

MUNI
MED

Komunikace v ošetrovateľství

Podzim 2023

Ústav zdravotnických věd

BSSI011 Sociální interakce

Legislativa – Věstník MZ ČR 13/2021

- Minimální požadavky pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb **Standard: Stanovení zásad správné komunikace s pacientem**
- Cílem standardu je minimalizovat komunikační bariéru, která může vzniknout mezi ošetřujícím lékařem, jiným zdravotnickým pracovníkem a pacientem. Důvody komunikační bariéry mohou být způsobeny věkem, jazykovou nebo kulturní rozdílností, poruchou sluchu u pacienta nebo mentální či rozumovou nedostatečností. Úroveň komunikace dále závisí na vzdělání, zájmu pacienta o vlastní zdraví a zdravotním stavu. Komunikace musí probíhat v takovém jazyce, kterému je pacient schopen porozumět. V případě potřeby je lékař povinen umožnit pacientovi přítomnost jím přivedeného a placeného tlumočnicka. Lékař musí poskytnout pacientovi informaci takovým způsobem, aby pacient poskytnuté informaci porozuměl a popřípadě ji byl schopen alespoň částečně interpretovat jinému lékaři či lékárníkovi; musí se ujistit, že pacient poskytnuté informaci rozumí, popřípadě dovysvětlit, co bylo nepochopeno.

Legislativa - Věstník MZ ČR 13/2021

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu

- Standard je splněn, jestliže poskytovatel:
 - poskytuje pacientovi při konzultaci prostor k tomu, aby popsal svůj zdravotní stav a jeho souvislosti
 - poskytuje pacientovi informace takovým způsobem, aby pacient poskytnutým informacím porozuměl, v případě potřeby je lékař povinen umožnit pacientovi přítomnost jím přivedeného a placeného tlumočnicka, a o této skutečnosti se bezprostředně přesvědčí, popřípadě dovysvětlí, co bylo nepochopeno.
 - vytvoří vhodné komunikační schéma pro všechny zdravotnické pracovníky daného pracoviště (v závislosti na typu pacientů, na specializaci, apod.).
 - v případě potřeby používá alternativní komunikační techniky a pomůcky pro pacienty – algoritmy, obrázky, návody, psaná doporučení.
 - sleduje a analyzuje chyby v oblasti komunikace v celém rozsahu poskytování zdravotních služeb
 - má zaveden systém pro vyřizování stížností.

Komunikace ve zdravotnictví

- Každá komunikace, komunikační proces ve zdravotnictví má svůj význam, záměr a funkci, které cíleně či bezděčně plní. Komunikační záměry a funkce se během dorozumívání vzájemně prolínají a doplňují.
- Umění zdravotníka dobře komunikovat není jeho samozřejmou dovedností. Je třeba si tuto dovednost osvojit a vědomě ji zdokonalovat.
- Komunikaci ve zdravotnictví lze vnímat z hlediska prostoru, se kterým je komunikováno, na:
 - **část interní** - komunikace s kolegy, komunikaci s klienty/s příjemci péče ve zdravotnickém zařízení
 - **část externí** - komunikace s laickou veřejností, úřady, pojišťovnami apod.

Komunikace ve zdravotnictví

Zdravotnická komunikace má obvykle svůj určitý specifický záměr (dle různých autorů):

- **informativní** (přenos informace);
- **edukativní** (rada, návod, instruktáž);
- **motivační a argumentační** (argumentace, ovlivnění, s cílem změny);
- **operativní** (řešení problému či situace, akce);
- **zábavní** (hra, rozptýlení, odreagování, odvedení pozornosti);
- **socializační a poznávací** (navázání a podpora mezilidských kontaktů, vzájemné sdělování si prožitků a plánů); **integrující** (začleňující do určité skupiny);
- **terapeutický a svěřovací** (řešení vnitřního emocionálního napětí, důvěrných záležitostí, sdělování pocitů a myšlenek, podpora, empatie);
- **únikový** (ve stavu zármutku, beznaděje, snahy o odreagování se či únik z těžké/nepříjemné situace).

