

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ارتباط پزشکی و بیمار

دکتر الهام نیرومند

متخصص بیماری‌های داخلی

هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

تعریف ارتباط:

- ارتباط فرآیندی است که طی آن اطلاعات، افکار، عقاید، احساسات و نگرش های ما به دیگران منتقل می شود.
- در واقع، با هر تعاملی که برقرار می کنیم زمینه ارتباط با دیگران را فراهم می نماییم.
- با برقراری یک ارتباط موثر می توان تاثیرگذاری بیشتری داشته و به نتایج مطلوبتری دست یافت.
- برای برقراری ارتباط موثر به **دانش و توانایی** بیش از تجارب شخصی خویش نیاز داریم.

اهمیت برقراری ارتباط موثر پزشک و بیمار

- ارتباط یک علم محض و خاص یک حرفه و شغل نیست.
- دانش، مهارت‌های ارتباطی، مهارت حل مسئله و معاینه فیزیکی به عنوان چهار جزء قابلیت بالینی، در کنار هم جوهره عملکرد بالینی خوب یک پزشک را تشکیل می‌دهند.
- ارتباط پزشک و بیمار **قلب طبابت** و **سنگ زیربنای فعالیت مطلوب پزشکی** محسوب می‌شود.

اهمیت برقراری ارتباط موثر پزشک و بیمار

- مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار یک فرایند تبادلی است.
- برای موفقیت معنی دار یعنی تشخیص، درمان و آموزش درست بیمار باید ارتباطات **دو سویه** باشد. موفقیت در ارتباطات یک سویه یا وجود ندارد و یا موقت است.
- پزشک برای برقراری ارتباط و دسترسی سریع به اطلاعات صحیح باید **علم** ارتباط را بداند و با عمل به آن و تکرار به **مهارت** لازم دست یابد.
- برقراری ارتباط بین پزشک و بیمار در طول مصاحبه پزشکی، جزء **ضروری** و در عین حال بسیار **پیچیده** است، چون پزشک باید ضمن گردآوری و پردازش سریع اطلاعات، همزمان به راحتی بیمار توجه کرده و اطمینان یابد که کلیه اطلاعات ضروری را دریافت کرده است.

نتایج برقراری ارتباط موثر پزشک و بیمار

طبق برخی پژوهش‌های داخلی و خارجی، تقویت باور و اعتماد به توان برقراری مهارت‌های ارتباطی در پزشکان سبب :

- بهبود کارایی و عملکرد
- کسب تجربه کلینیکی خوشایند
- افزایش دقت تشخیص
- افزایش میزان رضایت بیماران و افزایش میزان پیروی آنان از درمان
- افزایش میزان رضایتمندی پزشکان از خود
- کاهش میزان استرس و کاهش ریسک افسردگی
- موفقیت شغلی روزافزون پزشکان در فعالیتهای خویش

نتایج برقراری ارتباط غیر موثر پزشک و بیمار

- تحقیقات نشان می‌دهد در بسیاری از کشورهای جهان، آگاهی پزشکان از مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار پایین است.
- بررسی شکایات بیماران از پزشکان نشان می‌دهد بسیاری از این شکایات به مهارت‌های علمی و کارایی تخصصی پزشکان مربوط نمی‌شود، بلکه ناشی از نحوه برقراری ارتباط با بیمار است و در ۷۰ درصد اشتباهات پزشکی مشکلات مربوط به ارتباط پزشک و بیمار وجود دارد.
- از اینرو ضعف مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار اثرات زیان‌آوری روی ابعاد جسمی، روانی، اجتماعی و اقتصادی مراقبت‌های بهداشتی گذاشته است.

