

ارتباط پزشک و بیمار

دکتر فروزان اکرمی

دکترای اخلاق پزشکی

پسادکترای اخلاق زیستی

کارشناس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- ✓ اهمیت و تعریف ارتباط
- ✓ موانع ارتباط
- ✓ ارتباط و اخلاق حرفه ای
- ✓ مدل های ارتباطی
- ✓ ارتباط با خانواده

اهمیت ارتباط

**ارتباط در جهان امروز کلید و رمز موفقیت در ارائه خدمات است؛
نکته مهم در برقرار ارتباطات موثر این است که هر واژه، ارتباط
غیر کلامی، تصاویر نوشتاری و گفتار ممکن است برای افراد
مختلف در فرهنگ های مختلف معانی خاص داشته باشد.**

برقرری ارتباط یک مهارت است

ارتباط مطلوب بین پزشک و بیمار بخش مهمی از فرایند مراقبت و درمان است. ارتباط بهتر پزشک با بیمار بهبودی بیمار را ارتقا می بخشد.

اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای دربرگیرنده وظایف و هنجارهای اخلاقی مورد انتظار (بایدها و نبایدها) از حرفه‌مندان هر حرفه یا شغل است. ارائه دهندگان خدمت بایستی صلاحیت حرفه‌ای خود را به گونه‌ای ارتقا دهند که با برقراری ارتباط خوب با بیمار و خانواده وی، **اعتماد** آنان را جلب نمایند.

ارتباط و اخلاق حرفه ای

- صداقت مهم ترین عنصر در تحکیم رابطه پزشک و بیمار است.
- رازداری مهمترین عامل در اعتماد سازی است.
- اعتماد سازی موجب گفتن تمام نکات در خصوص شرح حال توسط بیمار برای تشخیص صحیح می شود.
- اعتماد موجب عمل به دستورات پزشکی، پایبندی به درمان، امیدواری و بهبودی می شود.

ماده ۵۲: شاغلان حرف پزشکی و وابسته، باید برای حفظ **اعتماد بیماران** به حرفه و حرفه‌مندان سلامت، تلاش کنند. در این زمینه لازم است با **صداقت کامل**، در همه مراحل تشخیصی و درمان، **اطلاعات مورد نیاز بیماران را به آنها ارائه دهند** و از گفتار یا رفتار مستقیم یا غیرمستقیم که دربردارنده **فریب** بیماران باشد (حتی با نیت خیرسانی به بیمار)، پرهیز کنند.

تعریف ارتباط

ارتباط عبارتست از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از طریق کانال ارتباطی از فرستنده به گیرنده منتقل شود.

مفهوم منبع - گیرنده

بیمار و پزشک هردو می توانند فرستنده یا گیرنده پیام باشند

با توجه به شرایط تصمیم بگیریم:

چه پیامی را کجا، کی، چگونه و از چه کانالی منتقل کنیم تا
موثر واقع شود؟

فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات، به شکل پیام‌های کلامی و یا غیرکلامی بیان گردیده و سپس ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند.

برقراری ارتباط موثر

۷ نکته برای جذب و برقراری ارتباط موثر با دیگران

- 01 خودشناسی
- 02 شنونده فعال باشید
- 03 واضح صحبت کنید
- 04 صداقت داشته باشید
- 05 خودپیشگی ممنوع
- 06 برای دیگران فکر نکنید
- 07 مراقب حرکات خود باشید

مهارت های ارتباطی

7 مهارت ارتباطی

شناخت مخاطب

2

گوش کردن فعال

1

داشتن اعتماد به نفس

4

برخورد دوستانه

3

شفاف صحبت کردن

6

ارسال و دریافت قیدبک

5

استفاده از زبان بدن

7

ارتباط غیر کلامی

سه ثانیه اول ارتباط را ارتباط غیر کلامی تشکیل می دهد.



- ✓ حالت چهره
- ✓ تماس چشمی
- ✓ وضعیت بدنی
- ✓ حالت دست و انگشتان

???



برقراری ارتباط موثر

- تماس چشمی برقرار کنید
- به زبان بدن خود آگاه شوید
- توجه داشته باشید که کلمات و زبان بدن شما یک پیام واحد را منتقل کند
- به افکار و احساسات خود توجه داشته باشید
- یک شنونده فعال باشید
- قضاوت نکنید
- از حرکات بدن، نشانه ها و ... استفاده کنید؛ لبخند بزنید
- احساسات بیمار را درک کنید و با وی همدلی کنید
- به زبان بدن بیمار توجه کنید
- واضح مثبت و موثر صحبت کنید و به صدای خود روح ببخشید
- مطمئن شوید او همان طور که شما صحبت میکنید شما را می فهمد
- گاهی سکوت بسیار اعجاز گر است
- رفتار و گفتار مودبانه و در عین حال خودمانی و محبت آمیز داشته باشید



گوش دادن فعال

1. اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
2. عدم تکمیل جملات دیگری
3. عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
4. آگاه بودن از سوگیری های شخصی
5. نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر مثل موبایل
6. عدم سلطه جویی در مکالمه
7. پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
8. دادن بازخورد
9. پرسیدن سوالات باز



مهارت همدلی

تعریف

هنری است که به گوینده نشان می دهیم نه تنها کلمات بلکه احساس ابراز شده با کلمات را فهمیدیم، بدون اینکه قضاوت کنیم.

