

Konference Zdravé zdravotnictví 2024

Náročný pacient: Jak s ním komunikovat (a existuje vůbec)?



MUDr. Lucie Hrdličková

Absolventka 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy, od roku 2006 lékařka Kliniky dětské hematologie a onkologie 2. LF UK a Fakultní nemocnice v Motole. V roce 2017 založila Tým dětské podpůrné péče FN Motol, kde působí jako vedoucí lékařka. Postupně atestovala z dětského lékařství (2011), paliativní medicíny (2017) a dětské hematologie a onkologie (2019). MUDr. Lucie Hrdličková je předsedkyní Sekce dětské paliativní medicíny České pediatrické společnosti ČSL JEP. Absolvovala řadu stáží na prestižních pracovištích v USA, Kanadě, Izraeli a dalších zemích. V rámci doktorského studia lékařské psychologie na 1. LF UK se věnuje formulaci doporučených postupů pro komunikaci závažných zpráv v dětské onkologii. Do češtiny přeložila britskou učebnici Opravdu praktický průvodce dětskou paliativní péčí. Intenzivně se věnuje rozvoji nemocniční paliativní péče pro dětské pacienty a řadě neziskových projektů.

Náročný pacient: Jak s ním komunikovat (a existuje vůbec)?

Anotace příspěvku momentálně není k dispozici.



MUDr. Dita Šamánková

MUDr. Dita Šamánková je psychiatr s atestací 2. st. a 30 let praxe, z toho 8 let ve V. Británii. Celý život se zaměřuje především na integraci psychiatrických a somatických oborů a komplexní péči o pacienta: v Ostravě 8 let vedla svůj Projekt integrativní (propojené) medicíny garantovaný IPVZ Praha. Mnoho let se věnovala terapii extrémních válečných traumat a jejich mezigeneračního přenosu. Podílela se i na výzkumných projektech Národního ústavu duševního zdraví v Klecanech; je autorkou řady odborných a populárně naučných publikací časopiseckých i knižních. V současné době pracuje jako vedoucí lékař v Canadian Medical pro převážně zahraniční klientelu.

Jak sladit vnitřní svět pacienta a zdravotníka?

Pacienti přicházejí do zdravotnického zařízení vždy s určitou mírou stresu, který zpracovávají podle svého vnitřního nastavení pomocí tzv. osobnostních obran. Úkolem zdravotníka je se stresem, úzkostí a dalšími negativními pocity pacienta počítat a umět alespoň základním způsobem odhadnout, jakým způsobem to změní jeho chování. S ohledem na to je vhodné vést rozhovor a celé vyšetření, a předcházet tak krizovým situacím. To ovšem není možné bez toho, aby si zdravotník uvědomoval své vlastní psychologicky procesy a uměl je adekvátně zpracovávat a používat v komunikaci. Přednáška bude následována workshopem s praktickými ukázkami technik uvědomování si sama sebe a ochrany vlastní psychiky před agresí.



MUDr. Petr Pavlíček

Vystudoval 1. lékařskou fakultu UK, věnuje se zejména problematice chronického krevního nádorového onemocnění - mnohočetného myelomu. Více než dvacet let pracuje na hematologické klinice Fakultní nemocnice Královské Vinohrady. Působí jako pedagog na 3. lékařské fakultě UK, kde opakovaně získal studentská ocenění nejoblíbenějšího pedagoga.

Komunikace náročných zpráv v onkologické praxi

Jak komunikace náročných zpráv vypadá v každodenní realitě? Jaká jsou úskalí komunikace s těžce nemocnými pacienty? Může naše empatie ohrozit rozhovor při sdělování diagnózy? Jaký je rozdíl mezi teorií a praxí při sdělování závažné zprávy? Jakou roli může hrát při rozhovoru projekce a vytěsnění? Co jsou to "zabíjáčká slova" a jak lze orat s čertem?



MUDr. Marika Svatošová

Vystudovala 1. lékařskou fakultu, v roce 2021 atestovala z oboru Všeobecné praktické lékařství. Od 4. ročníku medicíny organizuje interaktivní workshopy, nejprve pro mediky, u nás i v zahraničí, a od roku 2018 roky i pro doktory a další zdravotníky. Roku 2018 absolvovala koučovací kurz v Helsinkách. Od roku 2021 je v radě Mladých praktiků a nově i v radě evropských mladých praktiků (EYFDM). Je lektorem na 3. lékařské fakultě, kde pomocí simulací učí komunikaci s pacienty v rámci výuky praktického lékařství a v ordinaci školí studenty 5. a 6. ročníku z 1. a 3. LF UK.

