

# Ladislav Špaček: Pacient nesmí být nezvaný host

Mistr etikety učí lékaře a sestry v Sokolově a Ostrově, **jak se mají správně chovat k nemocným lidem**, aby jim ulehčili těžké chvíle strávené v nemocnici

**OSTROV, SOKOLOV** Známeho mistra etikety Ladislava Špačka si najímají Nemocnice v Sokolově a Ostrově. Na seminářích školí zdravotníky, jak se lépe a zdvořileji chovat k pacientům. „Že se v nemocnicích léčí, to už je dnes obvyklé, asi jako že nám v obchodě prodávачka prodá sako. To už dnes ale nestačí,“ míní odborník na správnou komunikaci a společenské chování, který na toto téma napsal několik úspěšných knih.

**Jak seminář probíhá, na co se zaměřujete?**

Semináře se účastní pracovníci managementu nemocnice. A to především ti, kteří mají bezprostřední vliv na zaměstnance, kteří přicházejí do styku s pacienty. Během celého dne při powerpointové prezentaci a našem výkladu probereme desítky pravidel především pro komunikaci s pacienty, dnes už se říká klienty. A na desítkách příkladů z praxe, především



Ladislav Špaček

Foto: ČTK

z nemocničního života, ukazujeme, jak je důležité především dobře komunikovat, nejen dobře léčit.

**Co hlavně kladete na srdce zdravotníkům?**

Každý klient má potřeby a každý pracovník nemocnice je musí svým chováním uspokojovat. Můžeme je shrnout do tří bodů: Být vítán, být důležitý a najít porozumění. Pacient musí mít pocit, že

není nezvaný host. Lékař i sestry musejí ctít jeho důstojnost a musejí mu dát najevo, že vědí, co ho trápí. A že jsou tady proto, aby mu pomohli. Bez tohoto pocitu nebude pacient odcházet spokojen, i kdyby mu slepé střevo vyoperovali tak šikovně jako málokde. Odbornost je samozřejmostí, teď je důležité, aby se samozřejmostí stalo důstojné zacházení s klientem.

» Pokračování na str. B3

# Ladislav Špaček: Pacient nesmí být nezvaný host

Mistr etikety učí zdravotníky, jak se mají chovat k nemocným

» Pokračování ze str. B1

**Kde dělají nejčastější chyby v kontaktu s pacienty? Kde vidíte rezervy v jejich přístupu k nemocným? Vyzozoroval jste některé nešvary třeba v roli pacienta, do které se občas také třeba dostanete?**

Ano, nešvarů a chyb je dost. Právě ve zdravotnictví, u kterého mají obě strany pocit, jakože se nemají proč snažit, protože tahle služba je „zadarmo“. Kromě zubaře nikde neplatíme a podle toho máme my i zdravotníci někdy pocit, že si nejsme nic dlužní. Přitom ve zdravotnictví se točí takové peníze jako málokde. To jsou naše peníze, nespady z nebe. Lékař se neumí pacientovi představit, chová se k němu často jen jako k objektu svého odborného úkolu. Nevnímá, že to, co je pro něj samozřejmé, protože v nemocnici denně pracuje a zákroky provádí jako na běžícím pásu, je pro pacienta často velké trauma. Poprvé v životě mu budou dělat něco, co ho zbavuje důstojnosti. Personál to musí vycítit a klientovi co nejvíce usnadnit těžké chvíle, které ho v nemocnici čekají.

**Na co se vás sami zdravotníci ptají, v čem tápou, nemají jasno?**

Třeba jak by se měli s klienty zdravit, jak by se měli představovat: nestačí vizitka na plášti? Jak zacházet s obtížnými pacienty? Co s pacientem v afektu, když ztratí pod vlivem stresu vládu nad svými emocemi?

**narazil na sporné (případně vtipné) situace? Na které například?**

Některé naše příklady jim otevřou oči, protože pod jejich zorným úhlem pacientovy pocity nikdy nevnímali. Ono stačí, když procházíte se skleničkou moči sto metrů dlouhou chodbou od záchodu k ambulanci. Před zraky desítek lidí, ti hodnotí barvu, množství, to bude asi cukrovka, si říkají ti zběhlejší ...

**Objednávají si vás české nemocnice pro školení zaměstnanců často?**

Ano. Řekl bych, že je to už asi desátý seminář pro nemocnice. Snad se nemýlím, když si nevybavím, že by mezi nimi byly jiné než soukromé. Je zřejmé, že těm na jejich dobrém jméně - tedy na tom, co si o nich budou lidé říkat - záleží nejvíce. Pacient nepozná, jestli chirurg vedl řez tak či onak, ale bezpečně pozná, jak s ním personál nemocnice zachází. A podle toho šíří dobré nebo špatné jméno nemocnice dál.

**Máte nějaké zpětné reakce od zdravotníků, zda a jak vaše rady promítli do praxe?**

Právě v nemocnicích v Ostrově a v Sokolově vidíme, jak naše rady padají na úrodnou půdu. Vidíme, jak se snaží upravovat standardy chování tak, aby pacient odcházel spokojen nejen s léčbou, ale i s prostředím a s chováním lékařů a sester. A jestli se bude muset vracet, kam jinde než právě sem?

**Umíte jim poradit vždy nebo jste**

**Bohumil Zeman**