

Pokud by lékaři správně komunikovali, ubylo by čtyřicet procent žalob, tvrdí Andrea Daňková [URL](#)

[WEB](#), Datum: 28.09.2022, Zdroj: zdravotnickydenik.cz, Rubrika: Konference ZD

... by vůbec nemusely spatřit světlo světa, pokud by probíhala správně komunikace s pacientem. Přitom jde o dovednost, které se lze naučit, tvrdí Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze (ÚHKT), jež se zároveň podílí na výuce mediků, jak správně...

**Jestli mají být kompenzace, měly by se týkat všech. Problémy je ale třeba řešit hlavně v úhradové vyhlášce pro příští rok, říkají poskytovatelé [URL](#)**

[WEB](#), Datum: 29.09.2022, Zdroj: zdravotnickydenik.cz, Rubrika: Politika a Ekonomika

... by mělo řešit sebraných 14 miliardVe zohlednění současné situace v úhradové vyhlášce doufají i přímo řízená zdravotnická zařízení, jako je Ústav hematologie a krevní transfuze. Pro pro rok 2023 počítá ÚHKT s vyššími náklady na energie, situace je nejasná i u cen léčiv, které nejsou...



Pokud by lékaři správně komunikovali, ubylo by čtyřicet procent žalob, tvrdí Andrea Daňková [URL](#)

WEB, Datum: 28.09.2022, Zdroj: zdravotnickýdeník.cz, Rubrika: Konference ZD

Čtyři z deseti žalob či stížností na zdravotníky by vůbec nemusely spatřit světlo světa, pokud by probíhala správně komunikace s pacientem. Přitom jde o dovednost, které se lze naučit, tvrdí Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze (ÚHKT), jež se zároveň podílí na výuce mediků, jak správně komunikovat s pacienty i mezi sebou. „Dnešní studenti se o tato témata zajímají. Vědí, že očekávání společnosti jsou jiná než dříve,“ prohlásila Daňková včera na konferenci Zdravotnického deníku o komunikaci ve zdravotnictví.

Komunikace je nedílnou součástí léčebné péče. Přesto opakovaně dochází ke komunikačním chybám a prohřeškům, byť se o nich často mluví. Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze, uvádí, že 99 procent pacientů dokáže vyhodnotit komunikaci, která probíhá mezi nimi a lékařem, ale jen jedno procento je schopno posoudit i odbornou stránku. „Způsob komunikace přitom může výrazně ovlivnit prognózu pacienta, protože souvisí s tím, jak pacient adheruje k celému léčebnému postupu a přebírá spoluzodpovědnost za svůj zdravotní stav,“ vysvětluje.

Přitom zde mluvíme o dovednostech, které se lze naučit, je přesvědčená Daňková, která se ve spolupráci s Davidem Marxem, proděkanem pro studium a výuku 3. lékařské fakulty, podílí na výuce budoucích zdravotníků o tom, jak správně mluvit s pacienty i mezi sebou navzájem.

Řečníci prvního bloku konference na téma komunikace s pacienty a pojištěnci – cesta od individuální lidskosti a empatie k obrazu nemocnice a zdravotní pojišťovny. Zleva: Eliška Machová, tisková mluvčí ministerstva zdravotnictví pro české předsednictví, Andrea Daňková, tajemnice ředitele ÚHKT, Tomáš Cikrt, šéfredaktor Zdravotnického deníku a moderátor debaty, Ivan Duškov, náměstek ředitele Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, a Leonard Savage, Chief Creative Officer, McCann Prague.

„40 procent žalob nebo stížností by podle průzkumů vůbec nemuselo být podáno, pokud by komunikace s pacientem probíhala správně,“ tvrdí Daňková. „A méně žalob znamená méně peněz zdravotnického zařízení vydaných naprosto zbytečně, a tedy i lepší mediální pověst. To pak přináší organizaci více prestiže, více fundraisingu, víc pozitivní pozornosti. Díky lepší komunikaci také méně pacientů odchází k alternativní medicíně, zůstávají v systému a progresi onemocnění lze podchytit včas,“ upozorňuje.

Skvělý odborník tak může podle ní za svůj profesní život zažít více žalob než průměrný lékař, který je ale dobrý ve své komunikaci. „Nefíkám, že každá mince nemá dvě strany – lékaři se musí vyrovnat i s agresivními pacienty, přepracovaností, tlakem času či nedostatečným vedením ze strany starších lékařů. Správné komunikační „guidelines“ ale vnímám jako velký benefit pro pacienta i samotného lékaře,“ dodává.