Doporučení pro přímou a efektivní komunikaci

- **srozumitelná**, tzn. přizpůsobená komunikační úrovni a poznání adresáta/příjemce;
- **jednoduchá** – nedoporučuje se používat složité slovní konstrukty a zahlcovat adresáta/příjemce odbornými a cizími výrazy;
- **vhodně načasovaná** – zejména komunikace závažných a intimních témat;
- **rozložená/dávkovaná v čase** - ne příliš velký objem informací najednou;
- **přizpůsobená a přiměřená momentální situaci a stavu** adresáta/příjemce;
- **respektující, pravdivá a autentická** – probíhající ve vzájemné úctě, empatii a otevřenosti
- **mluvíme vždy výhradně za sebe**
- **dáváme informace, nikoli hodnocení**

Druhy komunikace

V klinické praxi se uplatňují tři druhy komunikace:

- 1. sociální komunikace** – neplánovaná, neformální
- 2. strukturovaná komunikace** – naplánovaná
- 3. terapeutická komunikace** – aktivní naslouchání, empatie, projev respektu a zájmu, asertivita, objasnění (udělat správu pro P/K jasnější, srozumitelnou), ticho, mlčení, sumarizace (shrnutí podstatných informací)

Terapeutická komunikace

Aktivní naslouchání

- způsob naslouchání a reagování na jinou osobu zlepšující vzájemné porozumění.

Naslouchání je aktivní proces, který vyžaduje cílevědomé úsilí potlačit vlastní potřeby a reakce

- Fáze aktivního naslouchání:

➤ povzbuzování

➤ objasňování

➤ parafráze

➤ reflexe a shrnutí

➤ uznání

Fáze aktivního naslouchání

Fáze aktivního naslouchání

Fáze	Cíl	Je třeba	Příklady
Povzbuzování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projevit zájem 2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nevyslovovat souhlas či nesouhlas ➤ Užívat neutrální slova ➤ Měnit tón hlasu 	<p>Můžeš mi říci o tom něco více? Co se vlastně stalo?</p>
Objasňování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasnit to, co vám druhý říká. 2. Získat více informací. 3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klást otázky ➤ Opravovat chybný výklad problému ➤ Podněcovat mluvčího, aby dále vysvětloval 	<p>Kdy se to stalo? Jak na to reagujete? Co si o tom myslíš?</p>
Parafrázování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukázat, že nasloucháme a mluvčímu rozumíme, co říká. 2. Ověřit, zda jeho slova správně chápeme 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Novým způsobem předložte myšlenky a fakta ➤ Shrnout sdělení 	<p>Takže ty bys byl rád, aby ti vedoucí více důvěřoval? Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl...</p>

Fáze aktivního naslouchání

Fáze aktivního naslouchání			
Fáze	Cíl	Je třeba	Příklady
Reflexe - Zrcadlení pocitů	<ol style="list-style-type: none">1. Projevit, že chápete a rozumíte tomu, co mluvčí cítí.2. Tím mu pomůžete pocity znovu přehodnotit.	<ul style="list-style-type: none">➤ Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího	Zdá se, že jste skutečně velmi rozzlobený. Cítím ve vašem hlase smutek...
Shrnutí	<ol style="list-style-type: none">1. Zhodnotit dosažený pokrok.2. Shrnout důležité myšlenky a fakta.3. Položit základ k další diskusi	<ul style="list-style-type: none">➤ Parafrázovat hlavní myšlenky a pocity	Takže to, co jste mi tu řekl, je toto...
Uznání	<ol style="list-style-type: none">1. Respektovat mluvčího2. Dát najevo, že mu věříme.	<ul style="list-style-type: none">➤ Uznat závažnost pocitů a problémů➤ Projevit uznání úsilí a činností	Skutečně si cením tvé snahy vyřešit problém. Děkuji Vám za Vaši ochotu.

Terapeutická komunikace

Empatie

- Empatii (z řec. em = v; pathos = cit) lze popsat jako kapacitu souznít s pocity druhých, jako schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby nebo také vidět svět z perspektivy druhých. Empatie je v medicíně a komunikaci považována za základní předpoklad.
- Jde o **porozumění** tomu, co **druhý** člověk cítí.
- Například, když si vyslechnete něčí složitou situaci a reagujete „*To ses rozhodl dobře*“, tak to je hodnocení. Empatická reakce by zněla spíše takto „*Vnímám, že to pro tebe nebylo lehké se rozhodnout.*“

Terapeutická komunikace

Tři kategorie empatie:

- **Kognitivní empatie** - tedy schopnost **vnímat a pochopit**, jak se druhý člověk cítí a co si může myslet. Je to aktivní, vědomý proces, předpokládá schopnost sestry rozpoznat, v jakém duševním stavu se pacient nachází, jakou má náladu, co očekává
- **Emocionální empatie** - (též afektivní empatie) je schopnost **sdílet pocity druhé osoby**. Někteří ji popisují jako „tvou bolest v mém srdci“. Tento typ empatie pomáhá budovat **emocionální vazby** s druhými lidmi.
- **Empatickou účast** - (nebo také Soucitná empatie) **přesahuje pouhé porozumění** druhým a sdílení jejich pocitů, vede tedy ke skutečné akci, **otevření se druhému** a nabídnutí účasti na jeho či jejích emocích.

