

المقرر: السلوك النفسي والمهني

كلية: الصيدلة

مدرس المقرر: د. عليا الاسد

الرمز: PHE7



سلوك نفسی و مهني المحاضرة (3)

د. علياء الاسد

مدیره مركز جامعه دمشق لنقل الدم

الإخبار عن الأنباء غير السارة
الشکوى

الإخبار عن الانباء غير السارة؟ متى؟؟ أين؟



- يجب أن يتحقق التوازن بين أمرتين أساسين
هما الصدق وبث الأمل
- يجب أن يؤمن بيئه مناسبه وهادئه وخالية من
الضوضاء لبث الخبر غير السار
- يجب أن يمنح المريض فرصة كافية من الوقت
لإستيعاب الأمر غير السار وعواقبه
- يجب أن يمنح فرصة الإجابة عن كل الأسئلة
المتوقعة في تلك المرحلة

الإخبار عن الانباء غير السارة؟ متى؟ من؟



- يجب أن يقدم له الدعم والطمأنينة رغم الصعوبات والتحديات
- يفضل أن يكون المريض بمفرده ولا مانع من وجود أقرباء المريض أو أصدقاء موثوق فيهم من قبل المريض
- يمكن أن يقدم الخبر غير السار على مراحل إذا كان ذلك في مصلحة المريض ولا يؤدي إلى تأخر العلاج

كيف نستكشف أفكار المريض ومخاوفه وتوقعاته؟



- أخبرني عن اعتقادك. ما الذي يسبب هذا؟
- ما الذي يحصل؟
- هل لديك أي فكرة عن المشكلة؟
- هل لديك أي تفسير لما يحصل؟
- بالتأكيد أنك فكرت بالمشكلة ومن المفيد أن تخبرني فيما فكرت أنه سببها

بعض المهارات المستعملة لِاكتشاف مشاعر المريض والتجاوب معها عند بث الأخبار غير السارة



- التبيه للمؤشرات اللفظية واعادة تقييمها مثل (قلت إنك تشعر بالكآبة، قل لي كيف ولماذا؟)
- تكرار بعض المؤشرات اللفظية: الغضب
- الأسئلة مثل: كيف جعلك ذلك تشعر؟
- اشعار المريض بقبول شكاوه وفهمها والتعاطف معها
- شكر المريض على ابداء مشاعره (الثقة)

أسباب تذمر المرضى واستيائهم



يكون التواصل مع المرضى على أساس يومي (الصيدليات المجتمعية) ولذلك تتطور مهارات التواصل بصورة يومية ولكن قد تحدث بعض الاشكاليات تؤدي الى تذمر المرضى واستيائهم ويعود سبب ذلك الى:

استعمال نمط موحد من التواصل لمشكلات

مختلفة

عدم اتاحة الفرصة للمريض للتalking عما يشغلة

أسباب تذمر المرضى واستيائهم



وكانت معظم شكاوى المرضى عدم انصات الكادر الطبي للمرضى وانهاء المقابلة (الفحص-التقييم-التشخيص-تقديم العلاج) بأقل من ١٥ دقيقة

عدم محاولة تحديد أفكار المرضى واهتماماتهم وتوقعاتهم تجاه المرض

أسباب تذمر المرضى واستيائهم



استعمال معظم الأطباء أسئلة مغلقة (محددة)
ومتعددة ومتكررة ولا يسمح للمريض بالتعبير
عن نفسه وعن معاناته من خلال طرح أسئلة
مفتوحة

الى ماذا يؤدي ضعف مهارات جمع المعلومات

هناك ضعف عام في مهارات جمع المعلومات من المريض > الى ماذا يؤدي ذلك:

- ١) عدد محدود من الخريجين ينجح في تحديد المشكلة بالضبط وسببها وسبب المرض
- ٢) عدم تحديد طبيعة المشكلة الحقيقية
- ٣) عدم فهم العبارات الغامضة (والاستفسار عنها)
- ٤) عدم ادراك تأثير المشكلة في الحياة اليومية للمريض
- ٥) عدم التجاوب مع المؤشرات اللفظية وغير اللفظية

الشكاوي ومصيرها

- ٣٥% من الشكاوي أمكن حلها بعد تقديم شرح مفصل للظروف المحيطة التي أدت الى عدم رضى المرضى والشكاوى
- ٤٣% من الشكاوي لم تكن متعلقة بمشاكل خطيرة نصفها كان سوء فهم
- ١٠% فقط من هذه الشكاوى يسبب تأذى المريض واهمال الفريق الطبي والتصرف اللاأخلاقي

