



# Prevence násilí ve zdravotnictví

Jaroslav Pekara



Pekara, 2016 (n = 896)

		Násilí			
Pohlaví	data	fyzické	verbální	žádné	Celkový součet
muž	počet	68	100	20	188
	%	36,2 %	53,2 %	10,6 %	100,0 %
žena	počet	97	541	70	708
	%	13,7 %	76,4 %	9,9 %	100,0 %

**Já vás nechci učit, co máte říkat, dělat  
nebo jak se chovat.**

**Chci Vám jen ukázat, co dělá  
komunikace, jak vám může pomoci  
nebo ublížit.**

# ORDINACE

ružové zahrady



# **PROČ** je komunikace ve zdravotnictví důležitá?



Nejčastější příčinou neprofesionální komunikace je její

**ABSENCE.**

# Jaké věty pacienti neradi slyší?

„To bude dobré.“

„Není to tak hrozné.“

„Já Vás přece chápu.“

„Vím jak vám je...!“

„Nic si z toho nedělejte, to nic není.“

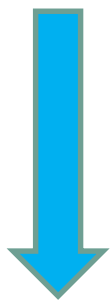
„Jiní jsou na tom daleko hůř.“

„Uklidněte se!“

**ZÁJEM**



**VZTAH**



**DŮVĚRA**



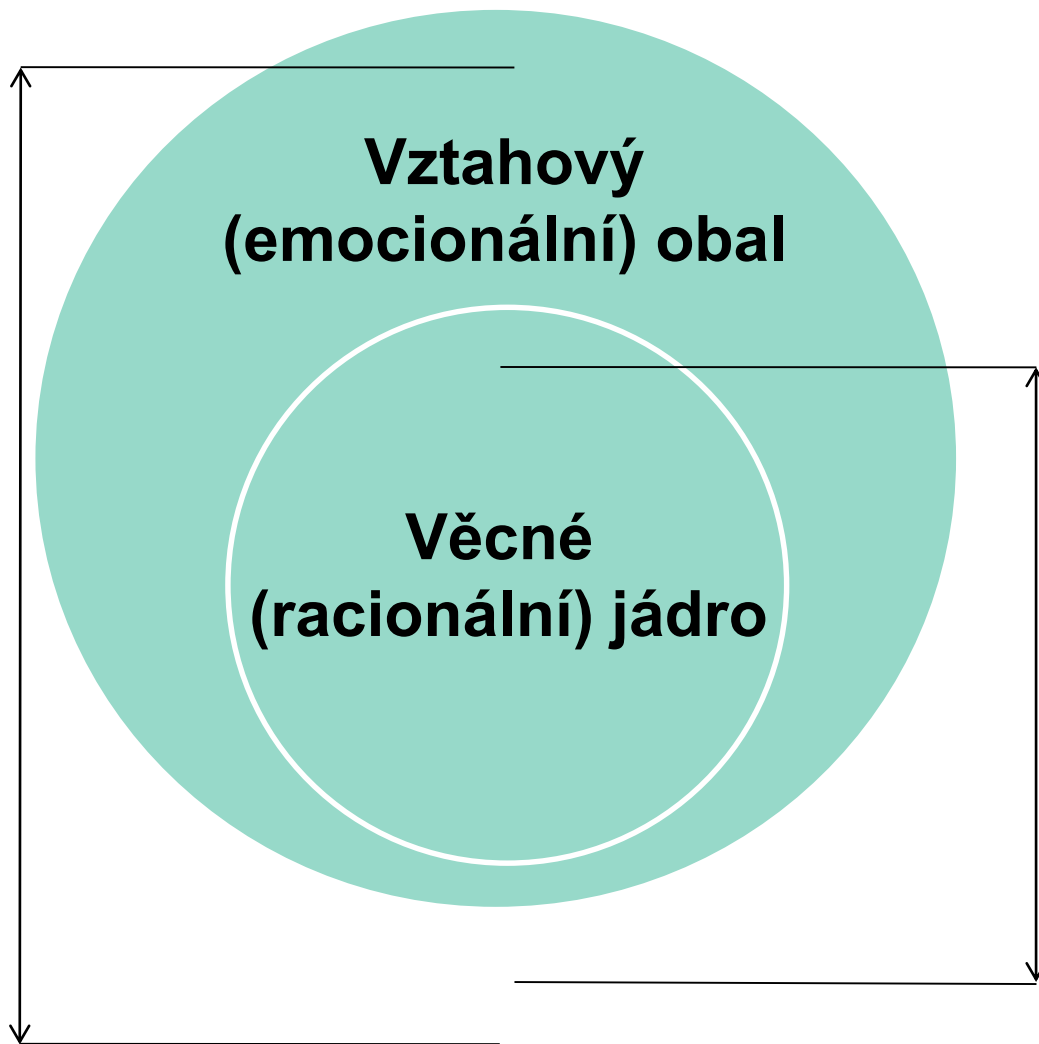
**Lidé potřebují vztahy s druhými lidmi.**

