

## Dotazník komunikačně náročných situací pro zdravotnické pracovníky

**Jaké je vaše pracovní zařazení?**

- Řadový lékař
- Vedoucí lékař
- Zdravotní sestra
- Vedoucí sestra
- Jiné: .....

**Jaká je vaše specializace?**

.....

**Pohlaví:**

- Žena
- Muž

**Kolik let pracujete ve zdravotnictví (jako lékař/sestra/...)?** ..... let

**Se kterými typy lidí je pro vás nejčastěji náročné komunikovat  
(můžete zaškrtnout více variant):**

**Kolegové:**

- Lékaři
- Sestry
- Vedoucí pracovníci
- Jiní: .....

**Pacienti:**

- Agresivní / nespokojení
- Smutní / depresivní
- Psychiatričtí
- Staří
- Jiní: .....

**Příbuzní pacienta:**

- Agresivní, nespokojení
- Neakceptující nemoc pacienta či požadavky na pacienta
- Jiní: .....

**Mezi jakými skupinami podle vás dochází nejčastěji ke komunikačním problémům  
/ konfliktům / neshodám / nedorozuměním?**

(např. největší potíže vidím mezi sestrami a sanitáři, mladšími lékaři a zkušenějšími sestrami, přetížený lékař-netrpělivý pacient apod.):

.....  
.....  
.....

### Jaké konfliktní situace s pacienty/jejich příbuznými nejčastěji řešíte?

Zaškrtněte na škále jak často se s daným typem konfliktu setkáváte:

<input type="radio"/>	nikdy	<input type="radio"/>	výjimečně	<input type="radio"/>	občas	<input type="radio"/>	často	<input type="radio"/>	neustále	Pacient nepřijímá diagnózu
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient si stěžuje na neúčinný léčebný postup
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient nedodržuje léčebný postup
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient si stěžuje na dlouhé čekání
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient si stěžuje na prostředí
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient si stěžuje na nevhodné chování ze strany personálu
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Pacient/příbuzný je netrpělivý, naléhá na vás
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Jiné: .....
	nikdy		výjimečně		občas		často		neustále	

### Jaké konfliktní situace s kolegy nejčastěji řešíte?

Zaškrtněte na škále jak často se s daným typem konfliktu setkáváte:

<input type="radio"/>	nikdy	<input type="radio"/>	výjimečně	<input type="radio"/>	občas	<input type="radio"/>	často	<input type="radio"/>	neustále	Neshody v léčebném/ošetrovatelském postupu či jeho nedodržování
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Nedostatky v kvalitě péče
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Meziprofesní neshody
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Vzájemné antipatie
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Nedorozumění, špatná nebo nedostatečná komunikace
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Neshody v administrativní práci a dokumentaci klienta
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		Jiné: .....
	nikdy		výjimečně		občas		často		neustále	

**Popište komunikačně náročnou situaci z vaší praxe, která nedopadla dle vašeho očekávání:**

.....  
.....  
.....

**Zaškrtněte prosím všechny komunikační situace, které ve své profesní praxi považujete za náročné a přivítali byste nějaká praktická doporučení/zajímavé tipy:**

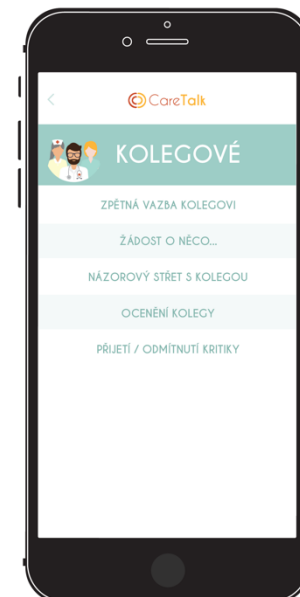
- Jak edukovat pacienta tak, aby se zvýšila jeho adherence k léčbě
- Jak edukovat příbuzné pacienta tak, abychom je motivovali k podpoře léčby pacienta
- Jak sdělovat negativní zprávu pacientovi
- Jak sdělovat negativní zprávu příbuzným pacienta
- Jak zvládat kritiku od pacienta/příbuzných pacienta
- Jak zvládat naštvaného pacienta/příbuzné pacienta
- Jak zvládat plačícího pacienta/příbuzné pacienta
- Jak komunikovat s pacientem při zákroku s ohledem na jeho potřeby
- Jak efektivně komunikovat s pacientem po telefonu (či jeho příbuznými)
- Jak efektivně komunikovat s pacientem online (či jeho příbuznými)
- Jak mluvit s pacienty o umírání a smrti
- Jak mluvit s příbuznými o umírání a smrti pacienta
- Jak úspěšně zvládnout názorový střet s kolegou
- Jak sdělit kritiku kolegovi tak, aby ji přijal
- Jak motivujícím způsobem pochválit kolegu
- Jak vhodně reagovat na nepříjemnou kritiku od kolegy/nadřízeného
- Jak o něco požádat kolegu tak, aby mi pokud možno vyhověl
- Jak zvládat vlastní emoce v náročných rozhovorech a stresových situacích
- Jiné: .....

