

MUNI
MED

Multikulturní ošetrovatelství

PhDr. Natália Beharková, Ph.D.

Osnova přednášky

- Multi/transkulturní historický kontext v ČR
- Péče o P/K v transkulturním pojetí
- Specifika komunikace
- Vybrané etnické, národnostní a náboženské skupiny – základní charakteristika a specifika péče ve zdravotnictví

Doporučená literatura

- IVANOVÁ, Kateřina, Lenka ŠPIRUDOVÁ a Jana KUTNOHORSKÁ. *Multikulturní ošetřovatelství 1*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 248 s. ISBN 8024712121
- RYŠLINKOVÁ, Markéta. *Česká sestra v arabském světě : multikulturní ošetřovatelství v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 123 s. ISBN 9788024728568
- HÁJEK, Marcel a Charif BAHBOUH. *Muslimský pacient : principy diagnostiky, terapie a komunikace : manuál o zásadách medicínského přístupu pro české či slovenské lékaře a zdravotníky praktikující v zemích islámu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2016. 199 stran. ISBN 9788024756318
- ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Multikulturní ošetřovatelství 2*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 248 s. ISBN 802471213X
- KUTNOHORSKÁ, Jana. *Multikulturní ošetřovatelství pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. 160 s. ISBN 9788024744131

Evropská porada SZO o právech pacientů (Amsterdam, 28.-30.3.1994) dokument

Principy práv pacientů v Evropě: Všeobecný rámec

- o.i. na několika místech zdůrazněno – při poskytování zdravotnické péče *musíme respektovat kulturu pacienta*.
- ... *Každý má právo*, aby byly respektovány jeho morální a kulturní hodnoty, náboženské a filozofické přesvědčení
- ... *Informace* se musí pacientovi podávat způsobem vhodným pro jeho možnost pochopit ji, je nutné omezit na minimum technickou terminologii. Když pacient neovládá jazyk, v němž se s ním komunikuje, je třeba zajistit vhodnou interpretaci (překlad)
- ... Pacienti mají právo, aby se s nimi zacházelo *důstojně* ve vztahu k jejich diagnóze, léčbě a ošetření, a to při respektování jejich kultury a žebříčku hodnot.

Multi/transkulturní historický kontext v ČR

- 1989 otevření hranic ČSSR
- Migrace obyvatelstva
- Eurointegrace
- Integrace cizinců nejen z třetích zemích

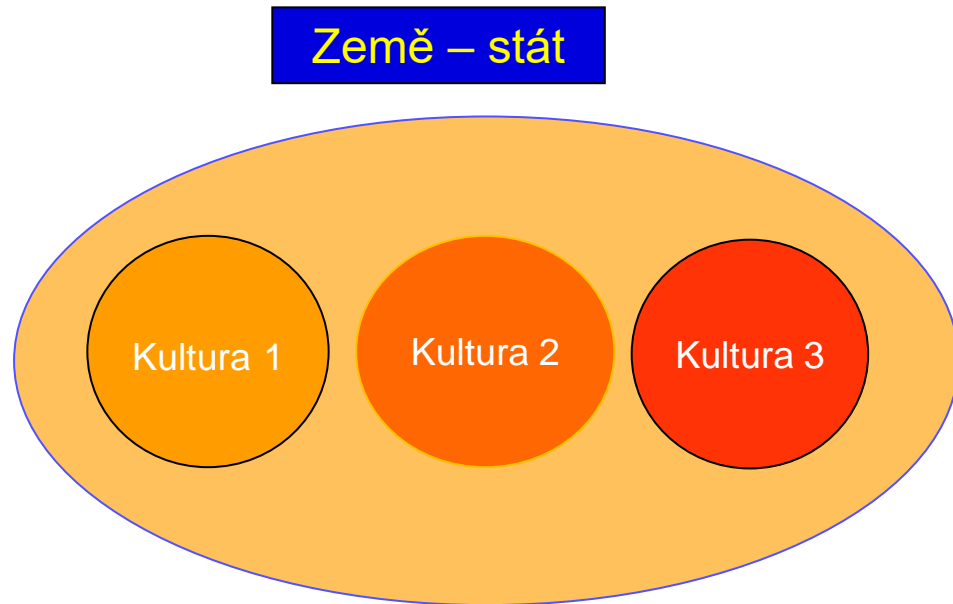
Etnické klima – postoje a představy české společnosti o soužití s etnickými komunitami (Gabal, I. 1999, sociolog)

- odmítavé stanovisko k cizincům (xenofobie, nárůst kriminality...)
- diferencovaný postoj k národnosti a rase (preferenci Slováci, Němci, Francouzi... & Rusi, Ukrajinci, Asiati, Araby a Romové)
- asimilace

