

Komunikační průvodce pro sestry

1. Teoretický úvod

Komunikace ve zdravotní péči je základní složkou poskytování kvalitní péče. Úspěšná komunikace mezi sestrou a pacientem nejenže zvyšuje spokojenost pacienta, ale také zlepšuje efektivitu léčby, snižuje riziko nedorozumění a posiluje důvěru mezi pacientem a zdravotnickým personálem. Efektivní komunikace nezahrnuje pouze přenos informací, ale také pochopení emočních a psychologických potřeb pacienta.

Každý komunikační okruh představuje specifickou oblast, která vyžaduje zvláštní pozornost a přístup. Například klinická komunikace vyžaduje přesnost a jasnost, zatímco empatická komunikace klade důraz na pochopení a podporu pacienta. Interkulturní komunikace je zvláště důležitá v multikulturní společnosti, kde je třeba respektovat a zohledňovat různé kulturní a náboženské potřeby pacientů.

Tento průvodce je rozdělen do kapitol, z nichž každá se věnuje specifickému komunikačnímu okruhu. Každá kapitola obsahuje 20 otázek, 10 kladených sestrou a 10 pacienty, spolu s nejpravděpodobnějšími odpověďmi na tyto otázky. Kromě toho jsou zahrnuty i nejčastější žádosti pacientů a doporučené odpovědi sester, stejně jako instrukce pro sestry a pravděpodobné odpovědi pacientů. Průvodce je navržen jako praktický nástroj pro každodenní použití sestrami v jejich komunikaci s pacienty.

2. Základní klinická komunikace

Efektivní komunikace v klinickém prostředí je klíčová pro přesnou diagnostiku a léčbu. Sestry musí zajistit, aby pacienti plně rozuměli svému zdravotnímu stavu, léčebným plánům a jakýmkoli postupům, které budou podstupovat. Tato kapitola zahrnuje základní otázky, odpovědi a pokyny pro jasnou a stručnou komunikaci v klinickém kontextu.

Otázky kladené sestrou:

1. Jak se dnes cítíte?
2. Máte nějakou bolest nebo nepohodlí?
3. Jak byste ohodnotil/a svou bolest na stupnici od 0 do 10?
4. Spal/a jste dobře minulou noc?
5. Je něco, co by vám pomohlo cítit se pohodlněji?
6. Pocítil/a jste nějaké vedlejší účinky z léků?
7. Zaznamenal/a jste nějaké změny ve své chuti k jídlu?
8. Je něco, co vás v tuto chvíli zvláště znepokojuje?
9. Cítíte se dostatečně informován/a o svém zdravotním stavu a léčbě?
10. Máte nějaké otázky ohledně dnešního léčebného plánu?

Odpovědi pacienta:

1. Cítím se trochu unavený/á, ale jinak v pořádku.
2. Ano, mám mírnou bolest v dolní části zad.
3. Asi 5, není to nesnesitelné, ale stále to cítím.
4. Ne moc dobře, pořád jsem se budil/a.
5. Možná by mi pomohl další polštář nebo teplá přikrývka.
6. Ano, cítil/a jsem se trochu závratně po užití léku.
7. Ano, úplně jsem ztratil/a chuť k jídlu.
8. Obávám se výsledků nadcházejících testů.
9. Ano, myslím, že rozumím všemu.
10. Ne, vše mi bylo vysvětleno jasně.

Žádosti pacienta:

1. Kdy dostanu další dávku léku?
2. Jak dlouho budu muset zůstat v nemocnici?
3. Co přesně znamenají výsledky mých testů?
4. Mohu si vybrat, co budu dnes jíst?
5. Proč mám tyto vedlejší účinky?
6. Kdy budu moci jít domů?
7. Mohu se projít po chodbě?
8. Je tento postup opravdu nutný?
9. Proč musím tak dlouho čekat na další testy?
10. Můžete mi říct více o mé léčbě?

Odpovědi sestry:

1. Vaše další dávka je naplánována na 14:00. Ujistím se, že ji dostanete včas.
2. To bude záviset na výsledcích vašich testů a na zotavení, ale budeme vás informovat.
3. Mohu vám vysvětlit základy, ale podrobnosti vám sdělí lékař při vaší příští konzultaci.
4. Ano, nabídka je ve vašem pokoji. Mohu vám pomoci s výběrem, pokud chcete.
5. Některé vedlejší účinky jsou běžné, ale sledujeme je. Dejte nám vědět, pokud se zhorší.
6. Jakmile se váš stav stabilizuje a lékař to schválí, budeme diskutovat o vašem propuštění.
7. Jistě, pokud se na to cítíte, můžete se projít. Mohu vás doprovodit, pokud budete chtít.
8. Lékař věří, že je to nejlepší možnost pro vaši léčbu. Můžeme s ním probrat vaše obavy, pokud se bojíte.
9. Chápu, že je to frustrující, ale některé testy vyžadují čas pro přesné vyhodnocení.
10. Samozřejmě, vysvětlím vám, co bude dál a co můžete očekávat.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte nám vědět, pokud pocítíte jakoukoli bolest.
2. Dnes byste měl/a odpočívat a vyhýbat se jakékoli namáhavé činnosti.
3. Ujistěte se, že pijete dostatek tekutin, abyste zůstali hydratovaní.
4. Nezapomeňte užít léky; přinesu vám je, když bude čas.
5. Pokud máte nějaké otázky nebo obavy, neváhejte se zeptat.

Odpovědi pacienta:

1. Rozumím, dám vám vědět, pokud pocítím bolest.
2. Dobře, pokusím se co nejvíce odpočívat.
3. Jistě, budu se snažit pít více vody.
4. Děkuji, vezmu si je podle pokynů.
5. Budu, děkuji za vaši pomoc.

3. Empatická komunikace

Empatie je zásadní aspekt péče o pacienty. Tato kapitola poskytuje návod, jak vyjádřit empatii v rozhovorech s pacienty, včetně technik aktivního naslouchání a způsobů, jak validovat pocity a zkušenosti pacientů.

