

PMTEL

Komunikace s obtížným pacientem

- Za žádných okolností neopouštějte roli zdravotníka, profesionála. I v situaci, kdy na vás pacient reaguje nepřiměřeně a jako na soukromou osobu / ženu, která mu připomíná manželku, tchýni, dceru a pod. /, se nenechte strhnout k emočnímu reagování - pacienta, ať se chová jakkoli, je třeba vnímat jako pacienta a ne jako osobu, která i vám ev. připomíná někoho ze soukromého života, s kým máte špatnou zkušenost. Zachovat klid za každé situace je často velmi obtížné, ale je to jedna ze základních dovedností zdravotníka. Uplatnění této dovednosti v obtížných situacích může být zdrojem profesionálního uspokojení.

- Pokud si pacient stěžuje, ev. vás pro něco slovně napadá, osvědčuje se dát mu za pravdu, krátce vyjádřit své pochopení, pacienta stručně vyslechnout, ev. se omluvit, a to třeba i v situaci, kdy si pacient stěžuje neprávem, a hned poté, pokud se takto podařilo pacienta uklidnit / "vzít mu vítr z plachet"/, krátce, klidně a pevně vysvětlíte své stanovisko. Pokud pacient i pak vytrvá v agresivním naladění, podle okolností buď celou sekvenci zopakujte s tím, že dáte více prostoru vyslechnutí a pochopení pacienta, a nebo znovu stručně a jasně zopakujete své stanovisko a ev. pacienta informujte kde a jakou formou si může stěžovat. V takovém případě se představte a i pacienta požádejte o jeho jméno. Doporučuje se pořídít a založit stručný zápis, poradit se s kolegy. Pokud i takovou konfrontaci zvládnete s klidem a jistotou /vyčerpali jste veškeré možnosti smírného řešení, vaše stanovisko je jasné a oprávněné/, pacient pravděpodobně stížnost nepodá.

Je důležité jednat klidně a s přiměřeným důrazem. Verbální chování má být v souladu s chováním neverbálním / vzpřímený, klidný postoj, dobrý oční kontakt, dobrá mimická podpora verbálních sdělení // postupně naslouchající výraz, klidný úsměv, pevný a rozhodný výraz // /.

- v případě vlastní indispozice nebo velké časové tísně je lepší uchýlit se k ignorování pacienta než k nezvládnuté konfrontaci.

- pokud se do situací, kdy hrozí konfrontace, dostáváte příliš často, je třeba zamyslet se zda k tomuto faktu nevedou objektivní okolnosti /dlouhá čekací doba, fakt, že někteří pacienti jsou v pořadí upřednostňováni/. Pokud tomu tak je, je možné situaci restructurovat /otevřít další ordinaci, pacienty vhodnou formou informovat o příčinách nesnáží a pod./.

- pokud situaci konfrontace opakovaně nezvládáte, a nebo vás stojí příliš mnoho sil, je vhodné poradit se s kolegy. Postěžovat si; vylíčit své těžkosti, své pocity, požádat o radu, vyhledat pochopení a uznání. Pokud takovou příležitost nemáte, pak je možné vyhledat psychologa a orientovat se v příčinách tohoto stavu věcí a ev. vypracovat strategii nápravy.