

Vážený pane řediteli,

dovolte mi, abych Vám napsala krátkou zprávu jako pacientka i jako člověk, který se dlouhodobě pohybuje ve zdravotnictví.

V poslední době jsem měla možnost projít několika pracovišti nemocnice Na Homolce. Konkrétně odběrovým místem, mamografickým pracovištěm a ambulancí. Ráda bych ocenila práci konkrétních zdravotnic, se kterými jsem se setkala:

- paní **Ivana Balounová**, sestra na odběrech
- paní **Petra Štěpánová, Dis**, laborantka na mamografii
- paní **MUDr. Eva Babcová**, lékařka na mamografu

Jak při odběru, tak při vyšetření na mamografu jsem byla velmi nervózní, přicházela jsem se suspektním nálezem. O to víc pro mě bylo důležité, jak ke mně všechny tři dámy přistoupily. Všechny byly milé, profesionální, nikdo nezlehčoval mé obavy, jednaly se mnou s respektem.

Sestra na odběrech byla klidná, profesionální a lidská. Dokázala vytvořit pocit jistoty v situaci, která pro mne není příjemná. Těžko se u mne hledají "dobré žíly" k odběru s mojí nervozitou to bylo ještě složitější. Paní Balounová zvládla vše výborně.

Laborantka na mamografii byla velmi citlivá a srozumitelná, zároveň respektovala, že jde o vyšetření, které je zatěžující a může odhalit nepříznivá zjištění.

Paní doktorka vedla rozhovor věcně, klidně a s respektem. Bylo z ní cítit, že pro ni nejsem jen „diagnóza“, ale člověk. Společně s paní laborantkou se mi věnovaly nadstandardně, což pro mě v dané situaci bylo velmi důležité. Nesmírně si toho vážím.

Zároveň bych ráda ocenila, že paní doktorce záleží i na prostředí, ve kterém se vyšetření odehrává. K mému většímu klidu přispělo i to, že jak čekárna, tak samotná vyšetřovna působily velmi příjemně díky citlivě zvoleným tapetám. Prostor nepůsobil tolik „nemocničně“ nebo ohrožujícím dojmem.

Tenhle přístup mi v té chvíli opravdu pomohl.

Vím, že tak pozitivní patientská zkušenost nevzniká náhodou a že není vždy samozřejmostí. O to víc mi dává smysl Vám o tom napsat, **ráda bych i touto cestou Vaším kolegyním vyjádřila poděkování.**

Profesně se věnuji komunikaci ve zdravotnictví. Pracuji s lékaři i sestrami na zvládnání náročných situací, komunikaci s pacienty a budování prostředí, ve kterém se dobře pracuje i léčí. Ráda bych Vám proto pro zaměstnance nabídla **workshop pro bono** jako poděkování a zároveň podporu toho, co už u Vás zjevně dobře funguje.

Pokud to pro Vás dává smysl, chtěla bych Vás požádat o propojení s někým, kdo má na starosti vzdělávání nebo rozvoj týmů (typicky hlavní sestra, náměstek léčebné péče nebo oddělení vzdělávání).

Děkuji Vám za práci, kterou ve Vaší nemocnici děláte.

S přáním hezkého dne,

██████████