**Neexistují nemoci, existují jen nemocní lidé.**



# Problém vs. konflikt

■ KONFLIKT



■ PROBLÉM

# Role oběti



# BRAŇTE SE!

Nenechám na sebe přece někoho řvát,  
i když udělám nějakou chybu!

Umlčení

Neverbální komunikace

# Tajemství konfliktů

Chceme-li něco ovlivnit, musíme pochopit,  
**PROČ** se to děje.

Chceme-li ovlivnit něčí chování, musíme pochopit,  
**PROČ** se tak chová.

První krok = **začít u sebe!**

# Duševně nemocný

Klidné prostředí pro sebe o pacienta

Úniková cestu

Krátké věty, důraz na klidný tón

Udržujte odstup – sleduj ruce!

*„Co Vás rozzlobilo?“ „Co se děje?“*

*„Z čeho máte strach?“ „Vidím, že se bojíte?“*

# Kazuistika

Pooperační pokoj, oddělení anestezie ÚVN Střešovice,  
Praha

Operační program gynekologie:

17. 8. 2010

mladá žena, 24 let,

UPT

**samoplátce** výkonu

relativně zdravá



OARIP - DOSPÁVACÍ POKOJ

1.059

LŮŽKOVÝ SÁL

DOSPÁVACÍ POKOJ

VCHOD



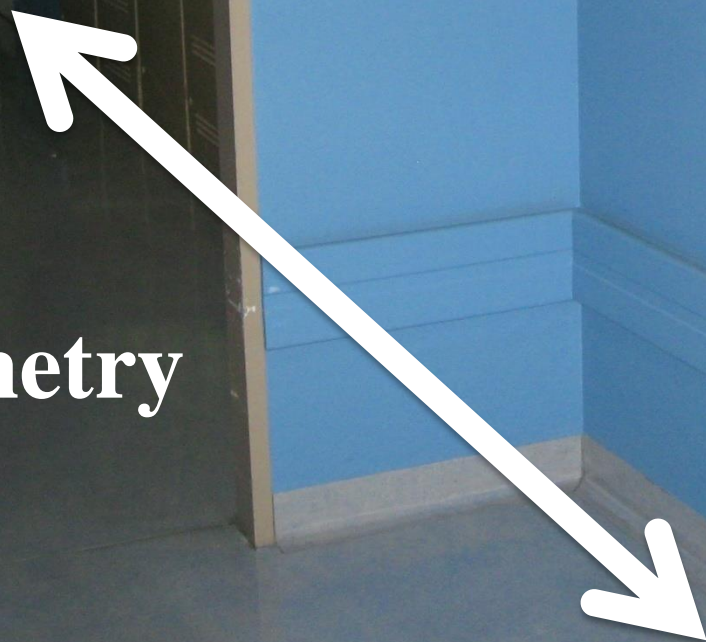
OARIP - DOSTAV

1.059

DOSPÁVACÍ POKOJ

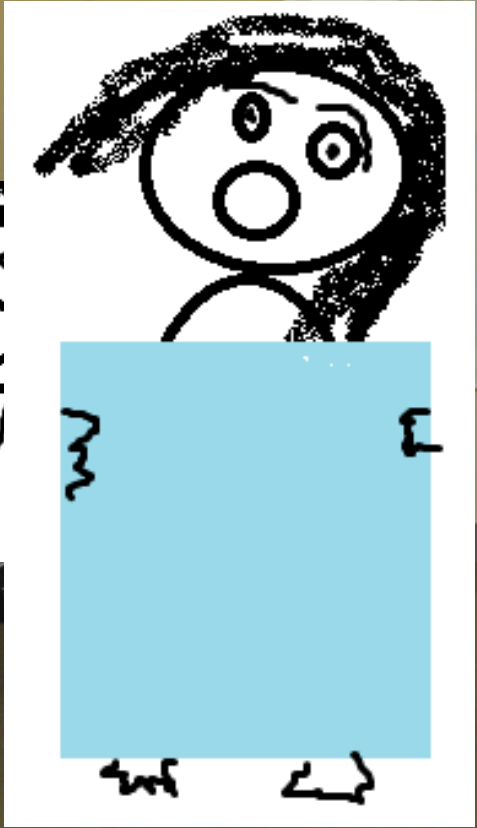
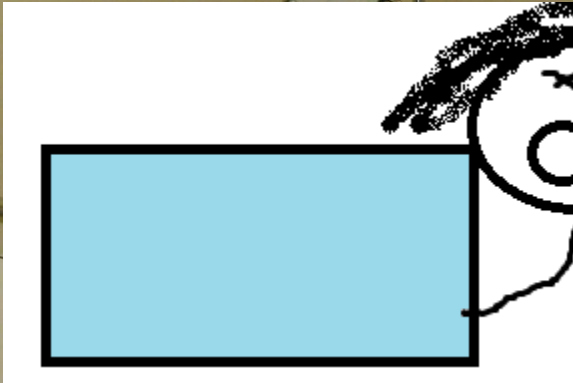
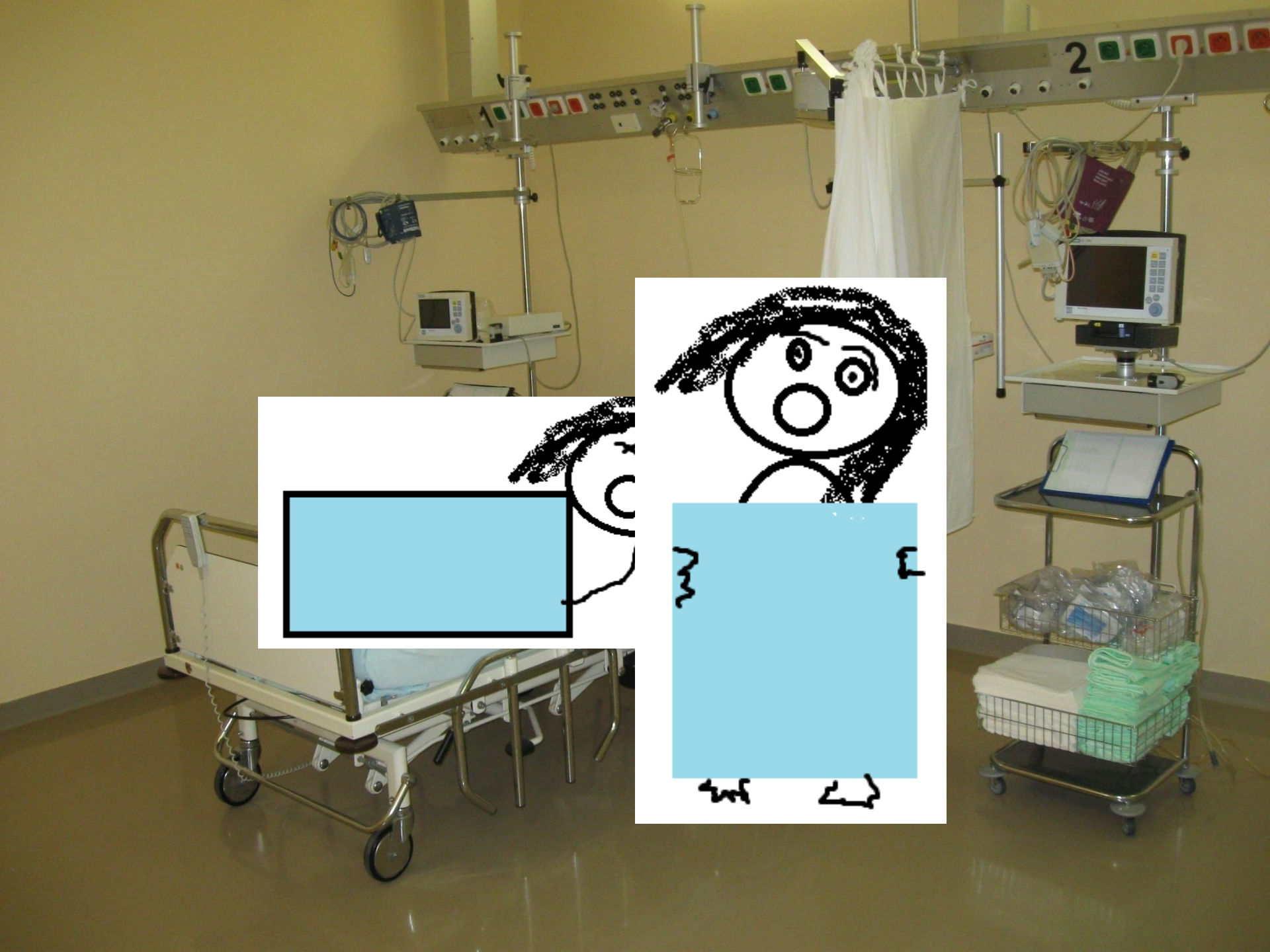
VC