Její vizí je zdravé zdravotnictví, kde se zdravotníci těší do práce, protože je naplňuje, funguje zde kolegiální spolupráce, mají kapacitu a vědí jak komunikovat i s náročným pacientem, mají vedení, které je vede pozitivně a s respektem,... Toho chce dosáhnout pomocí osvěty, diskuse a také interaktivními workshopy na témata, kterým se na lékařských fakultách tolik nevěnovalo, jako například komunikace, konflikt management, leadership, emoční inteligence, asertivita, ale i hlubší témata jako sebereflexe a psychohygiena.

Motivace pacienta a jak s ní pracovat

Máte v práci pacienty či klienty, které se snažíte namotivovat ke změně, ale čím více se snažíte, tím více se změně brání? Rádi byste věděli, proč na vaše dobře míněné rady a doporučení pacienti často neslyší nebo ještě hůř reagují negativně?

Pokud ano, tak přijďte na workshop "Motivace pacienta a jak s ní pracovat", kde si probereme předpoklady ke změně, vypíchneme hlavní překážky v motivování pacientů a popíšeme obhajovací a napravovací reflex. Nakonec si spolu celý motivační rozhovor vyzkoušíme.



Mgr. Michal Dubec, Ph.D.

Setkání povede Mgr. Michal Dubec, Ph.D., učitel s 23letou praxí. Učil 9 let na základní škole, poté 12 let na gymnázium a na vysoké škole a zpět na škole základní. V současné době učí na VŠ a vede dlouhodobé programy pro děti. Specializuje se na vedení lidí (žáků, studentů a dospělých) k sebeřízení a k odpovědnosti za chování, práci se skupinovou dynamikou školních tříd a pracovních kolektivů, řešení konfliktů a práci s emocemi. V soukromém životě se věnuje běhání, vyřezávání ze dřeva a ochutnávání kávy.

Za zdraví pacienta není odpovědný lékař

Nasdílíme několik situací s pacienty/klienty z praxe. Ukážeme si, jak funguje vztahová rovina komunikace a jak, na základě porozumění principům jejího fungování, můžeme vést pacienty k přijímání odpovědnosti za jejich zdraví a chování.



Mgr. Petra Adámková, Bc. Michaela Tůmová

Petra Adámková vystudovala Univerzitu Karlovu v Praze a od roku 1998 se profesionálně věnuje Public Relations. V současné době pracuje jako PR konzultantka.



Petra pracovala na vzdělávacích kampaních ve zdravotnictví a od roku 2015 působí v neziskovém sektoru jako Patient Advocate. V České republice je ředitelkou ONKO Unie (podpora pacientek s gynekologickým nádorovým onemocněním a rakovinou prsu), předsedkyní výboru zastřešující organizace Hlas onkologických pacientů a od roku 2019 je členkou výkonného výboru ENGAGe (European Network of Gynaecological Cancer Advocacy Groups). Na období 2021–2024 byla zvolena spolupředsedkyní této sítě a byla rovněž členkou ESGO Council. V prosinci 2023 se Petra stala členkou správní rady (Board member) programu From Testing to Targeted Treatment (FT3), neziskového programu zaměřeného na precizní medicínu. Zabývá se také HTA (Health Technology Assessment), je zapojena do evropského projektu HTA4Patients spolufinancovaného Evropskou unií.

Petra je absolventkou evropského školení EUPATI, tzv. EUPATI Fellow (2021), zástupkyní a zakladatelkou České národní platformy EUPATI, členkou ESMO a ESGO a věnuje se také podpoře lidí, kteří dlouhodobě pečují o osoby se zdravotním postižením a chronickými onemocněními (neformální pečující) v organizaci Alfa Human Service.

Michaela Tůmová, zdravotní sestra, vystudovala Vysokou školu zdravotnickou – obor ošetřovatelství. V roce 2009 založila Dialog Jessenius ops a je jeho ředitelkou. Stojí za všemi projekty organizace – Centrum informací pro onkologické pacienty, Ruce na prsa, Průvodce onemocněním.