**Co by ve vašem týmu/nemocnici pomohlo ke zlepšení komunikace mezi zdravotníky?**

.....  
.....  
.....

Děkuji.

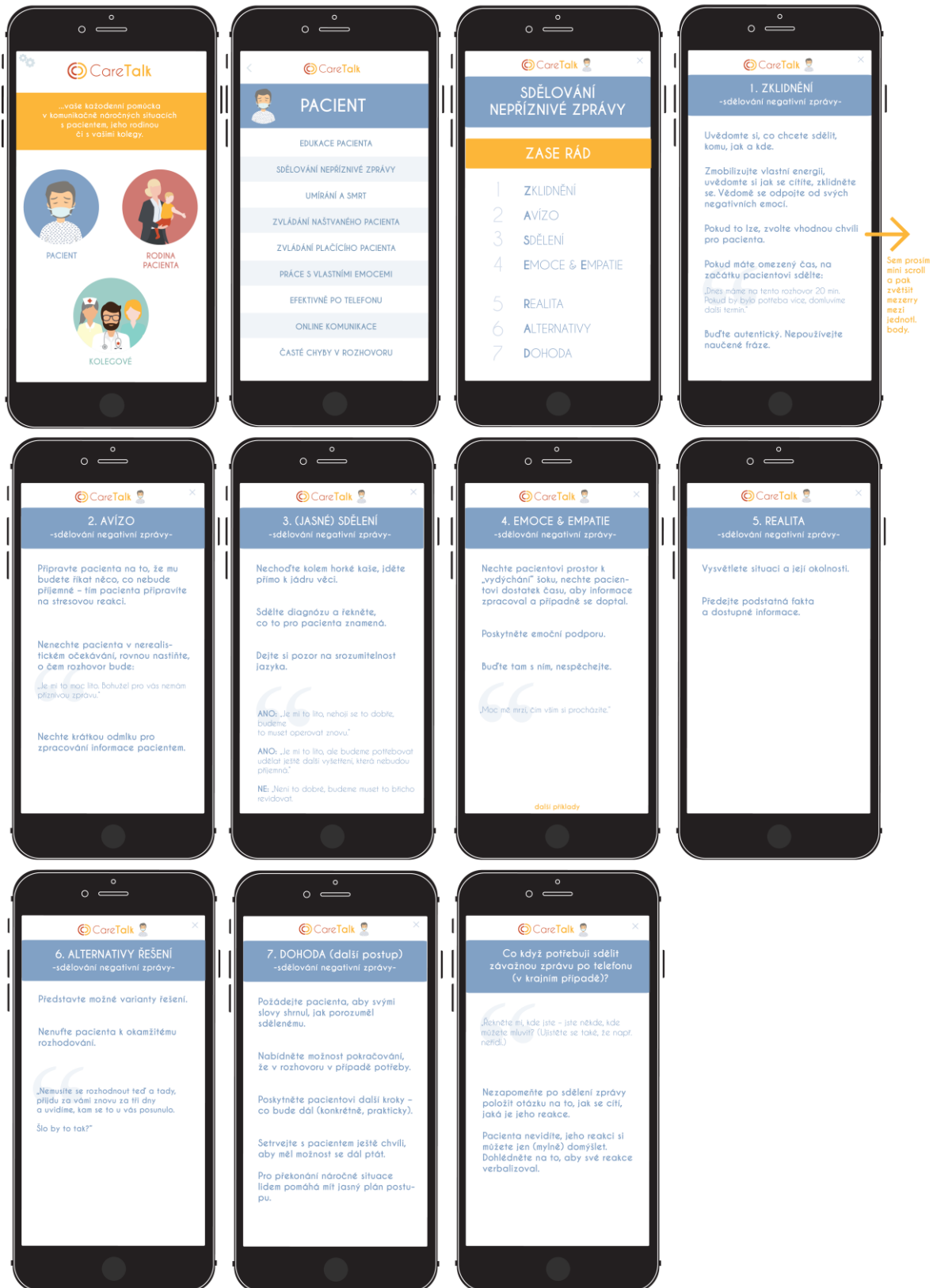
Příloha II: MENU navrhované mobilní aplikace pro zdravotníky



