

# BEZPEČNÁ KOMUNIKACE- TEORIE VERSUS REALITA

Bc. Martina Sedlářová

Bc. Nad' a Dohnálková

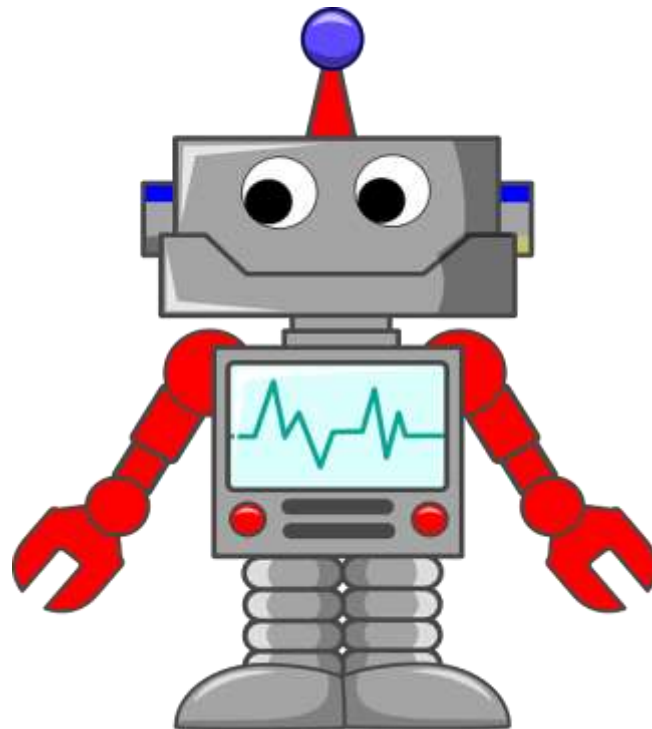
Chirurgická klinika FNKV

**Bezpečná komunikace může mít  
několik významů.**



**Prezentace je zaměřena na komunikaci mezi  
zdravotníkem a nemocným**

Bezpečná komunikace se provádí v souladu s bezpečnostními rezortními cíly stanovenými MZ, ale neznamená to, že bychom se měli chovat jako roboti.



# TEORIE

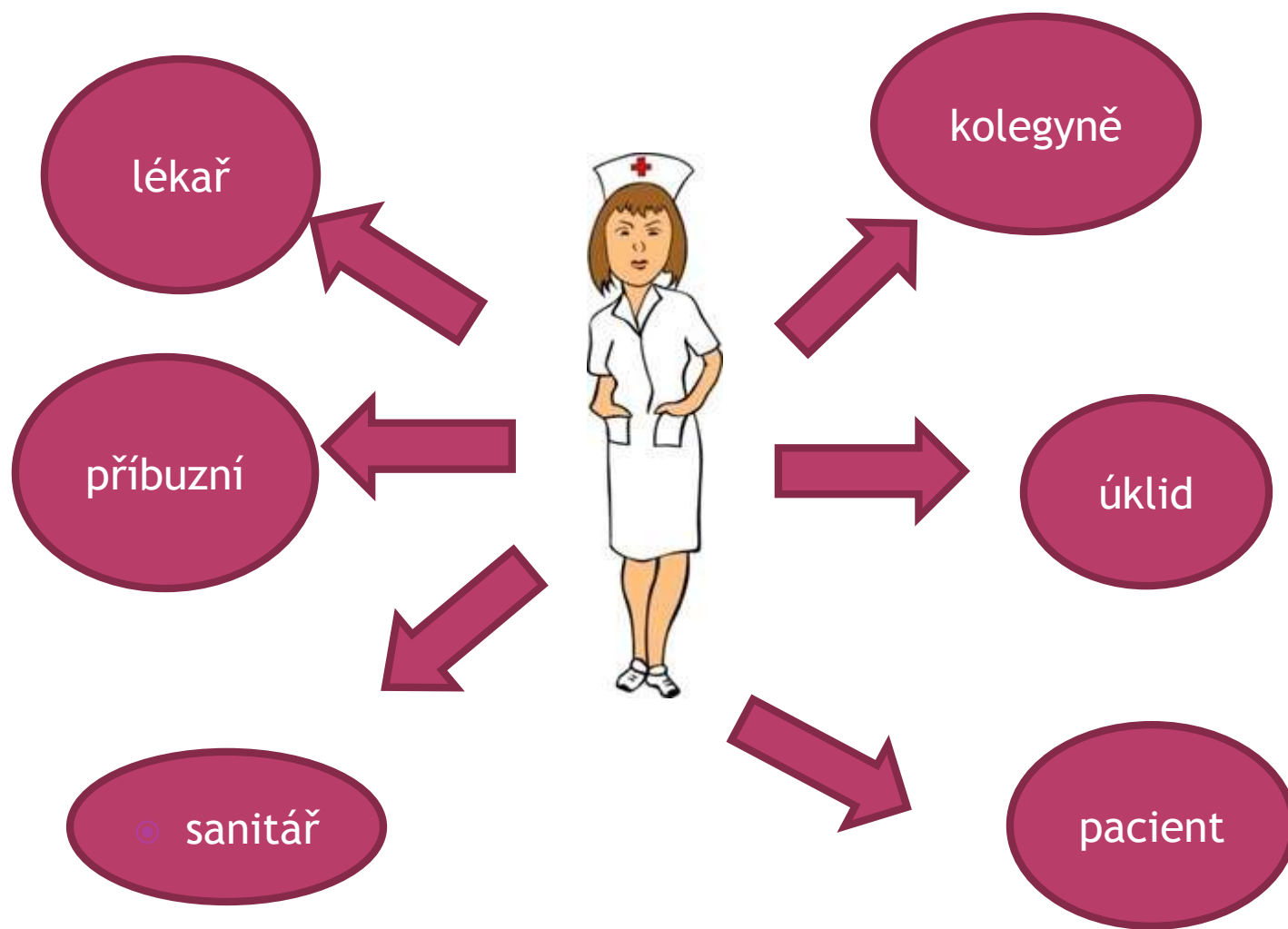
Jaká by komunikace s nemocnými a mezi zdravotníky měla být?

