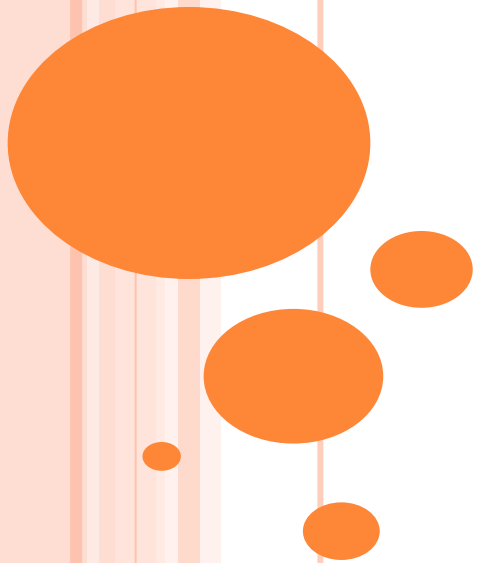


# DIFFICULT SITUATION IN PRACTICE

دکتر کیانا کولایی نژاد  
متخصص پزشکی قانونی



## مقدمه

- یک واقعه دشوار یا غیرمنتظره در همه مراکز درمانی ممکن است رخ دهد. این اتفاق می تواند سریعاً گسترش یافته و به یک حادثه بد منتهی گردد.
- مرگ های ناگهانی یا غیرطبیعی
- مرگ در اتاق عمل یا اورژانس
- دادن اخبار ناگوار به بیمار یا بستگان
- هزینه های درمان



# مرگ‌های ناگهانی

- مرگ سریع ناگهانی غیرمنتظره و بدون علت مشخص و طبیعی (بدون خشونت) یا مرگ حین درمان در حالیکه قابل انتظار نبوده است مرگ ناگهانی نامیده میشود.
- صرفنظر از علت فوت، تابلوی فوت یکی از موارد زیر است؛
  - شوک هموراژیک
  - شوک نوروژنیک
  - شوک کاردیوژنیک
  - شوک سپتیک
  - شوک آنافیلاکتیک
  - آمبولی هوا، لخته، مایع آمنیوتیک
  - عوارض بیهوشی



# مرگ ناگهانی

- مرگ ناگهانی اغلب در فرد بظاهر سالم رخ می‌دهد و پزشک معالج و کادر درمانی بر بالین بیمار حضور نداشته و بستگان شاهد روند فوت نبوده و توجهی به بیمار نشده است. این اتفاق به خانواده و کادر درمان شوک وارد می‌کند.
- این امر منجر به شتابزدگی، تعجیل، صدور دستورات با صدای بلند، نگرانی و استرس کادر درمان و احیاء شده و بستگان همه این مراحل را می‌بینند و احساس میکنند نسبت به بیمارشان بی توجهی و غفلت صورت گرفته است.



## راهکارهای کاهش جلب توجه و شکایت بستگان

- نگهداری وسایل احیا و ترالی کد بر بالین بیمار یا در دسترس در بخش بصورت ۲۴ ساعته و چک روتین وسایل و تجهیزات ضروری
- اطلاع وضعیت سلامت بیمار به خانواده و اطمینان بخشیدن در مورد دادن درمانهای مناسب و سریع
- اخذ رضایت آگاهانه در پرونده بصورت کامل
- دادن اخبار بد به بستگان یا بیمار به روش استاندارد و بسیار با احتیاط با اطمینان کامل و اعتماد بنفس بصورت حرفه ای بدون ذکر جزئیات گیج کننده علمی
- عدم بروز احساسات مثل گریه که بستگان را مشکوک میکند.
- توضیح علت فوت به بستگان یا توضیح در مورد دلیل انتقال جسد به پزشکی قانونی برای پیشگیری از نارضایتی و شکایات احتمالی آتی ، البته پس از انتقال جسد به سردخانه با جمع کردن همه بستگان درجه اول و مسئول بیمار



## مرگ غیرمنتظره در اتاق عمل، ریکاوری یا بلافاصله پس از عمل جراحی

○ اغلب موارد در جراحی های الکتیو و بیماران به ظاهر سالم منجر به مشکل می شود. این بیماران با حال عمومی خوب، وضعیت جسمانی و روانی مناسب وارد اتاق عمل می شوند. و فوت آنها برای کادر درمان و بستگان بسیار دشوار است.