Otázky kladené sestrou:

1. Jak se dnes cítíte emocionálně?
2. Je něco, co vás v tuto chvíli zvlášť znepokojuje?
3. Jak vám mohu pomoci cítit se pohodlněji?
4. Cítíte se podporován/a svou rodinou a přáteli?
5. Měl/a jste klidnou noc?
6. Cítíte se v tomto prostředí bezpečně a pohodlně?
7. Obáváte se svého léčebného plánu?
8. Je někdo, s kým byste chtěl/a mluvit o svých pocitech?
9. Jak vám mohu pomoci cítit se více v pohodě?
10. Máte nějaké obavy ohledně toho, co vás čeká?

Odpovědi pacienta:

1. Cítím se nervózní a nejistý/á ohledně toho, co přijde.
2. Bojím se nadcházejícího zákroku.
3. Pomohlo by mi, kdybych mohl/a s někým mluvit, kdo mě uklidní.
4. Ano, ale stále se někdy cítím osaměle.
5. Nespál/a jsem dobře; měl/a jsem mnoho myšlenek.
6. Ano, ale nemocnice mě stále trochu znepokojuje.
7. Nejsem si jistý/á, zda zvládnou vše, co mě čeká.
8. Rád/a bych mluvil/a s psychologem.
9. Pomohlo by mi vědět více o tom, co se bude dít.
10. Obávám se výsledků nadcházejících testů.

Žádosti pacienta:

1. Můžu si s někým promluvit o svých pocitech?
2. Je normální cítit se takhle?
3. Můžete mi pomoci zvládnout moji úzkost?
4. Můžu mluvit s poradcem nebo terapeutem?
5. Opravdu posloucháte, co říkám?

6. Jak se mám vypořádat se všemi těmi emocemi?
7. Co když se budu cítit příliš slabý/á na to, abych to zvládl/a?
8. Je v pořádku, když budu plakat?
9. Můžu být upřímný/á o tom, čím procházím?
10. Můžete mi vysvětlit, proč se cítím tak zmateně?

Odpovědi sestry:

1. Samozřejmě, jsem tu, abych vás vyslechl/a a pomohl/a vám.
2. Ano, je naprosto normální cítit se takhle ve vaší situaci.
3. Jistě, můžeme probrat některé techniky, které vám pomohou zklidnit úzkost.
4. Ano, mohu zařídit setkání s poradcem nebo terapeutem.
5. Ano, upřímně se zajímám o to, čím procházíte a chci vám pomoci.
6. Můžeme mluvit o způsobech, jak zvládat vaše emoce, a o tom, jak vás mohu podpořit.
7. Společně to zvládneme; jsem tu, abych vás podpořil/a.
8. Rozhodně, pláč je přirozenou reakcí a může vám pomoci cítit se lépe.
9. Ano, prosím, buďte upřímní, abych vám mohl/a poskytnout tu nejlepší péči.
10. Je normální cítit se zmateně, když se jedná o zdravotní problémy, a jsem tu, abych vám všechno vysvětlil/a.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte mi vědět, pokud se cítíte úzkostně nebo neklidně.
2. Doporučuji si dnes odpočinout a vyhnout se stresu.
3. Pokuste se co nejvíce odpočívat; vaše tělo potřebuje čas na zotavení.
4. Pokud potřebujete mluvit, jsem tu pro vás.
5. Mohlo by vám pomoci zapsat si své myšlenky a pocity.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, řeknu vám, pokud se budu cítit úzkostně.
2. Pokusím se dnes odpočívat.
3. Udělám vše pro to, abych více odpočíval/a.
4. Vážím si toho, možná s vámi později promluvíím.
5. To je dobrý nápad, začnu to dělat.

4. Interkulturní komunikace

Interkulturní komunikace vyžaduje citlivost na kulturní rozdíly v prostředí zdravotní péče. Sestry musí být si vědomy kulturního zázemí, náboženských přesvědčení a jazykových preferencí pacientů, aby mohly poskytovat respektující a efektivní péči.

Otázky kladené sestrou:

1. Je pro vás důležité, aby vás ošetřovala sestra určitého pohlaví?
2. Jsou nějaké kulturní nebo náboženské praktiky, které bych měl/a respektovat během vaší péče?
3. Jsou nějaké potraviny, které kvůli své víře nebo kultuře nemůžete konzumovat?

4. Jaký je váš rodný jazyk a cítíte se pohodlně při komunikaci v něm?
5. Máte nějaké obavy ohledně dodržování svých náboženských praktik během pobytu v nemocnici?
6. Je pro vás důležité, aby vám byla péče vysvětlena z pohledu vaší kultury nebo víry?
7. Potřebujete pomoc při dodržování nějakých náboženských nebo kulturních rituálů?
8. Je pro vás důležité, aby byla vaše rodina zapojena do rozhodování o vaší péči?
9. Jaká jsou vaše očekávání týkající se zdravotní péče ve vztahu k vaší kultuře nebo víře?
10. Je něco, co bych měl/a vědět o vaší kultuře nebo víře, abych se o vás lépe postaral/a?

Odpovědi pacienta:

1. Ano, dávám přednost ošetření ženou/mužem kvůli svým náboženským přesvědčením.
2. Ano, potřebuji klidné místo pro modlitby.
3. Ano, nemohu jíst vepřové maso a potřebuji halal stravu.
4. Mým rodným jazykem je ukrajinština a preferuji komunikaci v něm.
5. Ano, obávám se, že nebudu schopen vykonávat své modlitby.
6. Ano, potřebuji pochopit, jak můj léčebný plán souvisí s mou vírou.
7. Ano, potřebuji pomoc s rituální očištěnou před modlitbami.
8. Ano, v mé kultuře jsou rozhodnutí o péči důležitá pro celou rodinu.
9. Očekávám, že mé kulturní hodnoty a náboženské praktiky budou respektovány.
10. Ano, má víra zakazuje určité lékařské zákroky.

