

# اهمیت ارتباط موثر در راستای اعتلای اخلاق حرفه ای

دکتر سعیده غفاری فر  
پزشک، کارشناس ارشد آموزش پزشکی  
دکترای تخصصی آموزش سلامت



# اهداف یادگیری:

- انتظار می رود بعد از این ارائه کوتاه بتوانید توضیح مختصری در خصوص موارد زیر ارائه دهید:
  - (1) اهمیت برقراری ارتباط موثر بین فردی
  - (2) بایدهای برقراری ارتباط موثر بین فردی برای آموزشگران و ارائه کنندگان خدمات سلامت
  - (3) جایگاه برقراری ارتباط موثر در پرداختن به تعهدات حرفه ای آموزشگران و ارائه کنندگان خدمات سلامت



# نقل قولی قابل تامل

« امپراتور آلمان، فردریک دوم، دستور می دهد از ۵۰ نوزاد تازه بدنیا آمده مراقبت کنند. مراقبین مجاز بودند به نوزادان شیر بدهند و به نظافت اشان برسند. مراقبین اجازه بغل کردن نوزادان را نداشتند. بعد از مدت کوتاهی همه نوزادان فوت کردند.»



# دلایل برقراری ارتباط موثر بین فردی

مهمترین عامل موفقیت شغلی در هر شغلی

رفتار غیر کلامی

قانون مهم  
۷/۳۸/۵۵

فراتر از انتقال صرف محتوا

ماهیت پیچیده

حتی موقع خواب

نوشتن نامه به خودمون

بدون هرگونه برنامه  
ریزی قبلی

آگاهانه یا ناآگاهانه

تاثیر قابل توجه بر پیامدهای سلامتی: کاهش فشارخون،  
کاهش مدت بستری، بهبود افسردگی ، ...

# پیامدهای برقراری ارتباطات بین فردی غیر موثر

- دلیل بیش از ۷۰ درصد موارد شکایت های قانونی مردم از ارائه کنندگان خدمات سلامت
- افزایش سالانه ( ۱۰-۱۵٪ ) میزان شکایات علیرغم آموزش ها



# پیامدهای برقراری ارتباطات بین فردی غیر موثر

- پیچیده نشدن حدود ۵۰ درصدی نسخه های تجویز شده
- عدم تبعیت و پیروی از دستورات:



- i. در ۲۰-۳۰ درصد مشکلات حاد
- ii. در ۳۰-۴۰ درصد اقدامات پیشگیرانه
- iii. در ۵۰ درصد مشکلات مزمن

iv. در بیش از ۷۲ درصد توصیه های تغذیه ای

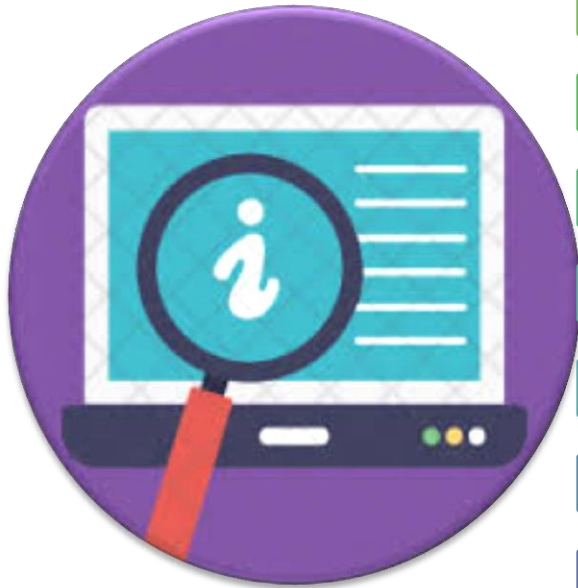
- هزینه های سرسام آور ناشی از عدم تبعیت مردم از دستورات و توصیه های بهداشتی و درمانی ( ۱۰۰ میلیارد دلار در سال در آمریکا طبق گزارش سال ۱۹۹۳ )

# تعهد حرفه ای یا پروفشنالیسم

«متعهد بودن به ارائه خدمت بصورتی که  
بهترین منافع خدمت گیرنده همیشه در  
اولویت باشد»  
«تعهد حرفه ای از جنس ایمان و وجدان  
است»



