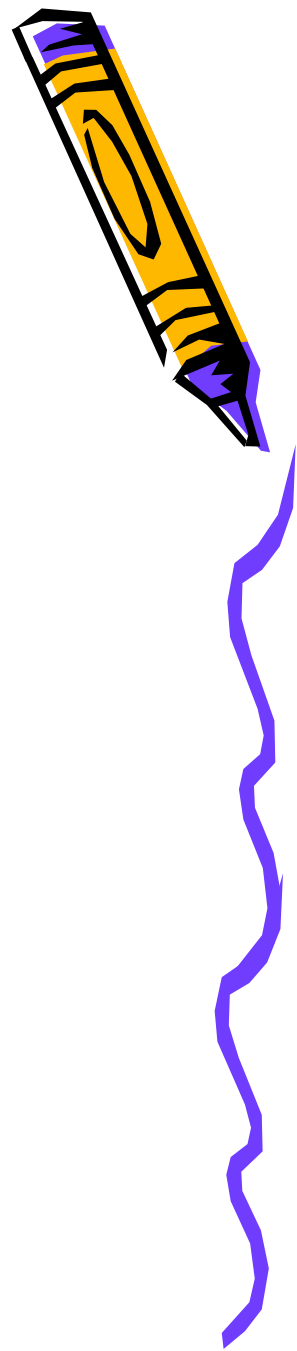




Agresivní pacient

# Vztah zdravotnického pracovníka a pacienta



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



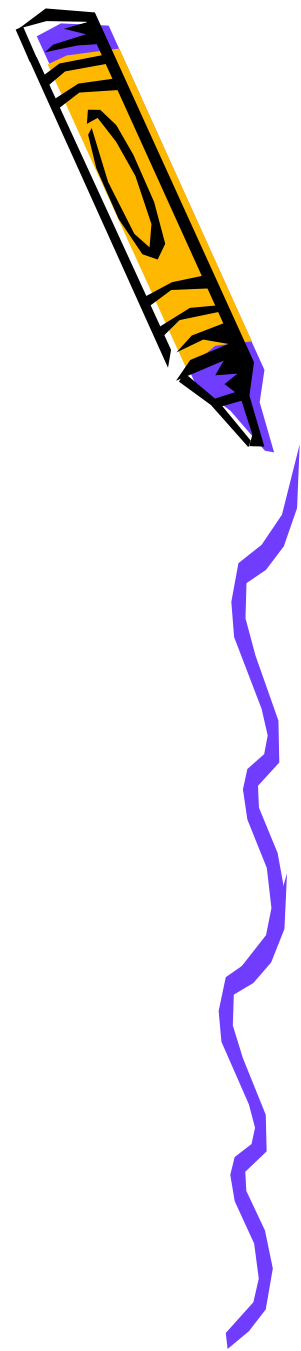
# Jednání s pacientem

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

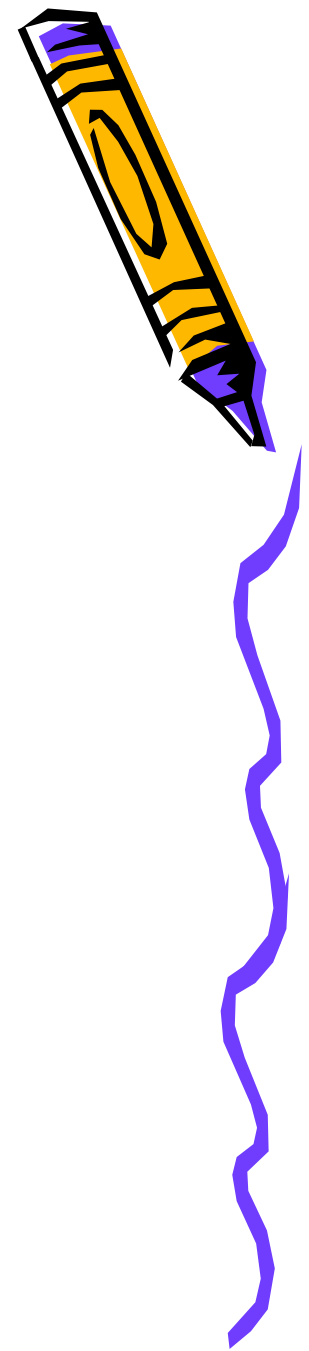


# Agresivita

- Fyzická
- Psychická



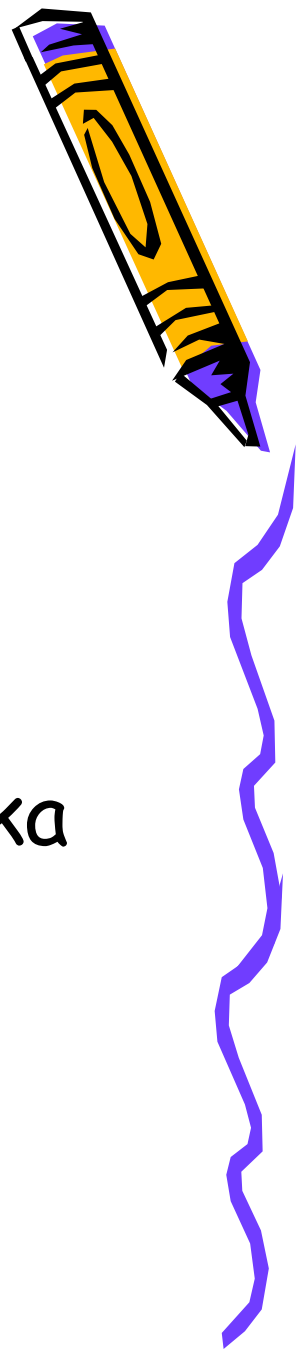
# Ukončení vztahu s pacientem



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