برخی از مشکلات مبتنی بر شواهد در زمینه برقراری مهارت‌های ارتباطی بیمار و پزشک

- ❑ اکثریت پزشکان در بهترین حالت حداکثر ۶۰ درصد نگرانی‌های اصلی بیمار را پیدا می‌کنند.
- ❑ در ۵۴٪ موارد مشکلات پزشکی بیمار در طول ویزیت کشف نمی‌شوند.
- ❑ اغلب پزشکان اولین مشکل بیمار را مشکل اصلی او می‌دانند و صحبت‌های بیمار را قطع می‌نمایند.
- ❑ از زمان بیان شروع مشکلات بیمار تا لحظه قطع صحبت‌های بیمار، توسط پزشک بطور متوسط بیش از ۱۸ ثانیه طول نمی‌کشد.
- ❑ بیماران وقتی پزشک بطور فعال به صحبت‌هایشان گوش می‌دهد، بطور میانگین حداکثر ۹۲ ثانیه صحبت می‌کنند.
- ❑ ۸۳ درصد بیماران معتقدند که پزشکان اطلاعات کافی به آنها در مورد بیماری‌شان نمی‌دهند.
- ❑ پزشکان فقط یک دقیقه از ویزیت ۲۰ دقیقه‌ای‌شان را به ارائه اطلاعات و آموزش بیمار اختصاص می‌دهند.
- ❑ مهارت‌های ارتباطی ضعیف پزشکان زمان بستری بیماران را افزایش می‌دهد.

نکات مهم مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار

پروفسور سوزان کورتز که از سال ۱۹۷۶ تا کنون در زمینه بهبود شیوه‌های ارتباطی در مراقبت‌های بهداشتی و آموزش و توسعه برنامه‌های درسی و روش‌های آموزش و یادگیری مهارت‌های ارتباطی فعالیت دارد، در کتاب‌ها و مقالات متعدد در زمینه مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار به چند نکته مهم و کلیدی اشاره کرده است:

- برقراری ارتباط یکی از مهارت‌های **کلیدی و اصلی** و بخشی از **صلاحیت بالینی** پزشکان و قوی‌ترین ابزار پزشک در برخورد با بیمار و تشخیص بیماری وی می‌باشد.
- مهارت‌های ارتباطی **نیاز به آموزش و یادگیری** دارند.
- مهارت‌های ارتباطی برای آموزش و یادگیری نیاز به **روش‌های ویژه** دارند.
- دانشجویان پزشکی در عالم واقعی با مشاهده رفتار مربیان و اساتید دوره فقط قسمتی از فرایند ارتباطی پزشک و بیمار را که به حل مسئله و مشکل بیمار مربوط می‌شود یاد می‌گیرند و نمی‌توان انتظار داشت ارتباط موثری با بیماران برقرار نمایند. (با مشاهده تنیس نمیتوان تنیسور خوبی شد.)

یادگیری مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار

- هراسانی کم و بیش دارای **توانایی های ذاتی** برای برقراری ارتباط است و در طی دوره زندگی خویش میتواند از **تجربیات سایرین** نیز برای برقراری ارتباط سود ببرد.
- توان برقراری ارتباط موثر بیشتر از آنکه ریشه در سرشت و شخصیت فرد داشته باشد مهارتی است که باید آموخته شود و **تجربه** به تنهایی فقط حکم یک **معلم ضعیف** را دارد.
- بر خلاف تصور، بهبود مهارت‌های ارتباطی صرفاً با گذشت زمان و با کسب تجربه بیشتر بدست نمی آید. در واقع هر پزشک پس از ویژگیهای مکرر به روشی ثابت عادت می کند و در مواجهه با بیمارانی با سنین مختلف و شرایط زمانی متفاوت همان روش ثابت را به کار می برد که ممکن است نامناسب هم باشد.

