



# ارتباط پزشکی و بیمار

**\*درمان بیماریها وابستگی زیادی به تعامل پزشک و بیمار**

**دارد.**

**\*نتیجه تعامل پزشک و بیمار درمانی سریع و موفق است.**

**\*این امر هنگامی محقق می شود که پزشک از توانایی**

**ارتباط با بیمار برخوردار باشد.**

# پیامدهای ناتوانی کادر درمان در ایجاد رابطه مناسب با بیماران:

- ▶ افزایش هزینه های درمان
- ▶ نارضایتی بیماران از فرآیند درمان
- ▶ عمل نکردن بیماران به دستورالعمل های درمانی
- ▶ تصمیم به تعویض پزشک
- ▶ نگرش منفی به سازمانهای بهداشتی و درمانی
- ▶ افزایش شکایت از کادر درمان

- هدف اصلی از مراجعه بیمار به پزشک اعاده یا تأمین **سلامت** است و از آنجا که ارتباط پزشک با بیمار برای رسیدن به هدف مذکور کمک شایانی می کند، باید به **کیفیت ارتباط** توجه عمیق داشت.
- وجود رابطه نیکو بین پزشک و بیمار باعث ایجاد **جو اطمینان** میان آنها می شود و این مسئله به حدی اهمیت دارد که اکثر اوقات حاذق بودن پزشک را تحت تأثیر قرار می دهد.

# اهداف این جلسه

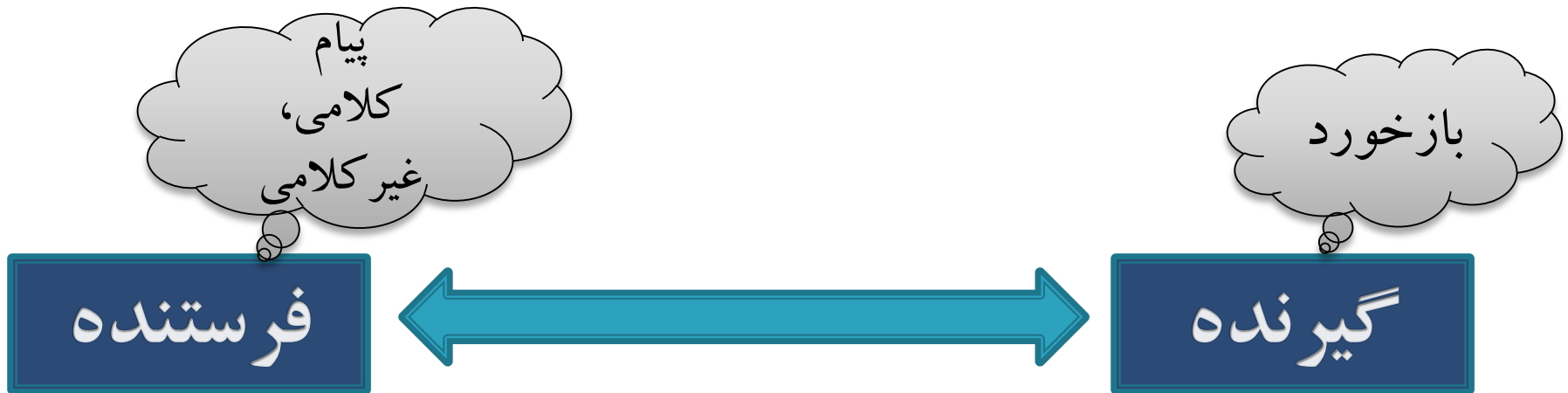
تعریف ارتباط

انواع روشهای ارتباطی

موانع ارتباط

## تعریف ارتباط:

انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده به گونه ای که برای هر دو قابل فهم باشد.



برقراری ارتباط یک توانمندی انسانی است که با  
آموزش و یادگیری قابل تبدیل به مهارت ارتباطی  
می باشد.



مهارت ارتباطی جزء جدایی ناپذیر فعالیت بالینی  
پزشکان است.

مفید بودن مهارت ارتباطی باعث شده بسیاری بر  
آموزش آن به کادر پزشکی پافشاری کنند.

