Rrit sigurinë e pacientit
- Standardizon raportimin infermieror
- Përdoret në urgjencë, reparte, raport turni
- **Shembull i plotë SBAR (infermiere – mjek)**
- **S:** Pacienti ka temperaturë 39°C
  B: I operuar para 2 ditësh, në antibiotik
  A: Dyshoj për infeksion post-operator
  R: Kërkoj analiza gjaku dhe rishikim të terapisë)
  Dokumentim i qartë dhe i saktë

➞ Rrit sigurinë e pacientit

9. Edukim dhe trajnim i vazhdueshëm
Trajnime komunikimi
Simulime klinike
➞ Rrit kompetencën profesionale

10. Krijimi i mjedisit të përshtatshëm për komunikim
Privatësi
Reduktim i zhurmës

➞ Lehtëson shprehjen e pacientit

Përfundim
Komunikimi infermieror efektiv kërkon:
✓ aftësi profesionale
✓ empati
✓ praktikë të vazhdueshme
📌 **Përmirësimi i komunikimit është çelës për kujdes të sigurt dhe cilësor ndaj pacientit.**

Sugjerim për ndërtimin e lidhjeve personale:

- Kaloni disa minuta shtesë çdo ditë me secilin pacient për t'u njohur me të.
- Zbuloni një fakt interesant rreth secilit pacient.
- Tregoni interes për jetën e tyre dhe ndani historitë tuaja.

Sugjerim për zhvillimin e besimit:

- Gjithmonë thuaj të vërtetën.
- Ndani informacionin hapur.
- Ji i gatshëm të pranosh gabimet.

Sugjerim për njohuritë kulturore:

- Vlerësoni rrjedhshmërinë e pacientit me anglishten dhe fjalorin tuaj në përputhje me rrethanat ose sillni një përkthyes nëse është e nevojshme dhe e mundur.
- Me pacientët transgjinorë dhe jobinarë, sigurohuni që të përdorni emrin dhe përemrin e tyre të preferuar.

Sugjerim për dhembshurinë:

- Ju mund të ofroni kujdes infermieror me dhembshuri duke e vendosur veten në vendin e pacientit dhe duke kuptuar nevojat dhe pritshmëritë e tij.

Kapërcimi i barrierave

Infermierët duhet të identifikojnë dhe adresojnë barrierat dhe t'i kapërcejnë ato. Strategjitë përfshijnë krijimin e një mjedisi të qetë, përdorimin e shërbimeve të përkthimit kur është e nevojshme dhe përshtatjen e stileve të komunikimit sipas nevojave të pacientit.
Hulumtimet sugjerojnë se trajnimi i bazuar në simulim përmirëson komunikimin e infermierëve dhe zvogëlon gabimet (Foronda et al., 2013).

Kodet etike

Kodi është KUJDES

Kodi ndërkombëtar i etikës për infermierët u miratua nga ICN në vitin 1953 dhe u rishikua në vitin 2012. Ai identifikon katër parime themelore të infermierisë, si vijon (Arnold & Uderman Boggs, 2020):

- Ofrimi i informacionit të saktë dhe të mjaftueshëm për pacientët.
- Ruajtja e konfidencialitetit në të gjitha komunikimet.
- Sigurimi i vendimmarrjes etike të përqendruar te pacienti.

- **METODAT E MËSIMDHËNIES NË INFERMIERI TË BAZUARA NË RASTE, DËSHTIME DHE DËSHMI**
- Edukimi infermieror kërkon metoda mësimdhënieje që lidhin njohuritë teorike me praktikën klinike. Infermierët përballen çdo ditë me situata komplekse, ku vendimmarrja e shpejtë dhe e saktë është thelbësore për sigurinë e pacientit. Për këtë arsye, metodat bashkëkohore të mësimdhënies si mësimi i bazuar në raste, në dështime dhe në dëshmi, janë shumë të rëndësishme për përgatitjen profesionale të studentëve të infermierisë.
- **1. Mësimdhënia e bazuar në raste (Case-Based Learning)**
- **Përshkrimi i metodës**
- Mësimdhënia e bazuar në raste përfshin analizimin e situatave reale ose të simuluara klinike, ku studenti vihet në rolin e infermierit dhe duhet të marrë vendime profesionale.
- Kjo metodë nxit mendimin kritik, analizën klinike, bashkëpunimin në grup, lidhjen teori–praktikë
- **Shembull konkret**
- **Rast klinik:**
  Një pacient 65 vjeç paraqitet në urgjencë me dispne, cianozë dhe saturim O_2 85%.
- **Detyrat e studentit infermier:**
- Identifikimi i problemit kryesor infermieror, Monitorimi i shenjave vitale
- Vendosja e oksigjenoterapisë sipas protokollit, Informimi i mjekut dhe dokumentimi i ndërhyrjeve
- **Rezultati mësimor:**
  Studentët mësojnë të vlerësojnë gjendjen e pacientit dhe të reagojnë në mënyrë të strukturuar dhe profesionale.
- **2. Mësimdhënia e bazuar në dështime (Learning from Failures)**
- **Përshkrimi i metodës**
- Kjo metodë fokusohet në analizimin e gabimeve ose dështimeve infermierore për të nxjerrë mësime dhe për të parandaluar përsëritjen e tyre. Qasja është edukative, jo ndëshkuese.
- **Rast dështimi:**
  Një pacient merr një dozë të gabuar të medikamentit për shkak të mosverifikimit të kartelës.
- **Analiza në klasë:**
- Cilat ishin shkaqet e gabimit?
- A u respektua parimi i “5 të drejtave” të administrimit të medikamenteve?
- Çfarë pasojash pati për pacientin?
- **Mësimet e nxjerra:**
- Rëndësia e kontrollit të dyfishtë, Përgjegjësia profesionale e infermierit, Siguria e pacientit si prioritet kryesor
- **3. Mësimdhënia e bazuar në dëshmi (Evidence-Based Learning)**
- **Përshkrimi i metodës**
- Kjo metodë mbështetet në përdorimin e studimeve shkencore, udhëzimeve klinike, përvojave profesionale të dokumentuara
- Qëllimi është që praktika infermierore të bazohet në evidencë dhe jo vetëm në rutinë.
- **Situatë klinike:**
  Parandalimi i infeksioneve nozokomiale në repartin e kirurgjisë.
- **Dëshmi të përdorura:**
- Udhëzime për higjienën e duarve, Studime mbi përdorimin korrekt të dorezave sterile, Dëshmi nga infermierë me përvojë
- **Rezultati:**
  Ulja e rasteve të infeksioneve dhe rritja e cilësisë së kujdesit infermieror.
- Këto metoda e vendosin studentin në qendër të procesit mësimor dhe e përgatisin atë për realitetin klinik. Mësimi nga raste reale, nga gabimet dhe nga dëshmitë shkencore rrit kompetencën profesionale dhe etikën infermierore.
- Metodat e mësimdhënies të bazuara në raste, dështime dhe dëshmi janë thelbësore në edukimin infermieror modern. Ato kontribuojnë në zhvillimin e aftësive praktike, mendimit kritik dhe përgjegjësisë profesionale, duke përmirësuar drejtpërdrejt sigurinë dhe cilësinë e kujdesit ndaj pacientit.

