

# Kontakt s nemocným různých věkových skupin

Lékař musí při výkonu své práce komunikovat s pacienty **různých věkových skupin** a měl by tedy být schopen přizpůsobit komunikaci k danému pacientovi. Lékař může přizpůsobit komunikaci i na základě **stupně vzdělání** pacienta. Jinak můžeme hovořit s osobou s vysokoškolským vzděláním a jinak s osobou se vzděláním základním. Nikdy by lékař neměl používat vulgarismy, chovat se arogantně a nadřazeně.

Komunikace musí být vždy *srozumitelná* a musí odpovídat věku pacienta. Při komunikaci s pacientem se držíme slovních obrátů, o kterých víme, že jim pacient rozumí. Jinak tedy mluvíme s dítětem, jinak s dospělým, jinak se seniorem. Nejdůležitější je, aby pacient rozuměl všem informacím, které jsme mu sdělili. Lékař by měl pacienta upozornit, že pokud něčemu nerozumí, tak mu to může lékař vysvětlit jednodušším způsobem. Pacient má právo se zeptat, pokud mu něco není jasné .

## Komunikace s dítětem

Probíhá převážně na oddělení pediatrie. Žádné dítě není na komunikaci příliš malé a má právo znát výsledky a diagnózu, která mu byla zjištěna. Děti velmi často kladou otázky, na které musí lékař odpovídat opatrně a s ohledem na úroveň chápání dítěte. Většina dětí pociťuje ve zdravotnickém zařízení strach a jsou v takové chvíli závislí na přítomnosti rodičů. Většina vyšetření a konzultací by tedy měly probíhat v přítomnosti rodiče, v kterém dítě hledá oporu. Batolata a děti v předškolním věku špatně snáší odloučení od rodiny. Prevencí je tedy hospitalizace rodiče spolu s dítětem. V některých případech, kdy dítě zatím používá pouze nonverbální komunikaci, se využívá pomocník pro navázání komunikace s dítětem ve formě například plyšové hračky. Oproti tomu děti ve školním věku se na nemocniční prostředí adaptují velice dobře. V jejich případě je důležité zařídit pravidelný režim dne, vysvětlit jim všechny léčebné a ošetrovatelské výkony a o všem je informovat. Dětem se nesmí nikdy lhát a zdravotní personál by je neměl nikdy strašit. Dětské pacienty je dobré často chválit a povzbuzovat. Lékař by neměl projevovat přehnanou lítost.



Novorozenec

## Komunikace s dospělým člověkem

Závisí na:

- stupni dospělosti,
- na míře vzdělání,
- na náboženském vyznání pacienta,
- na pohlaví
- na míře ochoty komunikovat s lékařem.

Doktor by se měl v každém případě zeptat, jak moc chce být pacient informován o svém zdravotním stavu (zda chce vědět pouze základní informace, nebo zda chce znát přesné lékařské postupy a výsledky vyšetření. Lékař musí respektovat rozhodnutí pacienta.

## Komunikace se seniory

Pro některé lékaře je náročná, protože každý pacient prožil život v jiném prostředí a má například specifický styl komunikace, na který by se měl lékař alespoň trochu adaptovat, aby se k pacientovi dostal blíž a získal si jeho důvěru. Většina starších lidí je věřící, na to bychom měli pamatovat a respektovat jejich názory a potřeby. V případě hospitalizace je možné využít například služeb nemocničního kaplana. Velké množství seniorů vyhledává zdravotní péči, protože se cítí osamoceni a cítí potřebu s někým komunikovat. Lékař by při komunikaci se staršími lidmi neměl být netrpělivý a ukvapený, i když většina seniorů mluví pomalu a pro některé je i komunikace náročnou aktivitou. Někteří senioři často mluví o svých zdravotních problémech a obtížích, protože chtějí upoutat pozornost a můžou si některé informace poněkud přibarvit. V případě komunikace s pacientem s určitou mírou demence, zapomínání nebo dokonce Alzheimerovou chorobou, musíme všechny informace podané pacientem překontrolovat a v případě nutnosti konzultovat s ošetřujícím lékařem pacienta nebo s rodinou. V případě komunikace s duševně nemocným člověkem bychom měli dávat důraz na empatii, toleranci, ohleduplnost, trpělivost a úctu. V této situaci více využíváme mimiku a gestikulaci.

## Odkazy

### Související články

- lékařské vědy
- komunikace s pacientem

### Použitá literatura

- CHROBÁK, Ladislav, et al. *Propedeutika vnitřního lékařství*. 2. vydání. Grada, 2003. ISBN 80-247-0609-1.

- ZEISBERGEROVÁ, Komunikativní dovednosti zdravotníků při kontaktu s pacientem - Olomouc 201

[https://theses.cz/id/944xqi/Komunikativn\\_dovednosti\\_zdravotnk\\_pi\\_kontaktu\\_s\\_pacientem.pdf](https://theses.cz/id/944xqi/Komunikativn_dovednosti_zdravotnk_pi_kontaktu_s_pacientem.pdf)