



Agresivní pacient

Vztah zdravotnického pracovníka a pacienta



- Přátelský
- Rovnoprávný
- Založený na důvěře
- Založený na úctě



Jednání s pacientem

- Vlídlost
- Pochopení
- Umění naslouchat
- Umění povzbudit
- Zásada pravdivosti informací

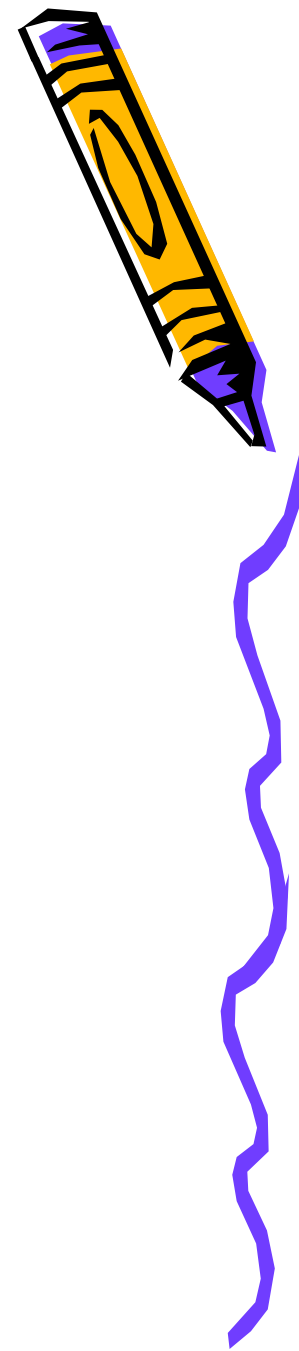


Agresivita

- Fyzická
- Psychická



Ukončení vztahu s pacientem

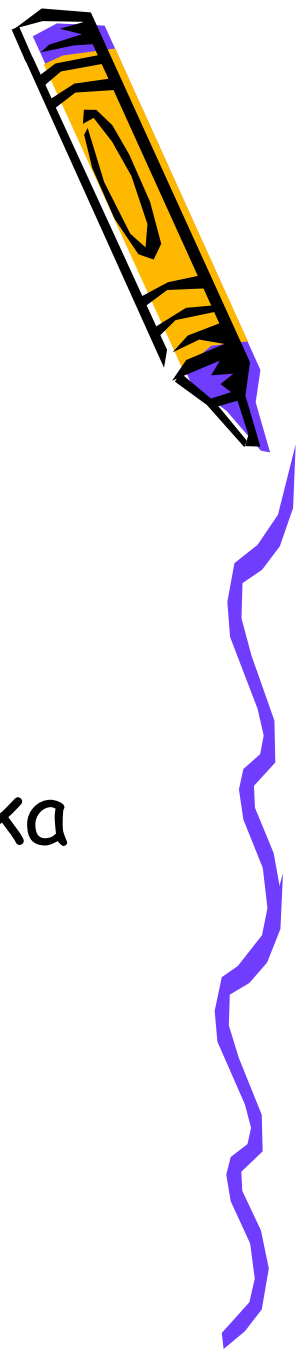


- Ztráta vzájemné důvěry
- Vyřazení pacienta
- Zajištění bezpečí zdravotnického pracovníka



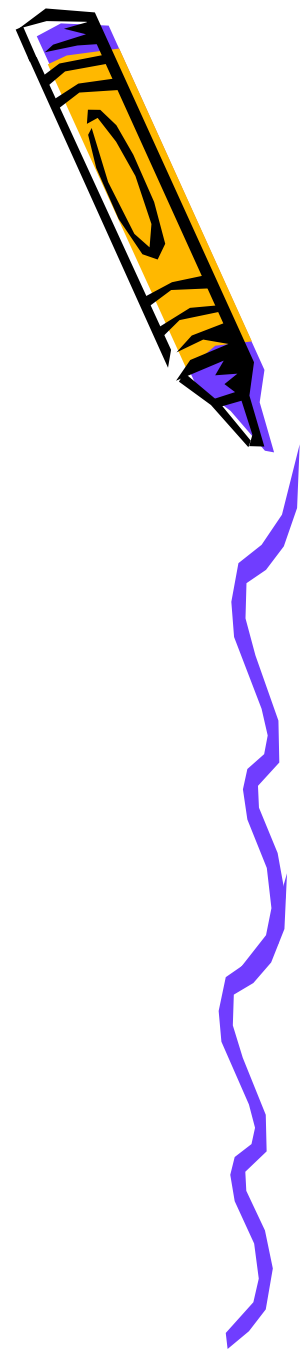
Typické krizové situace

- Podnapilý pacient
- Propuštění na revers
- Ohrožení zdravotnického pracovníka
- Vyhrožování
- Pronásledování



Deeskalace

- Vyhodnocení situace
- Komunikace
- Taktiky vyjednávání



Vyhodnocení situace



- Dostatečný čas a vhodný prostor
- Navázání verbálního kontaktu



Komunikace

- Neverbální
- Verbální



Vyjednávání

- Ochota a umění pomoc
- Výhra -výhra
- Pacient - partner
- Fyzická aktivita



Předpoklady

- Sociální zralost zdravotnického pracovníka
- Identifikace hrozícího problému
- Identifikace spouštěcí situace
- Profesionalita
- Umění zachovat klid
- Reflexe
- Neodsuzovat
- Respektování společenských norem chování



Doporučení

- Vlídlost a přátelský přístup
- Bezpečí zdravotnického pracovníka
- Prostředí, ve kterém jednáme
- Informovat Policii ČR
- Projev vůle pacienta
- Konzilium
- Oznamovací povinnost
- Ochranka nemocnice
- Policie ČR

