

به نام خدا



دانشگاه علوم پزشکی البرز

آشنایی با مهارت های ارتباطی بالینی



دکتر حمید میرشمسی

متخصص پاتولوژی دهان، فک و صورت
عضو دانشگاه علوم پزشکی البرز



دکتر آرزو آقاچوک زاده

متخصص پاتولوژی دهان، فک و صورت
عضو هیئت علمی دانشکده دندانپزشکی البرز



نیاز به برقراری ارتباط پزشک بیمار و راهکارهای بهبود آن

گفتگو و مصاحبه و اجزای آن

گردآوری اطلاعات از بیمار

تبادل و ارائه اطلاعات

چهار جزء اصلی قابلیت بالینی پزشکان:

۱- دانش

۲- مهارت های ارتباطی

۳- مهارت حل مسئله

۴- معاینه فیزیکی

✓ توان برقراری ارتباط بین فردی یکی از مهارت های کلیدی و اصلی است که انجمن تعیین صلاحیت فارغ التحصیلان آموزش پزشکی و شورای اعتباربخشی آموزش پزشکی برای پزشکان در نظر گرفته است.

✓ ارتباط پزشک و بیمار در قلب طبابت جای دارد و سنگ زیربنای فعالیت مطلوب پزشکی محسوب می شود.

در یادگیری مهارت های ارتباطی، پزشک نباید از روش آزمون و خطا استفاده نماید بلکه بایستی علم ارتباط را بیاموزد و آموخته هایش را در عمل با ۴ فاکتور زیر در هم بیامیزد:

۱- فرهنگ جامعه

۲- شرایط اجتماعی هر منطقه

۳- آشنایی با نحوه مکالمه و زبان رایج هر منطقه

۴- اطلاع از مبانی اعتقادی مردم

به اعتقاد کورتز توان برقراری ارتباط موثر بیشتر از آن که ریشه در سرشت و شخصیت فرد داشته باشد، **مهارتی است که باید آموخته شود** و تجربه به تنهایی فقط می تواند یک حکم یک معلم ضعیف را برای فرد داشته باشد.

✓ ارتباط یک **مهارت بالینی ضروری و نیرومندترین ابزار پزشک**
در برخورد با بیمار و تشخیص بیماری وی می باشد.

✓ باید بر لزوم برقراری مهارت های ارتباطی پزشک و بیمار تاکید شود.

✓ در فرایند آموزش، مهارت های ارتباطی مورد استفاده قرار گیرند.

✓ بر خلاف تصور، بهبود مهارت های ارتباطی:

صرفا با گذشت زمان و با کسب تجربه بیشتر بدست نمی آید.

✓ در واقع هر پزشک پس از ویزیت های مکرر به روشی ثابت عادت می کند و در مواجهه با بیمارانی با سنین مختلف و شرایط زمانی متفاوت همان روش ثابت را به کار می برد که ممکن است نامناسب هم باشد.

✓ بررسی شکایات بیماران از پزشکان نشان می دهد بسیاری از شکایات به مهارت های علمی و کارایی تخصصی پزشکان مربوط نمی شود،

 بلکه ناشی از نحوه برقراری ارتباط با بیمار است

و در ۷۰ درصد اشتباهات پزشکی مشکلات مربوط به ارتباط پزشک و بیمار وجود دارد.

✓ بیشتر از نصف موارد شکایات بیماران از پزشکان در تهران ناشی از ضعف مهارت های ارتباطی پزشکان بوده است و ریشه بسیاری از خطاهای پزشکی وقت نگذاشتن پزشکان برای معاینه و شنیدن حرف های بیماران عنوان شده است.

★ این درحالی است که نخستین راه تشخیص درست و مطمئن،
شرح حال دقیق گرفتن است.

برخی از مشکلات مبتنی بر شواهد در زمینه برقراری مهارت های ارتباطی بیمار و پزشک عبارتند از:

- ✓ ۷۰ درصد شکایات بیماران از پزشکان بدلیل ضعف مهارت های ارتباطی پزشک و بیمار بوده است.
- ✓ اکثریت پزشکان در بهترین حالت حداکثر ۶۰ درصد نگرانی های اصلی بیمار را پیدا می کنند.
- ✓ در ۵۴ درصد موارد مشکلات پزشکی بیمار در طول ویزیت کشف نمی شوند.
- ✓ اغلب پزشکان اولین مشکل بیمار را مشکل اصلی او می دانند و صحبت های بیمار را قطع می نمایند.
- ✓ از زمان بیان شروع مشکلات بیمار تا لحظه قطع صحبت های بیمار، توسط پزشک به طور متوسط بیش از ۱۸ ثانیه طول نمی کشد.