Produktivní a neproduktivní chování zdravotnických pracovníků

Produktivní/evalvační

- projevy úcty a vážnosti ve vzájemném vztahu
- Pozdravíme P/K/rodinu, představíme se
- Informace o chodu oddělení, obeznámení s harmonogramem, s nadstandardními a doplňkovými službami (trezor, televize, duchovní služby...)
- Zavedení P/K na pokoj, představení ostatním pacientům, ukážeme lůžko, skříň, signal. zařízení...
- Chováme se evaluačně, asertivně, empaticky

Neproduktivní/devalvační

- Projevujeme devalvační chování (kritika, zesměšňování...)
- Skáčeme P/K do řeči.
- Nepřipustíme dotazy P/K.
- Nemluvíme.
- Nepodáváme informace v rámci svých kompetencí.
- Projevujeme nelibost u příjmu P/K.
- Netrpělivost, spěch při K. s P/K.
- Nezájem, nedostatečné projevení pozornosti.
- Neasertivní chování.

typologie lidí s devalvačním chováním: *namyšlení, arogantní, nepřátelští, hrubí, netaktní, necitliví*

Produktivní a neproduktivní chování zdravotnických pracovníků

Tab. 1 Produktivní a neproduktivní chování zdravotníka při komunikaci s pacientem

<https://is.muni.cz/auth/el/med/podzim2023/BSSI011/index-cuEaCS.qwarp?prejit=11444727>

Zásady vedení rozhovoru

- **individualizovat přístup** – věk, vývojová úroveň, handicap, zdravotní stav, fáze vyrovnávání se s nemocí
- **respektovat kulturní odlišnosti** (*zrakový kontakt, osobní zóna, haptika*)
- **projev úcty a zájmu o P/K, aktivní naslouchání**
- **sledovat neverbální projevy**
- **rozhovor začínat neformálně**
- **usměrnit téma, když nesouvisí s rozhovorem**

Vyhnout se:

- **bezpředmětné vyzvídání a výčitky** vůči P/K; rodině („*Proč....?*“)
- odborné výrazy, zdravotnický slang (emitka, bažant, empír, intenzivka, muskulárka), anglikanizace (pacemaker, body mass index, stent, shunt, clip)

Chyby – netrpělivost, rozhovor na chodbě, přítomnost jiné osoby, kritizování P/K, dlouhý rozhovor, dominance ZP, odbíhání od tématu

Dokumentace – vedení dle legislativy

Bariéry v komunikaci (Pokorná, 2010)

INTERNÍ

- vyplývající ze schopností a dovedností jedince, jeho prožívání a zdr. stavu
- obava z neúspěchu
- negativní emoce (zloba, strach)
- bariéry postoje (xenofobie)
- nepřipravenost
- fyzické nepohodlí, nemoc

EXTERNÍ

- dány zevním prostředím, jeho uspořádáním
- vyrušení další osobou
- hluk, šum
- vizuální rozptylování
- neschopnost naslouchat
- komunikační zahlcení

Další autoři:

demence, neoblíbený pacient, poškození zraku, sluchu, sensorická deprivace, potíže s orientací, problém s řečí

Literatura

Sláma, Ondřej, Vafková, Tereza. *Základy komunikace v paliativní medicíně*

https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/lf/ps19/paliativni_pece/web/pages/06_07_empatie_soucit.html

MZ ČR. Věstník č. 16/2015. <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-16-2015/>

POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 160 s. ISBN 978-80-247-3271-8.

[Plevová Ilona](#) a kolektiv. **Ošetrovatelství II**. 1. vydání, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 224 s. ISBN: 978-80-247-3558-0

MUNI. *Interaktivní osnovy. Komunikace ve zdravotnictví*.

<https://is.muni.cz/auth/el/med/podzim2023/BSSI011/index-cuEaCS.qwarp?prejit=11444727>

Ústav zdravotnických věd
Lékařská fakulta Masarykova univerzita

MUNI
MED