

# Komunikační desatero pro zdravotníky

Přinášíme 10 doporučení, která vám pomohou při práci a zlepšení komunikace s vašimi pacienty.

- 1. Prostředí čekárny, přivítání a oční kontakt** jsou velice důležité. Vytváří na pacienta dobrý první dojem.
- 2. Pacienta vnímám jako rovnocenného partnera. Všichni jsme lidé s vlastními povinnostmi a starostmi.**
- 3. Komunikace je součástí léčby. Hledáme cestu k tomu, co pacient potřebuje.** Je důležité zjistit, co očekává.
- 4. Otázky kladu přímo pacientovi, ne jeho doprovodu. On zná svoje tělo nejlépe.** Snažím se nic nepředjímat.
- 5. Jsem trpělivý. Respektuji, že pacient potřebuje čas k přijetí nových informací.** Zachovám klid.
- 6. Podpořím pacienta, aby kladl otázky** ohledně diagnózy a léčby. Doporučím, aby si **psal poznámky.**
- 7. S pacientem spolupracuji při vytváření léčebného plánu. Zvyšuje se tím pravděpodobnost jeho dodržování.**
- 8. Pokud se cítím nepříjemně, snažím se zachovat k pacientovi respekt. Komunikuji klidně a konstruktivně.**
- 9. Na konci návštěvy se pacienta zeptám, jestli má další otázky. Ověřím si, jestli všemu rozumí.**
- 10. Jednou za čas požádám o supervizi** nebo kontaktuji organizaci podporující zdravotníky.

# Pacientské organizace

Pacientům s chronickou diagnózou mohou pomoci pacientské organizace. Ty sdružují pacienty se stejným onemocněním nebo zdravotním postižením, jejich blízké a někdy i lékaře.

## Čemu se pacientské organizace věnují?

- Poskytují informace
- Pořádají setkání, rehabilitace a pobyty pro pacienty
- Organizují kampaně pro veřejnost
- Poskytují poradenství a hájí zájmy svých členů

## Jaké mají přínosy pro zdravotnickou obec?

- Zvyšují povědomí o prevenci, o včasné diagnostice, zdravotní péči a léčbě
- Pomáhají pacientům lépe porozumět jejich zdravotnímu stavu
- Zprostředkují pacientům a jejich blízkým kontakt s lidmi, kteří prošli nebo procházejí stejnými problémy
- Generují „uvědomělé pacienty“, kteří jsou aktivními účastníky procesů týkajících se jejich zdraví
- Zprostředkovávají pohled ze strany pacientů



S pacientskými organizacemi ministerstvo zdravotnictví spolupracuje prostřednictvím **Oddělení podpory práv pacientů**, které posiluje hlas pacientů ve zdravotnictví.

Zapojování, vzdělávání a propojování aktérů jsou klíčové pilíře naší práce, která vede k lepšímu zdravotnictví a **#spolupracidozdravotnictvi**.

# Komunikační desatero pro pacienty

Přinášíme 10 doporučení, která vám pomohou při práci a zlepšení komunikace s vašimi zdravotníky.

1. Zním **cíl své návštěvy** a vím, **s čím chci odejít**. Co chci při pobytu v ordinaci zjistit?
2. Zdravotníka vnímám jako partnera. **Všichni jsme lidé s vlastními povinnostmi a starostmi**.
3. Povím, jaké mám **příznaky, rodinnou anamnézu** a jaké beru **léky**. Přinesu si výsledky z dalších vyšetření.
4. Zachovávám **respekt ke zdravotníkovi**. Zdvořilé chování pomůže udržet komunikaci konstruktivní.
5. Spolupracuji. Odpovídám pravdivě, upřímně. **Neúplné informace mohou ovlivnit výběr i průběh léčby**.
6. **Nebojím se ptát**, co zlepšit, a **píšu si poznámky**. Pokud potřebuji, vezmu si doprovod.
7. Jsem s lékařem spokojen? Určitě ocením **pozitivní zpětnou vazbu**, přímo v ordinaci nebo později písemně.
8. Je v pořádku ptát se na **další způsoby léčby**, mohou mi lépe vyhovovat.
9. Poprosím lékaře o další zdroje k mému stavu, případně **kontakt na patientskou organizaci**.
10. **Zapomněl jsem během návštěvy na něco?** Zapíšu si to a zeptám se příště.

# Pacientské organizace

Pacientům s chronickou diagnózou mohou pomoci pacientské organizace. Ty sdružují pacienty se stejným onemocněním nebo zdravotním postižením, jejich blízké a někdy i lékaře.

## Čemu se pacientské organizace věnují?

- Poskytují informace
- Pořádají setkání, rehabilitace a pobyty pro pacienty
- Organizují kampaně pro veřejnost
- Poskytují poradenství a hájí zájmy svých členů

## Jaké mají přínosy pro zdravotnickou obec?

- Zvyšují povědomí o prevenci, o včasné diagnostice, zdravotní péči a léčbě
- Pomáhají pacientům lépe porozumět jejich zdravotnímu stavu
- Zprostředkují pacientům a jejich blízkým kontakt s lidmi, kteří prošli nebo procházejí stejnými problémy
- Generují „uvědomělé pacienty“, kteří jsou aktivními účastníky procesů týkajících se jejich zdraví
- Zprostředkovávají pohled ze strany pacientů



S pacientskými organizacemi ministerstvo zdravotnictví spolupracuje prostřednictvím **Oddělení podpory práv pacientů**, které posiluje hlas pacientů ve zdravotnictví.

Zapojování, vzdělávání a propojování aktérů jsou klíčové pilíře naší práce, která vede k lepšímu zdravotnictví a **#spolupracidozdravotnictvi**.