

# Komunikace v medicíně

Co dělá "dobrého lékaře" ?

Profesionální zdatnost

Efektivní komunikace

---

Dobří lékaři komunikují efektivně tak, že

Jsou empatičtí

Naslouchají

Nepřerušují pacienta, když mluví

Empatický lékař

Dává pacientovi příležitost vyslovit své mínění

Vyhýbá se rychlým, neuváženým úsudkům

Umožní pacientovi, aby se svěřil se svými pochybnostmi

Jednotlivé kroky v projevení empatie:

1. Identifikujte emoci
2. Zamyslete se, co se v pacientovi odehrává
3. Sdělte pacientovi jakou emoci u něj vidíte
4. Ověřte si správnost svého úsudku a vyjádřete své porozumění
5. Respektujte, že pacient se s emoci musí vyrovnat
6. Nabídněte svou podporu a spolupráci

Proč komunikovat efektivně?

Účinné vyšetření

Spokojený pacient

Lepší výsledky léčby

Méně žalob

Ušetřený čas

## Spokojenost pacienta roste, když lékař

Je přátelský, ne hrubý  
Dává pacientovi úplnou informaci  
Jedná s pacientem jako rovný s rovným  
Pacientovi naslouchá  
Zajímá se o pacienta jako o člověka  
Povzbudí pacienta k dotazům  
Užívá srozumitelný jazyk

---

## Zvyšte úroveň pacientovy spolupráce

Je to pacient, kdo rozhoduje, zda se bude řídit lékařovými doporučeními nebo ne  
Průměr dodržení instrukcí je asi 50%  
Úroveň spolupráce kolísá s komplexností léčby. Na příklad u diabetu je asi 7%.

## Výsledek léčby podporuje, když lékař je

Přátelský, pozorný  
Dává dostatek informací, aniž by se pacient musel ptát  
Užívá srozumitelný jazyk, ev. medicínské termíny vysvětlí  
Ochoten k mírné společenské konverzaci.

## Nespokojený pacient říká, že lékař

Byl nepozorný, roztržitý  
Na pacienta spěchal  
Při konzultaci telefonoval, hovořil se sestrami  
Nevysvětlil proč předepsal medikamenty  
Vyšetřoval pacienta, aniž by vysvětlili proč  
Nenaslouchal

Anthony Errichetti, Ph.D  
Philadelphia College of Osteopathic Medicine