✓ بیماران وقتی پزشک به طور فعال به صحبت هایشان گوش می دهد، به طور میانگین حداکثر ۹۲ ثانیه صحبت می کنند.

✓ ۸۳ درصد بیماران معتقدند که پزشکان اطلاعات کافی به آن ها در مورد بیماریشان نمی دهند.

✓ پزشکان فقط یک دقیقه از ویزیت ۲۰ دقیقه ایشان را به ارائه اطلاعات و آموزش بیمار اختصاص می دهند.

✓ مهارت های ارتباطی ضعیف پزشکان زمان بستری بیماران را افزایش می دهد.

نتایج آموزش مهارت های ارتباطی پزشکان:

- ✓ بهبود کارایی و عملکرد پزشکان
- ✓ کسب تجربه کلینیکی خوشایند پزشک و بیمار
- ✓ افزایش دقت تشخیص پزشک
- ✓ افزایش میزان رضایت بیماران و افزایش میزان پیروی از درمان
- ✓ افزایش میزان رضایت مندی پزشکان از خود
- ✓ کاهش میزان استرس و کاهش ریسک افسردگی پزشکان

مهارت های اساسی یک پزشک پنج ستاره عبارتند از:

- ۱- ارائه کننده خدمات (Care provider)
- ۲- تصمیم گیرنده (Decision maker)
- ۳- برقرار کننده ارتباط موثر با بیماران و همکاران (Communicator)
- ۴- رهبر (Community leader)
- ۵- مدیر (Manager)