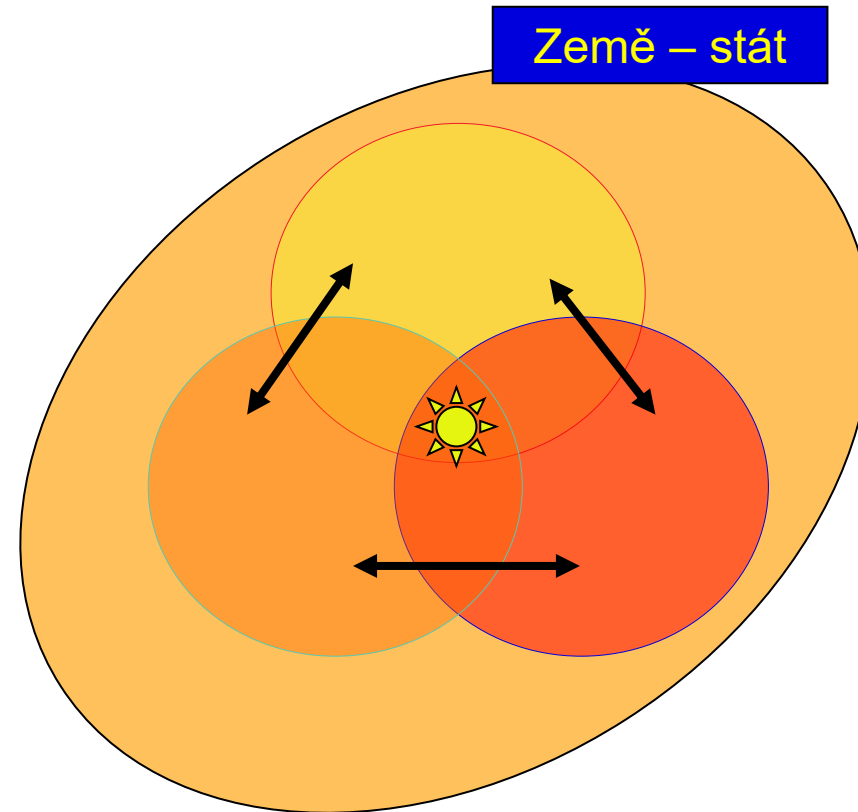
Východiska transkulturního aspektu ve zdravotnictví

- Deklarace lidských práv a svobod
- Mezinárodní a Evropské úmluvy (OSN, EU, WHO...)
- Zákony dané země
- Etické principy a kodexy
- Práva P/K
- Holistické pojetí

Multikulturní



Transkulturní



Zobrazení pojmu „multikulturalismus“

(Domening, 2001, Legeewie, 1991)

Fáze kulturního šoku

- termín pro popsání pocitů dezorientace a stresu, jež prožívají lidé vstupující do neznámého kulturního prostředí
- je způsoben nečekanými nebo překvapujícími zjištěními, která jsou vyvolána kontaktem s cizí a neznámou kulturou

Fascinace – novou kulturou a novými lidmi.

Krize – vznikající problémy se stupňují, život v jiné kultuře se stává být složitý.

Poznání – učení se komunikace a poznávání pravidel nové kultury.

Přizpůsobení se – člověk se opět těší z nové kultury a váží si ji.

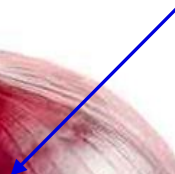
Kultura a její význam

- nezbytná součást lidského života
- souhrn názorů, přesvědčení a praktik, kt. šíří sami lidi a kt. přecházejí z jedné generace na druhou.

Normy a hodnoty, dobro a zlo



Kulturní produkty: řeč, výživa, oblékání, architektura



Základní hodnoty, otázky existence



Antropologické dělení:

Materiální - objekty (oblečení, umění, religiozní předměty) a způsoby jejich použití

Nemateriální - (duchovní)-
souhrn přesvědčení, zvyk, jazyk...

- neměnný soubor představ o člověku nebo skupině lidí, který významně ovlivňuje vnímání, hodnocení i postoje vůči nim.
- špatné V nedostat. info

Jak se zbavit stereotypů?

- udělat si vlastních názorů
- změnit obvyklý pohled na svět
- vyhnout se rychlým soudům a posuzování
- zamyslet se: Je to vskutku pravda?

Předsudek

- zakořeněný úsudek/názor, kt. **není založen na spolehlivém poznání, ale na pouhém mínění či předpokladu**, obvykle vychází z neoprávněného zobecnění nebo jiného zjednodušení zkušenosti;
- **znamená smýšlet o ostatních špatně bez náležitého opodstatnění**;
- předpojatost/názorová strnulost, kt. je charakteristická **emočně nabitým a kriticky nezhodnoceným úsudkem a následně plynoucího postoje jedince či skupin**.
Z hlediska zaměření lze předsudky dělit na pro a proti;
- postoje a názory, kt. si osvojujeme nenápadně pod vlivem okolí V převzato od „authority“

Příklady:

Pozitivní: Lepší charakter mají osoby s vyšší inteligencí. Lidé s vráskami kolem očí jsou veselé povahy

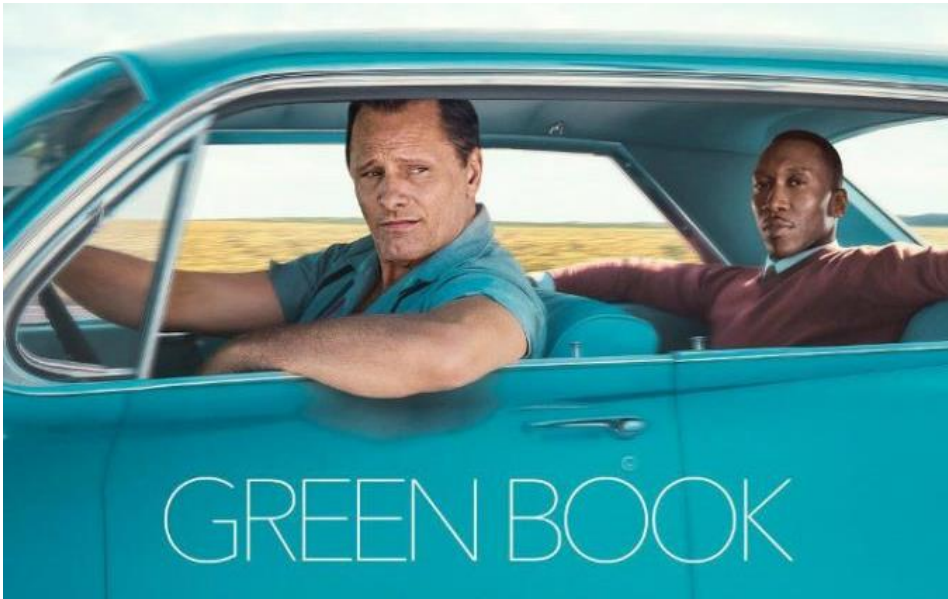
Negativní: Ženy neumí zaparkovat. Muži nejsou schopni dělat dvě věci naráz.