عوامل اثرگذار بر مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار

- در یادگیری مهارت‌های ارتباطی نباید از روش آزمون و خطا استفاده کرد بلکه **باید علم ارتباط** را **آموخت** و آموخته‌ها را در عمل با ۴ فاکتور زیر ادغام کرد:

۱- فرهنگ جامعه

۲- شرایط اجتماعی هر منطقه

۳- آشنایی با نحوه مکالمه و زبان رایج هر منطقه

۴- اطلاع از مبانی اعتقادی مردم

مشکل آموزش مهارت‌های ارتباطی

- محققین دو دانشگاه **کلگری** کانادا و دانشگاه **کمبریج** انگلستان **راهنمای عملی** مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار را تدوین نموده‌اند که در طول بیش از **۳۰ سال گذشته** در کوریکولوم آموزشی دانشکده های پزشکی کانادا مورد استفاده قرار گرفته شده و به دفعات بازبینی شده‌اند.
- این محققان که مشاوره‌ها و ویزیت‌های پزشکان در بسیاری از کشورها و فرهنگ‌ها را مشاهده کرده‌اند معتقدند علیرغم اینکه اختلافات بسیار مهمی در فرهنگ، انتظارات بیمار، برنامه‌های آموزش پزشکی، سازماندهی بالینی و سیستم مراقبت پزشکی بین کشورهای مختلف دنیا وجود دارد، **شباهت‌ها خیلی بیشتر از تفاوت‌های موجود می‌باشند**. لذا در آموزش مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار **در هر جای دنیا میتوان از رویکرد یکسانی استفاده نمود**.
- البته این پژوهشگران اظهار می‌کنند که به طرز عجیبی تحقیقات و تئوری‌ها بخوبی از ورای اقیانوس‌ها در هر جهتی عبور نمی‌کنند و **طراحان برنامه‌های آموزشی تمایلی ندارند که پیشرفت‌های حاصله در سایر نقاط جهان را در برنامه‌های آموزشی خویش لحاظ نمایند**.

مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار

به طور کلی مهارت‌های ارتباط پزشک و بیمار در هفت دسته قرار می‌گیرند:

۱. مهارت‌های شروع جلسه

۲. مهارت‌های ایجاد ارتباط

۳. مهارت‌های جمع‌آوری اطلاعات

۴. مهارت‌های بررسی دیدگاه بیمار

۵. مهارت‌های ارائه اطلاعات

۶. مهارت‌های توضیح و تصمیم‌گیری

۷. مهارت‌های پایان دادن به جلسه

- در موارد خاص برقراری ارتباط مستلزم بکارگیری مهارت‌های ارتباطی خاصی می‌باشد که باید بطور جداگانه و موضوعی یاد گرفته و یاد داده شوند، هرچند اصول اولیه همان است. مانند: اعلام خبر بد، مصاحبه با کودکان، مصاحبه با سالمندان، ارتباط با بیماران عصبانی و پرخاشگر، مصاحبه‌های تلفنی
- لازم نیست همه این مهارت‌ها در ارتباط با همه بیماران بکار گرفته شوند. در واقع بسته به شرایط، نقش بکارگیری برخی مهارت‌ها پررنگ و یا کمرنگ می‌شوند.

۱. مهارت‌های شروع جلسه

- پزشک با بیمار سلام و احوال‌پرسی کرده و نامش را بپرسد و با نام مندرج بر مدارکش تطبیق دهد.
- پزشک خود را با ذکر نام و سمت، به بیمار معرفی نموده و اگر به نیابت همکاری ویزیت را انجام می‌دهد بیمار را در جریان بگذارد.
- پزشک احترام و توجه خود و علاقه به رفع مشکل را به بیمار نشان داده، به راحتی فیزیکی بیمار توجه کند. (بی قراری، وجود همراه، توجه به حریم خصوصی بیمار)

۲. مهارت‌های ایجاد ارتباط

- پزشک برای برقراری ارتباط در **یک محیط فیزیکی مناسب** و **جلب اعتماد بیمار** تلاش نماید.
- پزشک از زبان مناسب، حتی الامکان **زبان خود بیمار** و **کلمات قابل فهم** برای مصاحبه استفاده کند.
- پزشک به **جنسیت، عوامل فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی** بیمار درمشاوره دقت کند.
- پزشک به سخنان بیمار به **طور کامل و فعال** گوش دهد.
- پزشک صحبت‌های بیمار را برای **تصحیح اشتباهاتش** قطع نکرده و برای بیان مشکلات و نگرانی‌هایش به او فرصت دهد.