# انواع روشهای ارتباطی

**شنیداری** که با کلمات بیان می شوند

**دیداری** که در تابلو ها و علایم دیده می شوند

**نوشتاری** که در دست نوشته ها و یادداشت ها ابراز می شوند

**غیر کلامی** که حالت چهره، تن صدا، وضعیت بدنی و پوشش و ظاهر  
فرد آنها را نشان می دهد.

# نتایج ارتباط صحیح پزشک و بیمار

افزایش رضایت بیمار

تجربه کلینیکی خوشایندتر

افزایش دقت تشخیص

افزایش پیروی از درمان

(رضایت بیمار مهمترین پی آمد این ارتباط است)

# تعریف رضایتمندی بیمار:

برداشت ذهنی بیماران از کمیت و کیفیت خدمات

درمانی عرضه شده در مراکز درمانی

# عوامل مؤثر در رضایتمندی بیمار

عوامل مربوط به پزشکی

عوامل غیر پزشکی

# عوامل مربوط به پزشک

▶ قابلیت پزشک در توجه به نگرانی ها و انتظارات بیمار

▶ فن ارتباط بین فردی

▶ ویژگیهای شخصیتی، ظاهری و خصوصیات انسانی پزشک

▶ توانایی پزشک از نظر بیمار

# عوامل غیر پزشکی

▶ محیط فیزیکی و ظاهری مناسب (نظافت مطب، چیدمان مناسب

صندلی و لباس تمیز و مناسب و ...)

▶ زمانبندی ملاقات ها

▶ رفتار دوستانه کارکنان غیر پزشکی واحد درمانی

## بیماران ناراضی ...

- تجویزهای پزشکی را کمتر انجام می دهند
- روند درمان خود را کمتر پیگیری می کنند
- با احتمال بیشتری پزشک خود را تغییر می دهند
- با احتمال بیشتری از کادر درمان شکایت می کنند



درصد قابل توجه شکایت بیماران از پزشک، **نتیجه** عدم  
کفایت پزشک نبوده بلکه از **مشکلات ارتباطی** نشأت می  
گیرد.

رابطه پزشکی و بیمار مهمترین عامل مؤثر بر

رضایتمندی فرد از سیستمهای بهداشتی-درمانی

است.

## الگوی رابطه دوستانه با بیمار

▶ الگوی پدرانیه (تصمیم گیری برای بیمار)

▶ الگوی اطلاعاتی (کارشناس حرفه ای)

▶ الگوی توضیحی یا مشاوره ای

## چه مواقعی ممکن است روابط پزشک و بیمار تخریب شود؟

وقتی بیماران احساس کنند که دارند **وقت** با ارزش پزشک را

**تلف** می‌کنند.

به این باور هستند که پزشک به موارد مطرح شده آنها

**توجه نمی‌کند** و به صحبت‌هایشان **گوش نمی‌دهد**.

# عوامل مؤثر در بهبود روابط پزشک و بیمار:

✓ **صداقت** (شرح حال صادقانه از سوی بیمار و ارائه دادن اطلاعات به جهت افزایش

درک بیمار از بیماری، مشکلات تشخیصی و درمانی و عوارض توسط پزشک)

✓ **همدلی در گفتار و احساس** (هنر درک کلمات و احساس ابراز شده با کلمات)

✓ **گوش دادن فعال به صحبت‌های بیمار**

✓ **پرهیز از پیش داوری و حالات هیجانی**

✓ **ارتباط غیر کلامی مؤثر** (نشستن روبروی بیمار، حفظ تماس چشمی، تکان دادن سر، لبخند و نشان دادن علاقه به ادامه گفتار، متمایل شدن به سمت گوینده، استفاده از تن صدای متناسب با پیام)

# فواید گوش دادن فعال

- جلب همکاری
- بدست آوردن اطلاعات
- بهبود ارتباط
- تشویق گوینده
- ایجاد اعتماد و احترام
- درک بهتر دیگران

# موانع ارتباط

- ▶ پند دادن
- ▶ توضیح خواستن
- ▶ تحقیر کردن
- ▶ انتقاد کردن
- ▶ دفاع کردن
- ▶ تغییر موضوع
- ▶ شرمسار کردن

آموزش مهارت‌های ارتباطی باید به عنوان جزئی

کاربردی، لازم و مؤثر در افزایش رضایتمندی بیماران

در آموزش‌های دوران تحصیل و آموزش مداوم پزشکان

لحاظ شود.



**آموزش مهارت‌های ارتباطی به تربیت پزشکانی**

**کارآمدتر منجر می شود.**

# پایان