Xenofobie vzrůstá, když se sociální skupina ocitá v sociální, ekonom. či politické krizi

Rasismus – teorie a ideologie hierarchizující sociální skupiny podle rasového klíče

Zelená kniha <https://www.youtube.com/watch?v=pT8762YCLFI>

Skrytá čísla <https://www.youtube.com/watch?v=94er7ptt-cg>



Diskriminace – (lat. *discriminare* = rozlišovat) termín **označující** nějaké **rozlišování**, nejčastěji používáno v negativním významu rozlišování lidí na základě příslušnosti k nějaké obecné skupině bez ohledu na schopnosti konkrétního jedince (diskriminaci na základě rasy, náboženského přesvědčení, politického přesvědčení, pohlaví, věku...)

Legislativní rámec

- Zákon č. **68/1965 Sb.**, *o pobytu cizinců* na území ČSSR (platný do 30. 9. 1992, poté byl nahrazen zákonem č. 123/1992 Sb., *o pobytu cizinců na území ČSFR* s platností od 1. 10. 1992 až do 1. 1. 2000).
- Po rozpadu ČSFR byl zákon převzat do české Sbírky zákonů. Od 1. 1. 2000 byl původní zákon nahrazen Zákonem č. **326/1999 Sb.**, *o pobytu cizinců* (zákon byl upraven několika novelami, aby byla zajištěna kompatibilita legislativy ČR a EU, tč. Sb. Zákonů 224/2011). **Zákon č. 176/2019 Sb.** *Zákon, kterým se mění zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony*
- [Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, ve znění pozdějších předpisů](#)
- [Vyhláška č. 328/2015 Sb., kterou se provádí zákon o azylu a zákon o dočasné ochraně cizinců](#)
- 18. června 2019 - schválen vládní návrh novely zákona o pobytu cizinců
- Samotná azylová problematika se začala výrazně řešit v bývalém Československu až po roce 1989.

informace pro cizince [Informační publikace pro cizince - Ministerstvo vnitra České republiky \(mvcr.cz\)](#)

- Informace pro Ukrajince [Informace pro ukrajinské občany na území ČR v návaznosti na ruskou agresi na Ukrajině - Ministerstvo vnitra České republiky \(mvcr.cz\)](#)
- [Informace o pomoci Ukrajincům | nasiukrajinci.cz](#)

Zákon č. 273/2001 Sb. O právech příslušníků národnostních menšin § 2

Národnostní menšina

- společenství občanů ČR žijících na území současné České republiky, kteří **se odlišují** od ostatních občanů zpravidla **společným etnickým původem, jazykem, kulturou, tradicemi**, tvoří **početní menšinu obyvatelstva** a zároveň **projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury** a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky vytvořilo.

Příslušníkem národnostní menšiny je **občan ČR**, který se **hlásí k jiné než české společnosti** a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti.

Základní charakteristiky

- skupina občanů ČR
- od majoritní skupiny se odlišují původem, počtem, kulturou, jazykem, tradicemi
- spojuje je úsilí o zachování a rozvoj svébytnosti menšiny
- menšina má historickou souvislost s ČR
- ukrajinská, slovenská, německá, maďarská, polská, rakouská, romská, bulharská, chorvatská, rusínská, řecká
- etnické a národnostní skupiny - vietnamská, rumunská

Migrace

Legální
Nelegální

„Migrace je definována jako přesun jednotlivců i skupin v prostoru.“ (MV ČR, Terminologický slovník)

- má přímý dopad na demografický vývin, socio-ekonomické, ale i kulturní změny obyvatel jednotlivých zemí.

Negativa – z hlediska bezpečnosti

Pozitiva – mohou řešit situaci dané společnosti (např. uplatnění se na trhu práce v chybějících oblastech, ovlivnění nepříznivé demografické situace aj.)

Uprchlík

- osoba, kt. „**se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů**
 - rasových,
 - náboženských,
 - národnostních,
 - příslušnosti k určitým společenským vrstvám,
 - zastávání určitých politických názorů
 - nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti...“

Cizinec

Dle ustanovení zákona (§1, zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR):

- cizincem se rozumí **fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie.**
- tzn. za cizince jsou v ČR považovány osoby s jiným než českým státním občanstvím, osoby bez státního občanství a rovněž osoby s více občanstvími, z nichž žádné není státním občanstvím ČR.
- **od 1. 1. 2009** musí cizinec prokázat znalost českého jazyka, aby **mohl získat povolení k trvalému pobytu na území ČR,** povinnost se nevztahuje na občany EU, Norska, Islandu, Lichtenštejnska, Švýcarska a na jejich rodinné příslušníky.

