

## **ABSTRAKT**

*Východiska:* Revmatologická ambulance je místem, kam dochází chronicky nemocní na pravidelné kontroly. Sestra s těmito nemocnými spolupracuje a snaží se je motivovat pro aktivní spolupráci do léčebného procesu. Spolupráce sestry a pacienta může být ovlivněna řadou faktorů, do kterých patří právě komunikační schopnosti sestry, její chování a edukační činnost, včetně prostředí ambulance. Pro tuto spolupráci je proto nezbytné od prvního kontaktu budování vzájemného vztahu založeného na důvěře a pochopení, neboť je zásadním kritériem pro další spolupráci.

*Cíle šetření:* Cílem bakalářské práce je zjistit, jak probíhá spolupráce mezi sestrou a pacientem z pohledu obou aktérů. Výzkumné otázky byly zaměřeny na zjištění faktu, jak sestry vnímají spolupráci s pacienty na revmatologické ambulanci, v čem vidí možné problémy této spolupráce, jaké skutečnosti v oblasti spolupráce sester a pacientů jsou pro obě strany rozhodující a jaký názor na práci sester mají pacienti docházející na tuto ambulanci.

*Popis použitých metod:* Ke zkoumání vztahu mezi sestrami a pacienty byl zvolen kvalitativní přístup. Data pro kvalitativní analýzu byla získána použitím polostrukturovaného rozhovoru se sestrami a pacienty. Všechna data získaná z rozhovorů byla pomocí otevřeného kódování analyzována do kategorií. Do zkoumaného souboru byli zahrnuti pacienti, kteří docházeli na ambulanci po dobu 5 let v pravidelných intervalech, dále sestry, které pracují na ambulanci.

*Hlavní získané výsledky:* Výzkum prokázal, že pro spolupráci sestry s pacientem je rozhodujícím faktorem důvěra. Dále bylo při analýze zjištěno, že pacienti pociťují nedostatečnou intimitu při vyšetření, vyšší komfort odběrové ambulance a nevyhovuje jim ani stávající pořadový systém při odběrech. Od sester by chtěli dostávat přesnější informace a postrádají především oční kontakt. Sestry na

revmatologické ambulanci by uvítaly, kdyby měly na pacienty větší časový prostor. Uvědomují si aktuální nedostatky vzájemné spolupráce, které vidí především v komunikaci směrem k pacientovi jak verbální, tak i neverbální a potvrzují, že tuto oblast je třeba neustále rozvíjet. Dalším bodem, který se ukázal jako problematický, je nedostatečná profesionalita sester v oblasti informovanosti pacienta. Některé sestry by také navrhovaly změnit nebo upravit prostory pro objednávání pacientů, které považují za nevhodné. Intimita pacienta zde není dodržována. Tato skutečnost ovlivňuje vzájemnou spolupráci, což potvrdili i někteří pacienti.

*Doporučení:* Nutnost s vedoucími pracovníky prodiskutovat možné změny a úpravy stávajících prostor revmatologické ambulance a jejího vybavení. Sestrám zajistit pravidelné školení a dovednostní kursy v oblasti revmatologické problematiky, včetně komunikačních dovedností a znalostí péče o chronicky nemocné pacienty. Zpětnou vazbou vyhodnocovat úspěšnost a přínos těchto školení.

**Klíčová slova:**

Sestra, pacient, spolupráce, komunikace, revmatologická ambulance.