- Bezchybná
- Účelná
- Srozumitelná
- Víme, že s běžnou komunikací v práci nevystačíme
- Komunikace je součástí týmové spolupráce
- Komunikace probíhá s: nemocnými, lidmi v týmu.

# REALITA

- ⊙ V práci se řídíme směrnicemi svého pracoviště.
- ⊙ Během své práce se učíme různým způsobům verbální a neverbální řeči- učíme se jednat s nemocnými, lékaři, kolegyněmi, nadřízenými.
- ⊙ Ve směrnici je popsán i způsob bezpečné komunikace s nemocnými.

# KOMUNIKACE V TÝMU



# REALITA

- ⊙ Většinou nemáme problém komunikovat-mluvit jak s nemocnými, tak i s lidmi v týmu.
- ⊙ Můžeme mít někdy problém se způsobem komunikace, protože co je srozumitelné pro jednoho, nemusí být srozumitelné pro druhého.
- ⊙ Jeden výraz může mít několik významů- proto bychom si měli zpětnou vazbou ověřit, že si vzájemně rozumíme.

# KOMUNIKACE S PACIENTEM

- ◉ Často jsme to právě my, sestry, s kým nemocný přijde nejvíce do styku, s kým hovoří, a proto se na nás obrací s různými dotazy.
- ◉ Sestra by měla být připravena i na neočekávané dotazy a neměli bychom se nechat zaskočit.
- ◉ Měli bychom mluvit s pacientem jako se sobě rovným, ale současně být přívětiví.
- ◉ Ujistit se, že pacient našim slovům rozuměl.
- ◉ Důležitá je zpětná vazba.



# KOMUNIKACE V PRAXI

- Řídíme se citem- když je potřeba podržíme za ruku, pohladíme slovem.



[www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com) · 126288149

# SROZUMITELNOST



# KOMUNIKACE OPERAČNÍM SÁLE

- ⊙ Pozdravíme se s nemocným.
- ⊙ Představíme se .
- ⊙ Provedem ověření jména, data narození, typ operace, řádně označenou stranu, alergie.
- ⊙ Zkontrolujeme identifikační náramek.
- ⊙ Zkontrolujeme označení rizika-například pádu.

# KOMUNIKACE NA OPERAČNÍM SÁLE I

- ◉ Nemocní mají často strach z operace a proto je na nás, abychom nemocného uklidnili a pomohli mu zvládnout pro něj velmi stresující situaci.



- ◉ Jsme poslední, koho nemocný vidí před narkózou a první, koho vidí po operaci

# KOMUNIKACE NA OPERAČNÍM SÁLE II

- ⊙ Na rozhovoru s nemocným na operačním sále se podílejí:

anesteziologická  
sestra

instrumentářka

anesteziologický  
lékař

chirurgický lékař

sanitář

# ÚSKALÍ KOMUNIKACE

- ⊙ Komatický pacient.
- ⊙ Cizí jazyk.
- ⊙ Hluchoněmý pacient.
- ⊙ Nespolupracující pacient-demence, intoxikace, poranění.
- ⊙ Velmi malé dítě, které nemluví.
- ⊙ Interpersonální porucha komunikace.

# ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ V KOMUNIKACI

- ⊙ Pomoc z vlastních zdrojů (znaková řeč, cizí jazyk)
- ⊙ Pokud nejsou k dispozici vlastní zdroje - kontakt na certifikovanou agenturu.
- ⊙ Informace můžeme najít na intranetu.

# ŘEŠENÍ NEDOSTAKŮ V KOMUNIKACI

- ⊙ Existuje řada komunikačních kurzů, kde se zdravotníci učí, jak zvládat agresivní pacienty.
- ⊙ Někdy může být problémem ekonomické hledisko, nemocnicím mohou chybět finance na školení svých zaměstnanců.
- ⊙ Pokud je chyba v nás tak ideálním stavem je, když si své nedostatky v dorozumívání uvědomíme a dokážeme sami na sobě pracovat.
- ⊙ Komunikace je součástí bezpečné péče o pacienta.





DĚKUJI ZA POZORNOST