T11 Cizinci podle typu pobytu, pohlaví a státního občanství k 31. 12. 2023

Foreigners by type of residence, sex, and citizenship as at 31 December 2023

PŘEDBĚŽNÉ ÚDAJE

Pramen: Ředitelství služby cizinecké policie

PROVISIONAL DATA

Source: Directorate of the Foreign Police Service

Státní občanství	Cizinci celkem <i>Foreigners, total</i>	Trvalý pobyt <i>Permanent stay</i>			Ostatní typy pobytu <i>Other types of stay</i>			Citizenship
		celkem <i>Total</i>	muži <i>Males</i>	ženy <i>Females</i>	celkem <i>Total</i>	muži <i>Males</i>	ženy <i>Females</i>	
Celkem	1 065 740	349 995	184 163	165 832	715 745	355 857	359 888	Total

Mezinárodní ochrana

- Problematiku vymezuje zákon o azylu č. 325/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- udělena formou azylu či doplňkové ochrany

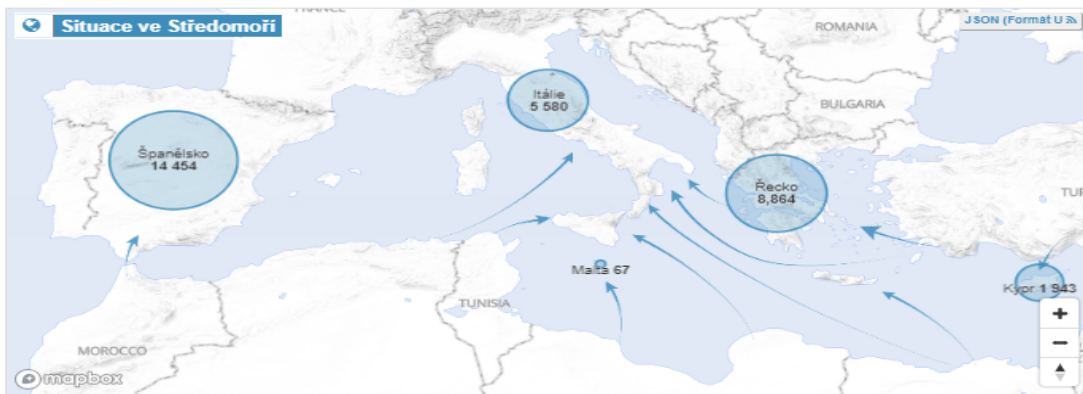
Azyl

- ochranný pobyt, který stát poskytuje státnímu příslušníku třetí země nebo osobě bez státní příslušnosti v souvislosti s jejím pronásledováním zpravidla z důvodů politických (specifikace dle platné legislativy ČR).

Azylant

- cizinec, kterému byl udělen azyl, a to po dobu platnosti rozhodnutí o udělení azylu.“

(Zdroj: MV ČR, Terminologický slovník)



Celkový počet příjezdů v roce 2024

30,908

Poslední aktualizace: 10. bře 2024

Příjezdy po moři v roce 2024

Zahrnuje uprchlíky a migranty, kteří připlouvají po moři do Itálie, Řecka, Španělska, na Kypr a Maltu.

29,710

Poslední aktualizace: 10. bře 2024

Příchody na pevninu v roce 2024

Zahrnuje uprchlíky a migranty, kteří přicházejí po souši do Řecka a Španělska. V případě Kypru se jedná o osoby, které přicestovaly do severní části Kypru letecky a překročily zelenou linii do vládou kontrolovaných oblastí Kypru.

1,198

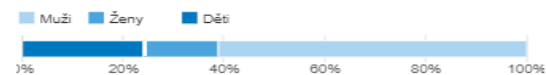
Poslední aktualizace: 10. bře 2024

Mrtví a pohřešování v roce 2024 (odhad)

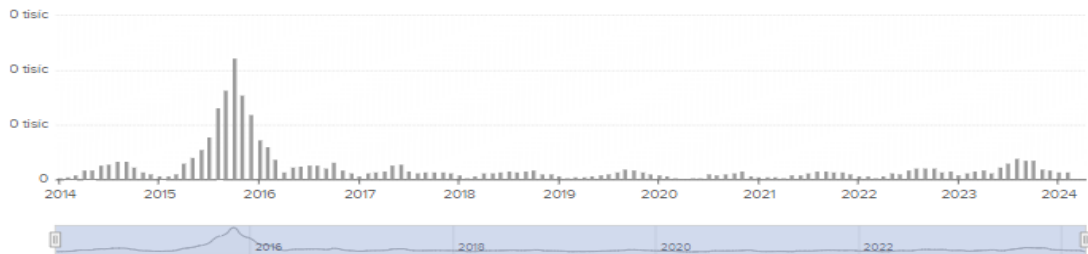
183

Poslední aktualizace: 10. bře 2024

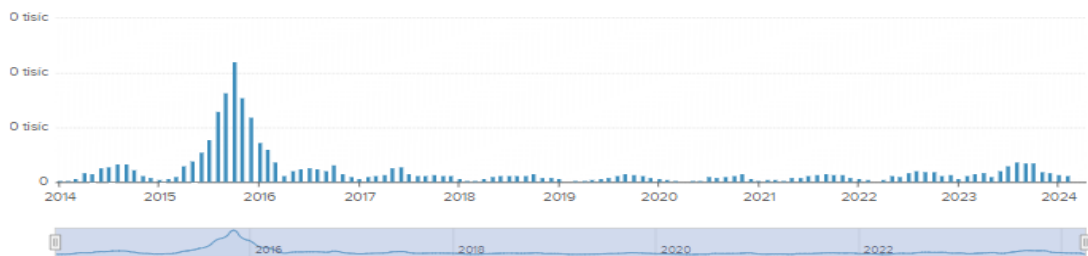
Demografie příjezdů do Středozemního moře od ledna 2023