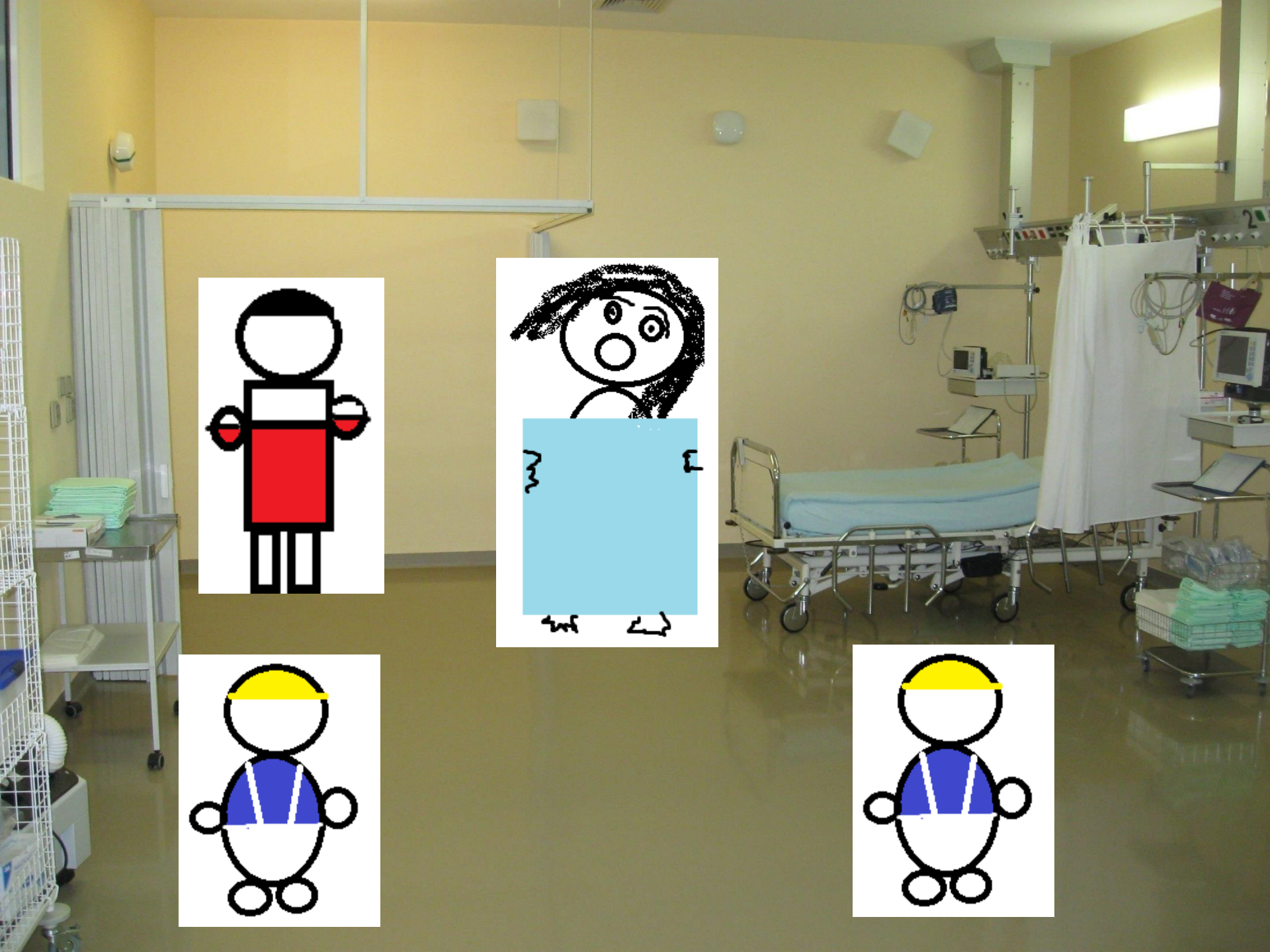
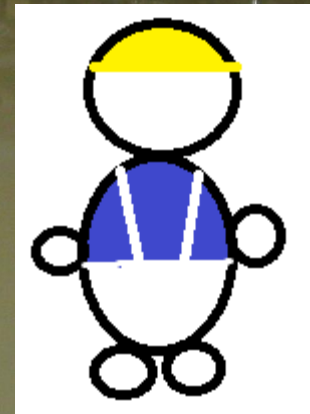
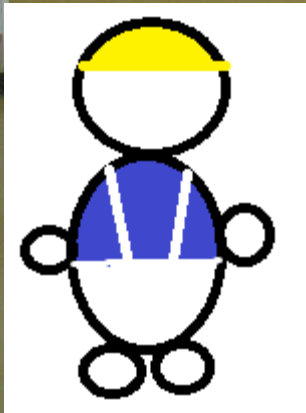
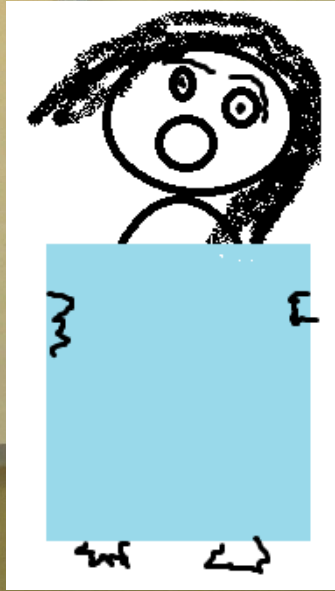
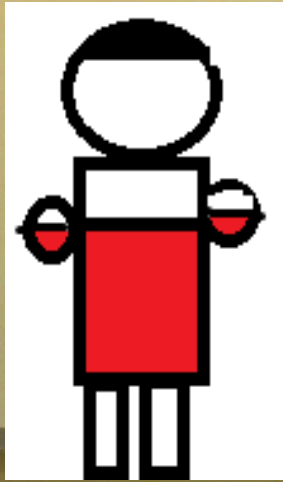
4 metry

