

se kterým se návštěva lékaře pojí. U vážných onemocnění je takový stres závažnější a je doprovázen náročným procesem přijetí diagnózy, nicméně i u pacientů s lehkým onemocněním se pod vlivem strachu a bolesti zhoršuje schopnost vnímání a porozumění. Je třeba mít neustále na paměti, že situace, které jsou pro nás mnohdy banální (protože známe snadnou léčbu), mohou pro pacienty znamenat obtížně zvladatelnou stresovou situaci a podle toho s pacienty komunikovat.

Z výše uvedeného je zřejmé, že pro pacienta může být velmi obtížné, především (ale nejen) při první návštěvě, porozumět tomu, co se s ním děje a jaké vyšetřovací či léčebné kroky budou následovat. Je proto dobré mít k dispozici pomůcky, které pacientovi usnadní pochopení jeho stavu a usnadní tak situaci všem zúčastněným. Dobře informovaný pacient, který rozumí tomu, co se s ním děje a co bude následovat, se může aktivně podílet na léčbě a spolupracovat se zdravotnickým týmem, takže nakonec jsou spokojenější všichni, a především má pacient lepší šanci na uzdravení se nebo alespoň snesitelnější stonání (6).

Jak by taková pomůcka, která usnadní předání informací pro zdravotníka a jejich pochopení ze strany pacienta, měla vypadat? Důležité je, aby byla pacientovi srozumitelná, dostupná a aby se k ní mohl podle potřeby vracet. Takové vlastnosti mají v podstatě dvě média – tištěný letáček a internetová stránka, ideálně kombinace obojího. Dobrým příkladem takového zdroje informací pro pacienty jsou stránky, které vytváří Evropská urologická společnost (**patients.uroweb.org**). Spojují v sobě několik důležitých aspektů – odbornou správnost, srozumitelnost a dostupnost. Dostatečná odborná úroveň a správnost informací je zajištěna tak, že obsah vytvářejí urologové a urologické sestry na základě právě

platných guidelines. Jejich obsah je pravidelně revidován a upravován tak, jak se mění doporučené postupy.

O srozumitelnost se stará tým odborníků na „běžný jazyk“, který texty napsané zdravotníky přepíše do jazyka srozumitelného i laikům a počítá s nižší úrovní zdravotní gramotnosti. V textech se proto neobjevuje zdravotnický žargon a všechny odborné termíny, které by pacienti měli znát, jsou zvláště vysvětleny. Vysvětleny jsou také anatomické a funkční informace o orgánech, kterých se daný text týká. V praxi není nic neobvyklého, že pacient například neví, co je prostata či biopsie, a během krátkého pobytu v ordinaci lékaře se nestihne nebo stydí zeptat. Převedení textů do jednoduchého, srozumitelného jazyka je základním předpokladem toho, že pacient může předávaným informacím správně porozumět a vytvořit si tak představu o svém onemocnění a jeho léčbě. Kromě textů o jednotlivých onemocněních nebo zdravotních stavech jsou na stránkách krátká animovaná videa, která zobrazují především průběh různých vyšetření a operačních zákroků. Video jsou provázena komentářem, který je opět v běžném, laikům srozumitelném jazyce. Taková videa se zdají být neefektivnějším způsobem, jak vysvětlit mnohdy poměrně složité postupy a pacient tak může získat odpovídající představu například o tom, jak vypadá stent a kam je vlastně zaveden nebo jak se vytvoří a funguje urostomie po cystektomii.

Nejproblematictější bodem je dostupnost – obsah stránek je vytvářen v angličtině, takže je nutné všechny texty překládat do jazyků jednotlivých států. V České republice se díky České urologické společnosti daří postupně překládat texty a komentáře k videím do češtiny, ačkoli jsme teprve na začátku cesty. Při překladech je, kromě věcné správnosti, kladen důraz na zachování srozumitelné úrovně

jazyka. V současné době je na stránkách **patients.uroweb.org/cz** k dispozici text o karcinomu prostaty, který je napsán a přeložen v souladu s novými odbornými doporučeními ve srozumitelném jazyce, a tři videa. Další materiály, které se na stránkách nacházejí, budou postupně revidovány a také budou dodávány další. V současné době se pracuje na překladu informací o infekcích močového ústrojí.

Kromě toho, že tyto stránky slouží jako zdroj informací pro pacienty, mohou pomoci i zdravotníkům při hledání dobrých srozumitelných formulací pro komunikaci s pacienty nebo například při vytváření edukačních či informačních materiálů pro potřeby vlastního pracoviště. Aktuálně pracujeme na vytvoření uceleného informačního materiálu, který bude dostupný off-line a bude tak možné ho pacientům ukázat například na tabletu nebo poslat e-mailem. Kromě toho by měly brzy být dostupné letáčky s odkazem a QR kódem, který povede přímo na stránky **patients.uroweb.org/cz**.

Je třeba si uvědomit, že komunikace probíhá pouze tehdy, pokud všichni účastníci mluví stejným jazykem. Není příliš realistické očekávat, že se pacient, poté co onemocní, urychleně naučí odbornou medicínskou terminologii nebo že porozumí našemu zdravotnickému žargonu. Je tedy na nás, abychom si osvojili vyjadřování, kterému naši pacienti porozumí. Neměli bychom také zapomínat ověřovat, že pacienti informacím skutečně rozumí. V neposlední řadě musíme být schopni pacientům nabídnout informace v takovém množství a takové podobě, které povedou ke vzájemnému porozumění, a společným úsilím tak dospět k tomu nejdůležitějšímu – totiž ke zlepšení zdravotního stavu pacientů.

Autorka prohlašuje, že zpracování článku nebylo podpořeno žádnou společností.

LITERATURA

1. Paterick TE, Patel N, Tajik AJ, et al. Improving Health Outcomes Through Patient Education and Partnerships with Patients. *Baylor University Medical Center Proceedings*. 2017;30(1):112-113.
2. Street RL, Makoul G, Arora NK, et al. How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counse-*

- ling. 2009;74(3):295-301.

3. Holčík J. Zdravotní gramotnost a její role v péči o zdraví: k teoretickým základům cesty ke zdraví. 1. vyd. Brno: MSD; 2009.
4. Baccolini V, Rosso A, Di Paolo C, et al. What is the Prevalence of Low Health Literacy in European Union Member States? A Systematic Review and Meta-analysis. *J Gen Intern Med*. 2021;36(3):753-761.

5. Kučera Z, Pelikan J, Šteflová A. Zdravotní gramotnost obyvatel ČR – výsledky komparativního reprezentativního šetření. *Čas. Léč. Čes*. 2016;155:233-241.

6. Deber RB, Kraetschmer N, Urowitz S, et al. Do people want to be autonomous patients? Preferred roles in treatment decision-making in several patient populations. *Health Expect*. 2007;10(3):248-258.