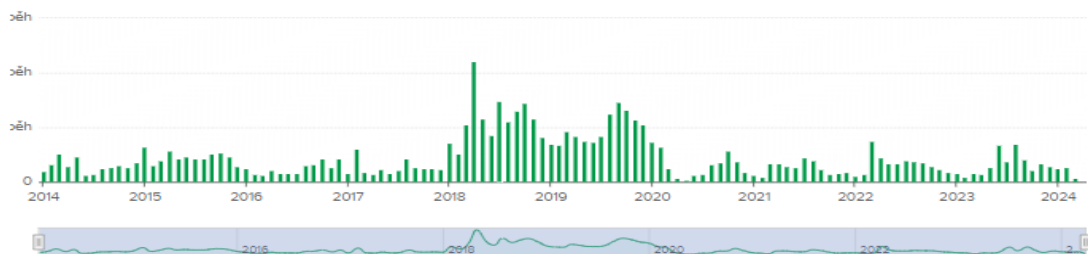
Příjezdy po moři a po souši měsíčně.



Příjezdy po moři měsíčně



Měsíční příjezdy na pevninu



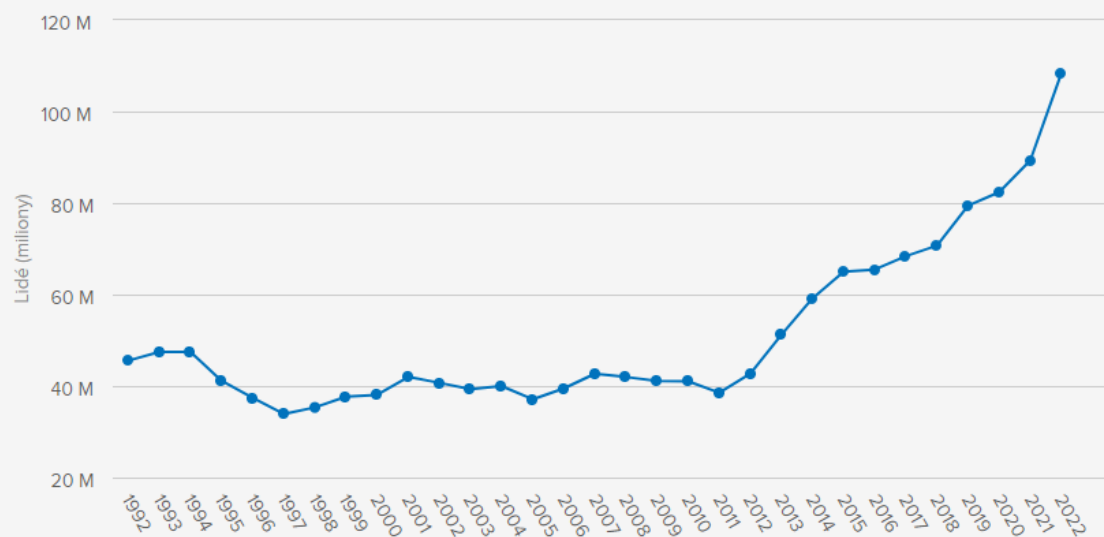
Minulé ročníky	Příjezdy*	Mrtví a pohřešování
2023	270,180	4,110
2022	160,070	3,017
2021	123,540	3,231
2020	95,666	1,881
2019	123,663	1,510
2018	141,472	2,277
2017	185,139	3,139
2016	373,652	5,096
2015	1,032,408	3,771

* Zahrňte příjezdy po moři do Itálie, na Kypr a Maltu a příjezdy po moři i po souši do Řecka a Španělska (včetně Kanárských ostrovů). Údaje jsou k 31. prosinci 2023 pro všechny země.



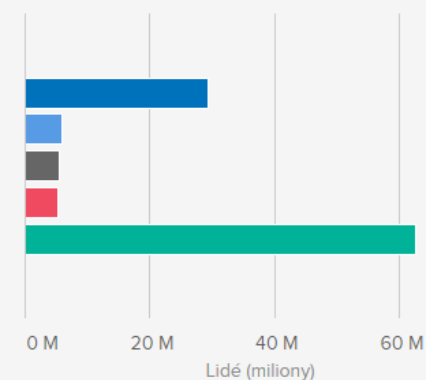
Na celém světě bylo násilně vysídleno 108,4 milionu lidí

Na konci roku 2022 v důsledku pronásledování, konfliktu, násilí, porušování lidských práv nebo událostí závažným způsobem narušujících veřejný pořádek.



