

## 1 Komunikace mezi lékařem a pacientem

Problémy v interakci mezi lékařem a pacientem (*Text 1*)

Pacient v ordinaci (*Text 2*)

Pacientka u psychiatra (*Dialog*)

Kazuistika

Test

### AUDIO 01\_01

#### Text 1

##### Problémy v interakci mezi lékařem a pacientem

Lékařské interview, tedy rozhovor mezi lékařem a pacientem, je řazen mezi žánry institucionálního dialogu. Interakce mezi lékařem a pacientem hraje ústřední roli při stanovování diagnózy, a výrazně tak přispívá k určení správného způsobu léčby. Naopak chybné vedení rozhovoru a následná neadekvátní interpretace symptomů může mít pro pacienta velmi neblahé následky.

Odborníci z řad lingvistů, psychologů, sociologů či samotných lékařů se dlouhodobě zabývají výzkumem komunikace mezi lékaři a pacienty. Bylo například zjištěno, že 35 % pacientů se nelíbí způsob, jakým komunikují praktičtí lékaři, 39 % z nich má výhrady ke komunikaci psychiatrů a 36 % kritizuje verbální projevy dalších specialistů.

Obecně se dá říci, že jsou pacienti nespokojeni s neochotou lékařů naslouchat jim. Většina z nich by si přála, aby jim lékaři věnovali více času a pozornosti. Pacienti si také stěžují na nedostatek prostoru pro vlastní iniciativu. Negativně vnímají, když jim jejich ošetřující lékař neodpovídá na otázky, neustále je přerušuje a nedostatečně vysvětluje odbornou terminologii.

Zdá se, že původ některých z těchto potíží je třeba hledat v systému lékařského vzdělávání. Student medicíny tráví v rámci své odborné přípravy na budoucí povolání jen velmi krátkou dobu skutečným kontaktem s pacientem. Navíc se medikové obvykle nesetkají s pacienty v ordinaci praktického lékaře, ale mnohem častěji s těmi, kteří již byli hospitalizováni.

Na druhé straně také lékaři si velmi často stěžují na neschopnost pacienta být dobrým partnerem v dialogu. Každá čtvrtá konzultace v ordinaci praktického lékaře trpí komunikačními obtížemi z pacientovy strany. Za prvé si lékaři stěžují na neschopnost pacientů pochopit informaci, která je jim předávána. Za druhé jsou nespokojeni se způsobem, jakým pacienti s informací nakládají. Lékaři zejména kritizují nerespektování svých doporučení. Existuje pouze přibližně padesátiprocentní šance, že pacient lékaře poslechne a skutečně se bude řídit jeho radou. Dokonce i velmi inteligentní pacienti odchází z ordinace s tím, že si zapamatovali pouze jednu třetinu informací týkajících se léčby. Často

je to kvůli stresu nebo proto, že se stydí klást dodatečné otázky. Komunikační situace je ještě horší, pokud má pacient silné bolesti nebo je trpí depresemi. 10 až 15 procentech pacientů zápasí se všemi uvedenými problémy díky nižšímu intelektu.

### 1. Slova v závorkách dejte do správného tvaru.

- Chybné vedení **rozhovoru** (rozhovor) neadekvátní interpretace **symptomů** (symptom, pl) může mít pro pacienta velmi neblahé následky.
- Každá čtvrtá konzultace v ordinaci **praktického lékaře** (praktický lékař) trpí **komunikačními obtížemi** (komunikační obtíže, pl).
- Odborníci z řad **lingvistů, psychologů a lékařů** (lingvista, psycholog a lékař, pl) se dlouhodobě zabývají **výzkumem** (výzkum) komunikace mezi lékaři a pacienty.
- Někteří ošetřující lékaři nedostatečně vysvětlují **odbornou terminologii** (odborná terminologie).