آغاز گفتگو

✓ فاکتورهای مثبت تاثیر گذار

✓ فاکتورهای منفی تاثیر گذار

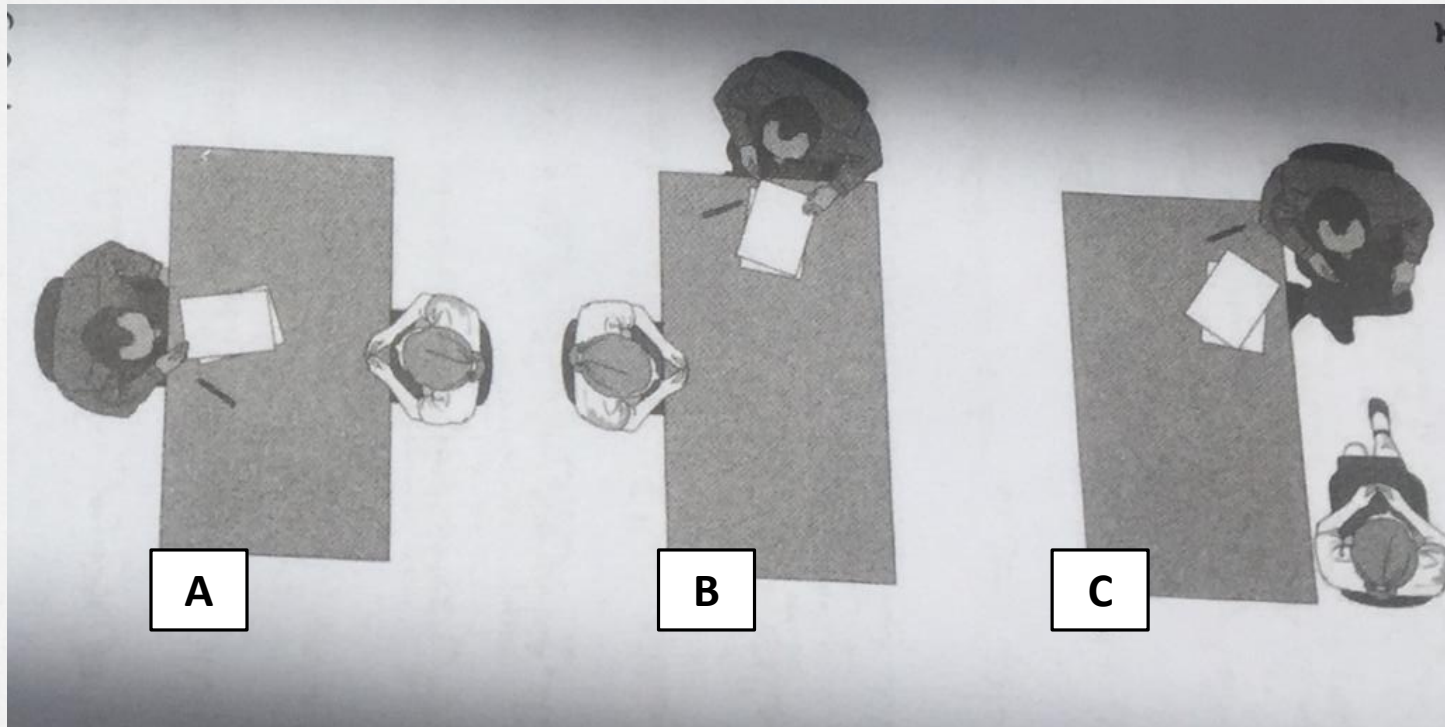
✓ موقعیت و فضا

✓ احساس طرفین

عواملی که برقراری ارتباط بین پزشک و بیمار تحت تأثیر قرار می دهند:

عوامل مربوط به بیمار	عوامل مربوط به پزشک	ملزومات محیط گفتگو
علائم جسمانی	آموزش دیدن در مورد مهارت های ارتباطی	خصوصی بودن محیط
عوامل روانی مربوط به ناخوشی یا مراقبت پزشکی (به طور مثال اضطراب، افسردگی، خشم و انکار)	اعتماد به نفس در برقراری ارتباط	محیط راحت
تجربه قبلی از مراقبت پزشکی	شخصیت	یک ترتیب مناسب برای نشستن
تجربه فعلی از مراقبت پزشکی	عوامل جسمانی (به طور مثال خستگی)	
	عوامل روانی (به طور مثال اضطراب)	

انواع آرایش صندلی ها



شروع مصاحبه

- ✓ با ذکر نام بیمار به او خوش آمد بگویید
- (در صورتی که مناسب به نظر می رسد، با او دست بدهید)
- ✓ از بیمار بخواهید بنشینند
- ✓ خودتان را معرفی کنید
- ✓ دلیل مصاحبه را توضیح دهید
- ✓ توضیح دهید که نیاز به یادداشت برداشتن هست، نظر او را در این زمینه پرسید
- ✓ یک رابطه دوستانه با بیمار برقرار کنید
- ✓ حس اعتماد در بیمار را ایجاد کنید
- ✓ یک موقعیت راحت را برای بیمار فراهم کنید

بخش اصلی مصاحبه

- ✓ یک جو مثبت، رفتار صمیمانه و ارتباط چشمی خوب برقرار کنید.
- ✓ در شروع از سوالات باز استفاده کنید.
- ✓ به دقت گوش دهید.
- ✓ نسبت به نشانه های کلامی و غیر کلامی هوشیار و پاسخگو باشید.
- ✓ سخن گفتن را برای بیمار، هم به صورت کلامی (بیشتر برایم بگو) و هم غیر کلامی (توسط حرکت های خاص و تکان دادن سر) تسهیل کنید.
- ✓ هر موقع مناسب بود از سوالات اختصاصی (بسته) استفاده کنید.
- ✓ آن چه را که بیمار برای شما گفته است با توضیح بیشتر، واضح و روشن کنید.
- ✓ بیمار را تشویق کنید که راجع به موارد مربوطه صحبت کند.

