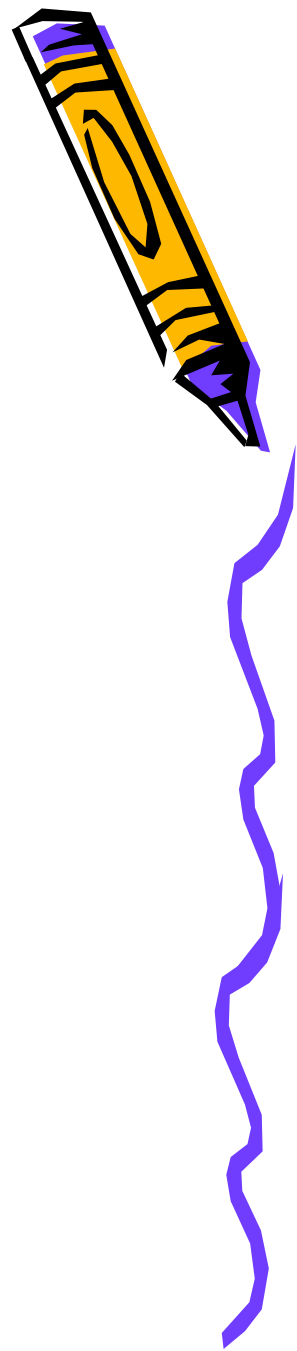




Agresivní pacient

Vztah zdravotnického pracovníka a pacienta

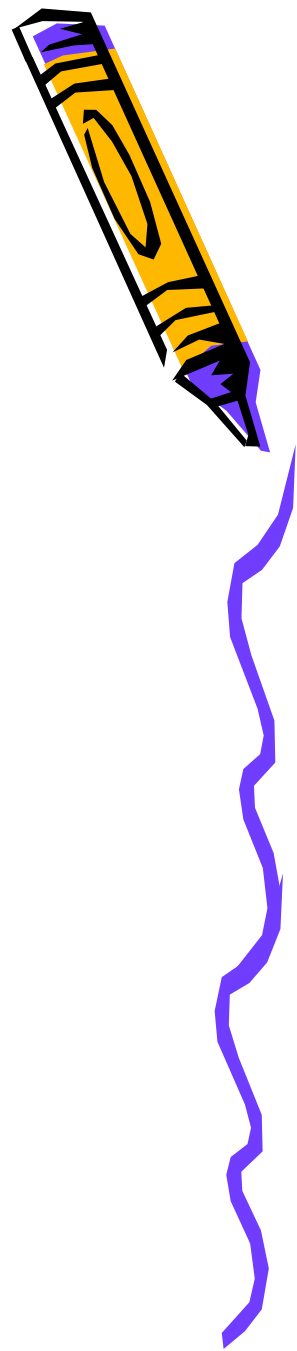


- Přátelský
- Rovnoprávný
- Založený na důvěře
- Založený na úctě



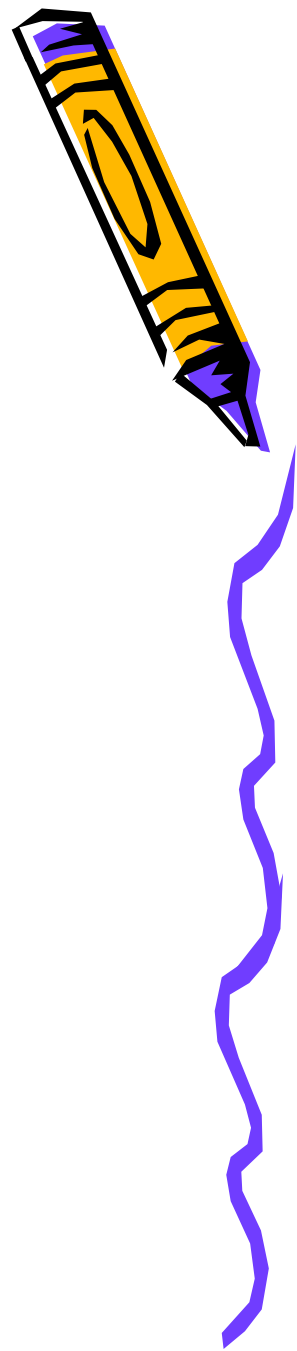
Jednání s pacientem

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

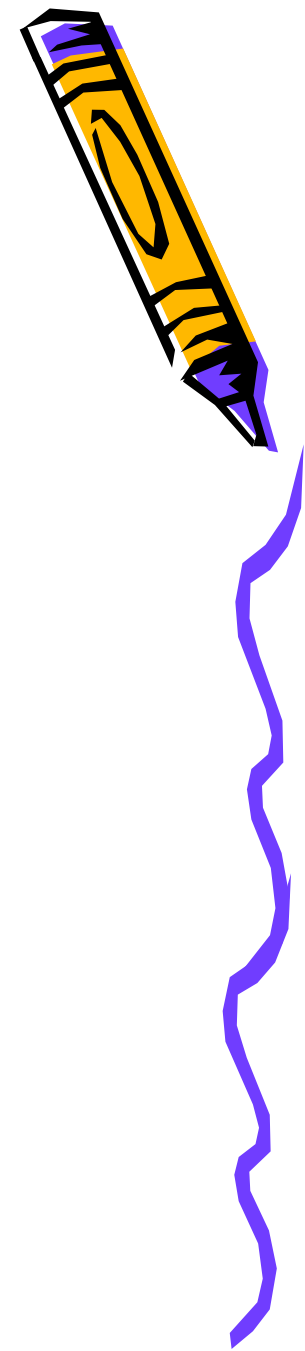