### 2. Doplňte vhodné slovo ve správném tvaru.

setkat se	poslechnout	zapamatovat si	zabývat se	příspěvat
-----------	-------------	----------------	------------	-----------

- Interakce mezi lékařem a pacientem **příspěvá** k určení správného způsobu léčby.
- Odborníci **se zabývají** výzkumem komunikace mezi lékaři a pacienty.
- Medikové **se setkají** mnohem častěji s pacienty, kteří již byli hospitalizováni.
- I velmi inteligentní pacienti **si** obvykle **zapamatují** pouze jednu třetinu informací týkajících se léčby.
- Ne všichni pacienti lékaře **poslechnou** a skutečně se řídí jeho radami.

### 3. Doplňte správnou prepozici.

v (2x)	mezi	kvůli	na	s (3x)	při
--------	------	-------	----	--------	-----

- Interakce **mezi** lékařem a pacientem hraje ústřední roli **při** stanovování diagnózy.
- Původ některých potíží **s** komunikací je třeba hledat **v** systému lékařského vzdělávání.
- Student medicíny stráví **v** rámci své odborné přípravy **na** budoucí povolání jen velmi krátkou dobu skutečným kontaktem **s** pacientem.
- Pacienti jsou nespokojeni **s** neochotou lékařů naslouchat jim.
- Kvůli** stresu si pacienti zapamatují jen část informací, které jim lékaři poskytnou.

### 4. Spojte substantiva s adjektivy.

1. lékařské	A. intelekt	1. F
2. komunikační	B. otázka	2. E
3. neblahý	C. terminologie	3. D
4. dodatečná	D. následek	4. B
5. odborná	E. situace	5. C
6. nižší	F. vzdělávání	6. A

### 5. Spojte slovesa s vhodnými objekty.

1. nakládat	A. depresemi	1. F
2. řídit se	B. informací	2. E
3. neodpovídat	C. na nedostatky	3. H
4. trpět	D. diagnózu	4. A

5. přerušovat	E. radami lékaře	5. G
6. stěžovat si	F. s informacemi	6. C
7. pochopit	G. pacienta	7. B
8. stanovit	H. na otázky	8. D

### 6. Spojte části vět. (mix them up)

1. Lékaři si velmi často stěžují	A. jakým pacienti s informací nakládají.	1. C
2. Pacienti mají výhrady	B. mít pro pacienta neblahé následky.	2. E
3. Komunikační situace je ještě horší,	C. na neschopnost pacientů být dobrým partnerem v dialogu.	3. F
4. Lékaři jsou nespokojeni se způsobem,	D. aby jim lékař věnoval více pozornosti.	4. A
5. Neadekvátní interpretace symptomů může	E. ke způsobu komunikace psychiatrů.	5. B
6. Pacienti by si přáli,	F. pokud má pacient silné bolesti.	6. D

## AUDIO 01\_02

### Text 2

#### Pacient v ordinaci

Kontakt s nemocným lékařem navazuje během prvních minut setkání. S novým pacientem trvá navázání kontaktu déle než s vracejícím se nemocným. Schéma počátku komunikace bývá podobné: po příchodu do ordinace lékař pacienta pozdraví (vhodný je vítající, sympatizující úsměv), osloví pacienta jménem, představí se a podá si s pacientem ruku, uvede jej na místo rozhovoru a zaujme klidnou, empatickou naslouchající pozici (doporučuje se vsedě v mírném předklonu s dobrým očním kontaktem).

Cílem lékařova vystupování je dosáhnout vzájemné důvěry a pocitu pohody. O osobu pacienta se zajímá a poskytne mu dostatek času. Lékař se pacientovi věnuje soustředěně, v průběhu hovoru neodbíhá, netelefonuje atd.; povzbuzuje k vyličení obtíží, neboť pacient chce sdělit svůj prožitek bolesti, úzkosti, strachu a starosti. Prvních pět minut patří pacientovi. Lékař může začít rozhovor frází: „Řekněte mi, co vás trápí.“ Používá otevřené otázky („Řekněte mi o tom něco víc“), vyhýbá se otázkám *co, proč* apod. Na líčení reaguje (nestačí jen *hm*) a projevuje zájem („To muselo být hodně těžké“). K dalším možným reakcím patří parafráze, povzbuzení, vyjádření zájmu o téma, o kterém pacient mluví nerad nebo s rozpaky („Při užívání těchto léků můžete mít také problémy s erekcí, stává se vám to?“), sumarizace („Hovořili jsme o vašem vysokém tlaku a probrali jsme také, s čím by mohl souviset...“).

