

Obsah

Úvod — 3

Jak se proměnil vztah veřejnosti ke zdravotnickému personálu — 3

Oddíl I

Vztah lékař–pacient — 9

Proměna paternalistického přístupu v partnerský — 9

Informovaný souhlas — 18

Úspěch přinese komunikace a etiketa — 20

Druhý názor — 28

Prof. MUDr. Richard Češka, CSc., FACP, FEFIM — 35

Základní potřeby pacienta — 41

První potřeba: být vítán — 41

Druhá potřeba: cítit se důležitý — 41

Třetí potřeba: najít porozumění — 43

Jak si klienta/pacienta udržet — 47

Vztah se utváří a udržuje komunikací — 49

Vnitřní kultura společnosti a její image — 50

Prof. MUDr. Jan Pirk, DrSc. — 55

Prof. MUDr. Pavel Pafko, DrSc. — 61

Jak správně komunikovat — 67

Požadavky na lékaře — 67

Požadavky na pacienty — 67

Zásady komunikace s pacientem — 73

Důvěryhodnost a srozumitelnost — 73

Jak komunikovat fatální diagnózy — 75

Komunikační prostředí — 81

Pracovní oblečení je součástí etikety — 82

Prof. MUDr. Cyril Höschl, DrSc. — 85

Návštěva u pacienta doma — 91

Komunikační dovednosti — 95

Pozorování a naslouchání — 95

Kladení otázek — 97

Praktické rady pro jednání s pacientem — 97

Další tipy pro vzájemnou efektivní komunikaci — 98

Nestěžujme si — 98

Nešetřeme chválou — 99

Úsměv léčí, navíc sluší každému — 99

Projevme zájem o druhého — 100

Neříkejme nikdy „ne“ — 101

Šetřeme důstojnost druhého — 101

Pamatujme si pacientovo jméno — 102

Různé pověry a mýty — 103

Komunikace elektronická (sms, e-mail) a mediální, sociální sítě — 104

Ing. Jaromír Gajdáček — 111

Etiketa v práci všeobecné sestry a pomáhajících profesí — 117

Všeobecná sestra — 117

Pomáhající profese — 119

Ing. Daniela Lusková, MPA — 125

Etiketa lékaře a sestry ve společenském a osobním životě — 133

Kongresová etiketa a doporučený dress code — 135

MUDr. Petr Žáček, MBA — 141

Oddíl II

Společenská významnost — 151

Představování — 152

Podávání ruky — 153

Oslovování — 157

Vykání a tykání — 157

Vizitky — 158

Mobil — 160

Etiketa „všedního dne“ — 165

Chůze po ulici — 165

Deštník — 167

Schody — 167

Kino, divadlo — 170

Výtah — 170

Toaleta — 172

V autě — 172

Schůzka v restauraci a kavárně — 175

Schůzka v kavárně — 175

Pracovní snídaně a brunch — 179

Pracovní oběd (business lunch) a pracovní večeře (business dinner) — 180

Etiketa u stolu — 191

Usazení hosta — 191

Jak sedět u stolu — 192

Látkový ubrousek patří na klín — 193

Prostřený stůl — 195

Chování u stolu — 199

Buďme příjemnými a zábavnými společníky — 207

Společenské akce — 211

Pozvánka — 211

Večírek s klienty — 212

Raut — 218

Společenská večeře — 220

Další typy společenských akcí — 223

Buffet lunch — 223

Číše vína — 223

Garden party — 223

Čaj o páté — 224

Koktejl — 224

Vernisáž, křest — 224

Ples — 224

Small talk, běžný společenský rozhovor — 225

Konverzační dovednosti — 227

Firemní akce — 229

Společenská návštěva — 230

Etiketa oblékání – Dress code — 235

Outfit — 235

Pánské oblečení — 236

Oblek — 236

Košile a kravata, motýlek — 242

Boty a ponožky — 247

Kapesníčky a kapesníky — 249

Rukavice — 249

Opasek — 250

Batůžek — 250

Stříbrné a zlaté doplňky — 251

Svrchník — 251

Dámské oblečení — 252

Šaty a sukně — 252

Kostým, sako — 255

Kalhoty — 256

Halenky, blůzy, topy — 257

Boty — 257

Doplňky — 259

Firemní dress code — 262

Literatura — 264

O autorovi — 265

Poděkování — 267