- **METODA MODERNE TË MËSIMDHËNIES NË INFERMIERI**
- Zhvillimi i teknologjisë dhe ndryshimet në sistemin shëndetësor kanë ndikuar ndjeshëm në mënyrat e mësimdhënies në infermieri.
- Metodat moderne si përdorimi i mediave sociale, e-learning, asistenca e bashkëmoshatarëve, mësimi vëzhgues dhe mësimi i bazuar në grupe synojnë përmirësimin e kompetencave praktike, komunikimit profesional dhe të menduarit kritik të studentëve të infermierisë.
- **1. Mediat sociale në mësimdhënien infermierore**
- **Përshkrimi**
- Mediat sociale (Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram, platforma edukative) përdoren si mjete ndihmëse për shpërndarjen e materialeve mësimore dhe komunikimin mes studentëve dhe pedagogëve.
- **Shembull konkret**
- Krijimi i një grupi në WhatsApp për studentët e infermierisë
- Shpërndarja e videove mbi teknikat e injeksioneve
- Diskutim i rasteve klinike në mënyrë të kontrolluar dhe etike
- **Përfitimet**
- Lehtëson komunikimin
- Rrit angazhimin e studentëve
- Mundëson mësim jashtë orarit formal
- **2. E-learning në infermieri**
- **Përshkrimi**
- E-learning përfshin mësimin online përmes platformave digjitale si Moodle, Google Classroom apo Zoom.
- **Shembull konkret**
- Një modul online për kujdesin infermieror te pacientët me diabet, që përfshin:
- Leksione ne video
- kuize online
- raste klinike virtuale
- **Përfitimet**
- Fleksibilitet në kohë dhe vend
- Ritëm individual i të nxënit
- Akses i lehtë në materiale mësimore

- **3. Asistenca e bashkëmoshatarëve (Peer Learning)**
- **Përshkrimi**
- Studentët më të avancuar ose me përvojë ndihmojnë studentët e tjerë gjatë procesit mësimor.
- **Shembull konkret**
- Studentët e vitit të tretë ndihmojnë studentët e vitit të parë në:
- matjen e shenjave vitale, vendosjen e vigonave, kateterave, përgatitjen e pacientit për procedura
- **Përfitimet**
- Rrit vetëbesimin e studentëve, Forcon bashkëpunimin, Lehtëson kalimin nga teoria në praktikë

- **4. Mësimi vëzhgues (Observational Learning)**
- **Përshkrimi**
- Mësimi vëzhgues bazohet në vëzhgimin e infermierëve profesionistë gjatë praktikës klinike.
- **Shembull konkret**
- Studenti vëzhgon:
- komunikimin e infermierit me pacientin, administrimin e medikamenteve
- respektimin e etikës profesionale, Pas vëzhgimit bëhet reflektim dhe diskutim.
- **Përfitimet**
- Përvetësim i sjelljeve profesionale
- Kuptim i praktikës reale klinike
- Mësim përmes modelimit

- **5. Mësimi i bazuar në grupe në infermieri (Group-Based Learning)**
- **Përshkrimi**
- Studentët punojnë në grupe të vogla për të zgjidhur probleme infermierore dhe raste klinike.
- **Shembull konkret**
- Një grup studentësh analizon kujdesin infermieror për një pacient post-operator:
- ndarja e detyrave
- planifikimi i kujdesit
- prezantimi i zgjidhjes
- **Përfitimet**
- Zhvillon aftësitë komunikuese
- Përgatit studentët për punë ekipore
- Nxit mendimin kritik

- **Përfundim**
- Përdorimi i mediave sociale, e-learning, asistencës së bashkëmoshatarëve, mësimit vëzhgues dhe mësimit të bazuar në grupe kontribuon ndjeshëm në përmirësimin e cilësisë së edukimit infermieror. Këto metoda e bëjnë mësimin më aktiv, praktik dhe të përshtatshëm për nevojat e studentëve dhe realitetin klinik.

Supporting development of TransCultural Competence for healthcare professionals in the Western Balkans, TCCWB

Ref; Dr.Sh.M. Altin Goxharaj(Specializim afatgjate ne Mjekesi)
altinlabt@yahoo.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union