# Typické krizové situace

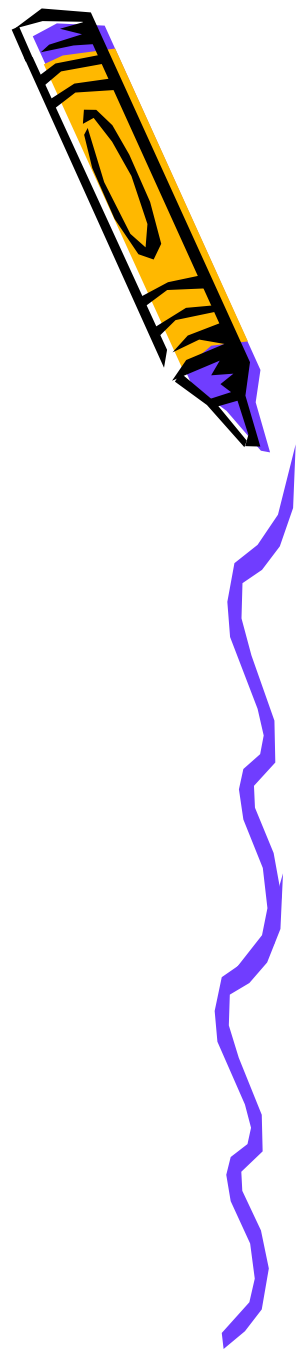


- Podnapilý pacient
- Propuštění na revers
- Ohrožení zdravotnického pracovníka
- Vyhrožování
- Pronásledování

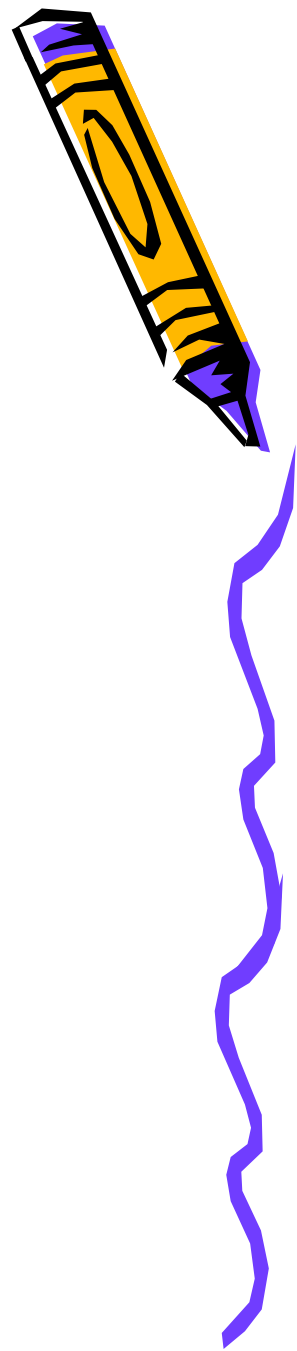


# Deeskalace

- Vyhodnocení situace
- Komunikace
- Taktiky vyjednávání



# Vyhodnocení situace



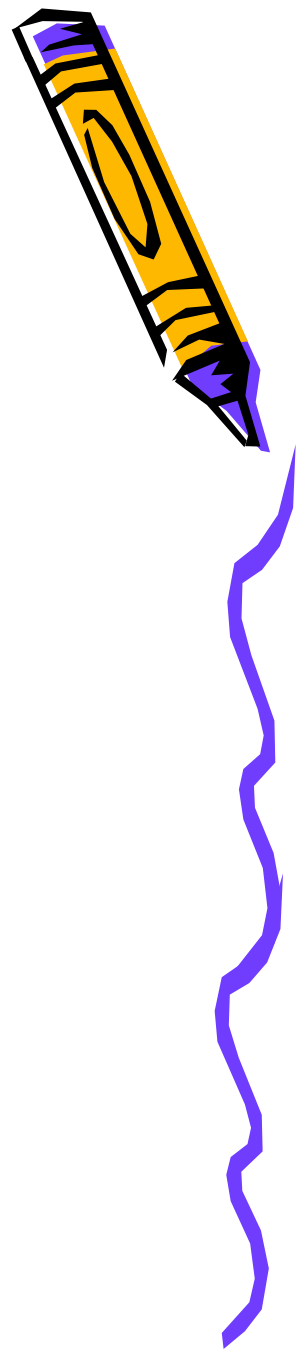
- Dostatečný čas a vhodný prostor
- Navázání verbálního kontaktu





