



**KLINIKA ANESTEZIOLOGIE,
RESUSCITACE A INTENZÍVNÍ MEDICÍNY**

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Je bezpečná komunikace i zdravou komunikací?

Aneb telefonické ordinace na ARO/JIP

Eva Samšeňáková^{1,2}

Eliška Tonhauserová¹

¹Klinika anesteziologie, resuscitace a intenzivní medicíny, Fakultní nemocnice Hradec Králové

²Fakulta zdravotnických studií, Univerzita Pardubice

Úvod do problémů... Komunikace na IP?

- je rychlá
- multidisciplinární
- vysoce odborná
- orientovaná na pacienty
- věcná
- pravdivá



- specifická
- riziková a nebezpečná
- stresující
- různého stylu, s různými lidmi a odbornostmi
- z pohledu sester často direktivní

Telefonické ordinace na IP

- Každodenní rutinou,
- Velmi rizikové,
- MZČR – Resortní bezpečnostní cíle,
- SAK ČR – standard,
- Snaha o „bezpečnou komunikaci“



Telefonické ordinace

„Osoba, která přijímá telefonickou ordinaci, zaznamená písemně úplný obsah ordinace. Osoba, která přijímá telefonickou ordinaci, tuto ordinaci zpětně přečte. Osoba, která stanoví ordinaci, potvrdí správnost opakovaného hlášení přijímající osobou“ (Marx, Vlček, 2013).

Rozumíme tomu?!
Děláme to takto?!



Telefonická ordinace dle standardu



Telefonická ordinace dle standardu

- Strohá
- Profesionální
- Direktivní
- Až konfliktní

... jsme snad stroje?



A jak je tomu v praxi?



Co tam bylo špatně?

- Identifikace personálu – kdo je Hlaváček a Eliška?
- Identifikace pacienta – dle čísla pokoje/čísla lůžka
 - Vždy jméno, příjmení, datum narození
- Ordinace – litr čeho? půlka Furosemidu, jakého?
- Sestra nabízela terapeutické možnosti
- Nedodržen standard SAK
- Ukončení rozhovoru – proč děkuje jen Eliška?!

= ASERTIVITA V TÝMU



Asertivita v komunikaci

= 4P v komunikaci

- pozdravit
- představit se
- poprosit
- poděkovat



!platí ze strany lékaře i sestry!

Ideální telefonická ordinace?



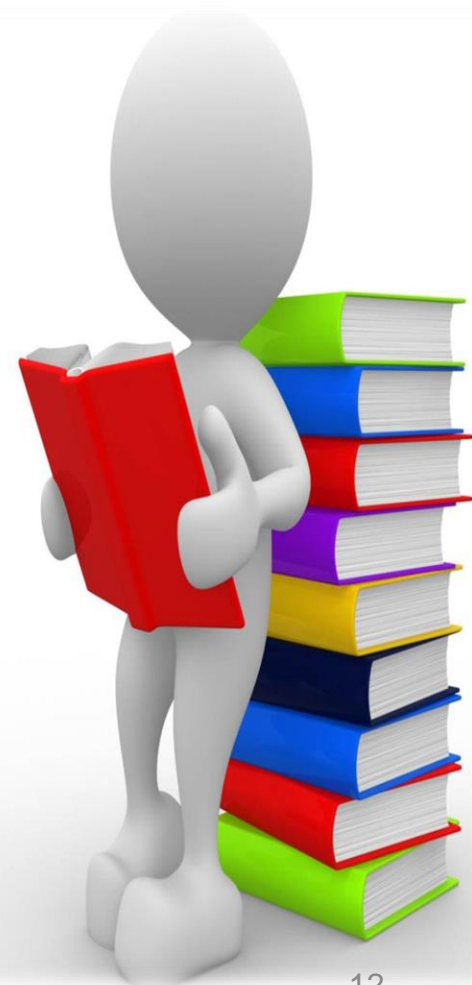
Závěr

- najít cestu, jak být asertivní, a přitom poskytovat bezpečnou péči
- zdravé prostředí, zdravá komunikace
- SMART komunikace

- **S** – dle standardů
- **M** – multidisciplinární
- **A** – asertivní
- **R** – rovnocenná
- **T** – trpělivá

Literatura

1. ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2.
2. Česko. O hodnocení kvality a bezpečí zdravotní péče. In: Sbíрка zákonů. Tiskárna ministerstva vnitra p.o., 2012, č. 102.
Dostupné z:
http://www.mzcr.cz/legislativa/dokumenty/zdravotni-sluzby_6102_1786_11.html
3. MARX, David a František VLČEK. *Akreditační standardy pro nemocnice*. 3. vyd. Praha: TIGIS, spol. s r. o., 2013. ISBN 978-80-87323-04-05.
4. ŠKRLA, Petr. *Především neublížit: cesta k prevenci pochybení v léčebné a ošetrovatelské péči*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2005, 162 s. ISBN 80-7013-419-4.



Děkujeme za pozornost.

„Chceš-li se mnou diskutovat, přesně vysvětli pojmy“
Voltaire



Otázky...?
Připomínky...?
Diskuze...?



Email: Eva.samsenakova@upce.cz



**KLINIKA ANESTEZIOLOGIE,
RESUSCITACE A INTENZÍVNÍ MEDICÍNY**

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