

## نحوه برخورد با بیمار

در مورد نحوه برخورد با بیمار، ابتدا پرسنل باید مهارت‌های ارتباطی را برای انجام مصاحبه خوب و موفق بیاموزند .  
مصاحبه مهم ترین بخش فعالیت پزشکی است که در واقع چند دقیقه بحرانی است و در این مدت زمان لازم است که پرسنل پزشکی ، بیمار را در حل مشکلات یاری دهند .

برای ایجاد یک مصاحبه موفق نیز باید پرسنل پزشکی چهار جنبه را با هم درآمیزند :

- دانش

- مهارت‌های ارتباطی

- حل مسأله

- معاینه فیزیکی

این چهار جنبه باید با هم همراه باشند . ماهر بودن در یکی یا تعدادی از آنها کافی نیست . به عنوان مثال اگر در برقراری ارتباط با بیماران مشکل وجود داشته باشد ، علت حضور بیمار به خوبی شناخته نمی شود بنابراین ارائه برنامه درمانی بیمار که او بفهمد و از آن پیروی کند ، با مشکل اساسی روبرو می شود . در حقیقت مهارت‌های ارتباطی ساقه درخت مهارت بالینی است .

پرسنل باید یاد بگیرند تا فعالانه به صحبت های بیمار گوش دهند ، با آنها همدلی کنند و صحبت بیماران را قطع نکنند چرا که در این صورت بیماران نمی توانند مهمترین مسأله شان را با کادر درمانی در میان بگذارند و در نتیجه بیماران از دستورات پرسنل پیروی نمی کنند و این عدم پیروی از دستورات پزشکی از نظر اقتصادی مقرون به صرفه نبوده و باعث مراجعات مجدد و افزایش هزینه ها می شود . در مطالعات انجام شده در کشورهای غربی مشخص گردیده که علت **70** درصد از مواردی که بیماران از دست پزشکان به علت عدم مهارت در حرفه پزشکی شکایت می کنند به علت ارتباط نامناسب پزشک با بیمار است .

مطالعات انجام شده نشان می دهد :

- هرچه بیشتر پرسنل پزشکی در شروع به بیمار فرصت بیشتری برای حرف زدن بدهند احتمال بیشتری دارد که به طیف وسیعتری از مشکلات بیمار پی ببرند .

- استفاده از سئوالات باز به جای سئوالات بسته و گوش دادن فعالانه باعث می شود نگرانی های بیماران بیشتر مشخص گردد .

- کشف و شناخت انتظارات بیماران ، رضایت آنها را بهبود می بخشد .

- هر چه به بیمار فرصت و اهمیت بیشتری داده شود ، رضایت او بیشتر می شود .

- رضایت بیماران به صورت غیر مستقیم با ارتباطات غیر کلامی پرسنل پزشکی بستگی دارد .

- رضایت بیماران با میزان اطلاعاتی که توسط پرسنل مربوط به آنها داده می شود بستگی مستقیم دارد .
- مهارت‌های ارتباطی یادآوری و فهم بیماران از دستورات پرسنل پزشکی را افزایش می دهد .
- بیمارانی که با آنها در مورد چارچوب‌های درمانی و بیماری شان صحبت می شود بیشتر از برنامه های درمانی پزشکان پیروی می کنند . پزشکان می توانند با سؤال از بیمار در مورد میزان آگاهی آنها از بیماری ، عقاید ، نگرانی ها و نگرششان به بیماری پیروی آنها را از رژیم درمانی افزایش دهند .
- برای آمادگی و تمرکز بر بیمار و ایجاد ارتباط با بیمار و تشخیص بیماری او باید آخرین فعالیت خود را کنار گذاشته ، ضمن احوالپرسی با بیمار، خود را معرفی کرده و به بیان نقش خود پردازیم ، نام بیمار را پرسیده و احترام و علاقه خود را به او نشان دهیم می توانیم احترام و علاقه خود را با رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب نشان دهیم و این برای برقراری یک رابطه مناسب خیلی مهم است .
- رفتار پرسنل در ایجاد احساس راحتی ، با ارزش بودن و محترم شمرده شدن ، بسیار مهم است .
- ایجاد اعتماد و ارتباط برای تبادل اطلاعات به صورت صحیح و کامل لازم است .
- فاکتورهای محیطی بر روی راحتی روانی و فیزیکی بیمار تأثیرگذار هستند . فاکتورها موقعیت ، حالت بدن ، تماس چشمی ، درک متقابل را تحت تأثیر قرار می دهند از جمله:
- حرارت اتاق بیمار و تامین احساس راحتی بیماران
- روشنایی اتاق به صورتی که نه زیاد نورانی و نه زیاد تاریک باشد .
- وجود در مجلات ، روزنامه و جزوات آموزشی در اتاق انتظار
- قرار داشتن بیمار به هنگام گفتگو در حالت نشسته بر روی صندلی تا خوابیده بر روی تخت معاینه با پاهای آویزان (اگر فرد درد ، تهوع و مشکلی نداشته باشد).
- بهتر است پرسنل پزشکی به هنگام مصاحبه در حالت نشسته باشند تا با بیمار در یک سطح
- چیدن صندلی ها به نحوی که هر دو روبروی هم قرار گیرند و نه در کنار هم
- گفتگو با بیماران در حالتی که آنها کاملاً لباس پوشیده باشند .
- بسته بودن درها و کشیده بودن پرده بین تخت ها هنگامی که مسائل حساس یا خصوصی مورد بحث قرار می گیرند .
- به هنگام معاینه فیزیکی بهتر است برای انجام معاینه هر قسمت از بیمار اجازه بخواهیم .
- توصیف بیماری ، مشارکت دادن بیمار با پرسش سوالات باز
- در صورت امکان استفاده از زبان مشترک
- دادن فرصت مشارکت و تصمیم گیری در مورد روش درمان بیماری

- توضیح نتایج غیر قابل انتظار احتمالی برای بیمار
- ودر نهایت توضیح و راهنمایی او که اگر نتوانست برنامه درمانی را اجرا کند ، کی و چگونه با پزشک یا ... تماس بگیرد و کمک بخواند .

## **پس در ارتباط مؤثر می توانیم علت مراجعه بیماران را درک کنیم**

نویسنده : لیلا نجفی – کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی  
مرکز بهداشت شهرستان تویسرکان