Produktivitu komunikace zvyšuje, když lékař dokáže rozhovor řídit. Doporučuje se zprvu nechat pacienta hovořit spontánně, bez většího zasahování, pak najít podstatu sdělení a udržet nit rozhovoru. Přitom lékař může použít následující techniky:

- klidně a zdvořile se zeptat na to, co se chce dozvědět („*Ano, ale nyní se chci zeptat, zda máte problémy s usínáním i potom, co si vezmete prášky na spaní*“);
- zopakovat, co je účelem rozhovoru („*Dnes jsme chtěli probrat především vaši rodinnou situaci*“);
- vrátit pacienta zpět k podstatě rozhovoru („*Musíme se teď soustředit na vaše obtíže se žaludkem*“).

V pacientově chování se projevuje bolest, což většinou vyvolává utěšující reakci okolí. Příliš zdůrazněné utěšující chování a přebírání veškeré odpovědnosti personálem či blízkými je však stejně nevhodné jako chování bagatelizující.

Pacient musí mít hned od počátku vztahu dojem, že se ocitl v chápavém a pomoc zajišťujícím prostředí, avšak že pro zvládnutí svých obtíží musí také něco dělat sám.

### 1. Přečtěte si text a následující tvrzení označte jako pravdivá (P) nebo nepravdivá (N).

- |  |   |
|--|---|
| 1. Lékař se nemusí pacientovi představit.                            | N |
| 2. Pacient by měl mít dostatek času na vylíčení svých potíží.        | P |
| 3. Je běžné, že lékař při rozhovoru s pacientem telefonuje.          | N |
| 4. V dialogu lékaře s pacientem se používají hlavně uzavřené otázky. | N |
| 5. O některých tématech pacienti neradi mluví nahlas.                | P |
| 6. Lékař rozhovor s pacientem řídí.                                  | P |

### 2. Změňte spojení podle vzoru.

Příklad: *operovat žaludek: operace žaludku*

vést dialog: vedení **dialogu**

interpretovat symptomy: interpretace **symptomů**

vylíčit potíže: vylíčení **potíží**

používat otevřené otázky: používání **otevřených otázek**

sumarizovat důležité informace: sumarizace **důležitých informací**

### 3. Spojte slovesa s vhodnými objekty.

1. dosáhnout	A. zájem	1. E
2. navázat	B. problémům	2. G
3. nevyhýbat se	C. ruku	3. B
4. mluvit	D. obtíže	4. F
5. projevit	E. důvěry	5. A

6. podat si	F. s rozpaky	6. C
7. zvládnout	G. kontakt	7. D

#### 4. Spojte části vět.

1. Lékař při rozhovoru používá	A. svůj prožitek bolesti, úzkosti či strachu.	1. C
2. Lékař během rozhovoru s pacientem	B. že se ocitl v chápavém a pomoc zajišťujícím prostředí	2. E
3. Pacient musí pro zvládnutí potíží	C. otevřené otázky.	3. F
4. Pacient musí mít hned od počátku vztahu dojem,	D. pacienta hovořit bez přerušování.	4. B
5. Pacient sděluje lékaři	E. neodbíhá a netelefonuje.	5. A
6. Doporučuje se zpočátku nechat pacienta hovořit spontánně,	F. udělat také něco sám.	6. D



Zde obrázek k poslechu: empatický lékař (M!) a starší pacientka

**AUDIO 01\_03**

#### Poslech

**Pacientka u psychiatra**

**Lékař-psychiatri, pacientka (paní Dvořáčková, 62 let)**

*Lékař:* Dobrý den, paní Dvořáčková. Vy jste u nás ještě nebyla, že?