Žádosti pacienta:

1. Bude moje strava připravena podle mých náboženských požadavků?
2. Mohu se modlit ve svém pokoji nebo musím jít jinam?
3. Rozumíte mému kulturnímu požadavku mít člena rodiny přítomného během léčby?
4. Budu moci dodržovat své náboženské rituály během pobytu v nemocnici?
5. Proč mi podáváte tento lék, když moje víra zakazuje určité látky?
6. Mohu mít sestru stejného pohlaví?
7. Je v této nemocnici respektována má víra?
8. Mohu dostat vegetariánské jídlo?
9. Zajistí někdo, že budu mít to, co potřebuji pro své modlitby?
10. Budou během léčby omezeny mé kulturní praktiky?

Odpovědi sestry:

1. Ano, zajistíme, že vaše strava bude odpovídat vašim náboženským požadavkům.
2. Ano, můžete zůstat ve svém pokoji. Zajistíme, aby to bylo tiché prostředí.
3. Ano, chápeme důležitost a pokusíme se vyhovět vašim potřebám.
4. Ano, budeme respektovat vaše náboženské praktiky a zajistíme potřebné podmínky.
5. Rozumím vašim obavám. Konzultuji to s lékařem a zjistím alternativy.
6. Ano, pokusíme se přiřadit sestru stejného pohlaví, pokud to bude možné.
7. Ano, respektujeme všechny víry a kultury a snažíme se sladit vaši péči s vašimi přesvědčeními.
8. Ano, můžeme vám poskytnout vegetariánské jídlo, které vyhovuje vašim potřebám.

9. Ano, zajistíme, abyste měl/a potřebné předměty pro své modlitby.
10. Ne, uděláme vše pro to, aby vaše kulturní praktiky nebyly během léčby omezeny.

Instrukce pro sestry:

1. Informujte nás, pokud existují nějaké kulturní nebo náboženské praktiky, které byste chtěl/a, abychom respektovali.
2. Dejte nám vědět, pokud potřebujete specifický jídelní plán.
3. Pokud máte nějaké obavy ohledně své léčby, řekněte nám to, abychom ji mohli přizpůsobit vašim potřebám.
4. Pokud potřebujete klidné místo pro modlitby, neváhejte si o něj požádat.
5. Pokud dáváte přednost ošetření sestrou nebo lékařem určitého pohlaví, dejte nám vědět.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, informuji vás o svých kulturních praktikách.
2. Ano, potřebuji specifický jídelní plán.
3. Budu vás informovat, pokud budu mít nějaké obavy.
4. Ocenil/a bych klidné místo pro své modlitby.
5. Raději bych měl/a sestru stejného pohlaví, děkuji.

5. Komunikace v kontextu víry a náboženství

Náboženská přesvědčení pacientů mohou významně ovlivnit jejich rozhodování o zdravotní péči. Tato kapitola se zabývá tím, jak komunikovat s pacienty o jejich víře, včetně pochopení jejich náboženských potřeb a zajištění jejich respektování ve zdravotnických postupech.

Otázky kladené sestrou:

1. Existují nějaká náboženská přesvědčení, která by mohla ovlivnit vaše rozhodnutí o léčbě?
2. Jak můžeme během vaší péče respektovat vaši víru?
3. Máte nějaká dietní omezení kvůli svým náboženským přesvědčením?
4. Je nějaký konkrétní čas, který potřebujete pro modlitbu nebo jiné náboženské aktivity?
5. Potřebujete pomoc při dodržování nějakých náboženských rituálů?
6. Je pro vás důležité mít u sebe náboženské texty nebo předměty?
7. Existují nějaké lékařské zákroky, které jsou v rozporu s vaší vírou?
8. Přejete si konzultovat s náboženským vůdcem před učiněním lékařských rozhodnutí?
9. Jak vaše víra ovlivňuje vaše chápání zdraví a nemoci?
10. Je něco konkrétního, co byste chtěl/a, abychom věděli o vaší víře?

Odpovědi pacienta:

1. Ano, má víra zakazuje určité lékařské zákroky.
2. Ocenil/a bych, kdyby byl vyhrazen čas na modlitbu.
3. Ano, potřebuji dodržovat specifickou dietu podle své víry.
4. Ano, potřebuji se modlit v určitých časech během dne.
5. Ano, potřebuji pomoc s rituální očištěnou před modlitbou.
6. Ano, rád/a bych měl/a u sebe své náboženské předměty.

7. Existují určité léčby, které mi nevyhovují kvůli mé víře.
8. Rád/a bych před učiněním závažných rozhodnutí mluvil/a s náboženským vůdcem.
9. Má víra mě učí vnímat nemoc jako zkoušku nebo příležitost k duchovnímu růstu.
10. Je důležité, aby byla má péče v souladu s mými náboženskými zásadami.

Žádosti pacienta:

1. Mohu si během dne vyhradit čas na modlitbu?
2. Budou moje dietní potřeby dodrženy podle mé víry?
3. Mohu mluvit s kaplanem nebo náboženským vůdcem?
4. Budete respektovat mé rozhodnutí, pokud odmítnu léčbu na základě své víry?
5. Mohu mít v pokoji náboženské předměty?
6. Může mi někdo pomoci s mými náboženskými praktikami?
7. Zajistíte, aby byla moje víra respektována během zákroků?
8. Mohu mít soukromí pro své náboženské praktiky?
9. Jak nemocnice zajišťuje dodržování různých náboženských praktik?
10. Mohou být do diskusí o rozhodnutích souvisejících s vírou zapojeni členové mé rodiny?