14. června 2023
Zdroj: UNHCR Global Trends 2022

- Uprchlíci (pod mandátem UNHCR)
- Palestínští uprchlíci (pod mandátem UNRWA)
- Zadatelé o azyl
- Další osoby, které potřebují mezinárodní ochranu
- Vnitřně vysídlené osoby*



14. června 2023
* Zdroj: Centrum
pro monitorování vnitřního vysídlení Zdroj: UNHCR Global Trends 2022

Poskytování zdravotní péče

- „Žadatelům o mezinárodní ochranu je zdravotní péče poskytována v rozsahu veřejného zdravotního pojištění. Pojištění jsou u Všeobecné zdravotní pojišťovny a plátcem pojistného je stát.“
- „Azylantí“ jsou pojištěni v rozsahu veřejného zdravotního pojištění a mají možnost výběru zdravotní pojišťovny za stejných podmínek jako občané České republiky.
- Cizincům umístěným v ZZC je poskytována nezbytná a neodkladná zdravotní péče, náklady za zdravotní péči hradí SUZ z vlastního rozpočtu.“

4 možnosti, jak být zdravotně pojištěn v ČR

- 1. Veřejné zdravotní pojištění u české zdravotní pojišťovny** (zaměstnanci, osoby s trvalým pobytem v ČR, azylanté apod.). Zdravotnické zařízení vykazuje péči dané zdravotní pojišťovně, a ta ji uhradí.
- 2. Veřejné zdravotní pojištění od jiné zdravotní pojišťovny v EU** (osoby s trvalým pobytem v jiném státě EU dočasně žijící v ČR, resp. cestující přes ČR). Zdravotnické zařízení prostřednictvím Centra mezistátních úhrad vykáže péči zahraniční zdravotní pojišťovně, a ta ji uhradí.
- 3. Mezistátní smlouvy o zdravotním pojištění** pro občany třetích zemí. Zdravotnické zařízení vykáže péči Ministerstvu zdravotnictví, které jej uhradí.
- 4. Komerční zdravotní pojištění nebo cestovní pojištění.** Cizinci ze zemí mimo EU, projíždějící nebo při dočasném pobytu v ČR by měli mít komerční cestovní pojištění. Cizinci žijící v ČR bez trvalého pobytu musí mít komerční zdravotní pojištění. Zdravotnické zařízení vykáže péči příslušné komerční pojišťovně, a ta ji uhradí.

<https://www.mesec.cz/clanky/zdravotni-pojisteni-cizincu-kdo-komerčni-a-kdo-ziska-verejne/>

zdravotní pojištění cizinců <https://www.vzp.cz/pojistenci/informace-a-zivotni-situace/zdravotni-pojisteni-cizincu>

European Health Insurance Card – EHIC

Evropský průkaz zdravotního pojištění

- vydáván v jazyce příslušného státu
- všechny země EU používají na lícové straně průkazu EHIC stejný vzhled a uvádějí stejné údaje (▲ v poli č. 3 je vždy příjmení pojištěnce, v poli č. 7 kód zdravotní pojišťovny)
- standardně doba platnosti 10 let (mohou být okolnosti, kdy je platnost omezena)

- Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojené království, Španělsko, Švédsko
- Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko.

2019 nové u VZP



Dosavadní průkaz pojištěnce



Zelená karta

- pro občany zemí mimo Evropskou unii, kteří pracují v ČR
- průkaz platí jen na území ČR a vydává se vždy na jeden rok



Dosavadní průkaz pojištěnce



Žlutá karta

- pro osoby, které jsou u VZP registrováni jako u „výpomocné pojišťovny“
- platnost 1 rok
- na průkazu vyznačena varianta péče:
 - plná péče
 - nezbytná péče
 - nutná a neodkladná péče

Rozsah péče
PLNÁ PÉČE

Průkaz pojištěnce platný jen na území ČR - druh pojištění 4.
Poskytnutou zdravotní péči účtuje zdravotnické zařízení podle metodiky samostatnými dávkami a fakturami.

3 Příjmení
NOVÁK

4 Jméno
JAN

5 Datum narození
01/12/1950

6 Číslo pojištěnce
5012019999

7 Kód ZP
11191 - VZP

8 Číslo průkazu
80203111910000000001

9 Platnost do
30/09/2020

Dosavadní průkaz pojištěnce

Rozsah péče
PLNÁ PÉČE

Průkaz pojištěnce platný jen na území ČR - druh pojištění 4.
Poskytnutou zdravotní péči účtuje zdravotnické zařízení podle metodiky samostatnými dávkami a fakturami.

3 Příjmení
NOVÁK

4 Jméno
JAN

5 Datum narození
01/12/1950

6 Číslo pojištěnce
5012019999

7 Kód ZP
11191 - VZP

8 Číslo průkazu
80203111910000000001

9 Platnost do
30/06/2014

POJIŠŤOVNA NA CELÝ ŽIVOT

Tento průkaz je nepřenositelný.
This card is not transferable.

Při nálezů prosím vraťte:
If found please return to:
VZP ČR, Orlická 4/2020
130 00 Praha 3, Česká republika

Ověření průkazu / Card verification:
www.vzp.cz/ehic, tel.: (+420) 952 222 222

Informace / Informations:
www.vzp.cz, tel.: (+420) 952 222 222

This health insurance card has to be submitted to the attending physician.
Diese Versicherungskarte ist dem behandelnden Arzt vorzulegen.

POJIŠŤOVNA PRO CELÝ ŽIVOT

Tento průkaz je nepřenositelný.
This card is not transferable.

V případě nálezů jej laskavě zašlete na adresu:
If found, kindly return the card to:
VZP ČR, Orlická 4/2020
130 00 Praha 3, Česká republika

Ověření průkazu / Card Verification:
www.vzp.cz/EHIC, tel.: (+420) 952 222 221

Informace / Information:
www.vzp.cz, tel.: (+420) 952 222 222

This health insurance card has to be submitted to the attending physician.
Diese Versicherungskarte ist dem behandelnden Arzt vorzulegen.

