

## **ABSTRAKT**

### **VERBÁLNÍ KOMUNIKACE V DOMÁCÍ ZDRAVOTNÍ PÉČI**

Diplomová práce popisuje problematiku týkající se verbální komunikace v domácí zdravotní péči.

Toto téma je aktuální a v terénní práci velice důležité, neboť na každém pracovišti je třeba, aby komunikovali mezi sebou nadřízení s podřízenými, zaměstnanci mezi sebou, a jednali o práci s pacienty, i zaměstnanci a pacienti mezi sebou a též nadřízení zaměstnanců s pacienty. Neméně důležitá je komunikace s praktickými a ošetřujícími lékaři nemocných, rodinnými příslušníky nemocných apod.

V teoretické části je popisována nejprve komunikace obecně, následují podrobnosti o verbální komunikaci. Další část je věnována komunikaci v organizaci a komunikaci ve zdravotnictví. Teoretickou část uzavírá pojednání o domácí péči.

V praktické části je pak formou kvalitativního výzkumu zjišťováno, jak to vypadá v současnosti s verbální komunikací v oddělení domácí ošetrovatelské služby Městské charity Plzeň, a jsou odhalovány oblasti možného zlepšení ve verbální komunikaci na daném pracovišti.

K účelu výzkumu bylo prováděno pozorování na daném oddělení, studium dokumentace a též byly uskutečněny individuální polostrukturované rozhovory se zaměstnanci domácí ošetrovatelské péče i s pacienty. Rozhovory byly zaměřené na vzájemnou komunikaci těchto osob mezi sebou.

Celý výzkum probíhal od března 2011 do května 2012 a doporučení vzniklá na jeho základě poslouží ke zlepšení komunikace v daném oddělení a v případě zájmu ostatním organizacím poskytujícím domácí péči k zamyšlení či srovnání průběhu komunikace na jejich pracovišti a též k případnému zlepšení verbální komunikace u nich.

Z výsledků výzkumu je patrné, že v terénní službě je komunikace jedna z hlavních podmínek fungující péče o pacienta, protože na správném předávání informací mezi zaměstnanci závisí chod oddělení a bez komunikace si nelze odbornou práci v domácí péči představit.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Domácí péče. - Komunikace. - Městská charita. - Pacient. - Verbální komunikace.