*Pacientka:* Ne, pane doktore, jsem tu poprvé.

*Lékař:* Jsem doktor Kalina, ještě jednou vás tady vítám. Posadte se tady do křesla, prosím.

*Pacientka:* Děkuji, pane doktore. Posílá mě za vámi moje praktická lékařka. V poslední době mám potíže se soustředěním a pamětí vůbec.

*Lékař:* Ano, přečetl jsem si její zprávu. Taky jsem si prošel dotazník, který jste vyplnila na recepci se sestřičkou. Teď bych se ale rád na některé věci zeptal ještě jednou. Souhlasíte?

*Pacientka:* Samozřejmě, pane doktore, klidně se ptejte.

*Lékař:* Jak dlouho trvají vaše potíže?

*Pacientka:* Tak půl roku. Zpočátku to nebylo nijak nápadné, zapomněla jsem například, kde mám klíče nebo mobil. Říkala jsem si, že se to může stát každému. Ale poslední dva měsíce je to jiné, mám pocit, že jsem jiný člověk.

*Lékař:* Můžete mi to popsat trochu blíže?

*Pacientka:* Například před týdnem jsem úplně zapomněla na to, že večer jdeme s manželem do divadla. Měli jsme se sejít až tam, manžel byl do večera v práci. Věděla jsem, že máme někam jít a čekala jsem na něj před kinem. Tam jsme totiž byli o týden dřív. Najednou jsem vůbec nevěděla, co mám dělat.

*Lékař:* A jak jste tuto situaci vyřešila?

*Pacientka:* Nakonec jsem jela domů. Byl to úplně zkažený večer, manžel nemohl pochopit, proč jsem do divadla nepřišla. A já jsem mu to vlastně ani neuměla vysvětlit.

*Lékař:* Ano, rozumím vám. Pokračujte.

*Pacientka:* A včera jsem našla klíče od bytu v ledničce. Pane doktore, něco se se mnou děje.

*Lékař:* Chápu, že vás tyto situace znepokojují. Vy pracujete jako lektorka angličtiny, vidíte?

*Pacientka:* Ano, baví mě práce s lidmi. Už jsem mohla být v důchodu, ale chci ještě něco dělat.

*Lékař:* Pozorujete u sebe nějaké změny i v profesním životě?

*Pacientka:* To je pro mne úplně nejhorší. Už dvakrát se mi stalo, že jsem při výuce vůbec nevěděla, jak dál. Jen jsem tam stála a dívala se na studenty. Poprvé jsem to nějak zvládla, ale podruhé jsem začala u začátečníků probírat lekci pro pokročilé.

*Lékař:* Paní Dvořáčková, když to tedy shrnu, trápí vás, že si nejste jistá v běžných každodenních situacích.

*Pacientka:* Přesně tak, pane doktore. Začala jsem si všechno psát, i doma mám papírky s připomínkami, co musím udělat. Stojí mě to dost úsilí. Jsem mnohem víc nervózní, taky si někdy nemohu si vzpomenout na jména známých.

*Lékař:* A co váš manžel? Mluvíte spolu o tom, co prožíváte?

*Pacientka:* Ano, je z toho celý pryč, snáší to dost špatně.

*Lékař:* Je to pro vás oba nová situace. Uděláme maximum pro to, abyste se zase cítila dobře.

Nedávno jste absolvovala několik vyšetření, pamatujete se?

*Pacientka:* Ano, byla jsem na EKG, rentgenu plic, taky mi brali krev.

*Lékař:* Výborně, to si vybavujete velmi dobře. Abychom zjistili příčinu vašich současných obtíží, pošlu vás na počítačovou tomografii. To je zobrazovací vyšetření mozku. Pak se znovu uvidíme a případně uděláme test kognitivních funkcí. Souhlasíte?

*Pacientka:* Ano, pane doktore, chci vědět, co mi opravdu je. Bojím se, aby to nebyla... teď si nemůžu vzpomenout...ta nemoc se jmenuje podle lékaře, který ji popsal, když mu onemocněla manželka...