۳ مورد از مهارت های کلیدی برقراری ارتباط مناسب:

۱- سوال پرسیدن

۲- گوش دادن

۳- تسهیل کردن

۱- مطرح کردن پرسش ها

✓ مستقیم ترین راه به دست آوردن اطلاعات است

اما سوالات باید مفید و موثر باشند

انواع سوالات:

باز و بسته

مزایا و معایب سوالات باز

مزایا	معایب
دریافت اطلاعات بیشتر	طولانی شدن گفتگو و مشکل بودن کنترل آن
حس حضور بیشتر بیمار	دریافت اطلاعات غیر مرتبط با موضوع
بیان نگرانی ها و اضطراب های بیمار	ثبت پاسخ ها مشکل

مزایا و معایب سوالات بسته

مزایا	معایب
زمان محدود داشته باشیم	اطلاعات محدود دریافتی
بیمار خجالتی باشد	کنترل مصاحبه توسط پزشک
بیمار نمی تواند اطلاعات اختصاصی را بیان کند	حس سرخوردگی در بیمار

استفاده از سوالات کاوش گرانه، جهت:



روشن کردن

توجیه کردن

امتحان صحت موضوع

سوالات جهت دهنده

۳ گروه سوال جهت دهنده وجود دارد:

۱- محاوره ای

۲- ساده

۳- زیرکانه

سوالاتی که باید از آن ها اجتناب کرد

فهمیدن دشوار

تحت تاثیر قرار دادن پاسخ بیمار

مختلط

جهت دهنده

۲- گوش دادن

- ✓ اولین قدم دریافت پیام از طرف مقابل
- ✓ یکی از بدیهی ترین اجزا تشکیل دهنده روند برقراری ارتباط
- ✓ یکی از مشکل ترین مهارت هایی که باید کسب شود

راه های ثبت دقیق اطلاعات گوش داده شده:

- ✓ یادداشت برداشتن
- ✓ تکرار صحبت ها
- ✓ واضح کردن موارد مبهم
- ✓ خلاصه کردن اطلاعات
- ✓ دقیق بودن اطلاعات

جنبه های کلیدی گوش دادن فعال:

- ✓ جمع آوری و حفظ اطلاعات به طور دقیق
- ✓ فهم اشارات ضمنی بیمار از آن چه می گوید
- ✓ واکنش به علائم یا نشانه های کلامی و غیر کلامی
- ✓ نشان دادن این که شما به بیمار توجه دارید و سعی دارید او را درک کنید

گرفتن نشانه ها

✓ نشانه های کلامی

✓ نشانه های غیر کلامی

انواعی از نشانه های غیر کلامی:

✓ ارتباط چشمی

✓ حالت بدن

✓ ژست ها

✓ حالات چهره

✓ لحن صحبت

۳- تسهیل کردن

- ✓ کلامی
- ✓ غیر کلامی

پایان دادن به مصاحبه

- ✓ موارد مطرح شده توسط بیمار را خلاصه کنید.
- ✓ از او بپرسید آیا چیزی هست که نیاز است اضافه شود.
- ✓ از بیمار تشکر کنید.

گردآوری اطلاعات از بیمار مصاحبه

جرج انگل:

مصاحبه به طور بالقوه قدرت مند ترین و حساس ترین ابزاری است که در اختیار پزشک است.

چه چیزی بین پزشک و بیمار رخ می دهد

که می تواند مصاحبه را

به چنین ابزار قدرت مندی تبدیل کند؟؟؟

★ نکته مهم:

پزشکان باید یاد بگیرند،
شرح حال را دریافت کنند
نه این که آن را بگیرند!

✓ راه به دست آوردن شرح حال دقیق تر و مرتبط تر:
گسترش مهارت های ایجاد ارتباط خوب و موثر می باشد.

ساختار یک شرح حال پزشکی

- ۱- مشخصات اصلی بیمار
- ۲- عنوان کردن مشکل فعلی بیمار
- ۳- شرح حال مشکل فعلی بیمار
- ۴- مرور سیستم های بدن
- ۵- سابقه (شرح حال) پزشکی قبلی
- ۶- سابقه (شرح حال) فامیلی
- ۷- سابقه (شرح حال) اجتماعی