Příloha III: Edukace pacienta

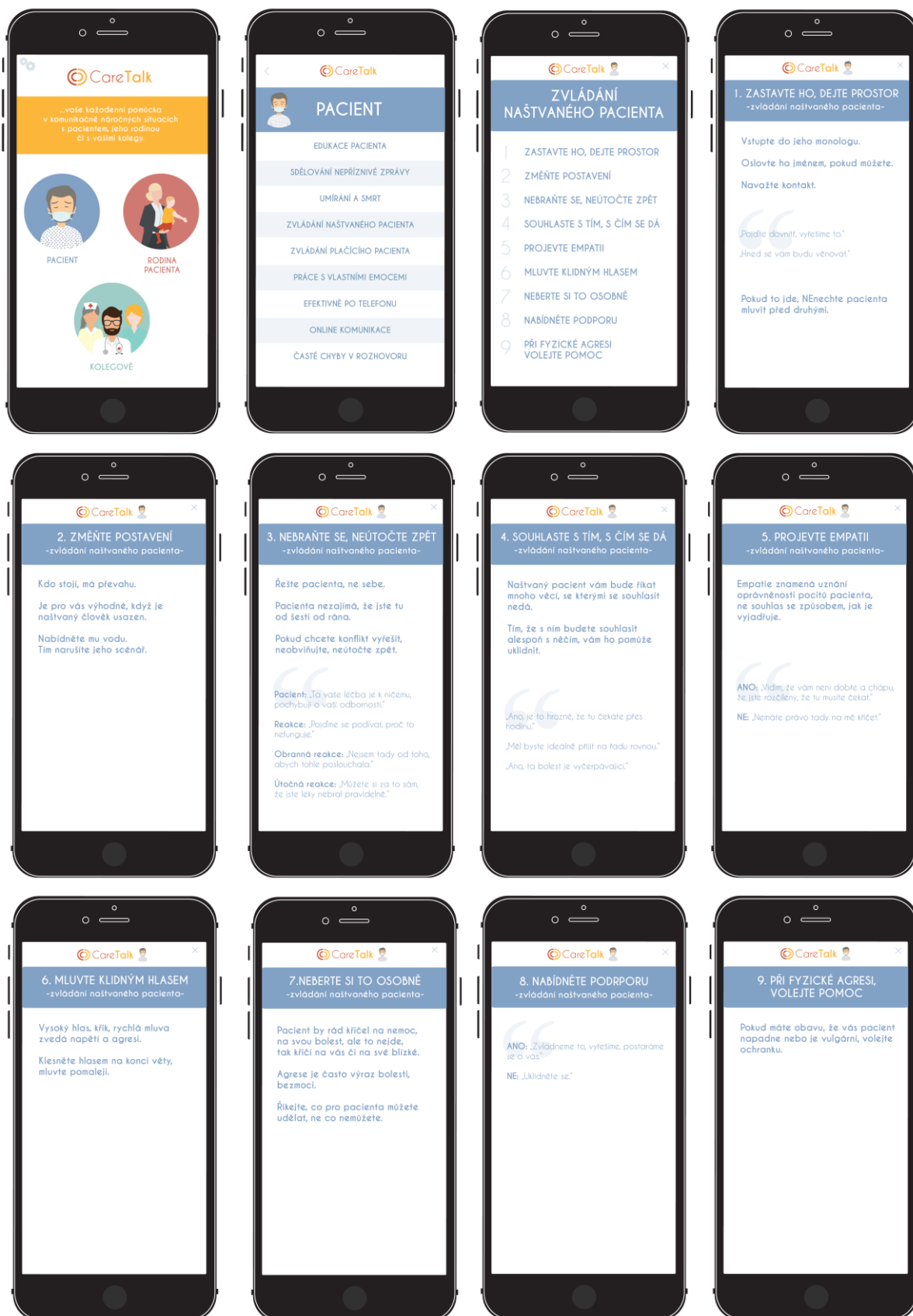


Příloha IV: Sdělování nepříznivé zprávy pacientovi



Příloha V: Umírání a smrt – rozhovor s pacientem v (pre)terminálním stadiu života