V roce 2020 započala projekt Zahojíme z kterého pomohla vytvořit patientskou organizaci pro pacienty s nehojící se ránou -Zahojíme z.s. a je její tajemnicí.

V roce 2023 založila patientskou organizaci STK pro chlapy a je předsedkyně výboru. Dále je místopředsedkyně výboru Hlasu onkologických pacientů z.s. - zastřešující organizace v onkologii. Je členkou ČOS, ČLS, J.E.P. a místopředsedkyní sekce preventivní onkologie ČOS. Je členka řídicí rady NZIP a je i členkou ČSLR. Jako členka organizačního výboru každoročně připravuje patientskou sekci PragueOnco.

Cesta tam a zase zpátky aneb cesta systémem zdravotní péče očima pacienta

Vidí cestu pacienta zdravotnickým systémem všichni aktéři stejně? Odpovídají představy zdravotníků preferencím pacientů? Na základě dat z výzkumu Hlasu onkologických pacientů Vás provedeme Cestou pacienta. Zaměříme se nejen na komunikaci volby léčby, „proplouvání“ pacientů systémem péče, ale i na to, jaké zdánlivé maličkosti rozhodují o dodržování pokynů léčby pacienty i jejího nastavení a co může pomoci zdravotníkům i pacientům pro lepší kvalitu života.



MUDr. Karolína Ježková

Absolvovala studium na 1. lékařské fakultě Univerzity Karlovy a následně prošla specializací v oboru ORL, přičemž atestaci získala na Saské lékařské komoře v Drážďanech. Po ukončení studia začala svou profesní dráhu jako lékařka na Oddělení ORL a chirurgie hlavy a krku v Masarykově nemocnici v Ústí nad Labem, kde se věnovala komplexní péči o pacienty s ORL problémy. Následně pokračovala ve své kariéře v Německu, kde působila jako asistentka na ORL klinice Helios Klinikum v Aue a později získala pozici odborné lékařky na ORL klinice v Pirně, kde působila řadu let. Kromě své klinické praxe se věnovala také dalšímu vzdělávání. Absolvovala několik zahraničních stáží, včetně tříměsíční stáže na Univerzitní nemocnici v Padově a měsíční stáže na klinickém centru Univerzity v Sarajevu. Pravidelně se účastnila certifikovaných kurzů a vzdělávacích programů v rámci německého ORL programu, zaměřených například na audiometrii a alergologii.

Rozšiřovala také své odborné dovednosti, například získáním certifikátu pro vyhodnocování ambulantních polygrafií, který je nezbytný pro screening spánkové apnoe, nebo certifikátu na provádění ultrazvukových vyšetření krku. V roce 2024 úspěšně složila odbornou zkoušku ze somnologie, což jí umožnilo rozšířit její zaměření o oblast spánkové medicíny.

Komunikace jako jeden ze základních kamenů kvalitní zdravotní péče - srovnání ČR/Německo

Beseda se zaměří na důležitost komunikace, a to jak obecně, tak v mezilidských vztazích, s důrazem na zdravotnictví. Pacient totiž často přichází ve znevýhodněné pozici, kdy ho trápí bolest, strach, obavy nebo má špatné předchozí zkušenosti. Budeme se věnovat partnerskému přístupu mezi lékařem a pacientem, ale zároveň i situacím, kdy je nutná asertivita. Diskuse se také zaměří na srovnání přístupu k pacientům v Německu a v Česku. V průběhu besedy představím své zkušenosti a konkrétní příklady toho, jak by komunikace probíhat neměla, a co na daných situacích bylo špatně. Následně zapojím účastníky do analýzy těchto příkladů, aby společně navrhli, co by se mělo udělat jinak.



MUDr. Barbora Mechúrová

Jmenuji se Barbora Mechúrová, jsem lékařka, lektorka komunikačních dovedností a zakladatelka neziskové organizace MedicRise.

V rámci své specializace jsem se rozhodla věnovat oboru psychiatrie pro její blízkost k hlubokým lidským příběhům. Po absolutoriu na 3. lékařské fakultě Univerzity Karlovy jsem proto nastoupila do Psychiatrické nemocnice Bohnice. Již v té době bylo mou vizí zdravotnictví zdravé pro pacienty i zdravotnický personál. Zdravotnictví, které odráží hodnoty partnerství, vzájemného respektu a péče zaměřené na pacienta. Hodnoty, které jsem během své klinické zkušenosti často postrádala. I z tohoto důvodu jsem se rozhodla klinickou praxi po 3 letech opustit a přispět svým dílem k naplnění této vize založením neziskové organizace MedicRise.