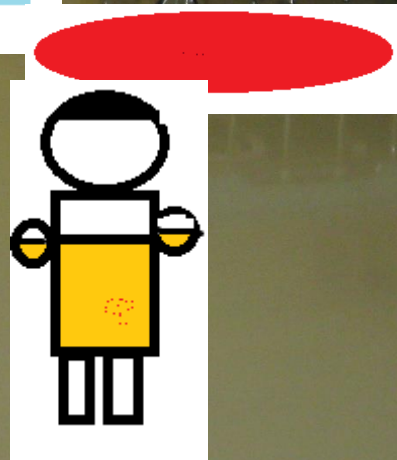
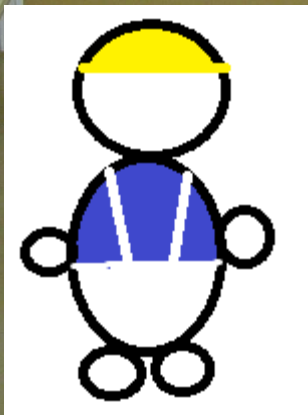
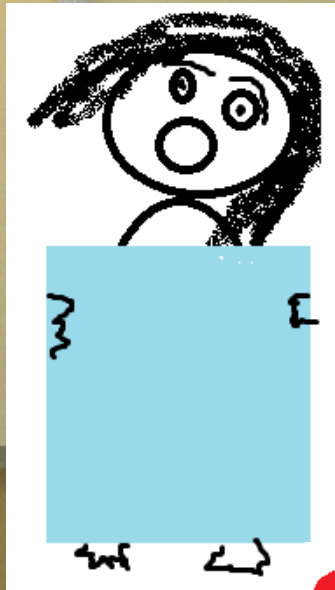
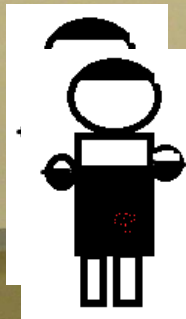