۱- مشخصات اصلی بیمار

۱- نام

۲- آدرس

۳- سن

۴- شغل

۵- وضعیت تاهل

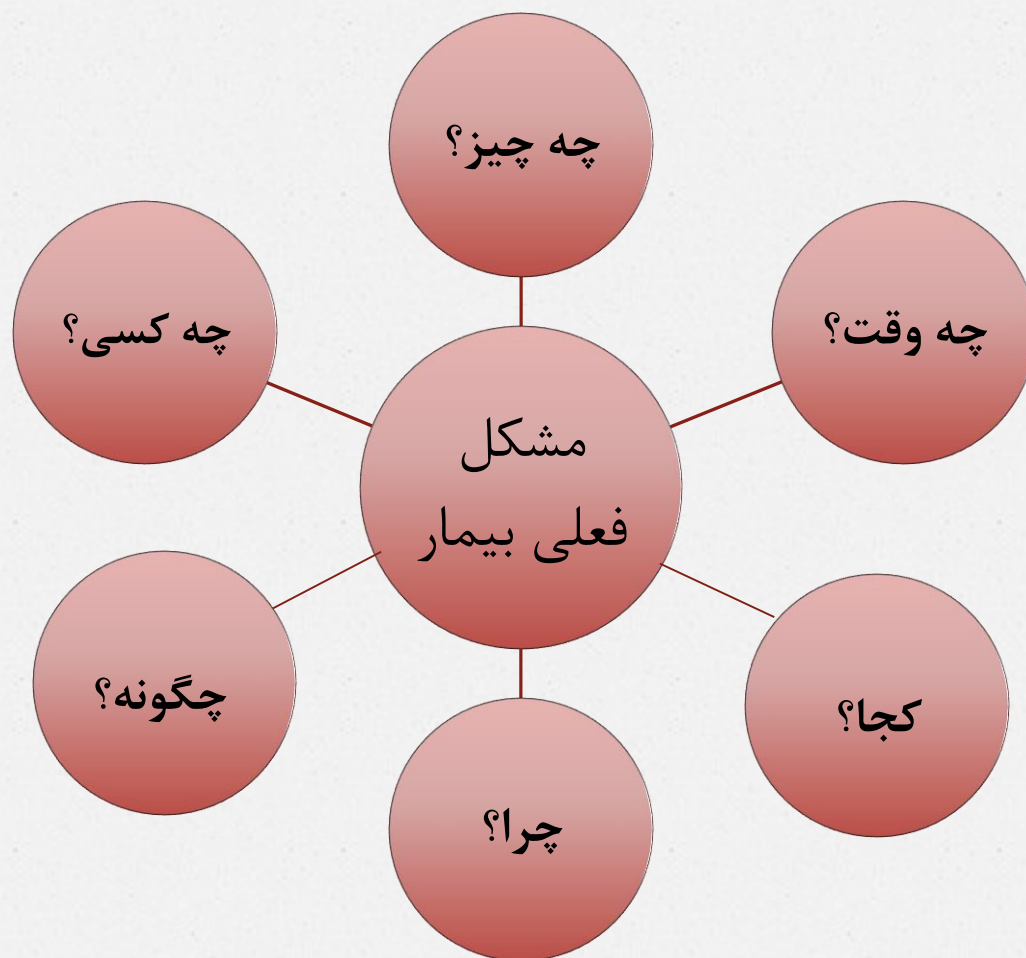
۲- عنوان کردن مشکل فعلی بیمار

- ۱- با سوال باز آغاز شود
- ۲- پاسخ کلمه به کلمه یادداشت شود
- ۳- در رابطه با مشکل بیان شده، علائم و نشانه ها را بپرسید
- ۴- اگر بیمار تشخیصی عنوان کرد و نمی دانید، راحت بیان کنید
- ۵- علاوه بر مشکل اصلی از بیمار بخواهید اگر مشکلات دیگری نیز دارد مطرح کند
- ۶- زمان را مد نظر داشته باشد و در صورت نیاز از جلسات بعد نیز استفاده کنید

۳- شرح حال مشکل فعلی بیمار

از مهم ترین قسمت های شرح حال است و اهداف آن عبارت اند از:

- ۱- گرفتن یک شرح حال مفصل، دقیق، کامل و مرتبط
- ۲- دریافتن درک بیمار از آن چه باعث ایجاد مشکل شده است
- ۳- تعیین نحوه برخورد بیمار با مشکل
- ۴- تعیین این که مشکل چه اثری بر زندگی بیمار گذاشته



✓ بهترین روش برای گرفتن یک شرح حال از ناراحتی فعلی،

شروع کردن با یک سوال باز است

✓ توجه کنید بیمار کدام قسمت از ناراحتی اش را خود بخود بیان می کند،

سپس خلاها را با سوالات بسته یا کاوش گرانه پر کنید

❖ در نهایت سعی کنید به این دو مورد پی ببرید:

