

# **Vztah, komunikace lékař - pacient**

# Vztah lékař - pacient

- vytváří prostor, v němž probíhá každý kontakt a péče
- základem je komunikace
- jeden z prostředků léčby
- asymetrický a komplementární
- určován vzájemným očekáváním a jeho plněním
- X nedorozumění

# Pojmy

- **Role**

- **očekávané a vyžadované chování související s určitým postavením ve společnosti**
- **každý jedinec má více rolí**
- **polární dimenze:**
  - **dominance-submisivita**
  - **pozitivní-negativní hodnocení**
  - **aktivita-pasivita**

# Pojmy

- **Imago**
  - představa (vědomá i nevědomá) o skutečnosti
  - neuvědomovaná část, nesena emočně, má motivační sílu
- **Stereotyp**
  - „Říká se, to ví každý“
  - soubor mínění a názorů na skupinu individuí
  - nevychází z osobních zkušeností, je obecný („klišé“)
- **autostereotyp**
  - mínění o skupině již je hodnotitel členem
- **postoj**
  - tendence reagovat v obdobné situaci opakujícím se (typickým) způsobem
  - obecná i individuální zkušenost projevující se v hodnocení určité skutečnosti

# **Přenos a protipřenos**

- **Koluze**
  - **tendence navazovat komplementární vztahy**
  - **nevědomá**
  - **původ v dětství**
- **Přenos**
  - **sociální reagování a očekávání vzniklé v dětství přenášející se do dospělosti**
  - **pacient**
- **Protipřenos**
  - **zdravotník**

# Typy přenosu

- **Pozitivní**
  - **sympatie, náklonnost, radost**
- **Negativní**
  - **hněv, nepřátelství, zklamání, strach, podezíravost**
- **Ambivalentní**
  - **pozitivní i negativní prvky**

# **Role lékaře**

- **vysoce pozitivní hodnocení x vyšší nároky**
- **sebeobraz lékaře**
  - **dopad na práci**
  - **důležité jsou identifikační vzory**
  - **X iluze všemohoucnosti**
  - **nejistota**

# Pacientova očekávání

- **POMOC**
- **nezištnost a obětavost**
- **odbornost**
- **osobní vztah**
- **dominance**
- **rozhodnost a aktivita**
- **odpovědnost**
- **podpora, akceptace, pochopení a uznání**
- **jistota a bezpečí**
- **tajemství**
- **informace X „milosrdná lež“**



# Možnosti lékaře

- **pozorné naslouchání**
- **jasné a srozumitelné vysvětlení všech postupů**
- **ujištění zpětnou vazbou, že pacient porozuměl**
- **pravidelné informace o prevenci**
- **zjistit možné překážky spolupráce (obavy, nechut', odmítání, vliv jiné osoby)**
- **vždy zachovat důvěrnost informací získaných od pacienta**
- **respektování pacientova přání**
- **nekritizování pacienta na veřejnosti**

# Možnosti lékaře

- **udržování očního kontaktu během rozhovoru**
- **respektování pacientova soukromí**
- **poskytnutí emoční podpory**
- **stanovení jasné diagnózy a seznámení pacienta způsobem, který je pro něj přijatelný a srozumitelný**
- **upravený zevnějšek**
- **seriózní vystupování, autentičnost, čestnost**

# **Role pacienta**

- **nemocný – „bez-mocný“**
- **trpělivost, pasivita x v současnosti  
důraz na aktivitu**
- **pozitivní sociální odezvy**
  - **sekundární, terciární zisky**
- **nenese vinu ani zodpovědnost x vedení  
k zodpovědnosti**

# Očekávání lékaře

- **podřídivost, vděčnost, rychlá úzdrava, spolupráce X 30-50% nedodrží doporučení včetně braní medikace**
- **upřímnost, důvěra, „statečnost“**
- **YAVIS (young, attractiv, intelligent, succesful, sexy)**
- **realita**
  - **HOUND (homely, old, unattractive, nonverbal, dumb)**

# Požadavky na pacienta

- **verbalizace všeho nejasného nebo nesrozumitelného a sdělení pochybností**
- **poskytnutí všech nutných informací o potížích i přání ohledně terapie**
- **upřímnost a důvěra**
- **dodržování všech lékařových pokynů (ve vlastním zájmu)**

# Požadavky na pacienta

- **respektování lékařova soukromí**
- **přiměřené nároky na lékařův čas**
- **nezneužívání lékařské péče**
- **sdělení všech problémů najednou, bez „tajemství“ ( ke škodě pacienta)**
- **udržování očního kontaktu**

# **Dobrá spolupráce**

- **důvěra**
- **spokojenost**
- **rovnocenný vztah**
- **přátelská atmosféra, zájem o pacienta, jeho subjektivitu**
- **informovanost pacienta**
- **spoluodpovědnost**
- **soulad s pacientovým životním stylem a zvyky**
- **„na pacienta orientovaný model“**

