



Desatero komunikace zdravotnického pracovníka s pacienty se zrakovým postižením

1. Při kontaktu s pacientem je nutné s ním jednat tak, aby se necítil ponížen. Není možné spoléhat na nějaký jiný, zvláště rozvinutý způsob vnímání zrakově postiženého, například dobrý hmat či sluch. Se svými právy je pacient seznámen pomocí překladu práv nemocných do Braillova písma, který je umístěn na sesternách.
2. S nevidomým je nutno jednat přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho průvodce. Ten nevidomého pouze doprovází. Věty typu: „Paní, chce si pán sednout?“, jsou nevhodné. Informujte veškerý personál na oddělení o zrakové vadě u pacienta. Nezapomínejte se opakovaně pacientovi představit, vedte k tomu i jiné pracovníky podílející se na ošetřování nevidomého člověka.
3. Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první. Pozdrav s vlastním představením je důležité spojit s oslovením typu: „Dobrý den pane Nováku, jsem pan Novotný“, aby nevidomý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost.
4. Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit "podávám Vám ruku". Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.
5. Při vyšetření je nezbytné pacientům vysvětlit, co se bude dít, při instrumentálním vyšetření je třeba stručně popsat jak použité přístroje, tak vlastní činnost - jak bude vyšetření probíhat, v jaké poloze, jaká spolupráce se od něho očekává, jak dlouho to asi bude trvat, jak bude zajištěn jeho doprovod zpět na lůžko. Pro nevidomého pacienta jsou informace typu „teď to píchne, teď to bude tlačit, teď vás to bude trochu pálit“ nezbytné.
6. Posuďte bezpečnost pacienta a jeho schopnost pohybovat se bezpečně po okolí, seznamte pacienta s pokojem a oddělením. Nevidomého pacienta nevodíme za ruku, ale pacient má svoji ruku na našem rameni nebo mu umožníme zavěšení za svůj loket. Při doprovázení jde nevidomý pacient asi půl kroku za námi, průběžně upozorňujeme na překážky. Zajistěte umístění osobních předmětů pacienta v dosahu. Poučte pacienta o používání signalizačního zařízení. Dveře do místností by měly zůstat buď zcela otevřené, nebo zcela zavřené. Odstraňte možné nebezpečné překážky (například odpadkové koše, elektrické kabely a jiné překážky). Dbáme, aby pacient měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky/signalizační zařízení. Tím zvyšujeme jeho jistotu a pocit soběstačnosti.
7. Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě. S věcmi nevidomého je dobré nemanipulovat bez jeho vědomí.
8. Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.
9. Nevidomý člověk s vodícím psem má přístup do zdravotnických zařízení. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele. Pobyt asistenčního psa v nemocnici je povolen za podmínky, že nejsou narušena práva ostatních pacientů a porušeny hygienické předpisy pracoviště. Z tohoto důvodu nemůže být pobyt realizován například na pracovištích se zvýšeným hygienickým režimem (např. Izolační pokoj). Pacient na vyžádání personálu předloží průkazku vodícího/asistenčního psa a platný očkovací průkaz s proočkováním psa proti vzteklině ne starším než 1 rok. Pokud není pacient z důvodu svého zdravotního stavu schopen pečovat o psa (venčení, krmení), je nutné, aby si zajistil osobu, která bude o psa pečovat. Personál nemocnice není povinen tuto činnost vykonávat. V případě, že pes bude rušit klid štěkáním, ohrožovat personál nebo pacienty, nebude mu další pobyt nemocnici umožněn. Pacient sdělí zdravotnickému personálu kontakt (telefon) na osobu, která si v případě potřeby pro psa přijede, odveze ho a postará se o něj.



10. Při jednání by měl být nevidomý objednan na určitou hodinu. Tu je vhodné dodržet, aby se předešlo jeho nervozitě v neznámém prostředí. Je vstřícné nevidomému pacientovi v čekárně sdělit, že o něm víme.

Kontakt se psem nevidomého



- 1 Nikdy vodícího psa nevyrušujte v jeho práci. Nikdy na psa nemlaskáme, nehvízdáme na něj, ani na sebe jiným způsobem neupozorňujeme.
- 2 Nikdy na vodícího psa nesaháme, nehladíme jej a nemluvíme na něj bez vědomí majitele.
- 3 Nikdy k sobě vodícího psa nevoláme.
- 4 Nikdy psa nekrmíme bez vědomí majitele.

Zpracováno dle: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>