○ واکنش بستگان؛ خشم و عصبانیت، خشونت کلامی و فیزیکی و تخریب اموال بیمارستان

درخواست توضیح سریع و فوری از زبان پزشک

بیقراری و شک و تقاضای بازگشت هزینه ها و مخارج

دعوت از رسانه ها و مدیا و فضای مجازی برای گسترش خبر

و حتی مراجعه سریع به مراجع قضایی برای بازداشت پزشک را دارند.



# واکنش صحیح پزشک به بستگان

- فرار از موقعیت مکانی می تواند وضعیت را بدتر کند، هیچگاه فرار نکنید.
- توضیحات سریع و غیرضروری را پشت در اتاق عمل یا احیاء ندهید.
- پزشک نباید به تنهایی در مقابل جمع بستگان متوفی بایستد و شروع به توضیح کند.
- کادر درمانی بستگان درجه اول و موثر یا مسئول را به آرامی فراخوانده و آنها را به مکان دیگری از قبیل سالن کنفرانس یا اتاق مشاوره پزشک راهنمایی کنند، چند دقیقه برای آرامش بستگان وقت صرف کنند تا پزشک نیز در این زمان مختصر استراحت نماید، مدارک پرونده و مستندات را جمع آوری و تکمیل نماید و سپس برای ارائه توضیحات به اتاق مشاوره برود.



# واکنش صحیح پزشک به بستگان

- در صورت شکایت در مورد هزینه ها و صورت حساب مالی در هیچ شرایطی قول بازگشت وجه و پرداخت سریع خسارت را ندهید.
- واکنش دفاعی و تهاجمی حتی با زبان بدن نشان ندهید.
- بستگان مهاجم و عصبانی را نادیده بگیرید و به آنها توضیح ندهید، آنها اظهارات شما را قبول نخواهند کرد.
- از وضع قدرت، تکبر، خود برترینی، همه چیز دانی و ریاست با بستگان صحبت نکنید، اگر آنها توهین کردند پاسخ ندهید، قطعاً منجر به بدتر شدن وضعیت و درگیری فیزیکی خواهد شد.





## واکنش صحیح پزشک به بستگان

- بستگان درجه اول را در اتاق مشاوره یا کنفرانس جمع کنید و از همکاران خود مثل متخصص بیهوشی، پزشکی قانونی، روانشناس و مددکار برای ارائه توضیحات در کنار شما دعوت نمایید. خودتان در مرکز میز کنفرانس و دورترین محل از بستگان و در میان همکاران بنشینید، در حالیکه بستگان در مقابل شما و پشت میز نشسته باشند.
- یک فرد از بستگان که آژیته نباشد و بنظر از همه مسئول تر باشد را انتخاب کنید و روند درمان، علت احتمالی فوت را بدون ذکر جزئیات تخصصی توضیح دهید.
- نسبت به توهین ها و تهدیدها صبور باشید و پاسخ ندهید.
- برای تکمیل مدارک و مستندات پرونده وقت بگذارید زیرا نوشتن دقیق معاینات و وقایع به معنای ارزیابی غیر دقیق بیمار و غفلت از وی است.



# واکنش صحیح پزشک به بستگان

- با همکاران قانونی مشارکت کنید، در صورت توصیه به ارجاع جسد به پزشکی قانونی به هیچ وجه جواز دفن را صادر نکنید. حتی اگر بستگان هیچ شکایتی نداشتند و نسبت به صدور جواز دفن اصرار داشتند. برای ارجاع جسد به پزشکی قانونی بستگان را آماده و آرام کنید و اگر لازم بود از پلیس یا انتظامات کمک بگیرید.
- حتی المقدور علت فوت را پیگیری کنید.
- موارد NEVER EVENT را بشناسید و در صورت رخداد به مسئولان اطلاع دهید.
- موارد شکایت از خود را به مسئولان مرکز درمانی و بیمه خود اطلاع دهید.