# تعهدات حرفه ای



ارتقا کیفیت خدمات مراقبتها

بهبود دسترسی به خدمات

توزیع عادلانه ی منابع محدود

تولید دانش

حفظ اعتماد از طریق مدیریت صحیح تعارضات منافع

مسئولیت پذیری حرفه ای

ارتقاء توانمندی حرفه ای

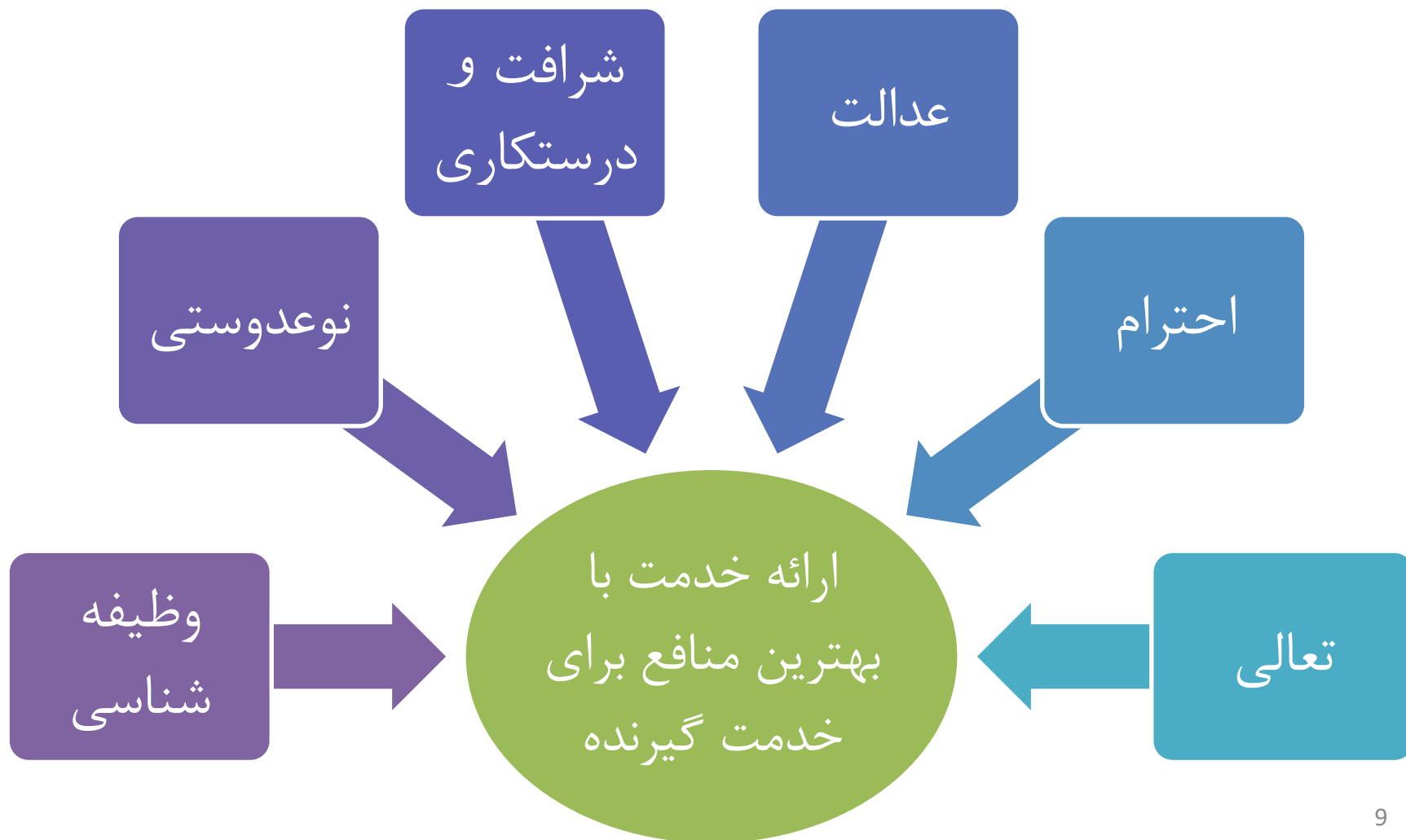
صداقت با بیماران

رازداری بیمار

حفظ رابطه مناسب با بیماران



# ارزشهای محوری انسانی در تعهد حرفه ای



# وظیفه شناسی و مصادیق آن

وظیفه شناسی: الزام اخلاقی به انجام صحیح وظایف  
محول شده

✓ تعهد به رعایت قوانین و مقررات، وقت شناسی،  
رعایت پوشش حرفه ای، رعایت اصول کار گروهی

# مسئولیت پذیری و مصادیق آن

مسئولیت پذیری: پذیرش مسئولیت کارهای خود  
✓ پذیرش مسئولیت عواقب آن کار و پاسخگویی در قبال  
نتایج آن

انجام کامل، صحیح و به موقع وظایف و مسئولیت‌های محوله  
استفاده از شبیه سازها در آموزش برای تامین امنیت بیماران

بکارگیری اخلاقی قابلیت‌های فردی، علمی و عملی  
اجرا و پیگیری مراقبت تمامی مسئولیت‌های پذیرفته شده