انواع

همدلی با احساس

همدلی با گفتار

رفتار های غیر کلامی مناسب در ارتباط

- ✓ برقراری و حفظ تماس چشمی،
- ✓ تکان دادن سر،
- ✓ لبخند و نشان دادن علاقه،
- ✓ متمایل شدن به سمت گوینده،
- ✓ استفاده از تن صدای متناسب با پیام

ارتباط مختل پزشک و بیمار در پاندمی
کووید-۱۹

مدل‌های ارتباطی

- ***Paternalistic Model***
- ***Informative Model***
- ***Interpretive Model***
- ***Deliberative Model***
- ***Instrumental Model***

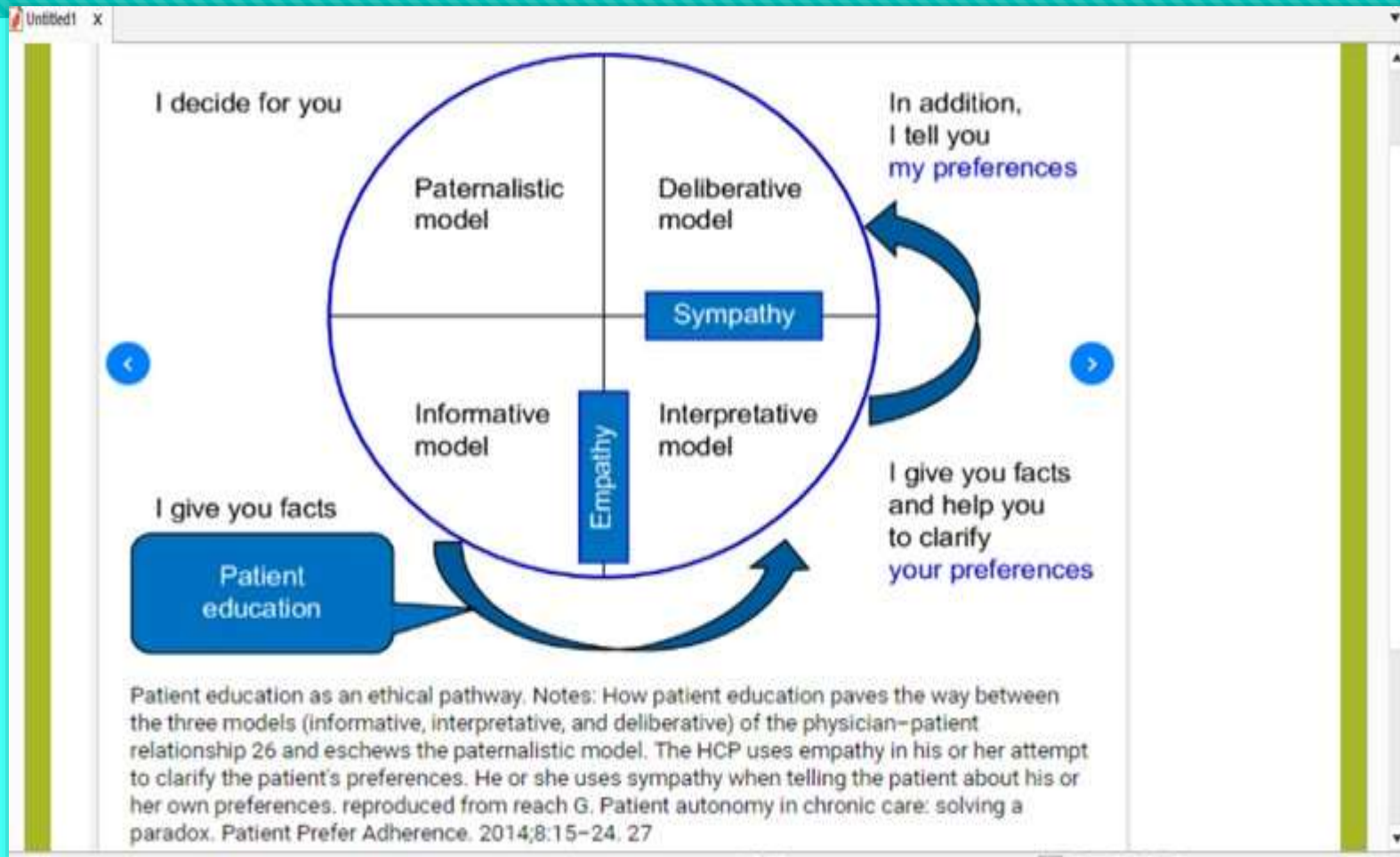
مدل ابزاری

- در کدام مدل ارتباطی پزشک و بیمار منافع پزشک بر منافع بیمار اولویت داده می شود؟
- الف) مدل پدرسالارانه (Paternalistic)
- ب) مدل ابزاری (Instrumental)
- ج) مدل مشاوره ای (Interpretive)
- د) گزینه الف و ب

ماده ۴۶: پیشنهاد یا برقراری هرگونه رابطه عاطفی شخصی یا جنسی با بیماران و همراهان آنها مادامی که رابطه حرفه‌ای و درمانی با بیمار برقرار است، برای شاغلان حرف پزشکی و وابسته، ممنوع است.