# مهارت های ارتباطی را یاد بگیریم؛

- ارتباط (communication) یک پروسه مقطعی است که در آن پیامهایی راجع به ادراک، هیجان و عواطف تبادل میشود. ما از طریق ظاهر، گفتار، رفتار و زبان بدن میتوانیم ارتباط برقرار کنیم و دیگران را تفسیر کنیم. برای ارتباط بهتر، لازم است مهارت های ارتباطی را بیاموزیم.
- (۱) گوش کردن فعال؛ بهترین و ساده ترین روش برقراری ارتباط موثر
- (۲) برقراری رابطه احساسی قوی با بیمار به قصد درک، توجه، حل مشکلات و ارائه اطلاعات لازم به بیمار
- (۳) توانایی توضیح دادن بیماری های کودکان به آنها و والدینشان، بصورت واضح، شفاف، طوری که راحت باشند و درک کنند.
- (۴) توضیح روند درمان، پیگیری بیمار، مخصوصا در موارد درمانهای طولانی و پرهزینه
- (۵) ارتباط بر پایه احترام و اعتماد متقابل
- (۶) برگزاری کلاسهای آموزشی و روانشناسی برای بیماران مزمن، کودکان، بیماری های صعب العلاج و طولانی و گفتگوی غیرپزشکی



# فواید ارتباط موثر

- اقناع بیمار به پیگیری مرتب و ویزیت
- احساس رضایت و کنترل بر امور درمانی از طرف بیمار
- تحمل درد و رنج درمان
- افزایش آستانه صبر و تحمل حتی در موارد درمانهای تسکینی یا بی اثر
- عوارض کمتر و احتمال کمتر شکایت حتی در صورت خطا



# بیماران چه می‌خواهند؟

- شفافیت و صراحت کلام
- گوش دادن فعال و موثر
- صداقت
- گرفتن اطلاعات بیشتر و بهتر برای کمک به روند درمان، پیشگیری و پیش آگهی
- گرفتن اطلاعات در مورد خطرات درمان و عوارض احتمالی
- گرفتن اطلاعات در مورد نحوه رهایی از علائم بیماری
- چگونه خودشان می‌توانند در درمان فعالیت داشته باشند.
- همدردی، حمایت و عدم قضاوت از جانب پزشک



# دلایل و موانع ارتباط موثر

- (۱) کمبود وقت؛ داشتن تعداد زیاد مراجع در یک بازه زمانی محدود در مطب یا بیمارستان که با توجه به لزوم اخذ شرح حال، معاینه و مکتوب کردن مستندات فرصت ارتباط موثر را کوتاه میکند.
- راه حل؛ این ارتباط را به سایر همکاران مثل پزشک قانونی یا پرستار بسپارید.
- (۲) غرور و تکبر؛ گاهی پزشک انتظار دارد بیمار از او حرف شنوی داشته باشد و سوالی نپرسد.
- راه حل؛ بیمار حق دارد برای روند درمان خود تصمیم بگیرد.
- (۳) شرم و خجالت؛ بیمار یا پزشک بسیاری از سوالات مهم را بدلیل احساس شرم یا تابوهای فرهنگی نمیپرسد مثلاً مصرف مواد مخدر یا الکل، یا سابقه روابط جنسی ناایمن
- راه حل؛ در مسائل پزشکی خجالت را کنار بگذارید.
- (۴) زبان و لهجه؛ تفاوت های زبانی بین مردم در مناطق مختلف کشور یا اتباع بیگانه یا ناشنوایی بیمار
- راه حل؛ از یک مترجم یا کمک استفاده کنید.



# استراتژی های بهبود ارتباط موثر

- چک کنید بیمار یا والدین چه میدانند. گاهی سطح اطلاعات و سواد مخاطب از آنچه ما میگوییم بیشتر یا کمتر است.
- به مخاطب توضیح دهید اینترنت و حرف مردم و همسایه ها منابع مطمئنی برای کسب اطلاعات نیستند.
- درباره آنچه میخواهند بدانند سوال کنید. آیا لازم است همه جزییات را برایشان توضیح دهید. یا صرفا طرح کلی درمان یا پیش آگهی را میخواهند بدانند.
- ارزیابی درک و فهم؛ گاهی معنی اطلاعات علمی را نمیفهمند و دچار نگرانی و وسواس بیهوده میشوند.
- گوش دادن فعال؛ در یک مکان آرام، خصوصی، راحت، برقراری ارتباط چشمی مناسب و عدم قطع صحبت های بیمار
- افزایش اعتماد بیشتر با قضاوت نکردن، ارائه اطلاعات و پیشنهادات، دادن اخبار بصورت مثبت و عدم امید بیهوده و کاذب
- راستگویی هرچند حقیقت نامطلوب باشد.



