

Komunikace zdravotník-pacient

Mgr. Jana Synková
12.10.2015

- Úvodem
- Význam komunikace s pacientem
- Složky komunikace
- Co v komunikace L-P nesmí chybět
- Na co si dát pozor!
- Video

Obsah

- Komunikace lékařů s pacienty



MINULOST

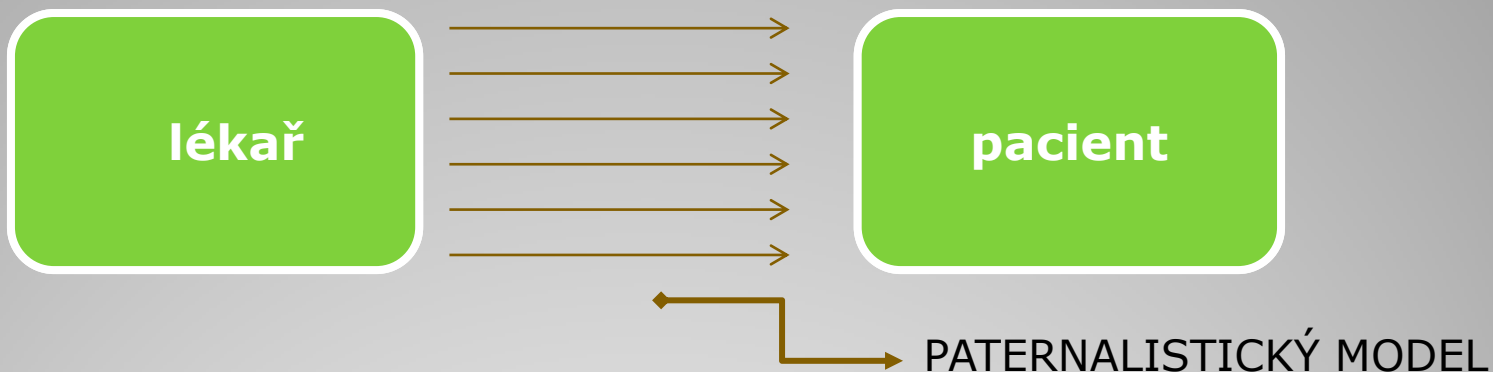
- Minimální zájem
- Paternalistický model
- Direktivita

SOUČASNOST

- Soustředění zájmu – holistický přístup k pacientovi
- Partnerský model
- Jiné problémy

Úvodem

- Rozhlasový typ komunikace



- Komunikace se zpětnou vazbou

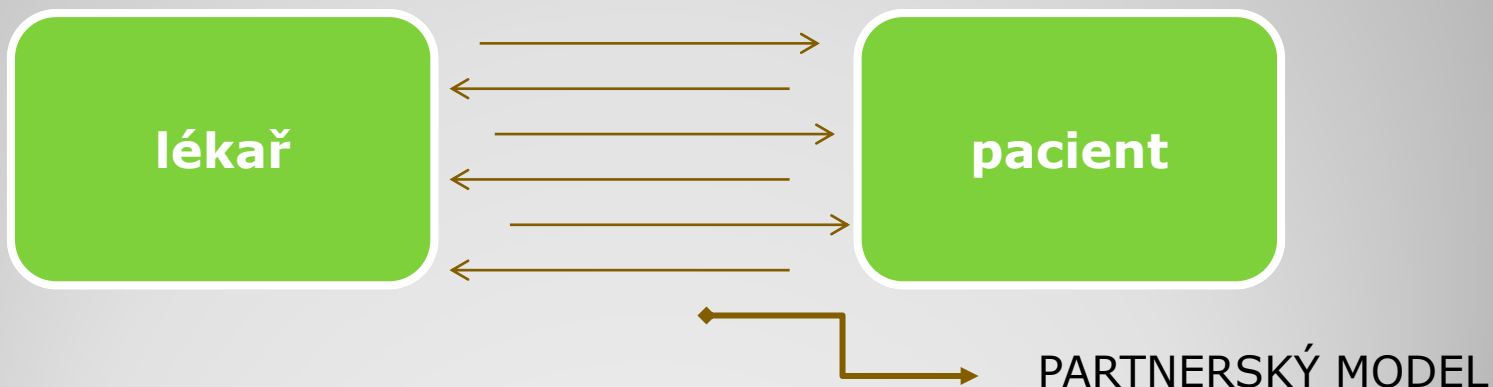



Schéma komunikace dle Honzáka (1999)

■ ■ ■

Význam komunikace s pacientem

- Efektivní komunikace pozitivně ovlivňuje:
 - informovanost P i L
 - zmírnění úzkosti P – ventilace emocí
 - projev zájmu - povzbuzení P, zklidnění
 - terapeutický vztah P a L
 - léčba jako vzájemná spolupráce
 - zlepšení spolupráce → COMPLIANCE


ovlivňuje efekt léčby

**Význam komunikace s
pacientem**

VERBÁLNÍ
(řeč slov)

NONVERBÁLNÍ
(řeč těla)



v souladu



Složky komunikace

■ ■ ■

Co v komunikaci nesmí chybět?

- CO říci
- KDY říci (psychické rozpoložení – např. šok)
- Vhodné místo a čas
- Způsob podání
- Zřetelnost, srozumitelnost
- Tempo a tón řeči
- Pozorování projevů pacienta
- Neverbální komunikace – oční kontakt
- Kontrola neverbálních projevů (transparence, dvojná vazba)
- Naslouchání sobě samému
- Aktivní naslouchání
- Empatie
- Otevřenost
- Ověření správnosti pochopení
- Umožnit zpětnou vazbu

Co v komunikaci nesmí chybět?

■ ■ ■

ukázka

**Na co si dát v komunikaci s
pacientem pozor?**

- Pokora
- Respekt
- Hodnocení
- Kritika pacienta (chování x osobnost)
- Projevy vlastních emočních stavů a rozpoložení
- Vlastní nejistota, úzkost
(úzkostný lékař = ještě úzkostnější pacient)
- Rozporuplnost sdělení
- Odborné výrazy
- Tělesný kontakt – doteky
- Hranice
- ...

**Na co si dát v komunikaci s
pacientem pozor?**

- Dialog lékaře s pacientkou o nepříznivé prognóze a dalším vývoji léčby

Ukázka komunikace s pacientem

- Honzák, R. (1999). *Komunikační pasti v medicíně*. 2., doplněné vydání. Praha: Galén.
- Janáčková, L., Weiss, P. (2008). *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál.
- Motschnig, R., Nykl, L. (2009). *Komunikace zaměřená na člověka. Rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Ptáček, R., Bartůněk, P. (2011). *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Raudenská, J., Javůrková, A. (2011). *Lékařská psychologie ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Vymětal, J. (2003). *Lékařská psychologie*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál.

- Videa:
- www.youtube.com
- Ukázka ze seriálu Dr. House S01E07 - Věrnost

Zdroje



Děkuji za pozornost!