



مرکز آموزشی درمانی

فوق تخصصی قلب و عروق فرشچیان

پمفلت آموزشی

شماره فرم: ۳۱۵-FO-NO



اصول برقراری ارتباط موثر و رعایت حقوق گیرنده خدمت

آدرس: همدان، بلوار شهید فهمیده مرکز آموزشی
درمانی فوق تخصصی قلب و عروق فرشچیان
تلفن: ۹۰-۳۸۲۸۱۷۴۰ - ۳۸۲۸۱۶۸۶ - ۰۸۱۳۸۳۸
وبسایت: www.hevc.umsha.ac.ir

بدون شک یکی از اهداف اصلی محیط های درمانی، بازگردانی سلامت روحی و جسمی بیماران است. فعالیت در محیط های درمانی به دلیل تماس مستقیم با افراد گوناگون نظیر بیماران و همراهان آنها، همکاران، پزشکان و ... از حساسیت بالایی برخوردار است و توانمندی فوق العاده ای را در برقراری ارتباط موثر می طلبد.

انسان ها با فراگیری شیوه ارتباطی موثر می توانند به حل بسیاری از مشکلات، رفع سوء تفاهم ها و تعارضات و فراهم کردن محیط امن و پر از آسایش و موفقیت بپردازند. بیش از ۵۰٪ موفقیت ما در محیط کار به توانایی ما در برقراری ارتباط موثر وابسته است. خوشبختانه برقراری ارتباط موثر مهارتی فراگرفتنی است نه ذاتی و به زمان و تلاش مستمر نیاز دارد. پس بیائید از همین امروز اصول ارتباط موثر ذکر شده در این جزوه را در زندگی خود بکار ببندیم.

پنج محور منشور حقوق بیمار

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است. این خدمات باید محترمانه، صادقانه، عادلانه، سریع و فارغ از تبعیض باشد. شرایط خاص بیمار (ناشنوا، کودک، زبان بیگانه و ...) در نظر گرفته شود. مبتنی بر دانش روز، منافع بیمار و امکانات و شرایط مناسب و بدور از درد و رنج باشد. در شرایط اورژانس فارغ از الزام به تامین هزینه و یاهمراه با فراهم سازی زمینه انتقال به مراکز مناسب دیگر باشد.
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد. اطلاعات شامل: هزینه های احتمالی، بیمه ها، نام و مسئولیت اعضای کادر درمان، مفاد منشور حقوق، نقاط ضعف و قوت و عوارض احتمالی روش درمان، نحوه دسترسی به پزشک معالج، آموزش های لازم، تصاویر اطلاعات ثبت شده در پرونده.
- ۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار باید محترم شمرده شود.

بیمار در مواردی ذیل حق انتخاب دارد: انتخاب پزشک معالج، مرکز خدمات دهنده و نظرخواهی از پزشک دوم، شرکت در پژوهش، قبول یا رد درمان پیشنهادی پس از آگاهی و در صورت عدم وجود خطر، زمان کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب. ۴- اصل رازداری و احترام به حریم خصوصی بیمار رعایت شود.

باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و امکانات لازم بدین منظور فراهم شود. فقط بیمار، گروه درمانی و افراد قانونی مجاز حق دسترسی به اطلاعات بیمار را دارند. همراهی فرد معتمد در مراحل تشخیصی حق بیمار است مگر اینکه خلاف ضرورت پزشکی باشد.



- ۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است. بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود، بدون اختلال در کیفیت خدمات دریافتی به مقامات ذیصلاح شکایت کند و از نتایج شکایت خود آگاه و در صورت صحت ادعا، خسارت وارده جبران شود. کمبود وقت، سختی کار و یا سایر شرایط محیطی به هیچ عنوان نمی تواند توجیهی بر بی توجهی و بی احترامی به بیمار و عدم رعایت اصول ارتباط موثر یا عدم رعایت منشور حقوق بیمار محسوب شود.