Příloha VI: Zvládání naštvaného pacienta





Příloha VII: Zvládání plačícího pacienta



Příloha VIII: Práce s vlastními emocemi



reakci

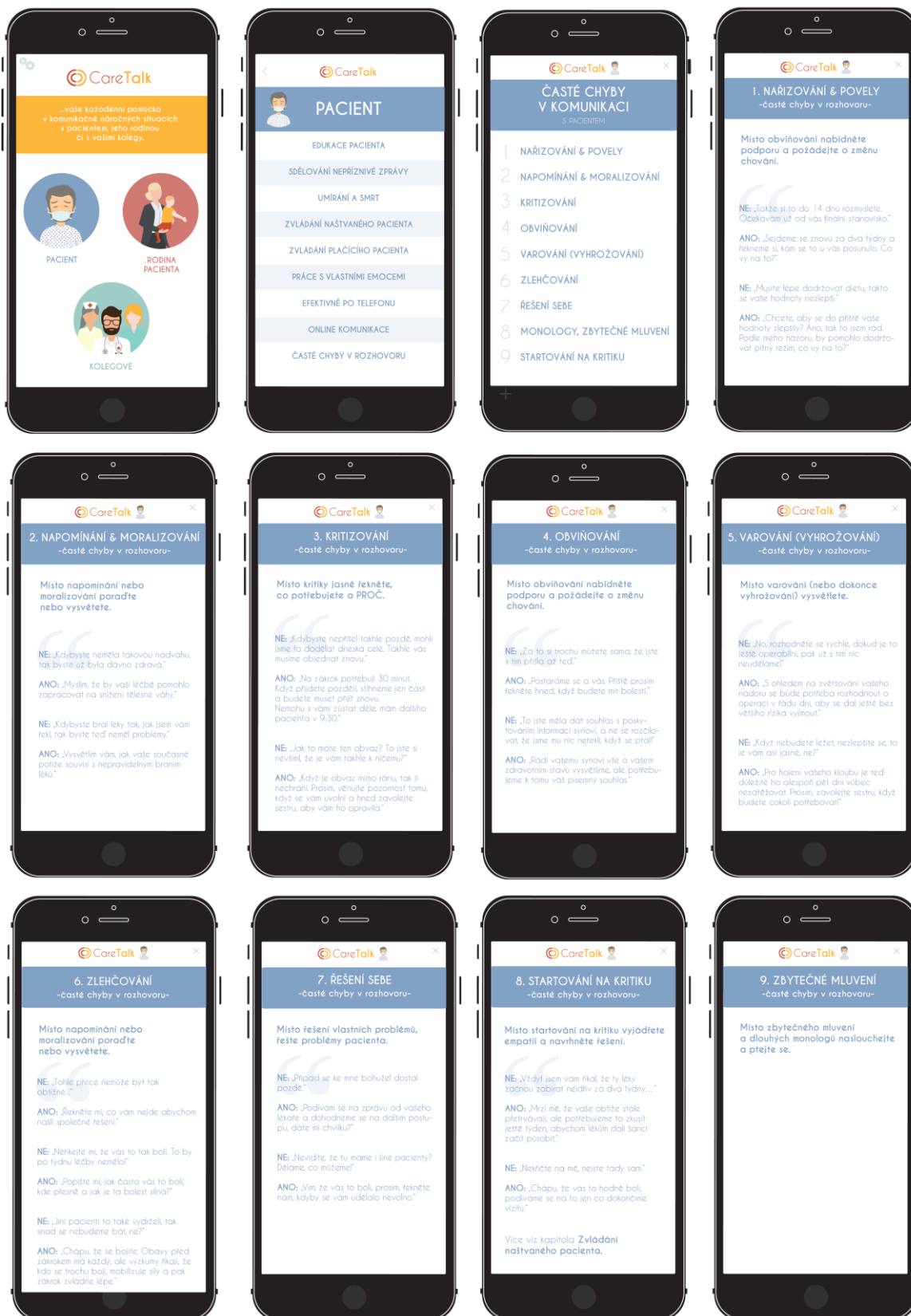