۲. مهارت‌های ایجاد ارتباط (ادامه)

- پزشک در مورد بیانات بیمار، قضاوت نابجا و غیر منطقی نکرده و **خونسردی** خود را حفظ کند.
- پزشک بدون توجه به خستگی و فشار کاری، با بیمار با **روی باز و تبسم** ارتباط برقرار نماید.
- پزشک تغییرات رفتاری سازنده و مثبت بیمار را **تشویق** نماید.
- پزشک با بیمار **همدلی** نموده، با صمیمیت و گرمی، خوش‌زبانی، احترام، مدارا و مهربانی رفتار کند.
- در صورت یادداشت برداری یا استفاده از کامپیوتر به نحوی عمل کند که با گفتگو یا ایجاد رابطه با بیمار تداخل نکند.

۲. مهارت‌های ایجاد ارتباط (ادامه)

□ پزشک علاوه بر ارتباط کلامی، با بیمار **ارتباط غیر کلامی مناسب** برقرار کند:

- برقراری ارتباط چشمی و تظاهرات چهره
- طرز ایستادن و نشستن، موقعیت و نحوه حرکت
- نشانه های صوتی مانند سرعت، شدت و تون صدا
- نشان دادن اعتماد به نفس مناسبی از خود

۳. مهارت های جمع آوری اطلاعات

- پزشک سؤال از بیمار را با یک **پرسش باز پاسخ شروع** و به سمت سؤال بسته حرکت کرده و تعادل را برقرار کند.
- بدون قطع کردن کلام بیمار یا هدایت پاسخ وی، به دقت به جملات آغازین وی گوش فرا دهد.
- پزشک **انتظارات بیمار** از مشاوره پزشکی را مشخص کند.
- پزشک از **کلمات قابل فهم** برای بیمار در پرسش‌هایش استفاده کند.
- پزشک پاسخ‌های بدون ارتباط بیمار را به سوی مطلب اصلی سوق دهد.
- پزشک برای **گردآوری اطلاعات بیان نشده** احتمالی توسط بیمار تلاش بعمل آورد.
- پزشک **توالی و هماهنگی بین مطالب** گردآوری شده را رعایت می کند.
- پزشک اطلاعات جمع آوری شده در هر بخش را **جمع بندی** نموده و بعد سراغ جمع آوری اطلاعات در بخش بعدی می رود.

گردآوری اطلاعات

مهارتهای فرایندی برای کشف مشکلات بیمار

به صحبت آوردن بیمار برای روایت مشکلاتش

نحوه پرسیدن سوال: به صورت مخروط باز به بسته

گوش دادن فعال و با توجه

تسهیل پاسخدهی بیمار

جمع آوری سرنخها و نکات راهنما، فهمیدن ایما و اشاره

شفاف سازی

زمانبندی و تنظیم زمان

جمع بندی و خلاصه درونی برای خود

استفاده از زبان مناسب

سایر مهارتهای اضافی برای درک دیدگاه بیمار

۴. مهارت‌های بررسی دیدگاه بیمار

- **احساسات و باورهای بیمار:** در خصوص مشکل و بیماری
- **نظرات بیمار:** برای مثال عقاید بیمار در رابطه با علل مشکلاتش
- **نگرانی‌های بیمار:** مانند دلواپسی‌ها در رابطه با مشکلاتش
- **انتظارات بیمار:** هدف از مراجعه و این که در رابطه با هر مشکل چه کمکی را از پزشک انتظار دارد.
- **اثرات بیماری:** تأثیر هر یک از مشکلات بر روی زندگی بیمار
- **سرنخ‌های غیرکلامی**

۵. مهارت های ارائه اطلاعات

- پزشک اطلاعات را به صورت ساده، روشن و شفاف آموزش دهد.
- پزشک مطالب مهم را در ابتدای مشاوره آموزش دهد.
- پزشک مطالب آموزشی را به روش های مختلف بیان و تکرار کند.
- پزشک مطالب مهم و اصلی را در پایان مصاحبه به صورت کوتاه، واضح و روشن تکرار نماید.
- پزشک اطلاعاتی را که آموزش می دهد، به منظور کاهش میزان پیچیدگی طبقه بندی نماید.
- پزشک برای فهماندن بهتر مطلب از مثال های شفاف و روشن استفاده کند.