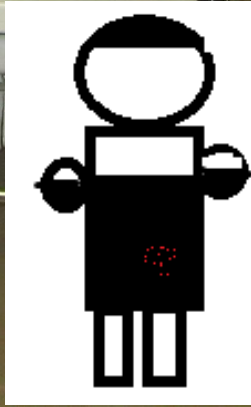
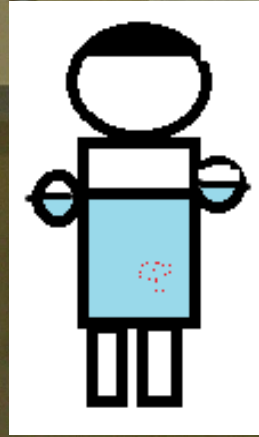
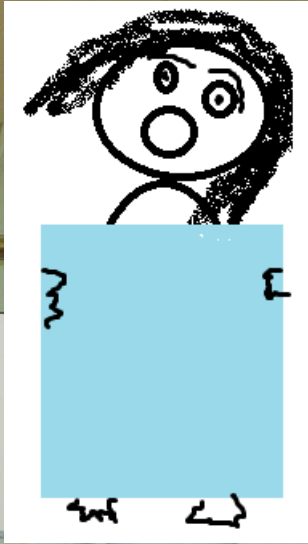
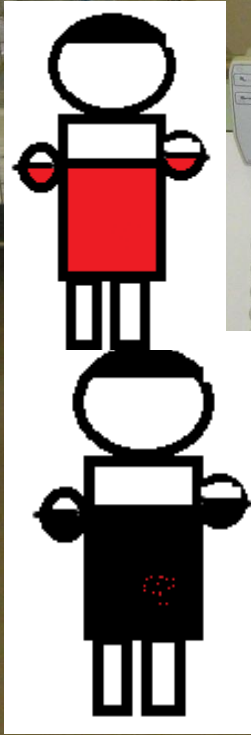
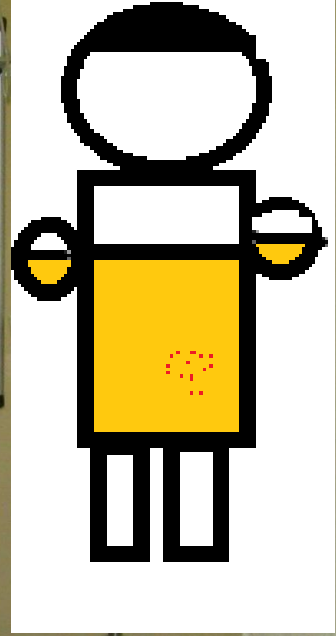
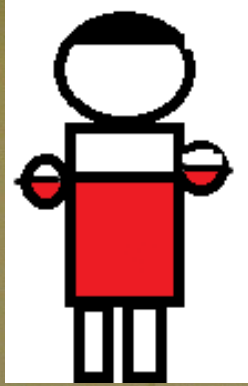
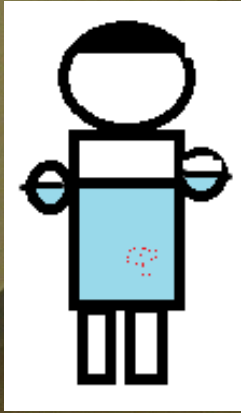




