Dostálovy dny

Autor: Bc. Soňa Sittová

Oblastní nemocnice Mladá Boleslav Urgentní příjem chirurgická a úrazová část

Sdělení: **„Jak být usměvavým nárazníkem urgentního přijmu“**

Abstrakt

Sdělení o využití komunikačních dovedností na odd. Urgentního příjmu. Sdělením bych ráda předala vlastní zkušenosti při komunikaci s pacienty čekajícími na ošetření. Řada pacientů se velmi těžko smiřuje s faktem, že mohou na ošetření čekat i několik hodin.

Informovaný pacient, pacient, který cítí a vnímá dostatečnou pozornost nejen NLZP se často stává trpělivějším. Usměvavý, milý a empatický personál na UP svými komunikačními dovednostmi může a dokáže předejít konfliktu a možné agresi ze strany pacientů a jejich příbuzných. Urgentní příjem je výkladní skříní nemocnice, zde si pacient vytváří obrázek o celé nemocnici. Na urgentním příjmu je nutné být připravený na možné konflikty. Pacienti přicházejí se strachem, bolestí, obavami, chtějí získat jistotu, péči a zájem o ně samotné.

Sdělení bude spojeno s PP prezentací v délce max. 15 minut.