

LADISLAV ŠPAČEK

WWW.LADISLAVSPACEK.CZ

KONTAKT@LADISLAVSPACEK.CZ

WWW.FACEBOOK.COM/SPACEK.LADISLAV

LADISLAV ŠPAČEK

*Etiketa pro
lékaře a
zdravotníky*



ŽIVOTNÍ A PROFESNÍ ÚSPĚCH:

- *60 % networking: jaké lidi známe*
- *30 % jaký dojem dokážeme udělat*
- *10 % jací odborníci skutečně jsme*

PROČ ZTRÁCÍME KLIENTY:

• <i>Smrt</i>	<i>1 %</i>
• <i>Změna sídla klienta</i>	<i>3 %</i>
• <i>Konkurenční nabídka</i>	<i>5 %</i>
• <i>Obecně nižší ceny jinde</i>	<i>9 %</i>
• <i>Nespokojenost s klinikou</i>	<i>14 %</i>
• <i>Nedostatek zájmu ze strany kliniky</i>	<i>68 %</i>

LÉKAŘ - PACIENT

- *Dominance lékaře vs. submisivita pacienta*
- *Stresující prostředí*
- *Ponižující procedury*
- *Ohleduplnost – empatie – takt*
- *Naprostá důvěra bez možnosti verifikace lékařova postupu*
- *Předpokladem adherence je vztah důvěry mezi pacientem a lékařem*

ZÁKLADNÍ POTŘEBY KLIENTA:

- *Být vítán*
- *Být důležitý*
- *Najít porozumění*

KOMUNIKACE PŘINÁŠÍ ÚSPĚCH

- *Péče lege artis musí být samozřejmostí, její kvalitu však pacient nerozpozná*
- *Pro pacienta je indikátorem kvality a zdrojem důvěry komunikace a etiketa*
- *Úspěch léčby závisí mnohdy v důvěře v lékaře a sestry*

KOMUNIKACE S PACIENTEM

Jaký je cíl komunikace s pacientem?

*...aby získal důvěru v lékaře a jeho postupy, tedy ADHERENCE, pak bude pacient dodržovat léčebný režim
...aby šířil dobré jméno kliniky*

ETIKETA PRO LÉKAŘE, ZDRAVOTNÍKY A POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Vyjde v polovině listopadu v nakl. EEZY

- *možnost inzertní podpory vydání*
- *zvýhodněných odkupů (vánoční dárek pro zaměstnance, klienty)*
- *bližší informace u kolegů z nakl. EEZY*
- *maketa knihy k dispozici*

Ladislav Špaček

ETIKETA

pro lékaře, zdravotníky
a pomáhající profese



LADISLAV ŠPAČEK

WWW.LADISLAVSPACEK.CZ

KONTAKT@LADISLAVSPACEK.CZ

WWW.FACEBOOK.COM/SPACEK.LADISLAV