Agresivita

- Fyzická
- Psychická



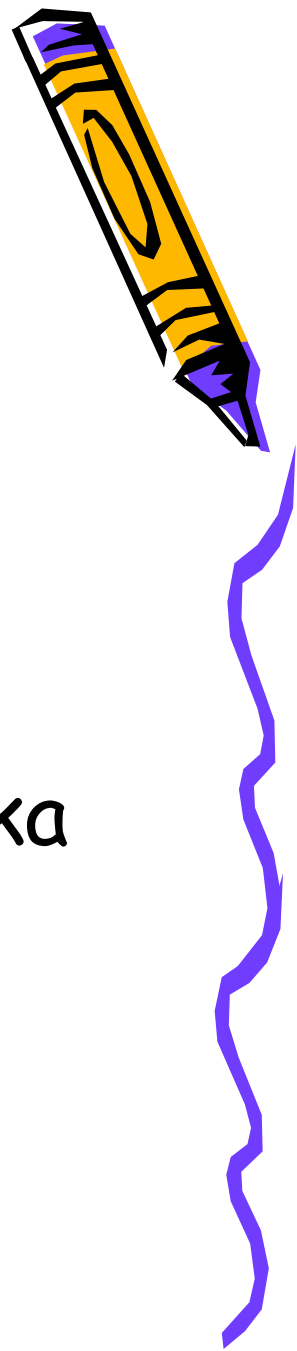
Ukončení vztahu s pacientem



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



Typické krizové situace

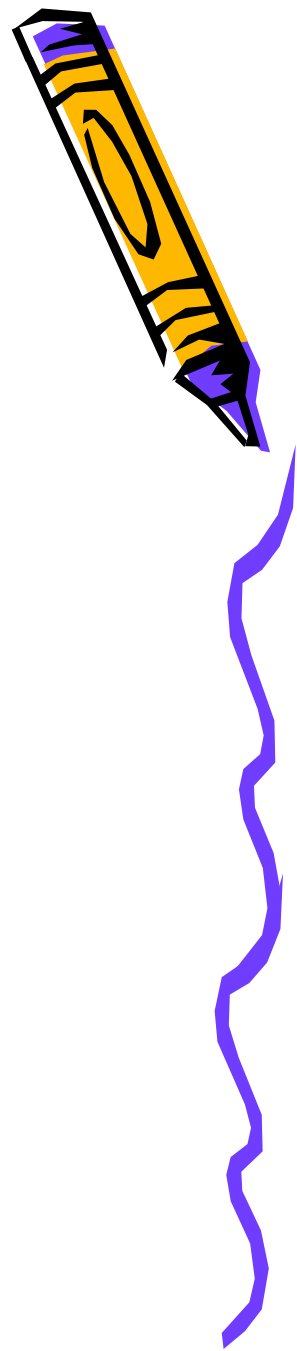


- Podnapilý pacient
- Propuštění na revers
- Ohrožení zdravotnického pracovníka
- Vyhrožování
- Pronásledování