# استراتژی های بهبود ارتباط موثر

- صبور باشید؛ بیماران به روشهای مختلف واکنش نشان میدهند. احساس خشم، سردرگمی، سوگواری... ما باید آرام باشیم و درک و حمایت کنیم.
- همدردی؛ بیمار باید شرایط سختی را تحمل کند، همدردی راحت ترین راه درک آنهاست.
- بیمار را به اسم و عنوان خانم و آقا صدا بزنید. لبخند بزنید. در حال صحبت کردن نشسته باشید. با زبان بیمار و در حد فهم او صحبت کنید. به سوالات پاسخ دهید. با بستگانرمسئول وارد گفتگو شوید. برای درک و پذیرش شرایط به بیمار و بستگان فرصت بدهید.
- به ساعت نگاه نکنید
- عجل و مضطرب بنظر نرسید.
- از اصطلاحات پیچیده پزشکی استفاده نکنید.
- کلام دیگران را قطع نکنید.
- توضیحات طولانی و اضافی ندهید.
- به بیمار بی اعتنائی نکنید.



## BREAKING THE BAD NEWS

○ اطلاع دادن اخبار بد از قبیل خبر مرگ، مرگ مغزی، عوارض اقدامات تشخیصی، درمانی و بدخیمی نیاز به داشتن مهارت های ارتباطی دارد.

○ روشهای دادن اخبار بد؛

فوری (IMMEDIATE)؛ اگر اخبار ناگوار از قبیل فوت سریع و ناگهانی اطلاع داده شود، ممکن است به واکنشهای خشن منجر گردد. گاهی این روش در بستگانی که منتظر خبر قطعی و واضح هستند، بهتر پذیرفته می شود. استفاده از این روش بستگی به مهارت پزشک در ارتباط و موقعیت بالینی دارد.



## BREAKING THE BAD NEWS

- روش همدردی (empathy)؛ پزشک واکنش همدردی و دلسوزی در زمان ارائه توضیح می‌گیرد .  
این روش برای پزشکانی مناسب است که از قبل با بستگان یا بیمار ارتباط مداوم داشته اند و با اخلاق و خلیات آنها آشنا باشند.
- پس از آماده سازی (cover-up)؛ پنهان کردن اولیه فوت یا اخبار ناگوار به معنی کلاهبرداری یا دروغ‌گویی نیست، بلکه در این فرصت بیمار یا بستگان از نظر ذهنی آماده می‌شوند .این روش مناسب برای بیماران مرگ مغزی یا متصل به ونتیلاتور در مراحل انتهایی حیات یا دادن خبر فوت به بستگان استفاده می‌شود .در این روش ابتدا به بستگان گفته می‌شود بیمارشان بدحال است و بستگان بتدریج متوجه فوت بیمار می‌شوند .گرچه ممکن است بستگان احساس کنند به آنها دروغ گفته شده و واکنشهای دراماتیک و خشمگینانه بروز دهند.



## BREAKING THE BAD NEWS

○ ارائه توضیحات به یکی از بستگان بیمار که پرستار یا از کادر درمانی باشد. این روش ممکن است منجر به واکنش خشم سایر بستگان شود.

○ امن ترین روش؛

ابتدا بستگان را از جسد دور کنید. سپس جمع کردن بستگان نزدیک و مسئول در یک مکان امن، مثل اتاق کنفرانس یا دفتر پزشک در حضور سایر همکاران؛ در این شرایط پزشک قدرتمندتر بنظر می رسد و در اتاق خودش به امور مسلط است. پشت میز بنشینید و از همکارانتان بخواهید در اطراف شما بنشینند و بین شما و بستگان قرار بگیرند. این نوع ارتباط شما را در موقعیت مسلط و امنیت قرار می دهد. هیچگاه به تنهایی با بستگان در راهرو یا پشت در اتاق عمل روبرو نشوید. همچنین هیچگاه در کنار بستگان بدون واسطه ننشینید، زیرا ممکن است مستقیماً به شما دسترسی پیدا کنند.



