



# Od zdravotních sester pacienti očekávají vstřícnou komunikaci

Podle aktuálních výzkumů spokojenosti, provedených v rámci projektu Kvalita očima pacientů v loňském a na počátku letošního roku, hodnotí pacienti nejlépe sestry z Ústřední vojenské nemocnice v Praze a z Rehabilitačního ústavu Kladruby. Nadstandardně dobře si vedly i kolektivy z dalších nemocnic.

**S**pokojenost se zdravotní péčí sester Ústřední vojenské nemocnice vyjádřilo 85,4 procenta pacientů. V pásmu nadstandardního hodnocení skončily ještě sestry z IKEM (83,6 procenta), Fakultní nemocnice Hradec Králové (82,8 procenta), Oblastní nemocnice Příbram (82,5 procenta) a do pětice nejlepších za nemocnice a ústavy se vešel ještě sesterský tým Masarykova onkologického ústavu v Brně (82 procent). Z rehabilitačních ústavů a psychiatrických léčeben se do společnosti nadstandardně hodnocených sesterských týmů probojoval pouze kolektiv sester z Rehabilitačního ústavu Kladruby (85,9 procenta) a z Psychiatrické léčebny Červený Dvůr (80,9 procenta).

## Nejdůležitější je rozumět pacientovi

Hodnocení pacientů podle mezinárodních standardů vycházejících z takzvaných Pickerových dimenzí kvality se v případě sester zaměřují na to, jak dokážou komunikovat s pacienty. Zjišťuje se, zda jim pacienti rozumí, zda s nimi sestry hovoří s patřičným respektem a úctou, jak rychle jim poskytnou pomoc v případě, že jí potřebují, či zda jsou ochotny si s nimi promluvit a rozptýlit jejich obavy a strach z vývoje zdravotního stavu, léčby nebo očekávaného lékařského zákroku.

Sestry mají také supervizi nad některými úkony, které samy nezajišťují. Pacienti například hodnotí, jak byli spokojeni s čistotou pokojů nebo toalet a sprch. Přestože tyto služby dnes ve zdravotnických zařízeních většinou zajišťují externí agentury, je stále na sestřích, aby jejich kvalitu hlídaly a v případě potřeby zjednaly nápravu.

Projekt se také zaměřuje na to, zda sestry nehovoří o pacientovi v jeho přítomnosti s kolegyní nebo lékařem ve třetí osobě, jako by ani nebyl přítomen. Sestra by měla také odhadnout, kde je hranice mezi příjemným a přátelským oslovením a nevhodnou familiárností. To vše pacienti velmi citlivě vnímají a umějí poměrně přesně ohodnotit. Celkový výsledek práce sester se pak odrazí v hodnocení důvěry, kterou si dokázaly u pacientů získat.

## Na psychiatriích jsou sestry hromosvodem

Zajímavé je pozorovat rozdíly ve vnímání pacientů hospitalizovaných v různých typech zdravotnických zařízení. Zdravotníci by měli tyto odlišnosti znát, přizpůsobovat jim své jednání a komunikaci s pacienty. V psychiatrických léčebnách je hodnocení sester pacienty nejpřísnější. Sestry se zde stávají hromosvo-

dem nespokojenosti pacientů mnohem častěji než lékaři nebo než sestry v nemocnicích. Zdá se, že Formanův slavný film Přelet nad kukaččím hnízdem vycházel ze znalosti problematiky: největším strůjcem všeho neštěstí v očích pacientů byla právě vrchní sestra. Tuto hypotézu potvrzuje i výrazný rozdíl v hodnocení sester na otevřených a uzavřených odděleních. Sestry jsou zřejmě velmi často považovány za příčinu všeho, co pacienti negativně pocítují.

Zajímavé je i srovnání jednotlivých hodnocených oblastí péče (dimenzí a indikátorů kvality) v různých typech zařízení – odhaluje různá očekávání pacientů trpících odlišnými zdravotními problémy. Zatímco shoda panuje v tom, že nejlépe hodnocené dimenze ve všech třech typech zařízení (nemocnice, psychiatrické léčebny a rehabilitační ústavy) jsou „zapojení rodiny do procesu léčby“ a „zvládnutí procedury propuštění ze zdravotnického zařízení a pokračování péče“, na opačném konci v nejhůře hodnocených dimenzích je mezi akutní a následnou péčí značný rozdíl.