Domů / Administrativní postupy – zahraniční pojištěnec

Zahranichní pojistěnec - nárok, postup a úhrada



**Ověření pojištění
a výpomocná
registrace
zahraničních
pojištěnců**



Nezbytná péče

definice, vykázání,
úhrada



Plánovaná péče

definice, vykázání,
úhrada



Plný rozsah péče

definice, vykázání,
úhrada



**Léčení pacienta ze
třetího státu**

definice, vykázání,
úhrada

Příjem P/K (cizinec) k hospitalizaci – doporučení

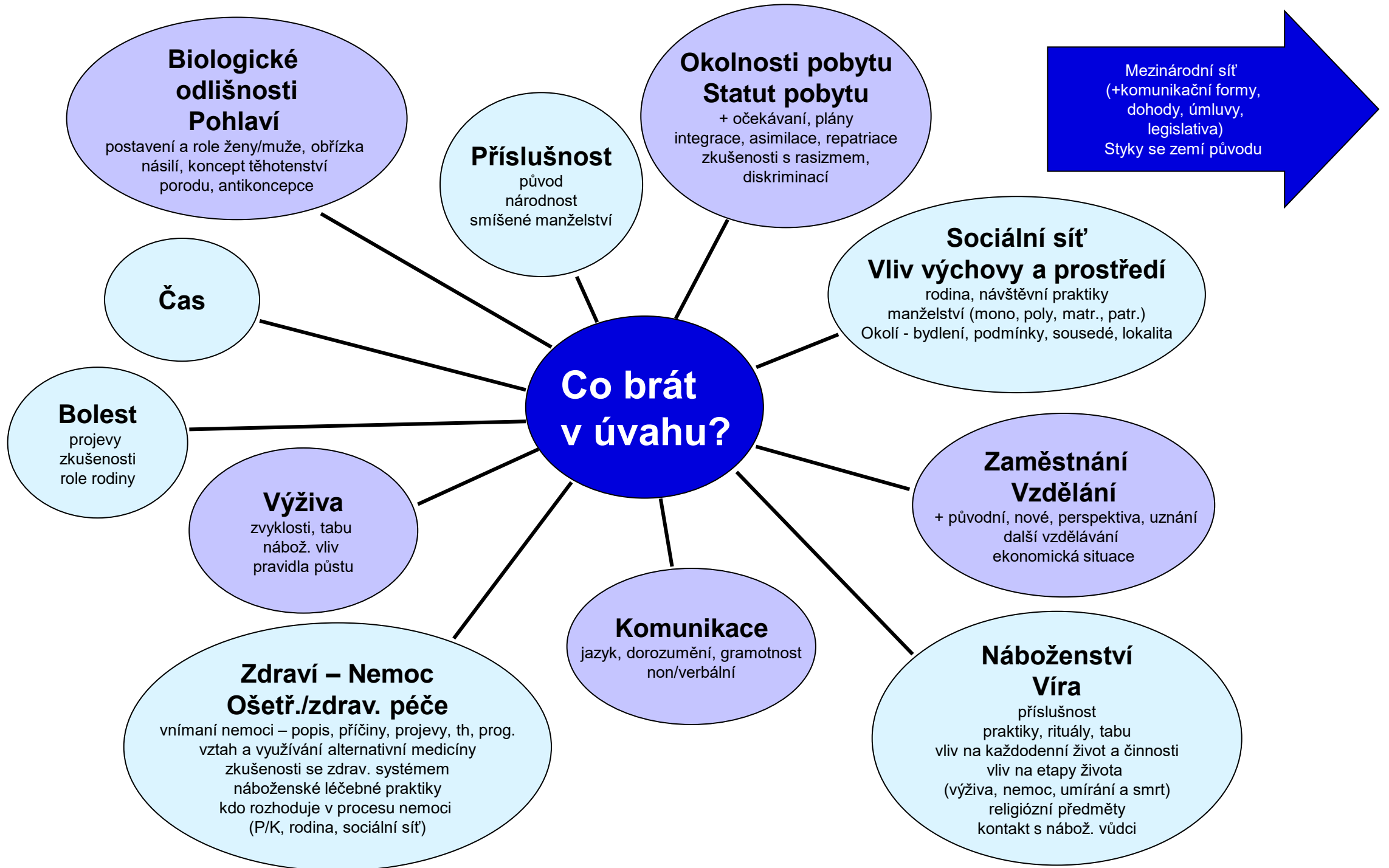
- doklad o zdravotním pojištění (průkaz zdravotního pojištění nebo Potvrzení dočasně nahrazující EHIC), kontrolovat platnost průkazu
- doklad k identifikaci (např. cestovní pas, občanský průkaz, řidičský průkaz)
- všechny doklady okopírovat (EHIC z obou stran) a založit do dokumentace
- cizinec s trvalým nebo dlouhodobým pobytem na území ČR nebo při udělení víza má tzv. **evidenční číslo pojištěnce** místo svého rodného čísla (číslo přiděluje Centrální registr pojištěnců veřejného zdravotního pojištění)
- pokud cizinec nemá přiděleno evidenční číslo, nebo ho z nějakého důvodu nemá k dispozici, tak se do NIS zadá datum, měsíc a rok narození + výpomocné číslo 999 (nápomocné pro zavedení cizince do NISu)
- pokud cizinec není pojištěn – povinnost ZZ poskytnout nezbytnou péči v rozsahu s ohledem na zdravotní stav; cizinci se následně vystaví faktura na základě, které musí vynaložené náklady zdravotnickému zařízení uhradit

Do dokumentace:

- doplnit kontakty na příbuzné P/K cizince
- způsob dorozumívání – jazyk, event. kontakt na tlumočnicka (zaznamenat jméno a tel. číslo)
- zjištěná specifika (náboženství, strava, zvyky, omezení a tabu)
- Pokud je pacient samoplátce – výrazně červenou fixou uvést na dokumentaci, žádanky k vyšetření apod.

