

KOMUNIKACE ZDRAVOTNICKÉHO PERSONÁLU S PACIENTY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Pacienti se všemi typy zdravotního postižení uvádějí, že jsou často vystaveni ponižování a snižování lidské důstojnosti v případech, kdy jsou v důsledku stigmatizace postižení považováni za slaboduché a podle tohoto deklasujícího přístupu se s nimi jedná. Dokladem je realita všedního dne, kdy lékař nebo sestra hovoří s průvodcem pacienta, nikoliv s pacientem samotným. Otázky typu „a co je pánovi/paní?“ nebo „má pán/paní s sebou průkaz pojišťovny?“ popřípadě „ať si pán/paní odloží“ patří do osobních zkušeností téměř každého člověka s postižením.

Proto Národní rada přichází s [DESATEREM](#), které má pomoci zdravotnickým pracovníkům s bezproblémovou komunikací s lidmi se zdravotním postižením. Pacienti s postižením obvykle neříkají, že nějaké problémy v tomto směru jsou. Proč tomu tak je se lze jen dohadovat a u každého to bude asi trochu jinak. Je to tím, že je svým způsobem v podřízené roli a nechce zbytečně upoutávat pozornost nebo na sebe přivolat nervozitu či dokonce hněv druhé strany? Nebo tím, že rezignoval na snahu neustále a bez výsledku dávat najevo, že by komunikaci a kontakt potřeboval trochu jiným způsobem než se mu dostává? Nebo se jen obyčejně bojí v prostředí, ve kterém se nachází, říci, že něco potřebuje. Evidentně existuje rozpor mezi vnímáním problému komunikace na straně zdravotnických pracovníků a lidí s postižením. Zejména mladší sestry ale i lékaři se nestydí přiznat určitou nervozitu při kontaktu s lidmi s postižením, neboť neví nebo neví přesně, jak s takovým pacientem komunikovat, cítí se nejistě. Je nepochybné, že výše zmíněné problémy ve vzájemné komunikaci mezi pacienty se zdravotním postižením a zdravotnickým personálem existují, a že jsou dostatečně závažné. Situace je o to závažnější, že demografický vývoj vede k přibývání starých lidí, z nichž část trpí významným, často kombinovaným zdravotním postižením. Domníváme se, že jediný způsob ke vzájemnému lepšímu pochopení musí vést přes cílená a systémová opatření.

Tato opatření lze rozdělit do několika kroků:

1. Osvětová a propagační aktivita zaměřená na zdravotnické pracovníky ve všech zdravotnických zařízeních formou tiskovin vysvětlující základní zásady komunikace s jednotlivými skupinami zdravotně postižených se zapojením medií – připraví NRZP ČR ve spolupráci s MZ ČR
2. Odborné vzdělávání zdravotnických pracovníků v této oblasti, a to na úrovni středního, vysokoškolského i specializačního vzdělávání - účast Rehabilitační klinika 1. LF UK Praha, NRZP ČR a MZ ČR, ČGGS.
3. Dále je nezbytné cíleně působit na pacienty se zdravotním postižením (například v rámci celoživotního vzdělávání) v tom smyslu, že by se měli učit prosazovat svá práva na informace, jejichž součástí a předpokladem je

schopnost komunikovat a o správnou komunikaci a kontakt si umět říct - zajistí NRZP ČR ve spolupráci s organizacemi zdravotně postižených a Rehabilitační klinikou 1. LF UK Praha a MŠMT ČR.

4. Vydání metodického pokynu určeného zdravotnickým zařízením, který stanoví zásady komunikace zdravotnického personálu s občany s různými druhy zdravotního postižení - MZ ČR ve spolupráci s organizacemi zdravotně postižených.
5. Úprava zákonů o zdravotní péči, o vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví a dalších, ve kterých by se promítla povinnost zvláštního přístupu k pacientům se zdravotním postižením.