



C E M I

CENTRAL EUROPEAN MANAGEMENT INSTITUTE

Komunikace s pacienty a klienty

Mgr. Bc. Petr Slabý, DiS, MBA

O ČEM PŘEDMĚT JE A PROČ BYSTE HO MĚLI STUDOVAT?

Během studia tohoto předmětu se budete detailně zabývat **Komunikací s pacienty a klienty**, což zahrnuje jak teoretické základy, tak praktické aplikace v komunikaci s pacienty a klienty ve zdravotnicko - sociálním prostředí. Naučíte se principy efektivní komunikace. Budete trénovat dovednosti v navazování kontaktu s pacienty, či klienty poskytování informací a podpory, a také v řešení potenciálních konfliktních situací na tomto poli.

Důraz bude kladen na porozumění potřebám pacientů a klientů, vytváření důvěryhodného vztahu a posilování spolupráce mezi poskytovateli zdravotně/sociální péče o pacienty či klienty. Součástí výuky budou i praktické simulace a cvičení, které vám umožní procvičit různé komunikační situace a získat dovednosti potřebné pro efektivní a empatickou komunikaci s různými typy pacientů a klientů.

Díky individuálním konzultacím s odborníkem v oboru budete mít možnost aplikovat teorii na konkrétní komunikační situace a případy ze zdravotnické praxe, a tak dále rozvíjet své komunikační schopnosti a dovednosti. Výstupem z kurzu bude především prakticky orientovaná znalost, kterou můžete ihned aplikovat ve své práci ve zdravotnictví, s důrazem na respektování individuálních potřeb a preferencí pacientů a klientů při poskytování zdravotně - sociálních služeb.

Studiem tohoto předmětu dále získáte především možnost průběžně **konzultovat reálné problémy, případy a situace z vaší praxe** s lektorem – **expertem na danou problematiku**, a v rámci těchto konzultací pod jeho odborným vedením **zpracovat jejich řešení formou prakticky orientované případové studie** (seminární práce). Díky tomu, že konzultace neprobíhají skupinově, ale pouze přímo mezi vámi a lektorem, **můžete konzultovat i citlivé firemní záležitosti**, včetně konkrétních dat atd., bez obav ze sdílení těchto údajů s dalšími studenty.

Výstupem po absolvování tohoto předmětu je tedy cenný dokument ihned dále použitelný ve vaší firmě či zaměstnání, s vysokou přidanou hodnotou díky individuálním konzultacím s odborníkem.

OBSAH PŘEDMĚTU V BODECH

- Úvod do komunikace ve zdravotnicko – sociálním prostředí
- Koncept komunikace v kontextu zdravotnictví
- Základní principy a strategie efektivní komunikace
- Navazování kontaktu a budování důvěry s pacienty a klienty
- Aktivní naslouchání a empatie v komunikaci
- Význam nonverbální komunikace a vytváření důvěryhodného prostředí
- Poskytování informací a podpora pacientů a klientů
- Strukturovaná komunikace při předávání informací
- Poskytování emocionální podpory a sdílení rozhodovacího procesu
- Řešení konfliktních situací a emocionální podpora



CEMI

CENTRAL EUROPEAN MANAGEMENT INSTITUTE

PŘÍKLADY OBLASTÍ A TÉMAT, V NICHŽ MŮŽETE S LEKTOREM/LEKTORKOU KONZULTOVAT

- Efektivní komunikace ve zdravotnictví či sociální sféře
- Inovace v péči o pacienty ve zdravotnictví či sociální sféře
- Prevence a řízení konfliktů s pacienty/ klienty
- Význam komunikace ve vztazích s pacienty/ klienty
- Komunikace pod tlakem v urgentní medicíně
- Další témata v rámci odborné působnosti lektora, po vzájemné dohodě

ZPŮSOB ABSOLVOVÁNÍ PŘEDMĚTU

Předmět je zakončen zpracováním **seminární práce**, v níž student **řeší konkrétní téma ze své praxe**, týkající se daného předmětu, případně **některé z modelových témat připravených lektorem** (viz níže). Seminární práce je zpracovávána v rozsahu **7-10 stran formátu A4**, z toho se musí jednat alespoň o **8 normostran textu**. Seminární práce je lektorem ohodnocena procentuálně, přičemž **50 % a více** znamená **úspěšné absolvování daného předmětu**.

MODELOVÁ TÉMATA SEMINÁRNÍ PRÁCE

1. Efektivní komunikace ve zdravotnictví či sociální sféře
2. Inovace v péči o pacienty ve zdravotnictví či sociální sféře
3. Prevence a řízení konfliktů s pacienty/ klienty
4. Význam komunikace ve vztazích s pacienty/klienty
5. Význam komunikace u pacientů/ klientů s mentálním znevýhodněním

STUDIJNÍ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE

Podpůrné studijní materiály zpracované lektorem (k dispozici online ve studijním systému)

Elektronické knihy z online knihovny Bookport od nakladatelství Grada (Autor. Název, vydavatelství, rok vydání, ISBN):

BEDNAŘÍK, Aleš a ANDRÁŠIOVÁ, Mária. Komunikace s nemocným: sdělování nepříznivých informací. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2288-2. (Online [ZDE](#))

TOMOVÁ, Šárka a KŘIVKOVÁ, Jana. Komunikace s pacientem v intenzivní péči. Sestra (Grada). Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4. (Online [ZDE](#))

Ostatní studijní literatura (Autor. Název, Vydavatelství, Rok vydání, ISBN):

DLABAL, Martin. Komunikace v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2021. ISBN 9788026218067.

BURDA, Patrik. Krizová komunikace s agresivním a hostilním pacientem. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2014. ISBN 978-80-7013-564-8.

Ostatní užitečné zdroje (videomateriály, online profesní skupiny, blogy, diskuse atd.):

<https://www.dashofer.cz/zdravotnicka-dokumentace-pruvodce-vyhlasou-a-vzory->

<https://mzd.gov.cz/>

<https://www.prosestru.cz/blog/umeni-komunikace-dil-1-bez-ceho-se-sestry-neobejdou-129530>