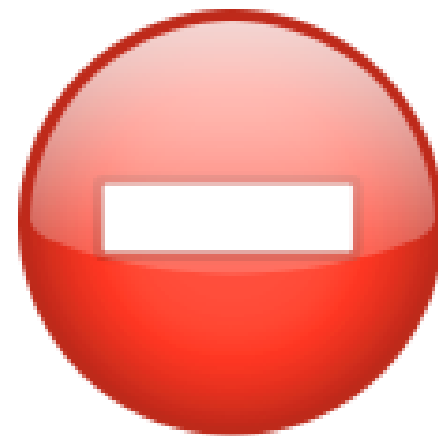








# DISKUZE



# Napadení?

ZACHOVAT KLID!!!

Změnit útočnickovi obecenstvo

Únik nebo čas na zklidnění

Požádat klienta, aby přestal (klid, ale důraz)

Policie, ochranka, útěk

# Po útoku?

Být všímavý, nezlehčovat situaci

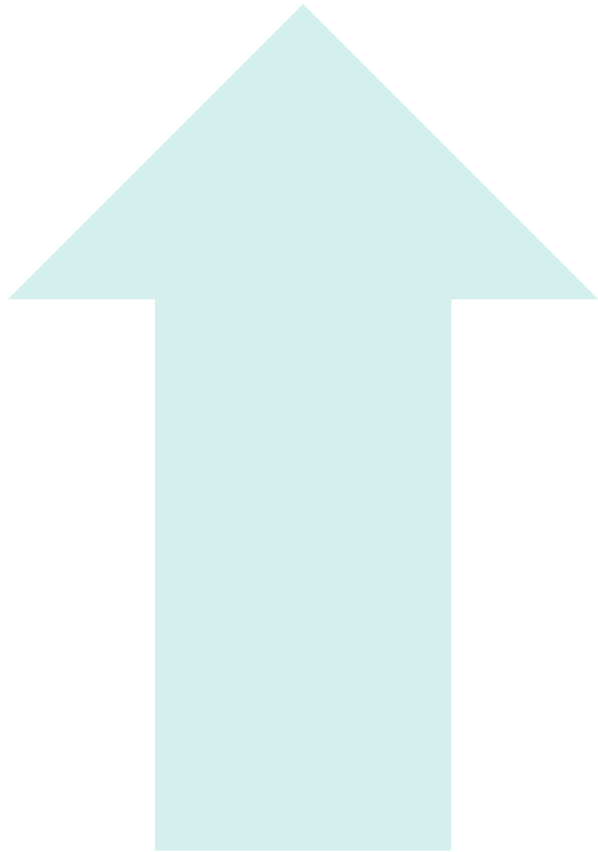
*„Vypadá to, že tě to vzalo...“*



Vycházet z potřeby (ventilace – prostor...)

Využití techniky aktivního naslouchání (reflexe, parafráze, povzbuzení, ocenění, shrnutí)