برخورد صحیح با خطاها  
✓ بهترین رویکرد: اطلاع‌رسانی در مورد خطای رخ داده به فرد

# نحوه برخورد با همکار ناتوانمند و ناکارآمد

«اول حفظ و بهبودی توانایی جسمی و ذهنی خود»

«تعمق بر عملکرد و رفتار خود و درخواست کمک و اطلاع دادن به مسئولین»

«خودداری داوطلبانه از انجام مداخله در موقعیت مذکور»

«نظارت دقیق بر رفتار و عملکرد همکاران»

«گزارش ناتوانمندی همکار بر اساس قوانین و اصول اخلاقی»

«منع شدن فرد ناتوان از انجام خدمات و مسئولیتهاش»

«کمک به همکاری که بازتوانی شده و به کار برگشته»

# موارد لغزش های حرفه ای

«عدم تبعیت و امتناع از  
اجرای پروتکل های مبتنی بر  
شواهد»

«عدم پاسخگویی به دعوت در جلسات»

«خطاب قراردادن های  
غیرمحترمانه بیماران،  
همکاران ، پرستاران، پزشکان  
یا شاغلان سایر رشته ها و  
شوخ های نامتناسب»

«تکمیل نکردن مستندات  
ضروری»

# دلایل و شرایط ایجاد لغزش های حرفه ای

«فوت بیماران،  
عصبانیت همراهان»

«محیطهای پرازدحام و پراسترس»

«انتظارات بالای نظام سلامت»

«خستگی ناشی از حجم بالای کار و ساعات کاری طولانی»

«ارتباطات نادرست»

«اختلافات کاری با همکاران»

«پاداش های ناخودآگاه به رفتارهای نادرست»

# موارد لغزش های حرفه ای

امتناع از پاسخ دادن تلفن یا پایبند نبودن به وظیفه متقبل شده  
داشتن تعارض منافع در تحقیق یا طبابت  
عدم نظارت بر مصرف صحیح منابع پرارزش (دارو و تجهیزات و ...)  
عدم تلاش برای حفظ توانمندی های ضروری بالینی در طول عمر طبابت  
تاخیر و غیبت های مکرر  
خودبرتر پنداری، تکبر و تحقیر  
عدم ارائه اطلاعات ضروری  
عدم تبعیت از دستورالعمل های مبتنی بر شواهد به صورت فعال یا غیرفعال

امتناع از ارائه خدمت در شرایط اورژانس  
رفتارهای نامتناسب جنسی  
طبابت فراتر از توانمندی های فردی  
عدم توجه به رازداری  
تبعیض قائل شدن  
احترام قائل نشدن برای خواسته یا انتخاب بیمار  
رها کردن بیمار  
اعمال خشونت و تهدید علیه بیمار  
فاش نکردن خطاهای جدی پزشکی  
اعمال یا تهدید به خشونت فیزیکی  
فریاد کشیدن  
بیگاری گرفتن از بیماران

# موارد لغزش های حرفه ای

ناسزا گفتن یا به کار بردن کلمات آزاردهنده	به کار بردن الفاظ ناشایست در خصوص دیگر
به کاربردن عبارات جنسیتی، قومیتی یا تبعیض آمیز	تخصص های پزشکی
تهدید و تحقیر	به کاربردن شایعات بی اساس در مورد همکاران یا فراگیران
بدبینی نسبت به جامعه و کوچک دانستن سایر مشاغل	تکمیل نکردن مستندات و درخواست ها
آزار و اذیت جنسیتی	عدم توجه به لغزشهای حرفه ای دیگران



# برخوردهای معمول و نیازمند تغییر با سوء رفتار همکاران در محیط کار

تمرکز بر پیامدهای فوری و منفی مداخله

اتخاذ موضع بی تفاوتی از سوی مشاهده گران

عادی سازی انحراف و ایجاد هنجارهای جدید

# برخوردهای احتمالی با سوء رفتار همکاران

«صحیح گذاشتن یا تایید کردن (مثلاً خندیدن یا استفاده از یک رفتار یا گفتار مشابه)»

«چشم پوشی کردن (تظاهر به نشنیدن یا ندیدن سوء رفتار، عوض کردن موضوع صحبت)»

«مداخله (مدیریت کردن سوء رفتار در همان لحظه):»  
به عنوان برخورد توصیه شده

«به تعویق انداختن (اندیشیدن به مشورت یا گزارش به مسئولین در آینده)»

# سطوح مداخله در برخورد با سوء رفتار همکاران

1

- بازخورد در لحظه

2

- مشاوره بعد از واقعه و آگاهی بخشی

3

- اصلاح یا پذیرفتن عواقب

4

- تحریم (محرومیت و مداخلات انضباطی)