۶. مهارت‌های توضیح و تصمیم‌گیری

- پزشک اطلاعات آموزشی را با تمرکز بر **آخرین مطالعات علمی و بهترین روش‌های درمانی** موجود ارائه دهد.
- پزشک تشخیص احتمالی بیماری را به **زبان بیمار** به وی آموزش دهد.
- پزشک منطق و توصیه لازم برای **تغییر رفتار مشکل سازو لزوم تغییر سبک زندگی** را به بیمار آموزش دهد.
- پزشک حتی الامکان درمان را **به تناسب سبک زندگی بیمار** انتخاب نماید تا بیمار در میانه راه از ادامه درمان ناامید نگردد.
- پزشک در خصوص **موانع تغییر رفتار و ذکر چگونگی رویارویی با آن** موانع خاص به بیمار آموزش دهد.
- پزشک **نمونه‌ها والگوهایی** از بیمارانی که با بکارگیری دستورات پزشکی داده شده **موفق** به غلبه بر مشکل خویش شده‌اند را به بیمار معرفی نماید.
- پزشک بیمار را در تنظیم برنامه درمانی اش **مشارکت** دهد.

۷. مهارت‌های پایان دادن به جلسه

- پزشک مطالب مهم و اصلی را در **پایان مصاحبه** به صورت کوتاه، واضح و روشن **جمع بندی** نماید.
- پزشک از بیمار می خواهد دستورات پزشکی را که باید بعد از این مصاحبه بکار بگیرد **تکرار** کند.
- پزشک به بیمار جهت بیان و تکرار جزئیات دستورالعمل آموزشی و درمانی **فرصت** دهد.
- پزشک سطح یادگیری بیمار از مطالب آموزش داده شده را **ارزیابی** نماید.
- پزشک **انتظارات از بیمار و وظایف او** را که لازم است تا زمان مراقبت بعدی انجام دهد در آخر جلسه بطور واضح و ساده توضیح می دهد.
- پزشک در پایان ویزیت از بیمار سوال می کند که آیا مطلبی باقی مانده که راجع به آن بحث نشده باشد.



نمودار چارچوب توسعه یافته برای انجام مصاحبه پزشکی، شامل اهدافی که بایستی در حین انجام مصاحبه پزشکی بدست آیند.

شیوه های مختلف تدریس مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار :

- ۱- ارائه پس خوراند در خصوص مهارت‌های ارتباطی پزشکان و عملکرد آنها
- ۲- ایفای نقش با سایر شرکت کنندگان و حتی بازیگران حرفه ای
- ۳- نمایش عملی نحوه برقراری مهارت ارتباطی توسط آموزشگران یا سایر شرکت کنندگان به نحوی که فراگیر یک مشاهده گر صرف می‌باشد.
- ۴- بحث و گفتگو در مورد مهارت‌های ارتباطی با سایر شرکت کنندگان در گروه های کوچک
- ۵- ارائه اطلاعات کتبی در خصوص مهارت‌های ارتباطی مانند ارائه کتابچه آموزشی، جزوه، پمفلت و بروشورهای آموزشی
- ۶- ارائه شفاهی در مورد مهارت‌های ارتباطی مانند سخنرانی
- ۷- قصه گویی و روایت خلاصه ای از برخی نمونه های موفق و ناموفق در برقراری ارتباط

منابع

- کتاب مبانی برقراری ارتباط بیمار و پزشک / سعیده غفاری فر و همکاران
- راهنمای کالگری-کمبریج: مهارت‌های فرایندی ارتباط پزشک و بیمار



از حسن توجه شما سپاسگزارم