# SHRNUTÍ



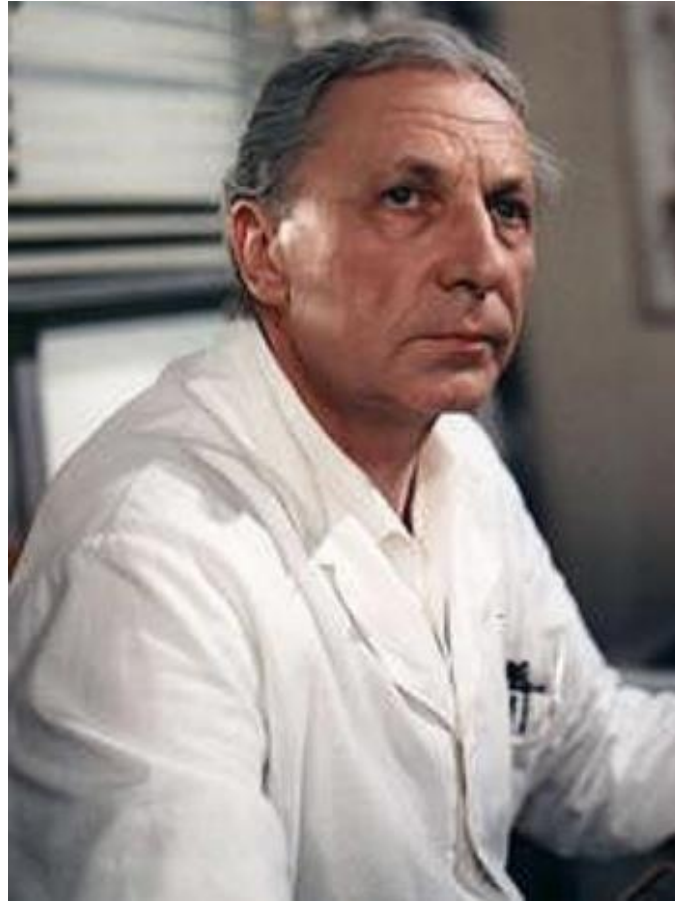
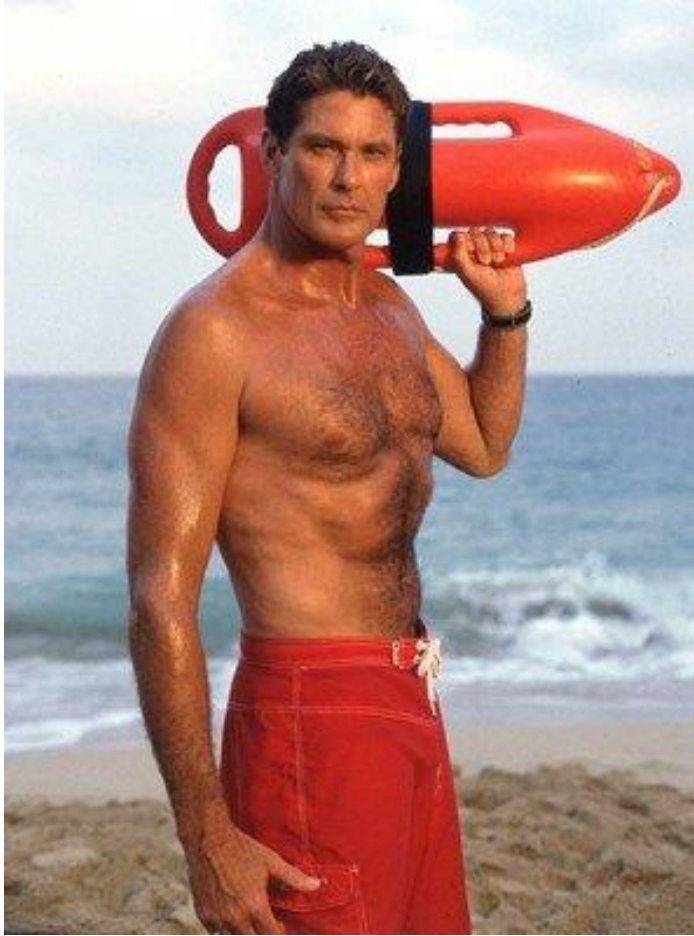
## Rozhodující

není, že se dostanete do konfliktu s druhými, ale to, jak si s tím **poradíte.**

# Co praxe v „reálu“?



# ALE REALITA ...



# REALITA JE ...JINÁ



# Shrnutí

Opravdu poslouchat, být empatický

Důvěra je klíčová, lidé si pamatují emoce velmi dobře a dlouho

Kdo klade otázky, řídí rozhovor

*„Ne vždy existuje řešení, které můžeme zařídit.*

*Pokud uděláme maximum, zodpovědnost je i na pacientovi!“*

Simulační výuka

Výuka studentů – příklad dobré praxe VŠZ, o. p. s.

Projekty