التعامل مع الشكوى

تشير الطريقة التي يتم التعامل بها مع الشكوى إلى المسار الذي ستتجه به هذه الشكوى سواء كان طريقة قصيراً ينتهي عند القسم أو المستشفى المعنى أو إلى الهيئة الناظمة أو النقابة أو المحامي



designed by  freepik.com

٩٠ % يمكن حلها في مکانها
(قسم/مشفى/مركز/صيدلية) من دون دفع
المريض الى الوجوء الى مستوى اعلى

التعامل مع الشكوى

البدء بالاعتذار الى المريض عند تقديم الشكوى وهذا لا يعني الاعتراف بوجود خطأ وانما لاظهار التعاطف معه

في حالة كانت الشكوى نتيجة اهمال طبي أدى الى حدوث أذية . حل المشكلة ضمن المؤسسة نفسها مع تقديم حلول مناسبة

في حال وصول الشكوى الى الهيئة الناظمة أو النقابة أو المؤسسة المعنية فلا بد من الرد رسميًا وتقديم كافة الوثائق والبيانات



designed by  freepik.com

www.freepik.com

آلية تقديم الشكاوى في المؤسسة

- يجب أن يكون هناك بروتوكول خاص لتقديم الشكاوى
- يجب ألا تهمل أو تجاهل أي شكوى مهما كانت ويجب أن تعالج بسرعة وبمعرفة المستشفى
- يجب التكلم مباشرة مع المريض الذي قدم الشكوى ووجهًا لوجه وشرح وجهة نظره بالتفصيل
- يجب ابلاغ المريض باستلام الشكوى وأنها قيد المعالجة



آلية تقديم الشكاوى في المؤسسة

يجب جمع كافة البيانات والحقائق الضرورية لشرح الموقف من وجهة نظر المؤسسة والفريق الطبي وحفظ ملفات وصور وبيانات دون أي تعديل

يجب الاجتماع مع المريض بعد استكمال واللامام بجميع جوانب المشكلة والاثباتات لشرح المشكلة ولحلها

يجب المحافظة على تواصل جيد مع المريض المقدم للشكوى من خلال المؤشرات اللفظية وغير اللفظية



آلية تقديم الشكاوي في المؤسسة

يجب التركيز مع المريض والجلوس في مكان
هادئ و بعيد عن المشتتات

يجب الاستجابة فوراً والقيام بالإجراءات التي
يمكن القيام بها لتفادي تصعيد الموقف وانتقاله
إلى الجهات الأعلى

إذا كان الأمر أكثر تعقيداً يمكن الاستفسار من
المريض عن الإجراء الممكن القيام به لمعالجة
الامر



References

المراجع

- Kumar and Clarks Clinical Medicine,9th Edition.Saunders Ltd.;8 edition (September 17,2012).
- <http://www.avant.org.au/uploadedFiles/Content/resources/member/risk-200912-dealing-with-patient-complaints.pdf>
- Raising concerns at work:Whistleblowing Guidance for Workers and Employers in Health and SocialCare:<http://www.wbhelpline.org.uk/wp-content/uploads/201404//Raising-Concerns-at-Work.pdf>
- Peter A.Mossey(Editor),Elizabeth Davenport(Editor),Gareth Holsgrave (Editor),David Stirrups Essential Skills for Dentists,Oxford UniversityPress,USA,2006.

References

المراجع

- Bolsin S,Pal R,Wilmshurst,P Milton Pena4 Whistleblowing and patient safety:the patient's or the profession's interests at stake?J R Soc Med 2011;104:278-282.DOI 10.1258/jrsm.2011.110034.
- Raising and acting on concerns about patient safety,2012.www.gmc-uk.org/guidance
- Dealing with patient complaints,Australia's Leading MDO,Mutual Group Limited
- Rhodes R,J J Strain JJ.Whistleblowing in academic medicine.J Med Ethics 2004 30:3539.-
- Raising concerns,whistleblowing and speaking-upsafely in pharmacy Royal Pharmaceutical Society of Great Britain,2011
- Guidance on raising concerns,General Pharmaceutical council,2012.



شكراً ...