



„Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti“

„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN
v Praze

„UMĚNÍ JEDNAT S PACIENTEM, ZDRAVOTNÍM PERSONÁLEM - ETIKETA“

Pavla Černáková

22.6.2009/02.K06

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.

Zásady společenské etikety

POZDRAV

Platí zásada: zdravíme každého pacienta, návštěvy, lékaře, sestry i ostatní spolupracovníky; **každého**

- kdo přichází, vstupuje;
- koho potkáváme na chodbě, schodištích;
- při vstupu do místnosti, atd.

Uvítání

- recepční vítá pacienta, návštěvníka!!!
- personál zdraví vždy první!!!
- příchozímu věnujeme soustředěnou pozornost!
- příjemný pohled – úsměv (znamená odlehčení atmosféry, proteplení situace, zlepšuje náladu)
- Mít oči všude, správně reagovat!

Oslovení

- **oslovujeme až když vidíme, že klient, pacient, je připraven** (dát čas rozhlédnout se, najít brýle, vyndat papíry atp.),
- **způsob oslovení** (verbální – neverbální, stálý pacient, známý, neznámý atd.),
- **umění představit se** (jsem ten a ten, můžete se na mně kdykoliv obrátit; dáváte pacientovi pevný, záchytný bod v neznámém prostředí, zdůvěrňujete prostředí).

Uvádění pacienta

- **nedáváme přednost, ale uvádíme;** (dáváte-li přednost, pacient se Vám plete pod nohy, neví, kterým směrem se vydat. Uvádíme slovy: prosím, následujte mne!)
- **zvláštní pozornost věnujeme**
 - **starým lidem** (obvykle špatně vidí, nepřečtou nápisy na inf. cedulích, zhoršená orientace, chůze, stabilita atd.)
 - **dětem** (mají větší obavy z ošetření, jsou neuváživé a zbrklé, vyšší netrpělivost atp.)

Zásada

Pacient, klient, návštěvník = HOST

SLUŠNOST – TAKT - OHLEDUPLNOST

TABU – co nikdy nedělám

- ☐ nechováme se netečně, otráveně, mrzutě
- ☐ nedáváme najevo, že nás pacient, klient obtěžuje
 - ovládáme své negativní emoce
 - neprojevujeme nepřátelství
- ☐ neodpovídáme jednoslabičně
- ☐ neukazujeme, ale uvádíme
- ☐ pacientovi netykáme (ani v dospívajícím věku)
- ☐ neopíráme se o nábytek, zed', stůl, recepční či jiné pulty
- ☐ nebavíme se mezi sebou o soukromých věcech, je-li přítomen pacient

TABU – co nikdy nedělám

- ☐ nevytváříme diskusní hloučky, jsou-li přítomní pacienti, klienti
- ☐ nehádáme se před klientem
 - nesdělujeme si negativní poznatky
 - neřešíme spory před zákazníkem
- ☐ nesmrkáme, nekašleme a nekýcháme před klientem
- ☐ nekouříme před pacientem, ani ve veřejných a společenských prostorách
- ☐ ani ve spěchu nepobíháme, (nelítáme) po pracovišti, nedupeme
- ☐ nepokřikujeme na spolupracovníky, nezvyšujeme hlas
- ☐ nemáme ruce v kapsách

Pacient – klient v novém prostředí

Změna zdravotního stavu pacienta je doprovázena změnou psychického stavu – vzniká náročná životní situace. (nejde jen o dysfunkci orgánu – ale i odraz na duševním životě)

Pacient – klient v novém prostředí

Pacient se dostává do nového prostředí a cítí se v něm ztracen:

- je nejistý,
- plný obav, úzkosti – nejen co jej čeká, ale i co bude,
- dostává se do nové role (zvl.u vůdčích osobností),
- pocit méněcennosti,
- stud, pokles sebevědomí.

Empatie k pacientům a spolupracovníkům

Snažit se chápat a vnímat pacientovy pocity:

- obavy a úzkost z možné nemoci, která jej přivádí k lékaři,
- nejistotu z neznámého prostředí,
- obavy z vyšetření.

JAK POSTUPOVAT ?

- poskytujeme pacientovi první psychologickou pomoc.
- umožňujeme mu se vymluvit, vyplakat, vynaříkat
- intenzivně prožít svoji krizi

Psychologická první pomoc

Jsme pozorní, laskaví, nasloucháme pacientovi, oslovujeme jej, klademe otázky, vstřícně komunikujeme, v případě potřeby i pomáháme a doprovázíme.

Pacient musí cítit náš zájem, cítit, že je vítán, brán na vědomí. Z každého našeho projevu musí vyzařovat přátelství a porozumění.

Tři základní formy psychické pomoci nemocným

1. Čin
2. Vztah k pacientovi
3. Slovo

Jak pomáhat

Jak pomáhat pacientům při zvládání náročné situace:

- Brát ohled na momentální psychický stav pacienta
- Nevšímat si průvodních sekundárních psychických projevů a vše soustředit na zvládnutí situace
- Jednotné působení všech osob

Jak postupovat konkrétně

- ☐ uklidňovat
- ☐ posilovat naději
- ☐ podporovat vyrovnání se s postižením

DŮLEŽITÉ!

Požadavek bezpodmínečné úcty ke klientovi!

Úcta ke klientovi indukuje:

- úctu k vlastní osobě,
- úctu ke spolupracovníkům.

PLATÍ ZÁSADA:

Ať dělá klient, pacient co chce, my ho hodnotíme jako dobrého.

Vždy mít na vědomí

Pacient není pasivní objekt zdravotní péče – nesmíme dopouštět jeho **reifikaci** – tedy zvěcnění, připodobnění neživé věci, kterou může být libovolně manipulováno.

Pak totiž dochází k dehumanizaci medicíny a **depersonalizace** vztahu lékař - pacient, nebo sestra – pacient. Takový přístup přináší škody.

Vnímat náročnost práce lékařů a sester

- Vnímat zodpovědnost a psychickou náročnost práce lékařů a sester, a každým činem se snažit jim práci ulehčovat.
- Přispívat k vytváření příznivého klimatu na pracovišti, proteplovat prostředí úsměvem, klidem, radostnou pohodou, milým pozdravem, ochotu pomáhat;
- Přesnými a kompetentními informacemi přispívat ke zlepšení organizace práce i k pohybu pacientů po pracovišti;

Děkuji za pozornost