## جنبه های قانونی مرگ های ناگهانی

- در مرگ ناگهانی شک به قصور پزشکی بالاست و معمولاً شکایت بابت هزینه ها و صورتحساب مالی وجود دارد. بسته به دستور پزشک معالج امکان ارسال جسد به پزشکی قانونی وجود دارد. کلیه اوراق پرونده و مدارک و مستندات قانونی، زمان دقیق پذیرش و فوت، جزییات هویتی و مدارک شناسایی را با دقت و بصورت کامل و خوانا تکمیل کنید. شرح حال و تاریخچه و اظهارات بستگان را مکتوب کنید.
- برگه ها یا کل پرونده را هیچگاه به بستگان تحویل ندهید. در صورت درخواست مراجع قضایی نسبت به ارسال اصل مدارک حتماً یک کپی از پرونده را برای خودتان نگه دارید. به خاطر داشته باشید بستگان اکثراً مرگ را تقصیر پزشک می دانند و ممکن است به شما یا تجهیزات پزشکی آسیب بزنند.
- آماده و مراقب باشید.



# انتقال بیمار بدحال یا جسد

- بیمار بدحال باید توسط تیم درمانی به سرپرستی پزشک معالج منتقل گردد. پزشک باید صراحتاً در دستورات نحوه انتقال، تجهیزات لازم و پرسنل مورد نیاز برای جابجایی بیمار را مشخص نماید. مثلاً انتقال بیمار از اورژانس به اتاق عمل با برانکارد، کپسول اکسیژن، مانیتور پرتابل، توسط پرستار باید ذکر شود. یا برای انتقال یک بیمار به مرکز درمانی یا تصویربرداری خارج از بیمارستان، انتقال توسط آمبولانس (کددار)، وسایل و تجهیزات ضروری از قبیل داروها، مانیتور، کپسول اکسیژن، سرم... توسط پرستار یا پرسنل مجرب در پرونده نوشته شده باشد.
- اگر در حین انتقال فوت بیمار رخ دهد، جسد باید به مرکز مبدأ بازگردانده شود و سپس در شرایط مناسب به اطلاع بستگان رسانده شود.
- پزشک باید جسد را بصورت کامل و صحیح از نظر تایید وقوع مرگ معاینه کند. مدارک را تکمیل کند و برای صدور جواز دفن عجله نکند. بستگان را از جسد دور کند. زمان فوت را تعیین کند و هویت متوفی را تایید کند. و حداقل دو نوار قلب صاف به فاصله ۵ دقیقه داشته باشد.
- در موارد مشکوک به هیچ وجه جواز دفن را صادر نکنید و از همکاران پزشکی قانونی کمک بگیرید.
- در موارد مشکوک از پلیس کمک بگیرید.
- مدارک را برای تحویل احتمالی به مراجع قضایی به دقت نگهداری کنید. حتی تا چندین سال بعد احتمال درخواست مدارک از طرف مقام قضایی وجود دارد. پس بهتر است مدارک فیزیکی قدیمی را بصورت الکترونیک درآورید.



# RECOVERY OF BILLS

○ مدیریت این موقعیت بیشتر از نیاز به اطلاعات پزشکی به مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی نیازمند است. در موارد مرگ‌های ناگهانی یا مرگ بدن‌بال عمل جراحی بستگان معمولاً تقاضای عدم پرداخت هزینه‌ها و صورت‌حساب یا حتی جبران خسارت را دارند و حتی ممکن است از پزشک مطالبه وجه داشته باشند. آنها معمولاً از تجهیزات و داروهای بکاررفته اطلاع ندارند و احساس می‌کنند هرگونه پرداختی غیرضروری است.



## راهکارهای واکنش به درخواست بستگان برای دریافت وجه یا عدم پرداخت هزینه ها؛

- دستمزد و صورتحساب خود را بیخیال شوید.
- پیش پرداخت بگیرید تا بعد از تسویه حساب بازگردانده شود.
- تخفیف بدهید یا برای هر بخش یا تجهیزات و داروها صورتحساب جداگانه تحویل بدهید.
- بیمه ای را برای خودتان انتخاب کنید که این موارد را پوشش بدهد.
- اگر صورتحساب پرداخت نشده وجود دارد، از پذیرش مجدد بیمارغیراورژانسی خودداری کنید.
- مهارت کسب درآمد و مدیریت هزینه را یاد بگیرید.
- به هیچ عنوان بدلیل عدم پرداخت هزینه ها درمان را متوقف نکنید و از الفاظ خشن یا توهین آمیز نسبت به بیمار یا بستگان استفاده نکنید .
- موقعیت را طوری مدیریت کنید که با حداقل استرس به بهترین نتیجه برسید.



شرایط سخت و ترس از شکایت نباید پزشک را از  
انجام اقدامات صحیح باز دارد.  
ما در برابر طب دفاعی تسلیم نمی‌شویم.







سپاس از توجه شما