# Komunikace

- Neverbální
- Verbální



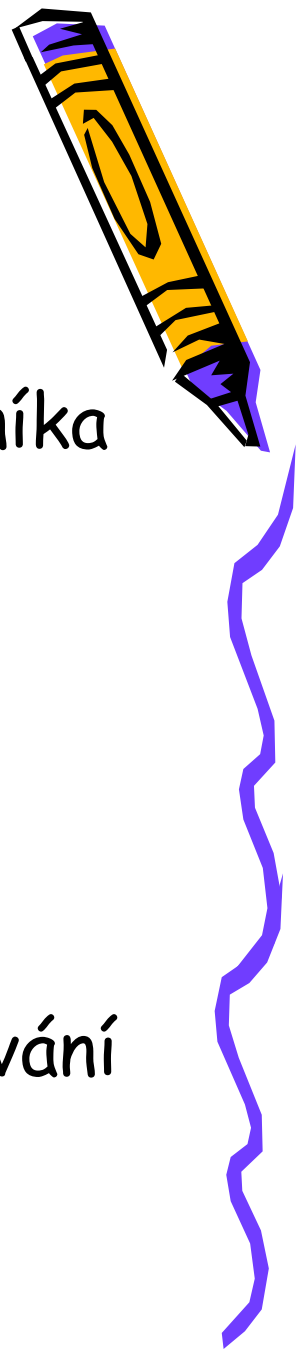
# Vyjednávání

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



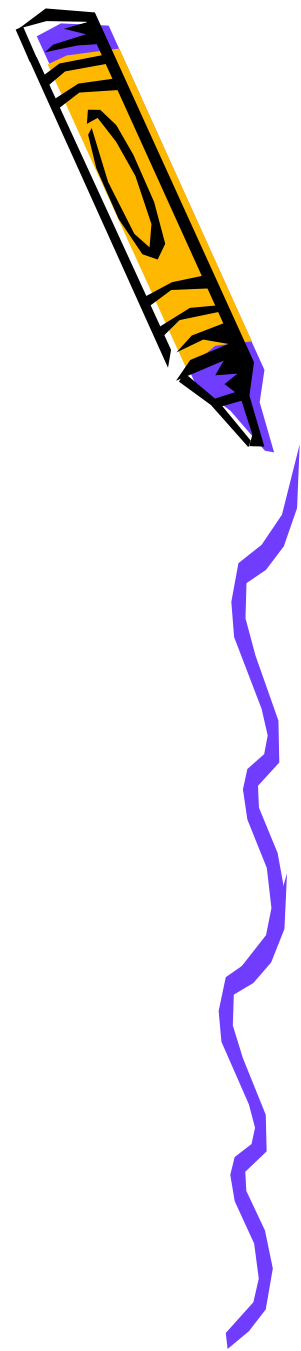
# Předpoklady

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

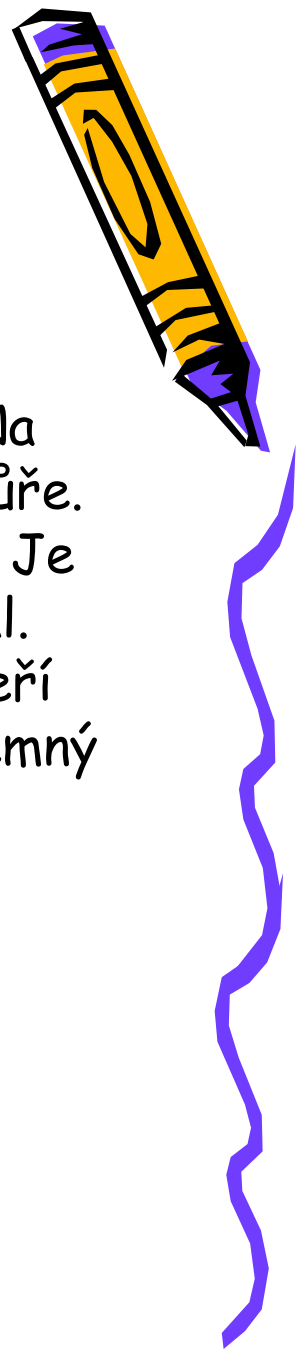


# Doporučení

- 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.“