نگرانی های بیمار چیست

چگونه بیماری خود را توصیف می کند

۴- مرور سیستم های بدن

✓ هدف: ارزیابی وضعیت جسمی بیمار و یافتن سایر مشکلات بیمار

✓ مشکلات دانشجویان:

۱- دشوار بودن به خاطر سپردن سوالات زیاد: داشتن چک لیست

۲- برای بیمار سوال پیش بیاید دلیل این سوالات چیست: یک توضیح اولیه

۵- سابقه پزشکی قبلی

سلامت عمومی قبلی

بیماری قبلی

پذیرش های بیمارستانی

اعمال جراحی

تصادف ها و آسیب ها

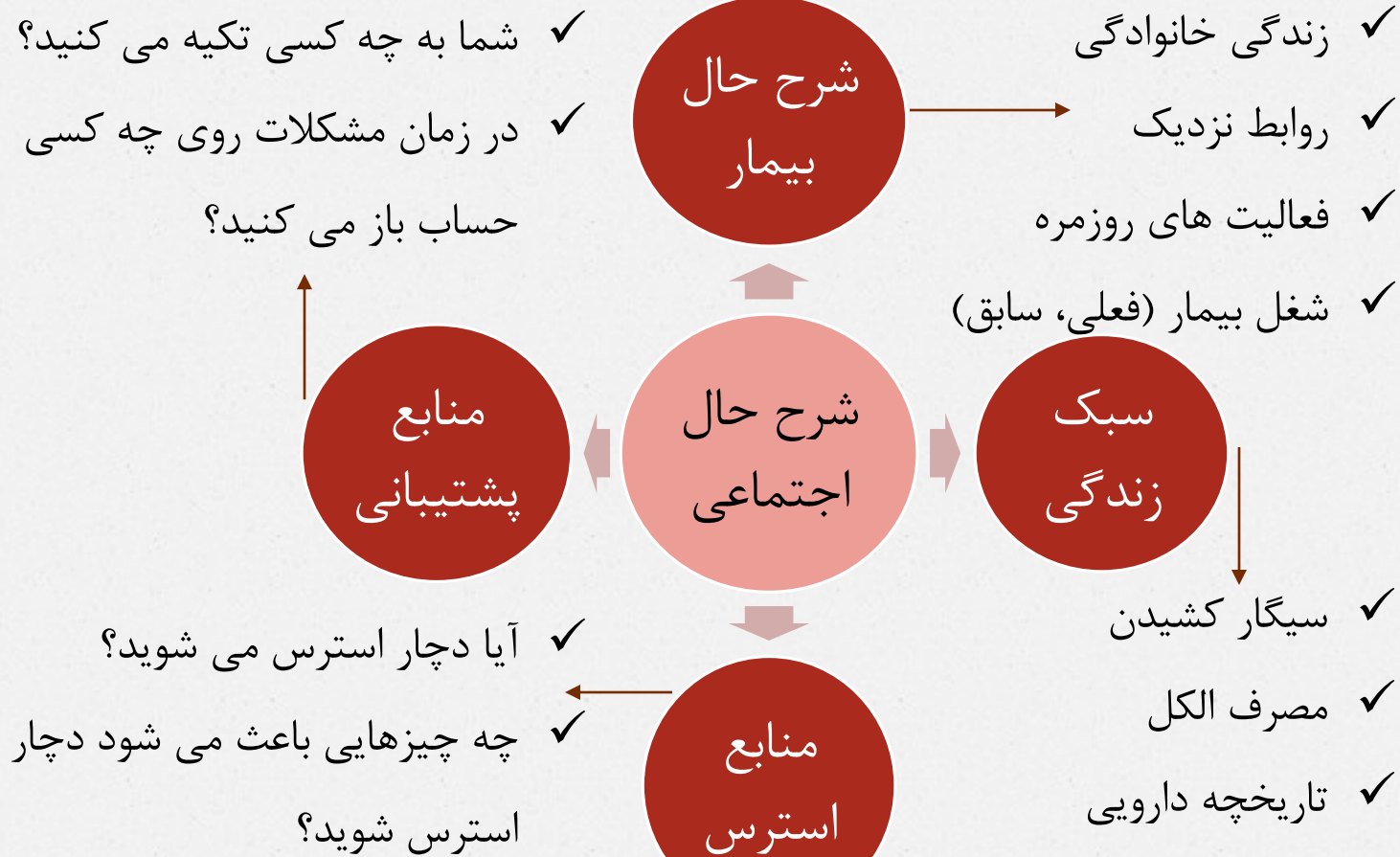
بارداری

بیماری های خاص: دیابت، سل، هپاتیت،...

