

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 vhled

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 jasné 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