Odpovědi sestry:

1. Ano, můžeme vám zajistit čas na modlitbu během dne.
2. Ano, zajistíme, aby byly vaše dietní potřeby splněny podle vaší víry.
3. Mohu zařídit návštěvu kaplana nebo náboženského vůdce.
4. Ano, respektujeme vaši víru a budeme s vámi pracovat na nalezení alternativní léčby, pokud to bude potřeba.
5. Ano, můžete mít ve svém pokoji náboženské předměty.
6. Můžeme vám pomoci s náboženskými praktikami a zajistit, že máte vše, co potřebujete.
7. Zajistíme, aby byla vaše víra respektována během všech lékařských zákroků.
8. Ano, můžeme vám poskytnout soukromí pro vaše náboženské praktiky.
9. Nemocnice má pravidla pro dodržování různých náboženských praktik a mohu vám je vysvětlit.
10. Ano, členové vaší rodiny mohou být zapojeni do diskusí o rozhodnutích souvisejících s vírou.

Instrukce pro sestry:

1. Informujte nás, pokud jsou nějaké náboženské praktiky, o kterých bychom měli vědět.
2. Dejte nám vědět, pokud potřebujete specifickou dietu nebo čas na modlitbu.
3. Pokud máte nějaké obavy ohledně lékařských zákroků, informujte nás, abychom mohli diskutovat o alternativách.
4. Nevzáhejte si požádat o jakékoli náboženské předměty nebo texty, které potřebujete.
5. Pokud potřebujete pomoc s náboženskými praktikami, dejte nám vědět.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, informuji vás o svých náboženských praktikách.
2. Ocenil/a bych, pokud bude dodržována moje dieta.
3. Dám vám vědět, pokud budu mít nějaké obavy ohledně zákroků.

4. Děkuji za respektování mé víry.
5. Požádám o pomoc, pokud budu potřebovat podporu při náboženských praktikách.

6. Komunikace týkající se genderové citlivosti

Genderová citlivost je nezbytná pro poskytování péče zaměřené na pacienta. Tato kapitola se zaměřuje na to, jak řešit situace, kdy preference pacienta ohledně genderu ovlivňují jeho pohodlí, a jak zajistit, aby byly jeho potřeby respektovány.

Otázky kladené sestrou:

1. Jste spokojen/a s genderem poskytovatele zdravotní péče, který vám byl přidělen?
2. Máte nějaké preference týkající se genderu vaší sestry nebo lékaře?
3. Je něco ohledně vaší genderové identity, co byste chtěl/a, abychom věděli, abychom mohli poskytnout lepší péči?
4. Preferoval/a byste sestru nebo lékaře jiného genderu pro specifické zákroky?
5. Jsou nějaké kulturní nebo náboženské důvody, proč preferujete poskytovatele zdravotní péče určitého genderu?
6. Cítíte, že je vaše genderová identita respektována během vaší péče?
7. Jak vám můžeme pomoci cítit se pohodlněji, pokud jde o genderově specifickou péči?
8. Potřebujete soukromí pro nějaké genderově citlivé zákroky?
9. Chtěl/a byste probrat nějaké obavy související s genderem se svým poskytovatelem zdravotní péče?
10. Jsou nějaké genderově specifické zdravotní problémy, které byste chtěl/a řešit?

Odpovědi pacienta:

1. Ano, preferoval/a bych sestru/lékaře ženského/mužského pohlaví pro určité zákroky.
2. Cítím se pohodlněji s poskytovatelem zdravotní péče stejného genderu.
3. Preferuji diskutovat citlivé záležitosti s poskytovatelem zdravotní péče stejného genderu.
4. Moje kulturní zázemí mě činí pohodlnějším s poskytovatelem zdravotní péče stejného genderu.
5. Ocenil/a bych, že je respektována moje genderová identita.
6. Raději bych měl/a více soukromí během genderově citlivých zákroků.
7. Necítím se pohodlně diskutovat určité záležitosti s poskytovatelem zdravotní péče jiného genderu.
8. Ano, rád/a bych požádal/a o jinou sestru pro určité úkoly.
9. Obávám se, že mé genderově specifické zdravotní problémy nejsou plně řešeny.
10. Rád/a bych probral/a některé obavy týkající se mé genderové identity s odborníkem.

Žádosti pacienta:

1. Mohu mít sestru/lékaře ženského/mužského pohlaví pro tento zákrok?
2. Chtěl/a bych požádat o jiného poskytovatele zdravotní péče na základě genderu.
3. Může být zajištěno moje soukromí během tohoto vyšetření?
4. Je pro tuto konzultaci dostupný lékař/ka ženského/mužského pohlaví?
5. Mohu probrat genderově citlivé záležitosti s odborníkem?

6. Mohu požádat o poskytovatele péče stejného genderu?
7. Je možné, aby byl během tohoto zákroku přítomen svědek?
8. Mohu mít více soukromí během určitých částí léčby?
9. Mohu mluvit s někým o svých genderově specifických zdravotních obavách?
10. Bude moje genderová identita respektována ve všech aspektech mé péče?

Odpovědi sestry:

1. Ano, můžeme vám zajistit sestru/lékaře vámi preferovaného genderu.
2. Ujistím se, že vaše preference týkající se genderu poskytovatele zdravotní péče budou respektovány.
3. Zajistíme, aby bylo vaše soukromí plně chráněno během vyšetření.
4. Ano, mohu zařídít lékaře/ku preferovaného genderu pro vaši konzultaci.
5. Propojím vás s odborníkem, který může diskutovat vaše genderově citlivé záležitosti.
6. Můžeme vyhovět vaší žádosti o poskytovatele péče stejného genderu.
7. Ano, můžeme zajistit přítomnost svědka během zákroku.
8. Zajistíme, abyste měl/a potřebné soukromí během vaší léčby.
9. Mohu zařídít, abyste mluvil/a s poskytovatelem zdravotní péče o vašich genderově specifických zdravotních obavách.
10. Ano, vaše genderová identita bude plně respektována během vaší péče.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte nám vědět, pokud máte nějaké preference týkající se genderu vašich poskytovatelů zdravotní péče.
2. Informujte nás, pokud potřebujete soukromí pro jakékoli zákroky.
3. Pokud máte nějaké obavy související s genderem, neváhejte je s námi probrat.
4. Dejte nám vědět, pokud byste preferoval/a jiného poskytovatele na základě genderu.
5. Respektujeme vaši genderovou identitu a jsme tu, abychom vyhověli vašim potřebám.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, informuji vás o svých preferencích.
2. Ocenil/a bych soukromí, které mi poskytujete během mé péče.
3. Proberu jakékoli genderově související obavy s mým poskytovatelem zdravotní péče.
4. Děkuji za respektování mé genderové identity.
5. Dám vám vědět, pokud budu preferovat jiného poskytovatele.