Empatie se dá naučit

Své komunikační schopnosti mohou zdravotníci zlepšit, pokud si například osvojí některé z mezinárodně uznávaných a osvědčených komunikačních technik (SARA, SPIKES, FIFE). Ty pomáhají vytvořit základní osnovu náročných komunikačních situací, jako jsou motivační hovory s pacientem nebo sdělení závažné zprávy. A vlastně pomáhají lékařům i v situaci, kdy je omezen časem, protože si dokáže nastrukturovat hovor, aby efektivně probíhal tak, jak potřebuje. Pak je také podle Daňkové vysoká šance, že všichni zúčastnění dojdou k podobné představě, míře zájmu i potencionálnímu řešení, jež uspokojí obě strany.

Moderátor debaty Tomáš Cikrt v debatě s Andreou Daňkovou o její přednášce.

A právě proto má výuka komunikace i své místo na lékařských fakultách, je přesvědčená Daňková. „Empatie se dá naučit a je třeba se to učit již na univerzitě. Je zapotřebí naučit se pokládat pacientům správné otevřené otázky, nepoužívat „killing words“ jako například „leukémie“, protože pak se pacient přestane soustředit. Kouzelná je i věta „Ještě byste chtěl něco dodat?“ vypočítává Daňková. „Působí to jako banalita, ale není to samozřejmost,“ dodává.

Znalost základních komunikačních pravidel ale nepomáhá jen v dialogu s pacientem, ale i ve vztazích na pracovišti nebo v komunikaci vyučujících vůči studentům. Tam může pomoci při eliminaci nadbytečného stresu u mediků, jak nedávno poukázal průzkum Českí medicíny v nepohodě uspořádaný portálem Po medině.

Nelze přehlédnout ani měnící se očekávání společnosti. „Doba, kdy pacienti vzhlíželi s téměř posvátnou úctou k neomylným lékařským polobohům pomalu mizí a medicí si to uvědomují. Mají o tato témata zájem,“ tvrdí Daňková. A na školení se snaží v rámci ÚHKT posílat i lékaře. „Špatná komunikace ale není žádný non lege artis postup. Ne vždycky každý chce, ale snažíme se pracovat s těmi, kteří jsou k tomu ochotní,“ konstatuje.

Auditorium konference Komunikace ve zdravotnictví.

Účinná komunikace musí být podložena daty

Pozornost je však třeba věnovat i komunikaci zdravotnických témat vůči veřejnosti. Zdravotnická gramotnost je nízká, pacienti navíc nemají představu o ekonomické realitě systému. Státu však podle Daňkové chybí kompaktní komunikační strategie, přitom nejde o žádnou jednoduchou disciplínu. Naplno to odhalila pandemie covidu-19. „Ta nás donutila radikálně se nad formami komunikace zamyslet,“ pokračuje s tím, že právě covid vystavil české vládě nepřilíš lichotivé komunikační vysvědčení. „Vláda neví, co chce říkat, a nepostupuje konsistentně, srozumitelně a komplexně,“ zdůrazňuje. Nepomáhá ani to, co politologové v současnosti nazývají „permanentní kampaní“.

Daňková je přitom přesvědčená, že veřejnost by měla o zdravotnická témata zájem a kompaktní, celospolečenská komunikace by mohla pomoci s vybudováním dobrého obrazu českého zdravotnictví v očích veřejnosti. „Nezbytná je však účinná a efektivní práce s daty. I když dáte horentní sumu na kampaň, která není podložena daty, nebude mít dopad,“ vysvětluje.

K bohaté diskuzi přispěly i dotazy z publika.

Důležitou roli v účinnosti komunikace také hraje skutečnost, nakolik vláda funguje jako celek. „Pokud má komunikace fungovat jako celek, musí tak fungovat i vláda, potažmo jakákoli organizace. Když ta je funkční, jde všechno snáz,“ uzavírá Andrea Daňková.