۶- سابقه فامیلی

- ✓ یافتن مشکلات و بیماری های ژنتیکی در خانواده
- ✓ بررسی نگرانی های بیمار در رابطه با سابقه بیماری های خانواده
- ✓ ابتدا از اقوام درجه یک (در صورت فوت دلیل پرسیده شود)
- ✓ با دقت و حساسیت ارزیابی انجام شود
- ✓ در نهایت بیماری های خاص و شایع

۷- سابقه اجتماعی



یادداشت کردن نکات مربوط به بیمار

- ✓ احتمالاً در طول مصاحبه ترتیب شرح حال نویسی رعایت نشده است
- ✓ به صورت نکته وار، اما دقیق و واضح دسته بندی کنید
- ✓ مهم ترین نکات را خلاصه بندی کنید
- ✓ تشخیص های ممکن را فهرست کنید
- ✓ برنامه درمانی را پیشنهاد دهید

آیا بیماران می توانند به یادداشت ها دسترسی داشته باشند؟

- ✓ معمولا جواب “ بله ” است
- ✓ به موجب قانون ۱۹۹۸ “محافظت از داده ها” بیماران این حق را دارند
- ✓ موارد استثنا نیز وجود دارد، به عنوان مثال:
وقتی احتمال می رود بیمار با دیدن یادداشت ها آسیب ببیند
- ✓ در هر صورت، شما هرگز نباید چیزی بنویسید که، نمی خواهید بیمار آن را ببیند

مزایای ارائه اطلاعات به بیماران قبل از درمان

- ✓ کاهش میزان نگرانی و استرس بیمار
- ✓ تاثیر مثبت بر نتایج بعد از درمان
- کاهش زمان بستری و نیاز به داروهای مسکن کمتر
- ✓ افزایش رضایت از مراقبت های انجام شده
- پذیرش راحت تر توصیه های پزشکان و پرستاران
- ✓ همکاری مناسب در طول درمان

معمول ترین علت نارضایتی در میان بیماران
عدم توانایی دادن اطلاعات یا توضیحات کافی
توسط پزشک است

برخی از دلایل عدم ارائه اطلاعات توسط پزشکان

✓ اغلب به طور اشتباه فرض می شود بیماران به دلیل نداشتن دانش کافی، نیازی ندارند درباره بیماری خود بدانند

✓ گاهی فرض می شود با افزایش اطلاعات بیمار، نگرانی اش افزایش می یابد

اهداف ما از ارائه اطلاعات به بیماران

- ✓ کمک به بیمار جهت پی بردن به آن چه قرار است رخ دهد
- ✓ کاهش نگرانی و عدم اطمینان آن ها تا حد ممکن
- ✓ جلب همکاری آن ها در خصوص درمان بیماری

راهنمایی در خصوص ارائه اطلاعات به بیمار

۱	اطلاعاتی که قصد دارید ارائه کنید را شرح دهید (طبقه بندی کرده و توضیح دهید چه هستند)
۲	مشکلات بیمار را که متوجه شده اید، را خلاصه کنید
۳	به درک بیمار از بیماری اش پی ببرید
۴	از جملات و لغات کوتاه استفاده کنید
۵	از زبانی مناسب استفاده کنید
۶	برای تکمیل اطلاعات از کشیدن اشکال استفاده کنید
۷	ابتدا مهم ترین اطلاعات را ارائه دهید
۸	در طول مصاحبه توصیه خود را تکرار کنید
۹	برنامه درمانی را با او درمیان بگذارید
۱۰	درک بیمار و نظرات وی را از آن چه به او گفته شده است را بررسی نمایید

استفاده از اطلاعات مکتوب

اطلاعات مکتوب باید:

- ✓ برای خواندن آسان باشد
- ✓ از لغات و جملات کوتاه استفاده کنید
- ✓ به صورت جملات معلوم بیان شود
- ✓ به صورت مثبت بیان شود
- ✓ جذاب باشد

ارائه توصیه در خصوص سبک زندگی

✓ به بیماران توصیه می شود جهت کاهش خطر ایجاد یا پیشرفت بیماری از رفتارهایی که برای سلامتی مضر هستند، خودداری کنند

نمونه های این رفتارها:

کشیدن سیگار، نوشیدن بیش از حد الکل، ورزش نکردن، رژیم غذایی ناسالم

۱- در مورد نگرش های بیمار
نسبت به سلامتی سوال کنید

۴- حمایت از بیمار

چگونگی ارائه یک
توصیه در خصوص
سبک زندگی

۲- ارائه اطلاعات

۳- در میان گذاشتن

جمع بندی

- ✓ پزشک برای برقراری ارتباط در یک محیط فیزیکی مناسب و برای راحتی بیمار در محیط ویزیت تلاش نموده و او را تشویق به شرح کامل داستان مشکلش می نماید.
- ✓ پزشک از زبان مناسب، حتی الامکان زبان خود بیمار، برای برقراری ارتباط استفاده می نماید.
- ✓ پزشک به جنسیت، عوامل فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی بیمار درمشاوره دقت می کند.
- ✓ پزشک به سخنان بیمار به طور کامل فعال گوش می دهد.
- ✓ پزشک صحبت های بیمار را برای تصحیح اشتباهاتش قطع نمی نماید.
- ✓ پزشک در مورد بیانات بیمار، قضاوت نابجا و غیر منطقی نمی نماید.
- ✓ پزشک خونسردی خویش را در مواجهه با مشکلات بیمار حفظ می نماید.
- ✓ پزشک بدون توجه به خستگی و فشار کاری، با بیمار با روی باز و تبسم ارتباط برقرار می نماید.

- ✓ پزشک علاوه بر ارتباط کلامی، با بیمار ارتباط غیرکلامی مناسب (ارتباط چشمی و...) برقرار می نماید.
- ✓ پزشک به بیمار برای بیان و تکرار جزئیات مربوط به مشکلات و نگرانی هایش فرصت می دهد.
- ✓ پزشک تغییرات رفتاری سازنده و مثبت بیمار را تشویق می نماید.
- ✓ پزشک با بیمار همدلی نموده، با صمیمیت و گرمی، خوش زبانی، احترام، مدارا و مهربانی رفتار می کند.
- ✓ پزشک برای جلب اعتماد بیمار خویش تلاش می نماید.
- ✓ پزشک از قابل فهم بودن کلمات برای بیمار اطمینان حاصل می نماید.

✓ به دست آوردن یک شرح حال کامل و دقیق بسیار مهم است

و در اکثر موارد باعث تشخیص بیماری می شود

✓ داشتن یک روش نظام مند برای جمع آوری اطلاعات بدین صورت:

۱- مشخصات اصلی بیمار

۲- عنوان کردن مشکل فعلی بیمار

۳- شرح حال مشکل فعلی بیمار

۴- مرور سیستم های بدن

۵- سابقه (شرح حال) پزشکی قبلی

۶- سابقه (شرح حال) فامیلی

۷- سابقه (شرح حال) اجتماعی

✓ روشی که از طریق آن اطلاعات ارائه می شود،

بر رضایت بیمار و پیروی او از درمان اثر می گذارد

✓ قبل از دادن اطلاعات، مطمئن شوید که بیمار در مورد مشکل و راه های درمان ممکن،

چه می داند و هنگام ارائه اطلاعات این موضوع را مد نظر داشته باشید

✓ مراحل ارائه اطلاعات (تشخیص، درمان و غیره) را طراحی کنید

✓ هنگام ارائه اطلاعات، مهم ترین اطلاعات را اول ارائه کنید

✓ هنگام تصمیم گیری در مورد طرح درمان با بیمار، به نگرانی های آن ها توجه داشته باشید

✓ در پایان مصاحبه از بیمار بخواهید تا آن چه را با آن موافقت کرده، خلاصه کند



دانشگاه علوم پزشکی البرز



شاد و موفق باشید

Email: a.aghakouchakzadeh@gmail.com