7. Komunikace o stravovacích návycích

Stravovací návyky jsou často ovlivněny kulturními a náboženskými faktory. Sestry musí tyto vlivy chápat, aby mohly poskytovat vhodná dietní doporučení a podporu. Tato kapitola se zaměřuje na klíčové aspekty diskuse o stravovacích potřebách pacientů.

Otázky kladené sestrou:

1. Existují nějaká dietní omezení, o kterých bychom měli vědět?
2. Držíte nějakou specifickou dietu z důvodů kulturních nebo náboženských přesvědčení?

3. Existují nějaké potraviny, kterým se vyhýbáte ze zdravotních důvodů?
4. Máte nějaké potravinové alergie nebo nesnášenlivosti?
5. Jak často během dne jíte?
6. Jste spokojen/a s nabídkou jídel v nemocnici?
7. Potřebujete pomoc při jídle?
8. Chtěl/a byste prodiskutovat své dietní potřeby s dietologem?
9. Jak vaše strava ovlivňuje vaše celkové zdraví?
10. Existují nějaké potraviny, které byste raději nejedl/a během pobytu v nemocnici?

Odpovědi pacienta:

1. Ano, musím se vyhýbat určitým potravinám z náboženských důvodů.
2. Držím vegetariánskou dietu kvůli svým kulturním přesvědčením.
3. Jsem alergický/á na arašídy a potřebuji se jim vyhýbat.
4. Vyhýbám se mléčným výrobkům kvůli nesnášenlivosti laktózy.
5. Obvykle jím tři jídla denně s malými svačinami mezi nimi.
6. Nejsm si jistý/á, zda nemocniční jídla splňují mé dietní potřeby.
7. Možná budu potřebovat pomoc s krájením jídla.
8. Ano, rád/a bych prodiskutoval/a svou dietu s dietologem.
9. Moje strava je důležitá pro zvládnutí mého diabetu.
10. Raději bych nejedl/a smažená jídla.

Žádosti pacienta:

1. Mohu dostat vegetariánské jídlo?
2. Jsou k dispozici bezlepkové možnosti?
3. Můžete zajistit, aby mé jídlo neobsahovalo arašídy?
4. Je možné dostat nízkosodé jídlo?
5. Mohu dostat více čerstvého ovoce s jídlem?
6. Mohu prodiskutovat své dietní potřeby s dietologem?
7. Existují nějaké možnosti pro bezlaktózová jídla?
8. Mohu se vyhnout kořeněným jídlům?
9. Můžete mi poskytnout jídelní plán, který vyhovuje mým zdravotním potřebám?
10. Mohu mít menší a častější jídla?

Odpovědi sestry:

1. Ano, můžeme vám zajistit vegetariánské jídlo.
2. Ano, máme k dispozici bezlepkové možnosti.
3. Zajistíme, aby vaše jídlo neobsahovalo arašídy.
4. Ano, zajistím vám nízkosodé jídlo.
5. Ujistím se, že dostanete více čerstvého ovoce s vaším jídlem.
6. Mohu zařídit, aby s vámi dietolog prodiskutoval/a vaši dietu.
7. Ano, můžeme vám poskytnout možnosti bezlaktózových jídel.
8. Zajistíme, aby vaše jídla nebyla kořeněná.
9. Můžeme pracovat na jídelním plánu, který vyhovuje vašim zdravotním potřebám.
10. Ano, můžeme vám zajistit menší a častější jídla.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte nám vědět, pokud máte nějaké dietní omezení nebo preference.
2. Pokud potřebujete pomoc při jídle, stačí požádat.
3. Informujte nás, pokud máte nějaké alergie nebo nesnášenlivosti.
4. Nevzáhejte si prodiskutovat své dietní potřeby s námi.
5. Můžeme přizpůsobit vaše jídla tak, aby vyhovovala vašim zdravotním a osobním preferencím.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, dám vám vědět o svých dietních potřebách.
2. Ocenil/a bych pomoc při jídle.
3. Informuji vás, pokud mám nějaké alergie nebo nesnášenlivosti.
4. Rád/a bych prodiskutoval/a svou dietu s dietologem.
5. Děkuji za přizpůsobení mé stravy podle mých potřeb.

8. Komunikace s pacienty s omezenými komunikačními schopnostmi

Komunikace s pacienty, kteří mají omezené schopnosti, vyžaduje trpělivost a kreativitu. Tato kapitola nabízí strategie pro efektivní komunikaci, včetně využití podpůrných prostředků a alternativních komunikačních metod.

Otázky kladené sestrou:

1. Chápete, co říkám?
2. Potřebujete pomoc s vyjádřením svých potřeb?
3. Bylo by pro vás snazší komunikovat psaním nebo gesty?
4. Slyšíte mě jasně, nebo potřebujete naslouchátko?
5. Máte potíže s mluvením a raději byste používal/a komunikační zařízení?
6. Je někdo, kdo vám obvykle pomáhá s komunikací?
7. Chtěl/a byste, abych něco zopakoval/a nebo vysvětlil/a jasněji?
8. Cítíte se pohodlně při používání dostupných komunikačních nástrojů?
9. Je nějaký preferovaný způsob komunikace, který vám nejlépe vyhovuje?
10. Jak vám mohu pomoci usnadnit komunikaci?