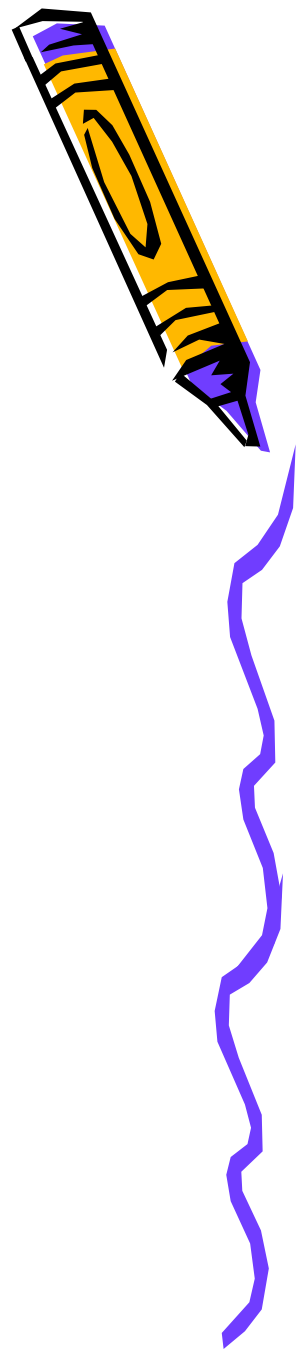


Deeskalace

- Vyhodnocení situace
- Komunikace
- Taktiky vyjednávání



Vyhodnocení situace

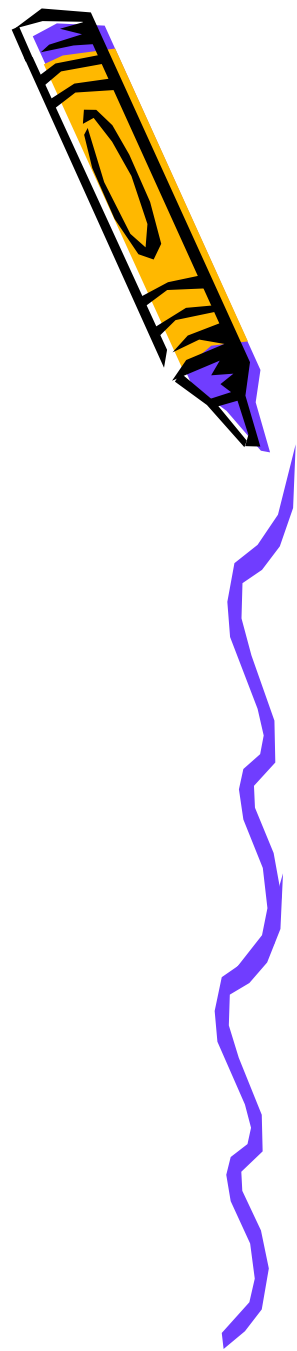


- Dostatečný čas a vhodný prostor
- Navázání verbálního kontaktu



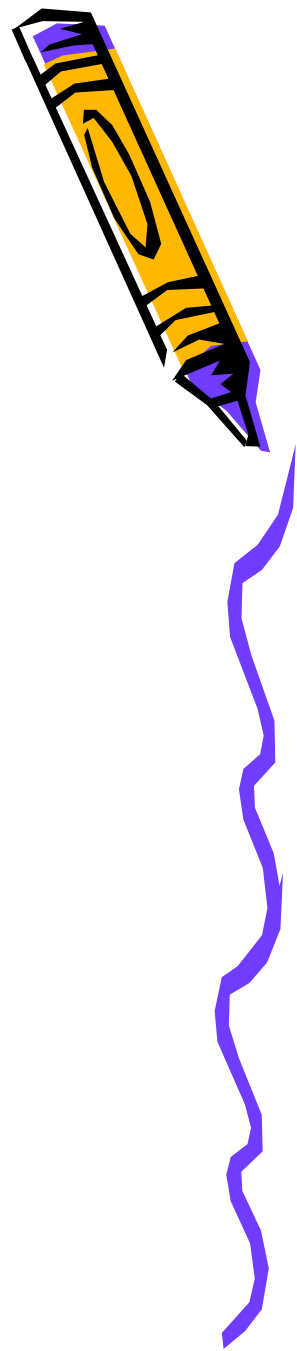
Komunikace

- Neverbální
- Verbální



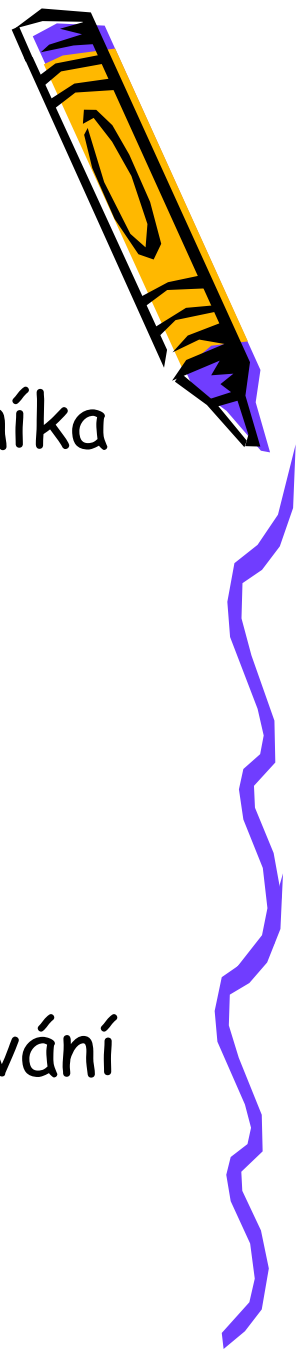
Vyjednávání

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



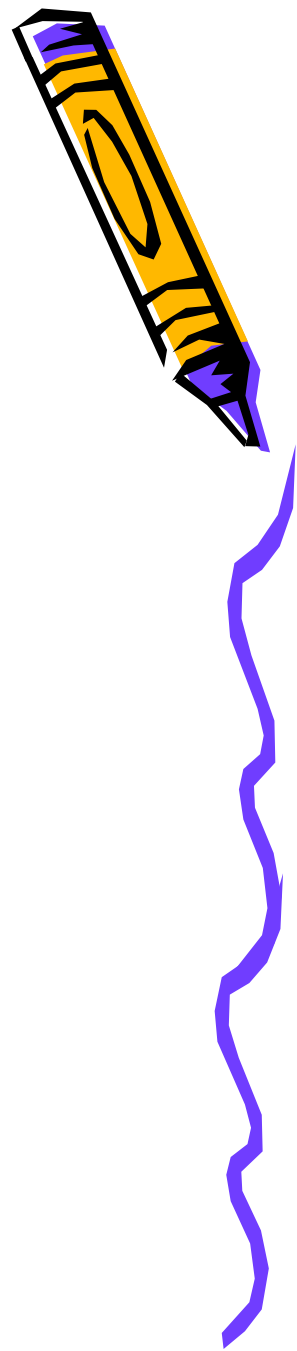
Předpoklady

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