Příloha IX: Efektivně po telefonu



Příloha X: Online komunikace



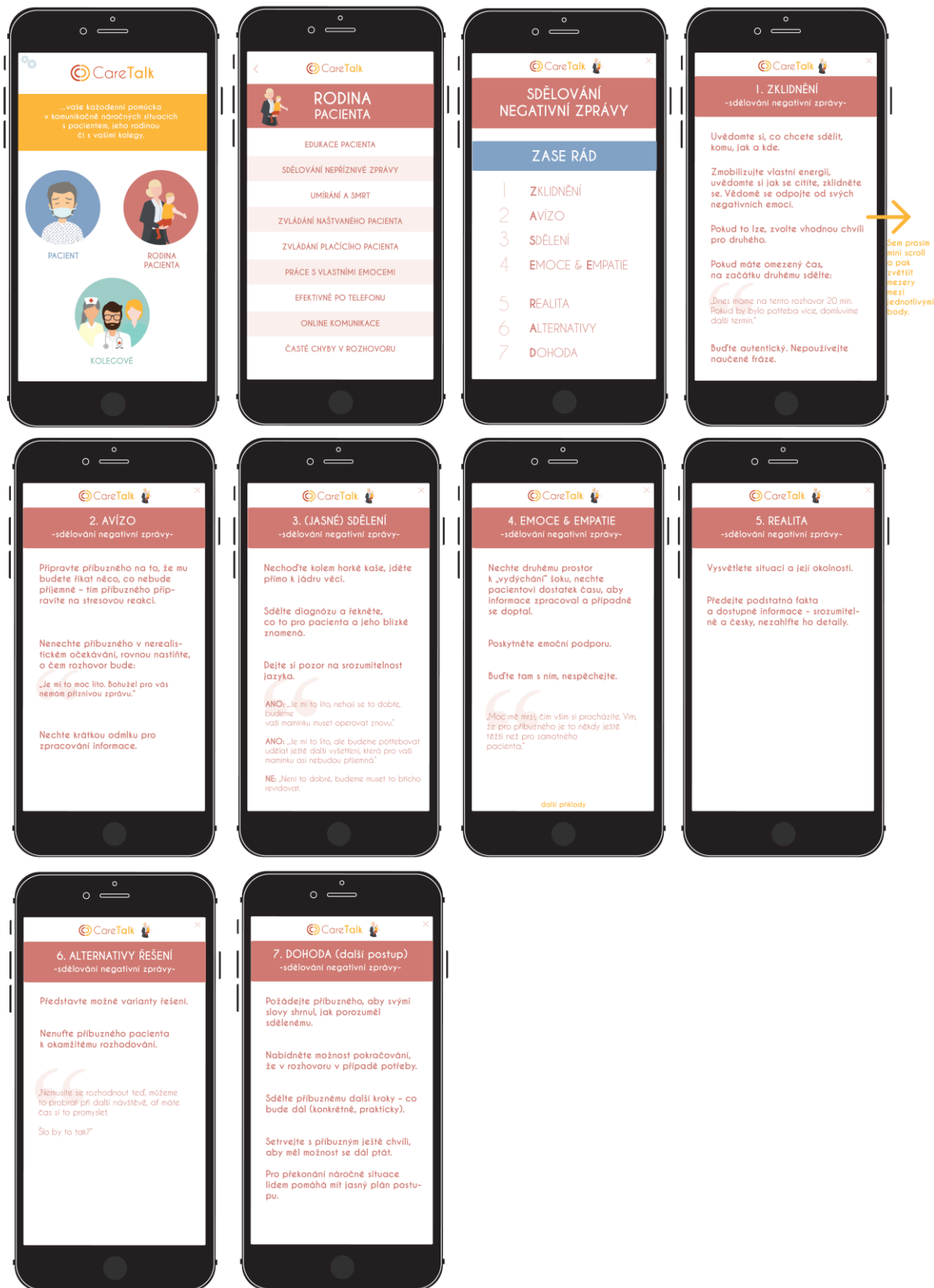
Příloha XI: Časté chyby v rozhovoru s pacientem