Kromě činnosti v organizaci MedicRise se v současné době věnuji také výuce budoucích lékařů na Klinice psychiatrie a lékařské psychologie 3. lékařské fakulty, jsem frekventantkou výcviku v Gestalt psychoterapii a od září 2022 rovněž postgraduální studentkou v oboru Lékařská psychologie a psychopatologie na 1. lékařské fakultě Univerzity Karlovy. Ve volném čase chodívám na dlouhé procházky městem, cvičím jógu, odpočívám s knihou a šálkem horkého čaje s mlékem a ve chvílích inspirace se věnuji tvůrčímu psaní pro svůj blog O věcech mezi tělem a duší.

Komunikace s nespokojeným pacientem

Získáte příležitost uvědomit si, v jakých situacích se setkáváte s nespokojenými pacienty a co činí tyto interakce pro vás náročnými. Lépe porozumíte tomu, které konkrétní komunikační přístupy nejsou v takových situacích efektivní a jak mohou přispívat k eskalaci konfliktu. Osvojíte si konkrétní komunikační techniky pro efektivní zklidnění nespokojeného pacienta, vycházející z komunikačního protokolu BLAST. Dále budete mít možnost prakticky si vyzkoušet komunikaci s nespokojeným pacientem, což vám pomůže snadněji přenést nové dovednosti do praxe.



JUDr. Barbora Steinlauf, MA, Ph.D.

Je vedoucí advokátkou v advokátní kanceláři s výhradní specializací na zdravotnické právo. Věnuje se ochraně práv pacientů, zastupuje pacienty ve sporech s poskytovateli zdravotních služeb a pojišťovnamí. Je přední specialistkou na právní otázky související s poskytováním péče na počátku a konci života. Je autorkou komentáře k zákonu o umělém přerušení těhotenství a spoluautorkou komentáře k zákonu o zdravotních službách. Vedle advokátní praxe se věnuje vědecké práci v rámci International Research Lab for Bioethics, Akademie věd ČR. V současné době dokončuje doktorské studium bioetiky na 1. lékařské fakultě UK v Praze.

Pacient s Alzheimerovou nemocí - příklady nevhodné komunikace a špatného zacházení pohledem advokáta

V advokátní praxi se stále častěji setkáváme s případy špatného zacházení, zanedbávání nebo týrání pacientů ve zdravotnických zařízeních nebo zařízeních sociálních služeb. Zpravidla jde o pacienty s kognitivní poruchou, s nimiž je obtížná komunikace. Pacienti jsou dezorientovaní, nerozumí pokynům zdravotnického personálu a nejsou schopni pokynům vyhovět. To u personálu vyvolává někdy až agresivní reakce, které mohou vyeskalovat ve vulgární označování pacientů, hrubé zacházení nebo přímo fyzické násilí. Jak se na tyto situace dívá právo? Jak ochránit pacienta, který se stane obětí takového jednání, a co hrozí zdravotníkovi, který se ho dopustí? A co v takových situacích potřebují zdravotníci, aby mohli s pacienty dobře komunikovat a zachovat důstojnost a úctu v péči o ně?



Mgr. Jan Běhounek

Sestra se specializací pro péči v psychiatrii s praxí v oboru téměř 30 let. Aktuálně působí jako vedoucí oddělení řízení kvality v PN Bohnice a částí úvazku jako sestra na centrálním příjmu pacientů nebo na lůžkovém oddělení akutní péče. Současně je lektorem se zaměřením na postupy v péči o duševní zdraví, na projevy nežádoucího chování a na principy řízení kvality a bezpečí ve zdravotnictví. V PN Bohnice, mimo jiné, vybudoval Simulační centrum, kde se vede kurzy zaměřené na nácvik deeskalačních technik. Dále spolupracuje s Odborem zdravotní péče MZ ČR jako konzultant metodických materiálů. Přednáší psychiatrické ošetřovatelství budoucím sestřám, porodním asistentkám a zdravotnickým záchranářům na středních a vysokých školách. Je předsedou Psychiatrické sekce České asociace sester.