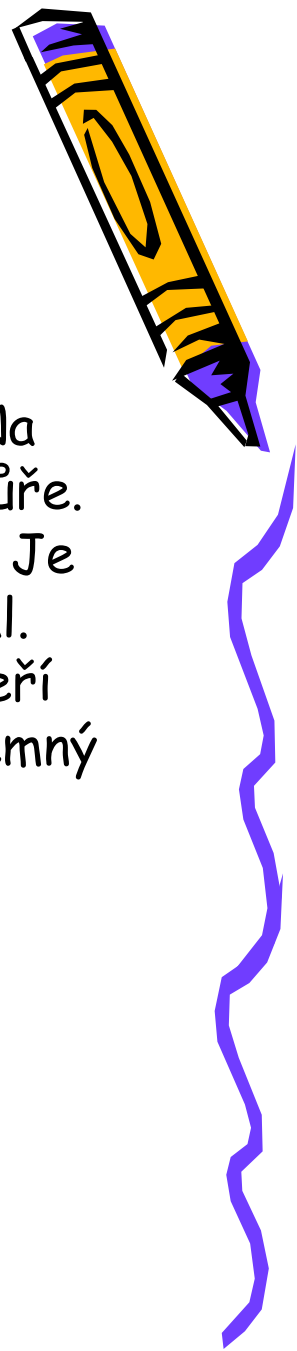


Doporučení

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



MUDr. Radkin HOnzák



- „Chápu Vás a rozumím Vaší špatné náladě i Vaši zlosti. Na Vašem místě bych jednal pravděpodobně stejně, ne-li hůře. Vaše situace je nezáviděníhodná a Váš vztek oprávněný. Je dokonce lepší, když máte vztek, než kdybyste to vzdával. Uvažte jen, zda je užitečné obracet jej proti lidem, kteří Vám chtějí pomoci. Pojd'me si spolu říci, že osud je ničemný a my spolu postavíme.“