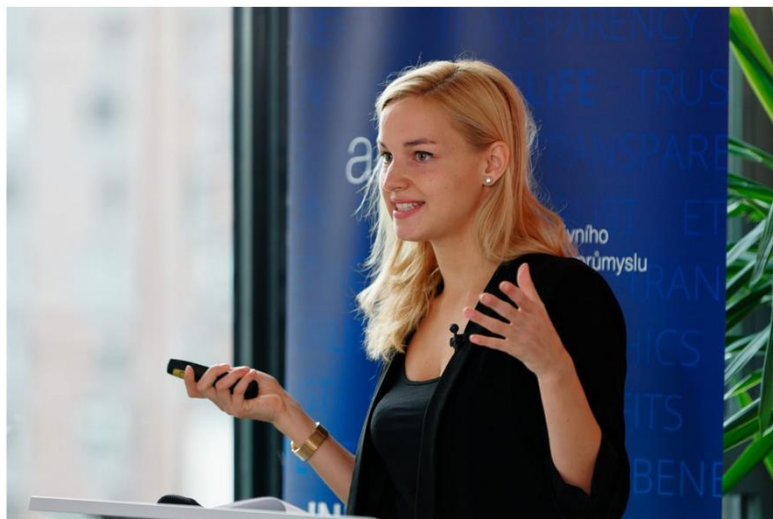
Helena Sedláčková

Foto: Radek Čepelák

KONFERENCE 20

Pokud by lékaři správně komunikovali, ubylo by čtyřicet procent žalob, tvrdí Andrea Daňková

28.9.2022



Komunikace je nedílnou součástí léčebné péče. Přesto opakovaně dochází ke komunikačním chybám a prohrškům, říká Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze. Foto: Radek Čepelák

DALŠÍ ČLÁNKY AUTORA

VZP snížila odhad svého letošního schodku

27.9.2022



Diskuse o kompenzační vyhlášce by měla nastat až po vyhodnocení celého roku, myslí si ředitel FN Olomouc Havlík

27.9.2022



Dva z osmi členů senátního výboru pro zdravotnictví bojují o další mandát. Žaloudík se již nevrátí

25.9.2022



I když úhradová vyhláška přidá osm procent, růst nákladů menších nemocnic nepokryje, ukazuje analýza AČMÚ

23.9.2022



Čtyři z deseti žalob či stížností na zdravotníky by vůbec nemusely spatřit světlo světa, pokud by probíhala správně komunikace s pacientem. Přitom jde o dovednost, které se lze naučit, tvrdí Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze (ÚHKT), jež se zároveň podílí na výuce mediků, jak správně komunikovat s pacienty i mezi sebou. „Dnešní studenti se o tato témata zajímají. Vědí, že očekávání společnosti jsou jiná než dříve,“ prohlásila Daňková včera na konferenci Zdravotnického deníku o komunikaci ve zdravotnictví.

Komunikace je nedílnou součástí léčebné péče. Přesto opakovaně dochází ke komunikačním chybám a prohrškům, byl se o nich často mluví. Andrea Daňková, tajemnice ředitele Ústavu hematologie a krevní transfuze v Praze, uvádí, že 99 procent pacientů dokáže vyhodnotit komunikaci, která probíhá mezi nimi a lékařem, ale jen jedno procento je schopno posoudit i odbornou stránku. „Způsob komunikace přitom může výrazně ovlivnit prognózu pacienta, protože souvisí s tím, jak pacient adheruje k celému léčebnému postupu a přebírá spoluzodpovědnost za svůj zdravotní stav,“ vysvětluje.

Přitom zde mluvíme o dovednostech, které se lze naučit, je přesvědčená Daňková, která se ve spolupráci s Davidem Marxem, proděkanem pro studium a výuku 3. lékařské fakulty, podílí na výuce budoucích zdravotníků o tom, jak správně mluvit s pacienty i mezi sebou navzájem.



DALŠÍ ČLÁNKY Z RUBRIKY

Základem úspěchu politik veřejného zdraví je multiborová spolupráce, tvrdí zdravotnický analytik Martin Smatana

26.9.2022



Kardiovaskulárních nemocí bude bez změny přístupu přibývat. K efektivnímu nastavení léčby i prevence ale potřebujeme data

26.9.2022



Personalizace v onkologii není jen otázkou léčby. Do budoucna by se měla týkat i primární a sekundární prevence

24.9.2022



Od medicíny po tvorbu politik. Veřejné zdraví je jako deštník, odborníci, kteří by ho v Česku drželi, ale scházejí

23.9.2022



Druhý ročník Summitu Ekonomika zdravotnictví nabídne vystoupení řady špičkových expertů na poli lékové, úhradové a investiční politiky

22.9.2022



Jestli mají být kompenzace, měly by se týkat všech. Problémy je ale třeba řešit hlavně v úhradové vyhlášce pro příští rok, říkají poskyvatelé [URL](#)

WEB, Datum: 29.09.2022, Zdroj: zdravotnickydenik.cz, Rubrika: Politika a Ekonomika

Ministerstvo zdravotnictví se i v letošním roce chystá vydat kompenzační vyhlášku. Poskyvatelé tento krok vesměs vítají, zároveň ale podtrhují, že by se měla týkat všech zasažených segmentů, a spíše než covid by podle mnohých měla kompenzovat náklady dané prudkým růstem cen energií a dalších komodit (psali jsme také [zde](#), [zde](#) či [zde](#)). Zásadní je pro ně ale úhradová vyhláška pro příští rok, která je nyní v připomínkovém řízení. Už nyní totiž zdravotnická zařízení hledají rezervy a úspory, a pokud se krize bude prohlubovat, může to mít dopad na péči, který pocítí i pacienti.