Příloha XII: Edukace rodiny pacienta



Příloha XIII: Sdělování nepříznivé zprávy rodině pacienta



Příloha XIV: Umírání a smrt – rozhovor s rodinou





Příloha XV: Zvládání naštvaného příbuzného pacienta



Příloha XVI: Zvládání plačícího příbuzného pacienta



Příloha XVII: Práce s vlastními emocemi (rodina)



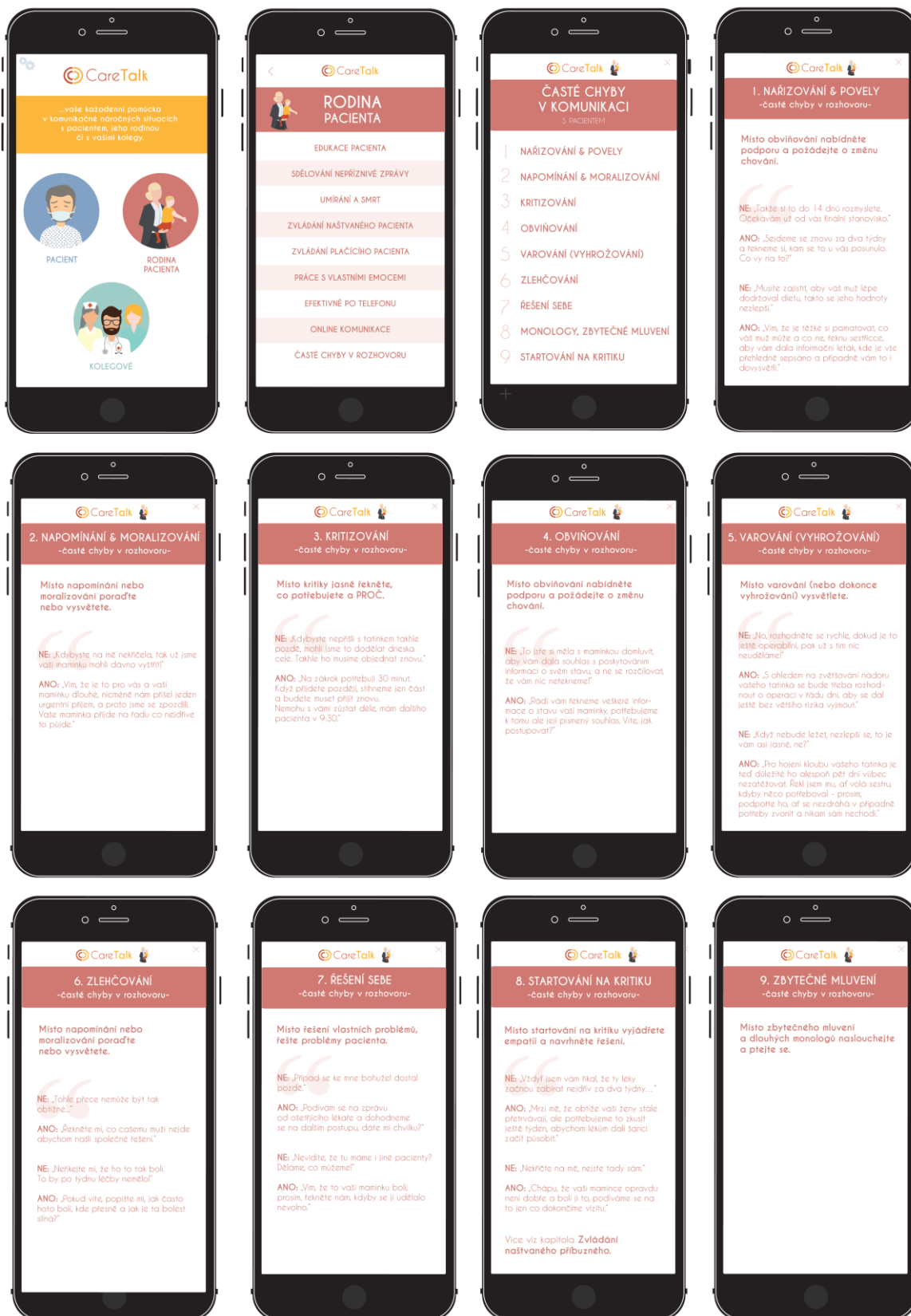
Příloha XVIII: Efektivně po telefonu (rodina)



