



كلية: الصيدلة

المقرر: السلوك النفسي والمهني

الرمز: PHE7

مدرس المقرر: د. عليا الاسد

سلوك نفسي ومهني

المحاضرة (3)

د. علياء الاسد

مديره مركز جامعه دمشق لنقل الدم

الإخبار عن الأنباء غير السارة
الشكوى

الإخبار عن الانباء غير السارة؟ متى؟ اين؟



- يجب أن يتحقق التوازن بين أمرين أساسيين هما الصدق وبث الأمل
- يجب أن يؤمن بيئة مناسبة وهادئة وخالية من الضوضاء لبث الخبر غير السار
- يجب أن يمنح المريض فرصة كافية من الوقت لإستيعاب الأمر غير السار وعواقبه
- يجب ان 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 و التحديات
- 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 الى 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 لإكتشاف مشاعر المريض والتجاوب معها عند بث الأخبار غير السارة



www.shutterstock.com · 1122658712

www.shutterstock.com · 1133028113

- التنبيه 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 شكواه وفهمها والتعاطف معها
- شكر المريض على ابداء مشاعره (الثقة)

اسباب تضرر المرضى واستيائهم



- يكون التواصل مع المرضى على أساس يومي (الصيدليات المجتمعية) ولذلك تتطور مهارات التواصل بصورة يومية ولكن قد تحدث بعض الاشكاليات تؤدي الى تضرر المرضى واستيائهم ويعود سبب ذلك الى:
- استعمال نمط موحد من التواصل لمشكلات مختلفة
- عدم اتاحة الفرصة للمريض للتكلم عما يشغله

اسباب تضرر المرضى واستيائهم



- وكانت معظم شكاوي 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

اسباب تآمر 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 والشكوى
- ٤٣% من الشكاوي لم تكن متعلقة بمشاكل خطيرة نصفها كان سوء فهم
- ١٠% فقط من هذه الشكاوى يسبب تأذي المريض واهمال الفريق الطبي والتصرف اللااخلاقي

التعامل مع الشكوى



designed by freepik.com

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

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

التعامل مع الشكوى



designed by freepik.com

• البدء بالاعتذار الى المريض عند تقديم الشكوى وهذا لا يعني الاعتراف بوجود خطأ وإنما لاطهار 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 رسمياً وتقديم كافة الوثائق والبيانات

آلية تقديم الشكاوي في المؤسسة

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



آلية تقديم الشكاوي 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 والالمام 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 وبعيد عن المشتتات

• يجب الاستجابة فوراً والقيام بالاجراءات التي يمكن القيام بها لتفادي تصعيد الموقف وانتقاله الى الجهات الاعلى

• اذا كان الأمر أكثر تعقيداً يمكن الاستفسار من المريض عن الاجراء 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 DavenportEditor),Gareth Holsgrove (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-up safely in pharmacy Royal Pharmaceutical Society of Great Britain, 2011
- Guidance on raising concerns, General Pharmaceutical council, 2012.

A young child with brown hair is peeking over a large blue sphere. The background is a field of golden wheat under a bright, hazy sky. The scene is framed by large, semi-transparent white circles of various sizes.

شكراً....