*Lékař:* Máte na mysli Alzheimerovu chorobu?

*Pacientka:* To je ono!

*Lékař:* Paní Dvořáčková, teď nemůžeme dělat žádné závěry. Netrapte se ničím a běžte klidně domů. A pokud je to možné, příště přijďte i s manželem, abych si mohl promluvit s vámi oběma.

1. Poslouchejte rozhovor a vyberte odpověď A, B nebo C. (MCQ)

**Paní Dvořáčková je u doktora Kaliny**

- a) poprvé
- b) podruhé
- c) po dlouhé době

**Pacientku na vyšetření posílá**

- a) její rodina
- b) její lékařka
- c) její lékař

**Potíže pacientky se zhoršily**

- a) během posledních dvou týdnů
- b) během posledních dvou měsíců
- c) během posledních dvou roků

**Paní Dvořáčková zapomněla jít**

- a) na koncert
- b) do divadla
- c) do práce

**Paní Dvořáčková**

- a) pořád učí angličtinu
- b) je už v důchodu
- c) už nechce pracovat

**Paní Dvořáčková je**

- a) svobodná
- b) rozvedená
- c) vdaná

**Paní Dvořáčková nedávno absolvovala**

- a) rentgen plic
- b) CT mozku
- c) rentgen žaludku

**Lékař paní Dvořáčkové řekl, že**

- a) její problémy jsou normální
- b) má příště přijít se svým manželem
- c) má Alzheimerovu chorobu

**2. Poslouchejte rozhovor a doplňte chybějící slova.**

V poslední době mám potíže se soustředěním a paměť.

Chápu, že vás tyto situace znepokojují.

Byl to úplně zkažený večer, manžel nemohl pochopit, proč jsem do divadla nepřišla.

Pozorujete u sebe nějaké změny i v profesním životě?

Poprvé jsem to nějak zvládla, ale podruhé jsem začala u začátečníků probírat lekci pro pokročilé.

Doma mám papírky s připomínkami, co musím udělat.

Abychom zjistili příčinu vašich obtíží, pošlu vás na počítačovou tomografii.

Počítačovou tomografie je zobrazovací vyšetření mozku.

**3. Spojte části vět.**

1. Nemoc se jmenuje podle lékaře,	A. co prožíváte?	1. E
2. Říkala jsem si,	B. test kognitivních funkcí.	2. D
3. Můžeme také udělat	C. abyste se cítila dobře.	3. B
4. Mluvíte s manželem o tom,	D. že se to může stát každému.	4. A
5. Uděláme maximum pro to,	E. který ji poprvé popsal.	5. C

**TEST****Spojte části slovních spojení. MIXED THEM UP**

setkat se s pacienty

odpovídat na otázky

vysvětlovat odbornou terminologii

stěžovat si na neschopnost  
řídít se radou lékaře  
trpět depresemi

**Doplňte správné slovo.**

vzpomenout	doporučení	zobrazovací	kognitivních	neschopnost
------------	------------	-------------	--------------	-------------

Lékaři si stěžují na neschopnost pacienta být dobrým partnerem v dialogu.

Počítačová tomografie je zobrazovací vyšetření mozku.

Někdy si nemohu vzpomenout na jména známých.

Musíme udělat test kognitivních funkcí.

Pacient by měl respektovat lékařova doporučení.

**Spojte části vět.**

1. Uděláme maximum pro to,	A. že se ocitl v chápavém a pomoc zajišťujícím prostředí.	1. C
2. Lékař by měl zopakovat,	B. než s vracejícím se nemocným.	2. D
3. V pacientově chování se projevuje bolest,	C. abyste se zase cítila dobře.	3. E
4. Pacient musí mít dojem,	D. co je účelem rozhovoru.	4. A
5. S novým pacientem trvá navázání kontaktu déle	E. což většinou vyvolává utěšující reakci okolí.	5. B