„Pokud odhlédneme od podzimu, který zatím nedovedeme předvídat, soudíme, že kompenzační vyhlášku z důvodu covidu není potřeba naléhavě vydávat již v letošním roce. Považovali bychom ale za žádoucí, aby vláda vyhodnotila dopad na celý systém a učinila opatření zpětně, nejen z důvodu epidemie covid, ale i vzhledem k neustále vzrůstajícím nákladům (ceny energií, inflace obecně, tlak na růst platů a podobně), které nás samozřejmě také postihují a činí nám potíže,“ říká Petra Plutnarová, která má na starosti komunikaci ve skupině Vamed Mediterra, s tím, že letos už covid v jejich zařízeních dramaticky strukturu péče nemění.

Kritičtěji hodnotí postup ministerstva zdravotnictví prezident České stomatologické komory Roman Šmucler. „Řešíme parametry vyhlášky na rok 2023, takže je absurdní vydávat nyní kompenzační vyhlášku. Peníze jsou jedny, tak proč je dělit dvakrát. Pokud někomu chybí hotovost, osobně jsem přišel s návrhem, ať pojišťovny zaplatí zúčtovatelné zálohy, aby si zdravotníci nemuseli brát úvěr,“ navrhuje Šmucler.

Hledání úspor

Pokud ale ministerstvo chce kompenzační vyhlášku vydat, měla by se podle šéfa stomatologické komory týkat všech ve zdravotnictví. „Obvykle ale stomatologie nedostane nic. Je to zejména pro zařízení ve vlastnictví státu a krajů. Nám uberou peníze do budoucna, a pak si nás předvolají s tím, proč není dost péče ve stomatologii na pojišťovnu. Už toho máme dost a věřím, že se naštvou i pojištěnci. Stomatologie na pojišťovnu se omezuje od počátku každý rok. My už jen čekáme, kdy to přestane fungovat vůbec,“ zlobí se Roman Šmucler, podle kterého měly zejména nemocnice díky kompenzacím za covid dobu hojnosti, takže by několik měsíců do platnosti úhrad podle vyhlášky pro rok 2023 měly vystačit, případně si vzít půjčku.

Také podle Petry Plutnarové by se měla kompenzační vyhláška týkat všech poskytovatelů péče, kterých se současná situace bezprostředně dotýká. Už nyní přitom skupina Vamed Mediterra musí vzhledem k neustále vzrůstajícím nákladům intenzivně hledat možnosti úspor, což by nevydání kompenzační vyhlášky jen prohloubilo. Snaží se sice řešit potíže tak, aby to nemělo vliv na pacienty, ale vzhledem k obtížnému předvídaní ekonomického vývoje jsou možnosti omezené. Do budoucna tak skupina nemůže vyloučit ani dopad v rámci objemu poskytované péče.

„Aktuálně jsou největším problémem vzrůstající náklady, nejistota ohledně vývoje cen energií, vysoká inflace, která je spojená se všemi oblastmi provozu zdravotnických zařízení, a z toho vyplývající tlak na tarifní růst cen platů. Rádi bychom věřili, že se těmito problémy bude ministerstvo zabývat ještě před vydáním úhradové vyhlášky,“ podtrhává Plutnarová.

Ministerstvo by mělo řešit sebraných 14 miliard

Ve zohlednění současné situace v úhradové vyhlášce doufají i přímo řízená zdravotnická zařízení, jako je Ústav hematologie a krevní transfúze. Pro rok 2023 počítá ÚHKT s vyššími náklady na energie, situace je nejasná i u cen léčiv, které nejsou hrazeny jako zvlášť účtované léčivé přípravky, a to včetně centrových léků a krevních derivátů, či dalších nákladů v podobě vodného a stočného či stravování pacientů.

„V současné době je v připomínkovém řízení návrh úhradové vyhlášky na rok 2023, od které očekáváme například odpovídající zohlednění vysokých nákladů na centrová léčiva, která v ÚHKT poskytujeme ambulantním a hospitalizovaným pacientům,“ říká mluvčí ústavu Andrea Daňková.

