

Obsah

Úvod

Jak používat tuto knihu	9
Úvod do lékařské komunikace: proč na slovech záleží	11
Část I – Vnitřní nastavení lékaře a základní komunikační dovednosti	41
Jak aplikovat všímavé postoje v medicíně	42
Jak se vnitřně připravit na rozhovor s pacientem	47
Jak být plně přítomní při komunikaci s pacientem	51
Jak být soucitný k sobě v kontextu zdravotnické profese	55
Jak rozvíjet empatii a soucit v klinické praxi	60
Jak využít nenásilnou komunikaci v medicíně	66
Jak a kdy mlčet v komunikaci s pacientem	71
Jak komunikovat, když v daný moment nevíme, jak dál	77
Jak se nenechat chytit do pastí odborné odpovědi	81
Jak pomoci pacientům i sobě projít obdobím nejistoty	85
Jak pracovat s vlastními emocemi a jak je bezpečně projevovat v komunikaci s pacientem	90
Jak pracovat s emocí znechucení	97
Jak neztratit smysl pro humor v medicíně	103
Jak připustit vlastní chybu a omluvit se	107
Část II – Navázání a vedení rozhovoru s pacientem	113
Jak komunikovat s pacienty téma limitovaného času na konzultaci	114
Jak rozvíjet a podporovat bezpečí ve vztahu s pacientem	118
Jak rozvíjet a podporovat důvěru ve vztahu s pacientem	122
Jak zjistit, co je pro pacienta důležité	128
Jak mluvit o očekáváních, aby podpořila spolupráci a důvěru	133
Jak přizvat rodinné příslušníky ke konzultaci	139
Jak citlivě přerušit rozhovor	144
Jak komunikovat s upovídaným pacientem	148
Jak komunikovat s pacientem s kognitivním deficitem	153
Část III – Vysvětlování, edukace a sdílení informací	157
Jak dávkovat informace, aby byly užitečné a vedly ke spolupráci a lepším výsledkům léčby	158
Jak edukovat pacienty systematicky a efektivně	163
Jak rozvíjet konkrétní dovednosti pacientů při zvládnání nemoci	168
Jak vysvětlit, že další vyšetření nebo farmakoterapie nejsou potřeba	173
Jak mluvit a edukovat pacienty o medicínsky nevysvětlitelných symptomech	179

Jak v komunikaci rozšířit pacientovu perspektivu o vliv psychosociálních faktorů na nemoc a zdraví	185
Jak reagovat, když si pacient zjišťuje a ověřuje informace na internetu a prostřednictvím AI	190
Jak reagovat, když pacient ví o něčem více než my	195
Jak mluvit s pacientem o integrativní medicíně.	200
Jak doporučit eHealth řešení jako součást zdravotní péče.	206
Jak začlenit péči o duševní zdraví do celkové péče o pacienta.	210
Část IV – Podpora spolupráce a změny chování	215
Jak rozvíjet a podporovat adherenci k léčbě	216
Jak motivovat pacienta ke změně rizikového chování	221
Jak podpořit sebepéči a změnu životního stylu pacienta.	227
Jak a kdy mluvit o osobní odpovědnosti za zdraví	231
Jak nevyvolávat v pacientech pocity viny za jejich nemoc	236
Jak odpovídat na pacientovu otázku, co bychom dělali na jeho místě	240
Jak pacienta motivovat k účasti na procesu sdíleného rozhodování	244
Jak vysvětlit invazivní zákrok, tak aby se snížil strach a zvýšila se spolupráce pacienta	249
Jak připravit pacienta na operační výkon v celkové anestezii	255
Část V – Komunikace v náročných situacích	259
Jak komunikovat s pacientem, který popírá svou situaci a nemoc	260
Jak komunikovat s pacientem, který má nerealistická očekávání od průběhu a možností léčby	266
Jak komunikovat s pacientem odmítajícím léčbu	271
Jak pracovat s manipulací	276
Jak pracovat s verbálně agresivním pacientem	282
Jak komunikovat s pacientem, který si stěžuje na kolegy	286
Jak reagovat, když pacient mluví o tom, že už nechce žít	289
Jak činit etická rozhodnutí.	297
Jak reagovat na dar od pacienta	301
Jak reagovat na pacientovu otázku, zda má ještě naději	308
Jak komunikovat s pacientem s genderovým nesouladem.	313
Jak komunikovat s lidmi bez domova	317
Část VI – Práce s emocemi a psychickými obtížemi pacienta	323
Jak pracovat s úzkostí pacienta	324
Jak pracovat s pacientem s depresivním laděním	329
Jak pracovat se smutkem.	334
Jak pracovat se studem a jak o něm mluvit	338

Část VII – Krizové situace a psychická podpora	343
Jak poskytnout krizovou intervenci	344
Jak poskytnout pacientovi první psychickou pomoc	349
Jak vytvořit krizový plán	354
Jak doporučit péči psychologa.	360
Jak vést rozhovor, který pomáhá pacientovi žít s přetrvávajícími tělesnými obtížemi	364
Část VIII – Komunikace s dětmi a rodinou	371
Jak mluvit s rodiči v ambulanci při přípravě dítěte na lékařský zákrok	372
Jak připravit dítě na zákrok v celkové anestezii	377
Jak dítěti vysvětlit nemoc	382
Jak sdělit závažnou zprávu dítěti	387
Jak vytvořit bezpečný rámec pro dítě po ztrátě blízké osoby	392
Část IX – Závažné zprávy, závěr života a paliativní péče.	397
Jak sdělit závažnou zprávu.	398
Jak mluvit s pacientem a rodinou o procesu umírání	403
Jak doporučit paliativní péči	409
Jak s pacientem otevřít téma konečnosti, závěru života a smrti.	413
Jak komunikovat o limitaci léčby v kontextu stanovení cílů a plánu péče	417
Jak komunikovat o dříve vyslovených přáních a určení osoby s právem zástupného souhlasu.	422
Jak s pacientem komunikovat o cílech péče a plánu péče	428
Jak komunikovat s truchlícím pacientem	433
Jak podpořit rodinu po úmrtí pacienta	437
Část X – Komunikace a spolupráce ve zdravotnickém týmu	443
Jak poskytovat zpětnou vazbu, tak aby podporovala bezpečí, učení a spolupráci ve zdravotnickém týmu	444
Jak řešit konflikty mezi členy zdravotnického týmu	450
Jak udržet přívětivou atmosféru ve zdravotnickém týmu	454
Jak rozvíjet dobrou firemní kulturu v týmu a celé nemocnici.	458
Medailonky autorů	462