# **Na pacienta orientovaný model**

- **partnerský model**
- **nedirektivnost**
- **zájem o rodinu a osobní život**
- **lékař – vlídný a „lidský“**
- **pojímání nemoci jako problému celého člověka**



# **Komunikace s neslyšícími**

- **zřetelná artikulace**
- **dobré osvětlení obličeje**
- **pomalejší tempo řeči**
- **jednoduché věty**
- **otázky**
- **důraz na neverbální komunikaci**
- **trpělivost**
- **možnost oddechu**
- **pochválení pacienta**

# **Komunikace s nevidomými**

- **vyvarování projevů soucitu**
- **jednání přímo s nevidomým ne s průvodcem**
- **představení se a uvedení funkčního zařazení**
- **popisování činností**
- **informování o nepříjemných a bolestivých zákrocích s vysvětlením**
- **přijatelné akustické prostředí**
- **nepohybovat se tiše**
- **odstranit překážky a bariéry**

# **Komunikace s tělesně postiženými**

- **pozorné vnímání pacienta**
- **předpokládat normální inteligenci**
- **věnovat pacientovi dostatečný čas**
- **stejná úroveň očí**
- **dodržování běžných konvencí**
- **nevytýkat skutečnosti, které se nedají ovlivnit**
- **bezbariérové prostředí**

# **Komunikace s mentálně postiženými**

- **stejný přístup, ale s větším taktem, ohleduplností a trpělivostí**
- **komunikace s pacientem ne pouze s doprovodem**
- **úcta a respekt jako k ostatním lidem**
- **opakování otázek a instrukcí tolikrát, kolikrát je potřeba**
- **úroveň přizpůsobit možnostem pacienta**

# **Agresivní pacient**

- **verbálně**
- **důvod agrese:**
  - **frustrace – oprávněný nárok**
  - **úzkost**
  - **vztek na „osud“**
  - **osobnost pacienta**
- **nedat impulzivní odpověď ani zdvořilou formou**
- **vyčkat**
- **odhalení příčiny a její zpracování**

# **Agresivní pacient**

- **brachiálně**
  - chránit zdraví své a dalších pacientů
  - nebýt sám, event. vyčkat na pomoc
  - rozdělení úkolů, převaha 1:3-5
  - čas na vyjednávání a event. možnost ústupu pacientovi
  - nikdy neužít útoku
  - zbytečně se nedotýkat
  - pozor na emoční indukci
  - neobelhávat pacienta
  - dovolit uvolnit agresi přijatelným způsobem
  - respekt vůči pacientovi
    - osobní prostor, titul, nekritičnost, naslouchání, pozorné sledování

# **Důvody špatné spolupráce pacienta,.....**

- **Neochota lékaře s pacientem či příbuznými hovořit.**
- **Lékař mluví způsobem, že mu pacient nerozumí.**
- **Lékař se vyptává, neumožňuje dialog.**
- **Není respektován stav pacienta.**
- **Pacient je v zajetí starostí, neposlouchá.**
- **Velká sociální distance mezi lékařem a pacientem.**  
vlastní spolupráce - kooperace - mezi pacientem (i příbuznými) a lékařem má být taková, že nás nemocný o všem důležitém plně a včas informuje a spolehlivě dodržuje naše doporučení a nařízení včetně ordinace.
- **compliance**

# **Dobře dlouhodobě spolupracuje nemocný, který:**

- svému lékaři důvěřuje**
- rovnocenná spolupráce**
- zájem o subjektivitu pacienta**
- včasné informování**
- spoluodpovědnost**
- shoda, ne příkrý rozpor mezi zvyky a životním stylem**



# Typy lékařského rozhovoru a jeho dimenze

- věcná stránka
- sociálně emoční stránka
- osobní styl

## klasifikace rozhovoru dle účelu a cíle:

- *informace získáváme* - anamnestický rozhovor; diagnostický rozhovor; explorativní rozhovor
- *informace dodáváme* - závěrečný rozhovor; rozhovor s příbuznými; lékařská vizita; poradensko - informační rozhovor - srozumitelnost, redundance, intelektová úroveň, vzdělání a aktuální zdravotní stav

# Typy lékařského rozhovoru a jeho dimenze

- **psychoterapeutické rozhovory - změna psychického stavu, osobnosti a chování**
- - interpretující rozhovor
- - nedirektivní empatický rozhovor
- - podpůrný a uklidňující rozhovor
- - přesvědčující rozhovor - persuáze

# Typy lékařského rozhovoru a jeho dimenze

- **vnitřní uspořádání rozhovoru**
- **počet účastníků**
- ***dimenze rozhovoru***
  - **- direktivita x nedirektivita**
  - **- emoční blízkost či vzdálenost**
  - **- empatie x racionalita**
- **ryzost, opravdovost lékaře x role lékaře**
- **informační bohatost x střídmost**