Odpovědi pacienta:

1. Rozumím vám, ale mám potíže s mluvením.
2. Ano, potřebuji pomoc s vyjádřením se.
3. Je pro mě snazší napsat, co chci říct.
4. Mám potíže se sluchem a potřebuji naslouchátko.
5. Nemohu mluvit jasně, proto raději používám komunikační tabuli.
6. Obvykle mi s komunikací pomáhá člen rodiny.
7. Ano, můžete to prosím zopakovat?
8. Cítím se pohodlně při používání komunikační tabule.

9. Nejlépe mi vyhovuje psaní, když komunikuji.
10. Můžete mi pomoci s používáním komunikačního zařízení?

Žádosti pacienta:

1. Můžete mluvit pomaleji, abych lépe rozuměl/a?
2. Můžete mi napsat, co říkáte?
3. Mohu používat komunikační tabuli?
4. Může mi někdo pomoci s komunikací?
5. Můžete to prosím zopakovat?
6. Mohu používat zařízení, které mi pomůže komunikovat?
7. Můžete mi pomoci používat gesta ke komunikaci?
8. Můžete zařídit překladatele nebo tlumočníka?
9. Můžete mi ukázat, jak používat dostupné komunikační nástroje?
10. Může mi s komunikací pomáhat člen rodiny?

Odpovědi sestry:

1. Ano, budu mluvit pomaleji, aby pro vás bylo snadnější porozumět.
2. Mohu to pro vás napsat, není problém.
3. Ano, máme komunikační tabuli, kterou můžete používat.
4. Zařídím, aby vám někdo pomohl s komunikací.
5. Samozřejmě, zopakuji to pro vás.
6. Přinesu vám komunikační zařízení, které můžete používat.
7. Mohu vám pomoci používat gesta ke komunikaci.
8. Zařídím překladatele nebo tlumočníka, aby vám pomohl.
9. Ukážu vám, jak používat komunikační nástroje, které máme k dispozici.
10. Ano, váš člen rodiny vám může pomoci s komunikací.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte nám vědět, pokud potřebujete pomoc s komunikací.
2. Můžeme vám poskytnout podpůrné prostředky nebo komunikační nástroje, které usnadní komunikaci.
3. Pokud dáváte přednost psaní nebo gestům, dejte nám vědět.
4. Nebojte se požádat, pokud potřebujete, abychom něco zopakovali.
5. Pokud potřebujete překladatele nebo tlumočníka, můžeme to pro vás zařídit.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, dám vám vědět, pokud budu potřebovat pomoc s komunikací.
2. Ocenil/a bych podpůrné prostředky, které mi poskytnete.
3. Budu používat psaní nebo gesta, pokud mi to pomůže lépe komunikovat.
4. Požádám, pokud budu potřebovat, abyste něco zopakovali.
5. Dám vám vědět, pokud budu potřebovat překladatele nebo tlumočníka.

9. Komunikace o bolesti a symptomech

Porozumění a řešení bolesti a symptomů pacientů je klíčovým aspektem ošetrovatelské péče. Tato kapitola poskytuje komplexní návod, jak diskutovat úroveň bolesti, symptomy a jejich dopad na každodenní život pacientů.

Otázky kladené sestrou:

1. Můžete popsat bolest, kterou zažíváte?
2. Kde se bolest nachází?
3. Jak silná je vaše bolest na stupnici od 0 do 10?
4. Jak dlouho tuto bolest zažíváte?
5. Co zdá se, bolest zmírňuje nebo zhoršuje?
6. Zaznamenal/a jste nějaké další symptomy spolu s bolestí?
7. Ovlivňuje bolest vaši schopnost spát nebo jíst?
8. Vzal/a jste nějaké léky proti bolesti?
9. Omezují vás bolest v každodenních činnostech?
10. Jak bolest ovlivňuje vaši celkovou kvalitu života?

Odpovědi pacienta:

1. Bolest je ostrá a bodavá.
2. Nachází se v dolní části zad.
3. Ohodnotil/a bych ji na 7 z 10.
4. Tuto bolest zažívám asi týden.
5. Odpočinek zdá se, pomáhá, ale pohyb to zhoršuje.
6. Ano, cítím také nevolnost.
7. Kvůli bolesti je těžké spát.
8. Vzal/a jsem nějaké léky proti bolesti bez předpisu.
9. Ano, je těžké vykonávat běžné činnosti.
10. Bolest mi ztěžuje si užít běžné denní aktivity.

Žádosti pacienta:

1. Můžete mi dát něco silnějšího na bolest?
2. Je něco, co mohu udělat pro zmírnění bolesti?
3. Měl/a bych se vyhnout určitým činnostem, abych bolest nezhoršil/a?
4. Mohu dostat horký nebo studený obklad na bolest?
5. Měl/a bych navštívit specialistu ohledně této bolesti?
6. Můžete mi vysvětlit, proč cítím tuto bolest?
7. Je tato bolest příznakem něčeho vážného?
8. Mohu vzít více léků proti bolesti?
9. Zmizí bolest s léčbou, kterou poskytnete?
10. Jaké jsou další kroky v léčbě této bolesti?

Odpovědi sestry:

1. Zkontroluji u lékaře, zda můžeme poskytnout silnější úlevu od bolesti.
2. Existují některé techniky, které můžeme vyzkoušet, aby se bolest zmírnila.
3. Poskytnu vám rady, jakým činností se vyhnout, když jste v bolestech.
4. Ano, přinesu vám horký nebo studený obklad, který by mohl pomoci.
5. Mohu zařídit konzultaci se specialistou, pokud to bude nutné.
6. Vysvětlím vám, co by mohlo způsobovat bolest a jak ji můžeme zvládnout.
7. Vyhodnotím vaše symptomy, abych zjistil/a, zda je to něco vážného.
8. Zkontroluji u lékaře, zda je bezpečné vzít více léků.
9. Léčebný plán by měl postupně pomoci snížit bolest.
10. Další kroky zahrnují zvládnání bolesti jak léky, tak nelékařskými technikami.