Zdroje k doplnění

- Varianty průkazu <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=653&langId=cs>
- Ověření platnosti průkazu <https://www.vzp.cz/ehic>
- Evropský průkaz zdravotního pojištění <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=cs>
- Evropská komise prověřuje dlouhodobé pojišťování cizinců v Česku. Nemají možnost volby 22.8.2022
https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/pojistovna-vzp-zdravotni-pojisteni-cizincu_2208221100_mst
- Kancelář zdravotního pojištění <https://kancelarzp.cz/administrativni-postupy-zahranicni-pojistenec/>
- Administrativní postup nezbytné péče u cizince <https://kancelarzp.cz/administrativni-postupy-zahranicni-pojistenec/nezbytna-pece-pojistenec-ze-statu-eu-ehp-britanie-ci-svycarska-2/>
- Doklad o cestovním zdravotním pojištění při pobytu delším než 90 dnů
<https://www.mvcr.cz/mvcren/docDetail.aspx?docid=21670618&doctype=ART>



Komunikace v transkulturním pojetí

- v cizím prostředí jsme vnímavější na řadu podnětu!!! – nonverbální K.
- ve stresu je komunikace obtížnější – mateřský jazyk

Bariéry v komunikaci

- jazykové rozdíly, možné předsudky a stereotypy na obou stranách
 - nedostatečná osobní zkušenost ZP s cizí kulturou
 - hodnotová orientace, vnímání zdraví a nemoci
 - způsob vyjadřování se a prezentace potíží
 - obtížné zhodnocení P/K bolesti, strachu, dyskomfortu, únavy ...
 - nedostatečná schopnost ZP ovlivnit P/K v komunikaci (uklidnění...)
-
- Čas – vyhnout se kontaktu s cizincem anebo „záležitost vybavit co nejrychleji“

Komunikace v transkulturním pojetí

- v jakém jazyce P/K komunikuje
- představit se P/K a objasnit naši pozici
- domluvit se s P/K na způsobu oslovení – zápis do dokumentace + objasnění skladby jména, užívání titulu
 - Tvorba jména, užívání titulů?
 - Množství zdvořilostních frází na začátku komunikace? Rituály a konvence, které kom. doprovázejí?
 - S kým hovořit?
 - Smí se říkat pravda?
 - Jaký význam má v dané kultuře nonverbální komunikace?
- služby tlumočnicka, nebo člena rodiny, který bude překládat
- alternativní způsob K. – slovník, tužka a papír, demonstrace, gesta, piktogramy,
komunikační pas, překladač (translator přes internet, hlasový překladač např. Langie atp)
internet MZ ČR komunikační karty <https://www.mzcr.cz/komunikacni-karty-pro-pacienty-cizince-a-zdravotniky/>
aplikace REBO <http://rebo.rebomedic.cz/translation>

Doporučení pro K. s cizincem

- mluvit pomalu, srozumitelně, výstižně (jednoduché věty)
- přiměřený tón hlasu – nezvyšovat hlas
- vnímat nonverbální projevy P/K

- nechat prostor na vyjádření (pokud není jasné, co chtěl cizinec říct)

- uplatňovat zásady th. komunikace (empatie, aktivní naslouchání, zájem, snaha pochopit P/K problém)
- upozornit cizince na shody a rozdíly v jeho a ve vašem stanovisku k problému, diskuse a vyjasnění problému, kompromis na obou stranách s ohledem na dodržování Th režimu

- nepoužívat – zdravotnický slang, odbornou terminologii
- poskytovat písemné informace - datum pro cizince 1. 12. 2020 a ne 1. prosince

- **zpětná vazba**

- častý kontakt s příslušníky jedné a téže skupiny – vhodné naučit se v jejich jazyce pozdrav +
mít k dispozici základní fráze

- Pokud pacient prohlásí, že **rozumí informacím**, které mu podává ošetřující lékař, nebo jiný pověřený zdravotnický pracovník, ač jde o cizince, případně že rozumí i písemným dokumentům, které podepisuje, je třeba tuto skutečnost *uvést do jeho zdravotnické dokumentace a byť jde o cizince, není nutno zajišťovat služby* tlumočnicka.
- Pokud pacient prohlásí, že **nerozumí informacím**, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka a nejde o neodkladné zdravotní služby, *zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník* přítomnost tlumočnicka. Služby tlumočnicka *nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění*, ani je nehradí poskytovatel a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit.
- Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila **jiná osoba**, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost **zaznamenat do zdravotnické dokumentace** a tlumočení řeči i psaného textu může provést tato pacientem určená osoba, byť není tlumočnickem.

- Specifika jednotlivých národnostních, etnických a náboženských skupin vizte doporučená literatura (snímek. 3).