Podle Romana Šmuclera by ale ministerstvo zdravotnictví i vláda nyní měly prioritně řešit to, že snížením plateb za státní pojištěnce snížily plátcům péče příjmy. „Ministerstvo vzalo pojišťovnam 14 miliard a nárůst plateb za státní pojištěnce na rok 2023 neodpovídá. Odůvodnilo se to tím, že je peněz nadbytek; jenže je neposlali zdravotníkům. Bylo by tedy na místě peníze vrátit a řešit toto. Zbytek si vyřeší pojišťovny a poskyvatelé,“ dodává Šmucler.

Michaela Koubová

POLITIKA A EKONOMIKA

Jestli mají být kompenzace, měly by se týkat všech. Problémy je ale třeba řešit hlavně v úhradové vyhlášce pro příští rok, říkají poskytovatelé

29.9.2022



I když kompenzační vyhlášku mnozí přivítají, hlavním tématem je pro ně nyní úhradová vyhláška pro příští rok. Ta by měla reflektovat problémy, s nimiž se nyní zdravotnická zařízení potýkají, tedy rostoucí ceny komodit, inflaci i tlak na růst mezd. Foto: PxHere

DALŠÍ ČLÁNKY AUTORA

Kardiovaskulárních nemocí bude bez změny přístupu přibývat. K efektivnímu nastavení léčby i prevence ale potřebujeme data



26.9.2022

Personalizace v onkologii není jen otázkou léčby. Do budoucna by se měla týkat i primární a sekundární prevence



24.9.2022

Od medicíny po tvorbu politik. Veřejné zdraví je jako deštník, odborníci, kteří by ho v Česku drželi, ale scházejí



23.9.2022

O zajištění pracovního lékařství je kvůli nedostatku lékařů čím dál větší zájem, říká ředitelka společnosti Renturi Kateřina Piwková



21.9.2022

Ministerstvo zdravotnictví se i v letošním roce chystá vydat kompenzační vyhlášku. Poskytovatelé tento krok vesměs vítají, zároveň ale podtrhují, že by se měla týkat všech zasažených segmentů, a spíše než covid by podle mnohých měla kompenzovat náklady dané prudkým růstem cen energií a dalších komodit (psali jsme také [zde](#), [zde](#) či [zde](#)). Zásadní je pro ně ale úhradová vyhláška pro příští rok, která je nyní v připomínkovém řízení. Už nyní totiž zdravotnická zařízení hledají rezervy a úspory, a pokud se krize bude prohlubovat, může to mít dopad na péči, který pocítí i pacienti.

„Pokud odhlédneme od podzimu, který zatím nedovedeme předvídat, soudíme, že kompenzační vyhlášku z důvodu covidu není potřeba naléhavě vydávat již v letošním roce. Považovali bychom ale za žádoucí, aby vláda vyhodnotila dopad na celý systém a učinila opatření zpětně, nejen z důvodu epidemie covid, ale i vzhledem k neustále vzrůstajícím nákladům (ceny energií, inflace obecně, tlak na růst platů a podobně), které nás samozřejmě také postihují a činí nám potíže,“ říká Petra Plutnarová, která má na starosti komunikaci ve skupině Vamed Mediterra, s tím, že letos už covid v jejich zařízeních dramaticky strukturu péče nemění.

Kritičtější hodnotí postup ministerstva zdravotnictví prezident České stomatologické komory Roman Šmucler. „Řešíme parametry vyhlášky na rok 2023, takže je absurdní vydávat nyní kompenzační vyhlášku. Peníze jsou jedny, tak proč je dělit dvakrát. Pokud někomu chybí hotovost, osobně jsem přišel s návrhem, ať pojišťovny zaplatí zúčtovatelné zálohy, aby si zdravotníci nemuseli brát úvěr,“ navrhuje Šmucler.

DALŠÍ ČLÁNKY Z RUBRIKY

Přepracujte návrh úhradové vyhlášky, nezvyšujte deficit, píše ministerstvo financí rezortu zdravotnictví



29.9.2022

Evropská komise navrhuje desetinasobné snížení limitu ohledně výskytu azbestu na pracovišti



28.9.2022

Ředitel FN USA Vajdák: V roce 2023 očekáváme téměř dvojnásobný nárůst plateb za elektřinu, plyn a teplo



28.9.2022

Rozpočet ministerstva zdravotnictví bude v roce 2023 o třetinu nižší než letošní po červencové novele



27.9.2022

Hospitalizovaných s infarktem za deset let v ČR ubýlo téměř o čtvrtinu



27.9.2022