Instrukce pro sestry:

1. Informujte nás, pokud se bolest zhorší nebo změní.
2. Užíjte léky podle předpisu, aby vám pomohly zvládnout bolest.
3. Vyhněte se činností, které mohou bolest zhoršit.
4. Pokud zaznamenáte nové symptomy, okamžitě nás informujte.
5. Dodržujte léčebný plán, aby vám pomohl kontrolovat bolest.

Odpovědi pacienta:

1. Dám vám vědět, pokud se bolest změní.
2. Budu užívat léky podle předpisu.
3. Vyhnou se činností, které by mohly bolest zhoršit.
4. Informuji vás, pokud si všimnu nových symptomů.
5. Budu dodržovat léčebný plán, abych zvládl/a bolest.

10. Komunikace s uprchlíky a migranty (zejména z Ukrajiny)

Uprchlíci a migranti čelí jedinečným výzvám, které mohou ovlivnit jejich zdraví a pohodu. Tato kapitola zkoumá, jak efektivně komunikovat s těmito populacemi s ohledem na jejich zkušenosti, jazykové bariéry a kulturní citlivosti.

Otázky kladené sestrou:

1. Cítíte se pohodlně při komunikaci v jazyce, který teď používáme?
2. Potřebujete tlumočníka nebo překladatele, který vám pomůže s komunikací?
3. Jak se cítíte emocionálně po tom, čím jste prošel/a?
4. Existují nějaké kulturní praktiky nebo přesvědčení, které bychom měli během vaší péče respektovat?
5. Jak vám můžeme pomoci cítit se zde bezpečněji a pohodlněji?
6. Máte rodinné příslušníky, kteří by měli být zapojeni do rozhodování o vaší péči?
7. Je něco konkrétního z vašeho pozadí, co byste chtěl/a, abychom věděli?
8. Pociťujete nějaké symptomy nebo zdravotní problémy, které by mohly být spojeny se stresem nebo traumatem?

9. Jak vám můžeme pomoci přizpůsobit se zdejšímu zdravotnickému systému?
10. Máte přístup k potřebným zdrojům, jako jsou jídlo, přístřeší a právní pomoc?

Odpovědi pacienta:

1. Jsem pohodlný/á s jazykem, ale někdy mám potíže s lékařskými termíny.
2. Ano, cítil/a bych se pohodlněji s tlumočnickem.
3. Cítím se velmi stresovaný/á a úzkostný/á ohledně toho, co se stalo.
4. Ano, existují určité kulturní praktiky, které jsou pro mě důležité.
5. Cítil/a bych se bezpečněji, kdyby byla moje rodina více zapojena do mé péče.
6. Ano, názor mé rodiny je velmi důležitý při rozhodování.
7. Moje zkušenosti jako uprchlík byly velmi těžké a stále je zpracovávám.
8. Ano, mám bolesti hlavy a potíže se spánkem od té doby, co jsem sem dorazil/a.
9. Nejsem obeznámený/á s tím, jak to tady funguje, takže by jakákoli rada byla užitečná.
10. Máám přístup k některým zdrojům, ale je těžké získat vše, co potřebuji.

Žádosti pacienta:

1. Mohu mít tlumočníka, který mi pomůže s komunikací?
2. Můžete mi vysvětlit, jak zde funguje zdravotnický systém?
3. Mohou být do mé péče zapojeni členové mé rodiny?
4. Můžete mi pomoci najít zdroje pro bydlení a právní pomoc?
5. Mohu mluvit s někým o stresu a traumatu, které jsem zažil/a?
6. Můžete během mé péče respektovat mé kulturní praktiky?
7. Můžete mi pomoci porozumět lékařským termínům, které se používají?
8. Je zde podpora dostupná pro uprchlíky jako jsem já?
9. Mohu získat více informací o službách, které jsou mi k dispozici?
10. Můžete mi poskytnout rady, jak získat jídlo a přístřeší?

Odpovědi sestry:

1. Ano, můžeme vám zajistit tlumočníka, který vám pomůže s komunikací.
2. Vysvětlím vám, jak zde funguje zdravotnický systém a co můžete očekávat.
3. Ano, můžeme zapojit vaši rodinu do rozhodování o vaší péči.
4. Mohu vás spojit se zdroji, které vám mohou pomoci s bydlením a právní pomocí.
5. Mohu zařídit, abyste mluvil/a s poradcem nebo terapeutem o svých zkušenostech.
6. Budeme respektovat vaše kulturní praktiky a zajistíme, že budou zohledněny ve vaší péči.
7. Věnuji čas tomu, abych vám vysvětlil/a jakékoli lékařské termíny nebo postupy.
8. Ano, jsou dostupné podpůrné služby a mohu vám o nich poskytnout informace.
9. Dám vám více informací o službách a zdrojích, které jsou k dispozici.
10. Pomohu vám získat potřebné zdroje, včetně jídla a přístřeší.

Instrukce pro sestry:

1. Dejte nám vědět, pokud budete potřebovat tlumočníka nebo překladatele kdykoli.
2. Jsme zde, abychom vám pomohli porozumět zdravotnickému systému, neváhejte se ptát.
3. Pokud chcete, aby byla vaše rodina zapojena do vaší péče, dejte nám vědět.
4. Můžeme vám pomoci najít zdroje, které potřebujete.

5. Pokud se cítíte stresovaný/á nebo přetížený/á, promluvte si s námi a můžeme vás spojit s podpůrnými službami.

Odpovědi pacienta:

1. Děkuji, požádám o tlumočnicka, pokud ho budu potřebovat.
2. Ocenil/a bych vysvětlení, jak systém funguje.
3. Dám vám vědět, pokud budu chtít zapojit svou rodinu.
4. Děkuji za pomoc při hledání potřebných zdrojů.
5. Promluví si s vámi, pokud budu potřebovat podporu pro zvládnání stresu nebo traumatu.