شاغلان حرف پزشکی و وابسته، مکلف‌اند از استفاده از جایگاه خود در جایگاه درمانگر، برای هرگونه بهره‌جویی (مانند بهره‌جویی جنسی، اقتصادی و اداری) از بیمار و همراهانش خودداری کنند. کامل بودن پیام، یعنی شامل همه اطلاعات واقعی و ضروری باشد.

مدل های ارتباطی



Paternalistic Model

- ***He/she "hate me/don't understand me now but thank me later" model***

سوگندنامه بقراطی

سوگندنامه بقراطی متنی است منسوب به بقراط، پزشک یونان سده پنجم پیش از میلاد که دانش آموختگان رشته پزشکی سوگند می‌خورند به آن وفادار باشند.

در این سوگندنامه، با شاهد گرفتن خدا به او سوگند یاد می‌شود که نسبت به معلم و استاد نهایت قدردانی و از خودگذشتگی انجام شود، نهایت تلاش و تخصص در جهت کمک به بیماران و جلوگیری از آسیب آن‌ها به کار گرفته شود، به اتانازی و سقط جنین هیچ کسی کمک نشود، رازداری پزشکی حفظ گردد، با هیچ بیماری ناعادلانه رفتار نشود، و از هیچ بیماری سوءاستفاده، به ویژه سوءاستفاده جنسی صورت نگیرد.

سوگندنامه بقراطی

پرهیز غذایی را بر حسب توانایی و قضاوت خود به نفع بیماران تجویز خواهم کرد نه برای ضرر و زیان آنها و به خواهش اشخاص به هیچ کس داروی کشنده نخواهم داد و مبتکر تلقین چنین فکری نخواهم بود. همچنین وسیله سقط جنین در اختیار هیچ یک از زنان نخواهم گذاشت. با پرهیزگاری و تقدس زندگی و حرفه خود را نجات خواهم داد. بیماران سنگ دار را عمل نخواهم کرد و این عمل را به اهل فن واگذار خواهم نمود. در هر خانه ای که باید داخل شوم برای مفید بودن به حال بیماران وارد خواهم شد و از هر کار زشت ارادی و آلوده کننده به خصوص اعمال ناهنجار، با زنان و مردان، خواه آزاد و خواه برده باشند، اجتناب خواهم کرد. آنچه در حین انجام دادن حرفه خود و حتی خارج از آن درباره زندگی مردم خواهم دید یا خواهم شنید که نباید فاش شود به هیچ کس نخواهم گفت زیرا این قبیل مطالب را باید به گنجینه اسرار سپرد.

پزشکی که در مقابل درخواست بیمار جهت ارائه توضیحات، خواست بیمار را به این علت که توانایی درک توضیحات را ندارد رد می کند و از پاسخ دادن طفره می رود، طبق چه مدلی با بیمارش ارتباط برقرار کرده است؟

- ☐ الف) مدل مشاوره ای (Interpretive)
- ☐ ب) مدل پدرسالارانه (Paternalistic)
- ☐ ج) مدل دوستانه (Deliberative)
- ☐ د) مدل ابزاری (Instrumental)

در مورد مدل پدرسالارانه ارتباط پزشک-بیمار، کدام گزینه صحیح است ؟

○ الف) عمل بر طبق آن در مواجهه با بیماری که اعتیاد دارد، روش پدرسالارانه سخت تلقی می شود.

○ ب) در این مدل، خواسته های بیماران به صورت عمدی در تصمیم گیری درمانی کنار زده می شود

○ ج) در این مدل، با بیماران همدلی می شود

○ د) در این مدل، اطلاعات مورد نیاز بیماران برای تصمیم گیری درمانی در اختیارشان قرار می گیرد.

در مورد مدل پدرسالارانه ارتباط پزشک- بیمار، کدام گزینه صحیح نیست؟

○ الف) عمل بر طبق آن، در مواجهه با بیماری که اعتیاد دارد، روش پدرسالارانه نرم تلقی می شود

○ ب) در این مدل، خواسته های بیماران به صورت عمدی در تصمیم گیری درمانی کنار زده می شود

○ ج) در این مدل، با بیماران همدلی نمی شود

○ د) در این مدل، اطلاعات مورد نیاز بیماران برای تصمیم گیری درمانی در اختیارشان قرار می گیرد

موفق باشید