

# 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

Iceland  
Liechtenstein  
Norway grants

Pacientský hub  
pod společnou střechou

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

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**.