# Fáze rozhovoru

- *zahájení rozmluvy* - přirozená rozprava
- *vlastní rozhovor* - náročné situace, osobnost a vztahy, subjektivní vnímání současné situace, chápání aktuálního onemocnění, rodina, účelovost a manipulace, prožívání a hodnocení událostí, odžívání negativních pocitů
- *závěr rozhovoru* - náznak možností, obrát a vhléd

# **Zásady sdělování nepříznivých informací**

- **sdělování nepříznivých informací rodičům postižených dětí**
- **sdělování nepříznivé informace, která není extrémně závažná**
- **sdělování extrémně závažné informace**
- **pravda - ne taktizování a lži**
- **informovat šetrně, s ohledem na psychické možnosti a zásadu “primum non nocere” - především neškodit**
- **soustavná komunikace a psychologická péče**

# **Hlavní zásady při sdělování extrémně nepříznivé zprávy:**

- **informuje ten, kdo má největší důvěru**
- **musí být jasné, na co lze navázat**
- **pravdivé informace - stručnost**
- **dotazy**
- **pomoc s vyrovnáním se, s dopadem, netlumíme emoční odezvu**
- **vyvolání dojmu důvěry a spolehlivosti**
- **domluva na další pohovor a setkání, kontinuita**
  
- **doporučen nedirektivní empatický pohovor**
- **lež zůstává lží, byť by naše úmysly byly ty nejlepší**
- **místo “milosrdné lži” lze nabídnout alternativu aproximální pravdy**

# **Komunikace – při správně vedené komunikaci s pacientem musíme:**

- **vědět co chceme říci**
- **rozhodnout, kdy informaci sdělit**
- **vybrat správné místo pro sdělení**
- **rozhodnout, jak nejlépe informaci podat**
- **pamatovat na skutečnost, že pro nás již jasně sdělované skutečnosti nemusejí být tak jasné pro druhou stranu**
- **mluvit zřetelně a srozumitelně, nekomplikovat**
- **zvolit přiměřené tempo a odpovídající tón řeči**
- **sledovat a zaznamenávat reakce pacienta**
- **brát v úvahu pocity pacienta**
- **udržovat oční kontakt**
- **kontrolovat své neverbální projevy**
- **umožnit pacientovi, aby se v dostatečné míře vyjádřil**
- **nezneklidňovat, nedráždit pacienta svým projevem**
- **kontrolovat, zda pacient informaci přijal a pochopil**

# Požadavky na lékaře

- **poslouchejte vždy pozorně**
- **vše jasně vysvětlete, srozumitelně, vytvořte zpětnou vazbu a ujistěte se o porozumění pacientem**
- **hovořte pravidelně o prevenci**
- **bud'te poctiví a čestní**
- **vyptejte se na vše, co by mohlo vaši spolupráci ztěžovat**
- **zachovejte vždy důvěrnost sdělovaných informací**
- **respektujte pacientova přání**
- **udržujte při rozhovoru oční kontakt**
- **dejte najevo svou emoční podporu**
- **nenavazujte sexuální vztahy**
- **stanovte jasnou diagnózu a seznamte s ní pacienta přijatelným způsobem**
- **upravený oděv je nezbytnou samozřejmostí**
- **vystupujte vždy v nejlepším světle**
- **nepožadujte finanční podporu od pacientů**



# Požadavky na pacienty

- ptejte se lékaře na vše nejasné
  - poskytněte všechny nezbytné informace
  - dodržujte pokyny
  - buďte upřímní
  - nedělejte si nepřiměřené nároky na lékařův čas
  - důvěřujte svému lékaři
  - respektujte lékařovo soukromí
  - sdělte všechny své problémy najednou, nenechávejte si tajemství
  - při rozhovoru se dívejte lékaři do očí
- sdělte všechny své pochybnosti, ať už se týkají čehokoliv

# ETIKA

- **Hippokratova přísaha**
- **problém – tradiční normy v sekularizující se společnosti se rozpadly**
- **psychiatrie – dostává moralita nový rozměr**
- **psychiatr – povinnost pěstovat v sobě úctu k člověku**
  - **proměnlivost schopnosti pacienta o sobě rozhodovat**
  - **schopnost rozhodovat o určité věci může být omezena, o jiné věci ne**

# ETIKA

- **problém podávání informací**
  - pravda či milosrdná lež
- **problém farmaceutických firem**
  - zachovat si plnou nezávislost a lidskou důstojnost lékaře odborníka
- **etika psychoterapie**
  - řádný výcvik
  - citový vztah mezi terapeutem a pacientem
  - přiměřená míra angažovanosti
    - nepodporovat závislost pacienta, i když nám lichotí
    - pravidlo neutrality