Komunikace s agresivním pacientem

Workshop zaměřený na představení deeskalačních technik využitelných v přístupu zdravotníků k pacientům či jiným osobám ve vyhrocených, ke konfliktu vedoucích situacích. Účastníci v průběhu workshopu identifikují nejčastější příčiny konfliktu. Poznají možnosti preventivních opatření a zásady bezpečného postupu v průběhu konfliktu. Teoretická část bude věnována rozvoji konfliktu, jeho průběhu a možnostem využití deeskalačních technik vedoucích ke zklidnění. Dále fenoménu agrese a zásadám bezpečného jednání v přítomnosti agresora. V praktické části budou představeny ukázky konfliktních situací, jejich rozbor a možné reakce. Dojde k představení principu simulačního vzdělávání, kdy si účastníci zkoušejí řešení zinscenovaného konfliktu.



Ing. Bc. Dobroslava Stránská

Jsem lektorka soft skills, konzultantka a koučka

Pracuji zejména s manažery a pracovními týmy v různých organizacích i oborech. Moje práce by se dala vystihnout heslem: „Zaměřeno na lidi“. Věřím, že právě díky lidem, které jejich práce naplňuje a rozvíjí, mohou být organizace úspěšné.

Jednou z oblastí, ve které se již spoustu let pohybuji je zdravotnictví, pracuji zejména se středním zdravotnickým personálem a začínajícími lékaři v oblastech komunikace s pacienty a psychohygieny. V poslední době mě velmi zaujalo téma (ne)využívání koncepční a efektivní zpětné vazby ve zdravotnictví. Mou misí je přinášet toto téma otevřeným zdravotníkům a ukázat jim možnosti, jak začlenit konstruktivní zpětnou vazbu do každodenní praxe uvnitř zdravotnických týmů.

Zpětná vazba v práci zdravotníků

Dozvíte se, jak důležitá je zpětná vazba v práci zdravotníků a jak ji efektivně využívat v každodenní pracovní rutině. Diskutovat budeme o tom, jak se stát člověkem, jehož zpětné vazbě jsou ostatní otevření, a zároveň o tom, jak být osobou, které ostatní rádi poskytují zpětnou vazbu. Vyzkoušíte si, jak poskytovat zpětnou vazbu, která druhé motivuje a dodává jim energii, a také jak přijímat podněty od druhých, abyste díky nim byli lepší a spokojenější.



Tereza Robinson

Tereza Robinson je zakladatelkou organizace Srdcem Robinson, která se zaměřuje na podporu rodin vážně nemocných dětí a zdravotníků. Ve své praxi se věnuje individuálnímu a týmovému koučinku. S dlouholetými zkušenostmi z oblasti PR, médií a charitativních projektů přináší jedinečnou kombinaci dovedností a empatie, které jsou klíčové pro práci se zdravotníky a rodinami. Tereza vede workshopy a semináře zaměřené na psychickou pohodu a zdraví. Je známá svou schopností inspirovat ostatní k lepšímu zvládnutí životních výzev. Její optimismus, nadhled a energie pomáhají účastníkům nalézt rovnováhu a posílit jejich vnitřní odolnost. Sama je v roli maminky chronicky nemocného dítěte a má bohatý přehled z českého zdravotnictví. Terezino poslání je poskytovat podporu těm, kteří čelí nejtěžším životním situacím.

Respektující komunikace a psychohygienu

Workshop "Psychohygienu pro zdravotníky" se zaměřuje na zvládnutí stresu, osobní rozvoj a prevenci syndromu vyhoření. Naučíte se lépe pracovat se svými emocemi a posílíte svou mentální odolnost. Interaktivní cvičení vám pomohou udržet si psychickou pohodu a rovnováhu mezi pracovním a osobním životem. Program je ideální pro ty, kteří chtějí zlepšit svou osobní psychohygienu a získat nové znalosti a zkušenosti.

Během workshopu si osvojíte praktické techniky pro zvládnutí stresu a naučíte se, jak posílit svou mentální odolnost. Zlepšíte svou schopnost udržet si psychickou pohodu i v náročných situacích a získáte nový pohled na rovnováhu mezi pracovním a osobním životem. Workshop vám nabídne nové perspektivy a nástroje pro řešení každodenních výzev ve zdravotnictví a dalších oblastech. Přijďte a získáte cenné znalosti pro lepší zvládnutí každodenního stresu.