11. Komunikace o prevenci a zdravém životním stylu

Podpora prevence a zdravého životního stylu je klíčovou odpovědností sester. Tato kapitola se zabývá tím, jak diskutovat preventivní opatření, zdravé návyky a změny životního stylu s pacienty, aby jim pomohla udržovat a zlepšovat jejich zdraví.

Otázky kladené sestrou:

1. Jak byste popsal/a svůj současný životní styl?
2. Věnujete se pravidelné fyzické aktivitě?
3. Jaké jsou vaše stravovací návyky?
4. Máte nějaké zvyky, které byste chtěl/a změnit, například kouření nebo pití alkoholu?
5. Měl/a jste v poslední době nějaké zdravotní prohlídky nebo kontroly?
6. Jak zvládáte stres ve svém každodenním životě?
7. Máte zájem dozvědět se více o prevenci některých zdravotních problémů?
8. Jak často máte plnohodnotný noční spánek?
9. Máte nějaké cíle týkající se zlepšení vašeho zdraví nebo životního stylu?
10. Jak se cítíte ohledně svého celkového zdraví?

Odpovědi pacienta:

1. Můj životní styl je poměrně sedavý; moc necvičím.
2. Snažím se chodit párkrát týdně na procházky, ale nejsem moc aktivní.
3. Můj jídelníček by mohl být lepší; jím hodně zpracovaných potravin.
4. Přemýšlím o tom, že bych přestal/a kouřit, ale je to těžké.
5. Měl/a jsem prohlídku před pár lety, ale ne nedávno.
6. Stres zvládám trávením času s rodinou, ale někdy je to ohromující.
7. Ano, rád/a bych se dozvěděl/a více o prevenci srdečních onemocnění.
8. Obvykle spím asi 5-6 hodin za noc, což mi nepřijde dostatečné.
9. Rád/a bych zhubl/a a zlepšil/a si kondici.
10. Celkově jsem zdravý/á, ale vím, že je co zlepšovat.

Žádosti pacienta:

1. Můžete mi dát tipy, jak více cvičit?
2. Jaké jsou některé zdravé změny, které mohu udělat ve svém jídelníčku?

3. Jak mohu efektivně přestat kouřit?
4. Měl/a bych si plánovat pravidelné zdravotní prohlídky?
5. Můžete mi doporučit způsoby, jak lépe zvládat stres?
6. Co mohu udělat pro zlepšení spánku?
7. Jak mohu předcházet běžným zdravotním problémům?
8. Jaký je nejlepší způsob, jak začít zdravý životní styl?
9. Můžete mi pomoci stanovit si reálné zdravotní cíle?
10. Jak zjistím, zda můj současný životní styl ovlivňuje mé zdraví?

Odpovědi sestry:

1. Mohu vám navrhnout několik cvičení, která se vejdou do vašeho rozvrhu a kondice.
2. Poradím vám, jak do jídelníčku zařadit více ovoce a zeleniny.
3. Můžeme společně vypracovat plán, jak přestat kouřit, včetně podpůrných zdrojů.
4. Ano, pravidelné prohlídky jsou důležité pro včasné zachycení případných problémů.
5. Mohu vám doporučit některé techniky zvládání stresu, například relaxační cvičení.
6. Zlepšení spánku často zahrnuje stanovení pravidelného režimu a vytvoření relaxačního prostředí před spaním.
7. Poskytnu vám informace o prevenci onemocnění, jako jsou srdeční choroby a cukrovka.
8. Začněte s malými změnami, například zvýšením pohybu nebo zlepšením stravy, které vedou k zdravějšímu životnímu stylu.
9. Společně si stanovíme cíle, které jsou dosažitelné a přizpůsobené vašim potřebám.
10. Můžeme zhodnotit váš životní styl a identifikovat oblasti, které by mohly ovlivňovat vaše zdraví.

Instrukce pro sestry:

1. Zkuste do své denní rutiny zahrnout nějakou formu fyzické aktivity.
2. Zaměřte se na vyváženou stravu s dostatkem ovoce a zeleniny.
3. Zvažte vytvoření plánu, jak přestat kouřit, a vyhledejte podporu, pokud je potřeba.
4. Plánujte si pravidelné zdravotní prohlídky, abyste měli přehled o svém zdraví.
5. Procvičujte techniky zvládání stresu, jako je hluboké dýchání nebo mindfulness.

Odpovědi pacienta:

1. Pokusím se být více aktivní a najít cvičení, která mě baví.
2. Začnu dělat zdravější výběry potravin.
3. Jsem připraven/a vytvořit si plán, jak přestat kouřit.
4. Ujistím se, že si plánuji pravidelné zdravotní prohlídky.
5. Vyzkouším některé techniky zvládání stresu, abych zjistil/a, co mi vyhovuje.

12. Závěr

Tento komunikační průvodce byl vytvořen jako nástroj pro sestry a další zdravotnický personál, kteří denně čelí výzvám komunikace s pacienty z různých kulturních, jazykových a sociálních prostředí. Cílem je poskytnout praktické rady a techniky, které vám pomohou

lépe porozumět potřebám pacientů, zajistit, aby se cítili slyšeni a respektováni, a přispět k celkové kvalitě poskytované péče.

Efektivní komunikace je základem pro budování důvěry mezi pacienty a zdravotnickým personálem. Tento vztah je klíčem k úspěšnému zvládnutí léčebných procesů a zlepšení celkové zkušenosti pacienta s péčí. Doufáme, že tento průvodce bude užitečným pomocníkem ve vaší každodenní praxi a přispěje k pozitivním změnám ve vaší komunikaci s pacienty.

Tento projekt je financován s podporou Evropské komise. Tento materiál odráží pouze názory autorů a Komise nemůže být zodpovědná za jakékoli použití informací v něm obsažených.



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Czech National Agency for International Education and Research. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.