اصول عمومی برقراری ارتباط موثر:

نخستین اصل برای ایجاد ارتباط موثر این است که به مخاطب توجه کنید و به او احترام بگذارید و برای او ارزش قائل شوید. خودتان را به جای مخاطب قرار دهید و نیازها، استرس‌ها و مشکلات او را در نظر بگیرید و هرگز در مورد او پیش داوری نکنید. ارتباط شفاهی موثر دو بعد اصلی و پر اهمیت را شامل می‌شود:

- ۱- گوش دادن موثر
- ۲- صحبت کردن موثر

گوش دادن کلید ارتباط و خاکریز اول است. در حقیقت مهارت شنیدن موثر شرط لازم برای ایجاد هر گونه ارتباط شفاهی موثر است تا زمانیکه شنونده خوبی نباشید نمی‌توانید اعتماد طرف مقابل را جلب کنید، برای شنونده خوب بودن نکات زیر را رعایت کنید:

حتی الامکان به چشمان گوینده نگاه کنید - ارتباط چشمی برقرار کنید با حرکت چشم، حرکت سر یا با اصوات مناسب (بله، چه جالب، که اینطور، عجب و...) گوینده را همراهی کنید تا متوجه شود که شما به گفته‌های او توجه می‌کنید.

درباره گفته‌های گوینده سوالات بجا برسید (چرا، کی، کجا، چه جور و...) یا گفته‌های او را جمع بندی کنید (یعنی... منظور اینه که...) تا مطمئن شود که منظور او را فهمیده‌اید. اما وسط حرف مخاطب نپرید.

بی‌اعتنا، بی‌حوصله و خودخواه نباشید. مهم‌ترین شرط برقراری ارتباط موثر توجه، احترام و درک موقعیت طرف مقابل است. برای صحبت کردن موثر با لحن دوستانه و در صورت مناسب بودن شرایط با تبسم صحبت کنید.

دلسوزانه و از سر همدلی، صحبت و راهنمایی کنید. فی‌البداهه انتقاد و گله نکنید، در هنگام پاسخ دادن، بی‌حوصله و عجول نباشید. امرانه و از موضع بالاتر برخورد نکنید. نشان دهید که هدف شما بهبود شرایط مخاطبتان است. در شرایط لازم قاطع باشید اما به هیچ عنوان بی‌احترامی یا تمسخر نکنید.

بخش عمده‌ای از احساس شما از طریق لحن گفتار و حرکات شما منتقل می‌شود پس مواظب لحن صحبت کردن و حالات چهره خود باشید.

۱۰ اصل برقراری ارتباط موثر با بیمار:

۱- در اولین مواجهه با بیمار، هر یک از اعضای کادر درمان به ویژه پزشک و پرستار، باید حضور خود را به بیمار اعلام نمایند. بدین منظور، پس از سلام کردن با صدای بلند خود را به بیمار معرفی نموده و سمت و مسئولیت حرفه‌ای خود را به اطلاع او برساند.

۲- هر یک از پرسنل باید با احترام کامل و در راستای جلب اعتماد و رفع استرس و نگرانی بیمار و همراهی با آنها برخورد نماید و در حد امکان به گفته‌های همراه و بیمار به شکل موثر، گوش دهد.

۳- تا حد امکان واضح و شمرده سخن گفته و بیمار را به نام صدا بزند و از کلمات محترمانه و لحن محبت آمیز استفاده نماید (متشکرم، لطفاً...).

۴- بیمار و همراه وی باید از حقوق خود مطلع شوند بدین منظور پرستار دربدو ورود بیمار به بخش باید خلاصه منشور حقوق بیمار و سایر اصول، روش‌ها و قوانین لازم را به اطلاع بیمار و همراه وی برساند.

۵- هر یک از پرسنل درمانی باید در هر نوبت، در رابطه با اقداماتی که برای بیمار انجام می‌دهند به وی اطلاع رسانی نموده و با زبانی غیر تخصصی ساده و قابل درک بیمار را از فرایند درمان آگاه سازند.

۶- پرسنل موظفند به سوالات و ابهامات بیماران پاسخگو باشند و نشان دهند که با احساس مسئولیت شرایط روحی و جسمی بیمار را درک می‌نمایند و به تناسب اقدامات مقتضی را انجام خواهند داد.

۷- پرسنل موظفند در هر یک از مراحل توضیحات کاملی را در رابطه با نحوه ادامه مراحل درمانی یا اداری کار به بیمار و همراه وی ارائه دهند.

۸- پرسنل موظفند در مقابل بیماران یا همراهان پرخاشگر آرامش خود را حفظ نموده و ضمن تلاش برای کاهش تنش موجود از هر گونه رفتار یا گفتار تحریک کننده و تنش زا پرهیز نمایند.

۹- از مهم‌ترین بخش‌های برقراری ارتباط با بیمار آموزش به بیمار است. بیمار در هر نوبت و با به کرات، باید آموزش کافی و موثری را در رابطه با اقداماتی که باید یا نباید انجام دهد (چه اقدامی و چگونه) دریافت نماید.