# مراحل ارائه بازخورد لحظه ای به فرد دچار سوء رفتار

تشخیص احساسات زمینه‌ای	من می فهمم که چقدر کنترل درد بیماران معتاد سخته!	استفاده از کلمه من نشان می دهد که قصد مقابله وجود ندارد.
مرتبط شدن با فرد خاطی	من هم چنین بیمارانی داشته ام که منو کلافه کرده اند. یا می فهمم که این بیمار کلافه‌ات کرده!	استفاده از کلمه ما و من نشان می دهد همه ما لازم است که به چنین مواردی توجه داشته باشیم، ضمناً نشان دادن درک و همدلی احتمال پاسخ تدافعی یا متهم شدن به “موعظه گر بودن” را کاهش می دهد.
بیان هنجار رفتاری صحیح	ولی به هر حال اون هم یک انسانه. اگر معتاده در واقع بیمار یا یک قربانیه. نیاز این بیمارها به مسکن بیشتر از بقیه است، یا این که ممکنه نگران باشه چون معتاده، ما درمان کافی را براش انجام نمی دیم یا حتی ممکنه دچار عوارض شکستگی مثل سندرم کمپارتمان شده باشه!	در صورتی که امکان دارد رفتار انسان دوستانه و حرفه‌ای مناسب را کاملاً مرتبط با سورتار رخ داده تشریح کنیم.
هدایت گفتگو	آیا من می تونم کمکی بکنم، می خوام برم مریضو ببینم که مشککش چیه؟	به منظور تقویت بازخورد ارائه شده اقدامی انجام شود.

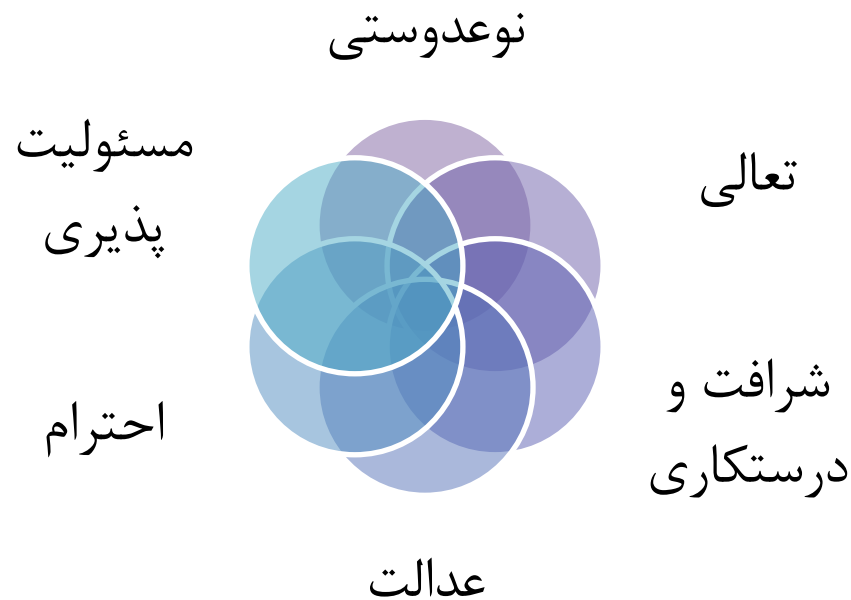
# کلام پایانی

"دو چیز مرا به  
شگفتی وامیدارد:  
آسمان پرستاره  
بالای سرم،  
قانون اخلاقی  
نهفته در درونم."



# خلاصه

- مفهوم تعهد حرفه ای و پروفشنالیسم
- ارزشهای محوری انسانی در تعهد حرفه ای و مصادیق آنها



# References

- (1) غفاری فرس ، غفرانی پور ف ، احمدی ف، خوش باطن م . مبانی برقراری ارتباط بیمار و پزشک. ۱۳۹۵. تبریز، پژوهش‌های پزشکی. چاپ اول
- (2) **مروری بر مبانی تعهد حرفه ای در پزشکی.** همایون امینی، فاطمه علیپور، فریبا اصغری، علیرضا پارساپور، علی جعفریان، محمد جلیلی، امیرحسین جهانشیر، شهرام صمدی، علی لباف، محبوبه مافی‌نژاد، سارا مرتاض‌هجری، حمیدرضا نمازی، سیدطه یحیوی. انتشارات تیمورزاده، چاپ اول، ۱۳۹۹
- 3) John Dent M, Harden RM, Hunt D. A Practical Guide for Medical Teachers, E-Book. Elsevier Health Sciences; 2021.
- 4) Cruess RL, Cruess SR. Teaching professionalism: general principles. Medical teacher. 2006 Jan 1;28(3):205-8.
- 5) O'Sullivan H, Van Mook W, Fewtrell R, Wass V. Integrating professionalism into the curriculum: AMEE Guide No. 61. Medical teacher. 2012 Feb 1;34(2):e64-77.
- 6) Google images



Really appreciate your attention.