Příloha XIX: Online komunikace (rodina)



Příloha XX: Časté chyby v komunikaci (rodina)



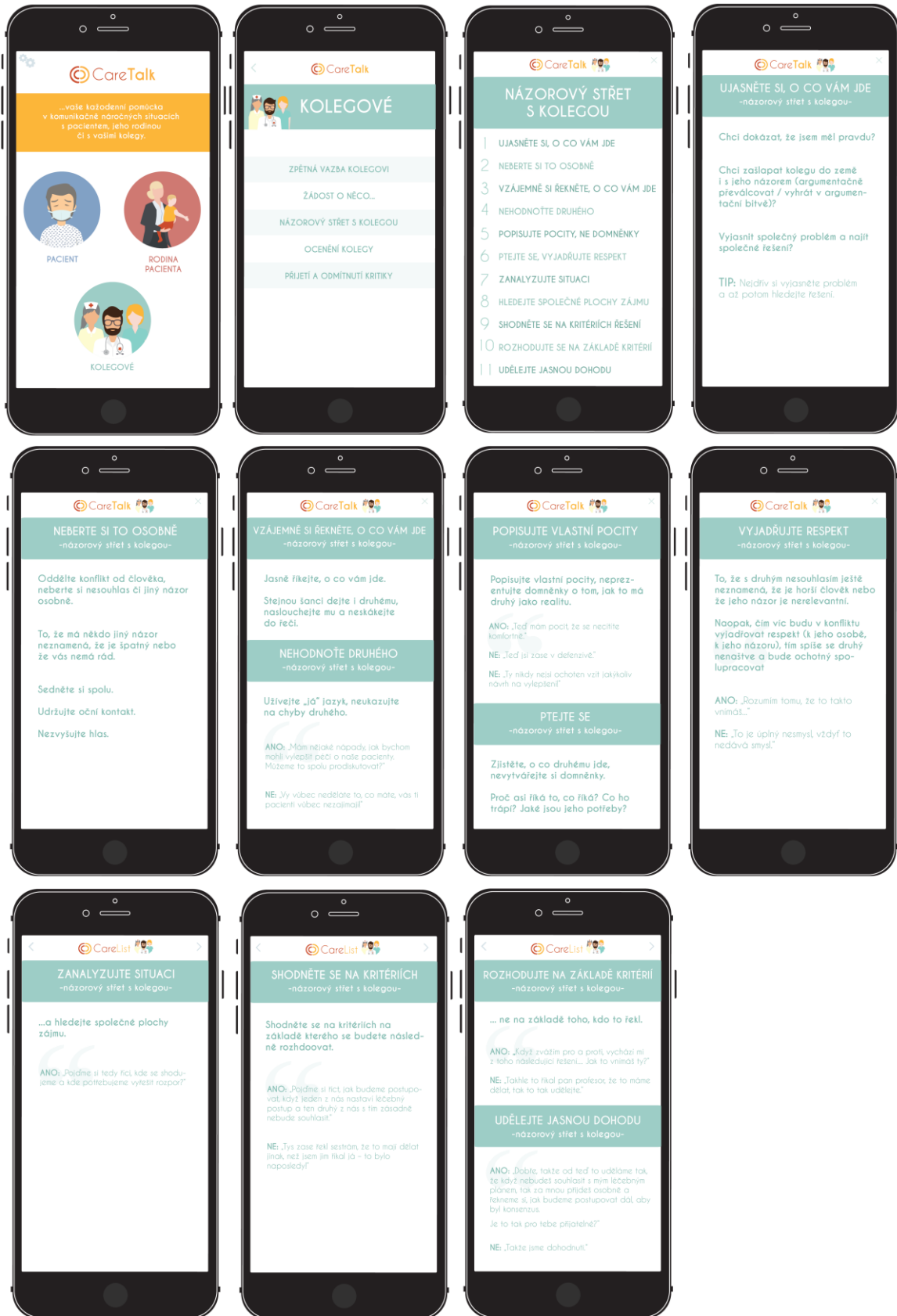


Příloha XXII: Žádost o něco... (kolegové)





Příloha XXIII: Názorový střet s kolegou





Příloha XXV: Přijetí a odmítnutí kritiky

