

Erika Auzká

Pacient a zdravotnický pracovník

ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

- ▶ kvalita péče
- ▶ bezpečí pacienta
- ▶ chyby v komunikaci
- ▶ práva pacienta

Erika Auzká

Pacient a zdravotnický pracovník

ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

- ▶ kvalita péče
- ▶ bezpečí pacienta
- ▶ chyby v komunikaci
- ▶ práva pacienta

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být re-produkována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písem-ného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Automatizovaná analýza textů nebo dat ve smyslu čl. 4 směrnice 2019/790/EU a použití této knihy k trénování AI jsou bez souhlasu nositele práv zakázány.

JUDr. Erika Auzká

PACIENT A ZDRAVOTNICKÝ PRACOVNÍK

Řešení konfliktních situací

Recenze: Mgr. Jan Holinka

© Grada Publishing, a.s., 2024

Cover Design © Grada Publishing, a.s., 2024

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 9328. publikaci

Ilustrace Evelina Auzká

Odpovědná redaktorka Karla Hejduková

Sazba a zlom Josef Lutka

Počet stran 72

Praha 2024

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo re-gistrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění však pro autory ani pro nakladatelství nevyplývají žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-271-7399-0 (ePub)

ISBN 978-80-271-7398-3 (pdf)

ISBN 978-80-271-5379-4 (print)

Obsah

Předmluva	7
Kapitola první	
Kartička pojištěnce a návštěva lékaře	11
Kapitola druhá	
Odborné ambulance v nemocnici a tzv. neakutní stavy	15
Kapitola třetí	
Péče o pacienta po operaci	17
Kapitola čtvrtá	
Platby nad rámec zákona	21
Kapitola pátá	
Nákupy zdravotnických prostředků či léčiv v ordinacích	24
Kapitola šestá	
Snaha o odmítnutí vyšetření možného akutního stavu pacientky	26
Kapitola sedmá	
Hodnota našeho času	29
Kapitola osmá	
Účast na klinickém hodnocení	32
Kapitola devátá	
Sdělování nepříznivých informací	35

Kapitola desátá

Cela smrti	37
------------------	----

Kapitola jedenáctá

Vůle pacienta	47
---------------------	----

Kapitola dvanáctá

Čekání na informaci	49
---------------------------	----

Kapitola třináctá

Opatrovnictví	51
---------------------	----

Kapitola čtrnáctá

Opatrnosti není nazbyt	53
------------------------------	----

Kapitola patnáctá

S sebou nic	57
-------------------	----

Kapitola šestnáctá

Pravda o bolesti	59
------------------------	----

Kapitola sedmnáctá

Poskytování zdravotních služeb bez souhlasu pacienta	61
--	----

Kapitola osmnáctá

Ukončení péče o pacienta	64
--------------------------------	----

Vysvětlivky k pojmům	66
----------------------------	----

Předmluva

Vážení čtenáři,

cílem této knihy je pomoci všem, kteří potřebují jednat se zdravotnickými pracovníky, tj. lékaři, zdravotními sestrami, ošetřovateli, rehabilitačními pracovníky, sanitáři, nutričními terapeuty, sociálně-zdravotními pracovníky atd. Každý z nás někdy vyžaduje pomoc, neboť náš zdravotní stav není konstantně bezproblémový. Také mnozí neměli to štěstí, aby se již narodili zdraví, a potřebují tedy po celý svůj život vyhledávat odbornou zdravotnickou pomoc. Jisté však je, že my všichni ji budeme potřebovat až zestárneme, kdy budeme na výše zmíněné zdravotnické pracovníky odkázáni. Možná má někdo štěstí, že jeho potomek je lékařem či ošetřovatelkou, či má „dobré kontakty“. Nikdo ale předem nevíme, v jakém zdravotnickém zařízení se můžeme během života ocitnout, kde možná ani naše dobré kontakty nebudou mít žádný vliv na jednání přítomného personálu. Musíme si vystačit sami a doufat, že budeme v té době natolik lucidní, abychom dokázali v případě potřeby bojovat sami za sebe. Někdy totiž ani naši potomci, ani dobré kontakty, nestačí.

V této knize je rozebráno několik případů, kdy zdravotnický pracovník jednal ke škodě pacienta, a to jak z nedbalosti, tak úmyslně. Je pouze na nás, abychom se bránili, či abychom byli schopni bránit své blízké, neboť nikdo jiný to za nás ve většině případů neudělá. Sice existuje stále mnoho čestných lékařů či zdravotních sester, a každému přejí, aby potkával ve své nemoci pouze je, nicméně v praxi dnes spíše hojně narážíme na lékaře či sestry nevrle, pouze hlídající, aby náhodou neudělali něco navíc, bojící se, aby náhodou za pomoc nemocnému člověku jim nikdo nezůstal nic dlužen, a veřejně plačící, jak mají za svou práci málo peněz. Je otázka, s jakými představami jdou vlastně mladí lidé studovat zdravotnické obory, zda proto, aby se věnovali svému poslání, nebo proto, že v poskytování zdravotních služeb vidí potenciální neutuchající byznys? A v případě středoškolsky vzdělaných zdravotnických pracovníků se nabízí otázka, zda tyto školy šli studovat skutečně motivovaní mladí studenti, kteří se chtějí podílet na pomoci