



المرحلة الثانية

المادة: سلوك مهني

كلية المستقبل الجامعة

قسم تقنيات الاشعة

المحاضرة الخامسة

## آداب التعامل مع الفريق الصحي

### ماذا سوف أتعلم في هذه المحاضرة

- ✓ . اسلوب التعامل الوظيفي وكيفية التعامل مع الاعلى والادنى
- ✓ التعامل مع ذوي المريض
- ✓ كيفية اقامة علاقة طيبة مع المجتمع
- ✓ صفات القني

استاذ المادة

م.م دعاء عادل عبود

## أداب التعامل مع الفريق الصحي

### اسلوب التعامل الوظيفي وكيفية التعامل مع الاعلى والادنى:

ان المهنة وسيلة للعيش تساهم في بناء المجتمع وتطوره وكل مهنة تركز على شيء اساسي هو الضمير ثم على العلم والخبرة وعلى السلوك الوظيفي والاخلاقي فالمهنة الصحية والطبية من المهن التي تحتاج الى وعي الضمير لكي يكون صمام الامان المسيطر على الصفات الاسيائية وذلك لان هذه الشريحة يؤتمن عليها ارواح واسرار الناس .

### التعامل مع ذوي المريض:

كيف يتم التعامل مع ذوي المريض وارشادهم لانهم ينساقون وراء عواطفهم ويظهرون محبتهم الزائدة للمريض بكثرة زيارته المتكررة فتزدحم بهم غرفة المريض مما يؤثر على صحة وراحة المريض . يجب ان ندرك ان المواقف حساس ولاينفع سوى الكلمة الطيبة وشرح الموقف لمن هو اكبرهم سنا واكثرهم ثقافة حول هذا الموضوع حرصا على شفاء المريض. كما يجب ابلاغهم ان الازدحام يسبب انتقال الامراض بينهم وعلينا ان ندرك اننا قد نواجه بكلام قاسي وهنا علينا بالصبر حتى لا يشعر الاخرون بالتسلط واصدار الاوامر ويحتاج الامر الى وسائل اتصال فاعلة عندما يكون المريض على وشك الاحتضار لان وسائل الاتصال التقليدية لا تنفع ولكي لا ينفذ صبر المريض او ذويه .

ان ذوي المريض ينظرون الى المستشفى بانه يضم بين جدرانه الاطباء الانسانيون وملائكة الرحمة وعلينا الا نخيب امالهم ونقوم بدور المرشد والمؤازر.

## ❖ حقوق وواجبات المريض

### اولا : حقوق المريض

1. من حق المريض تلقي الرعاية الرحيمة والمحترمة التي تتناسب مع العادات والتقاليد.
2. من حق المريض أن تتم رعايته صحياً بشكل وافٍ على أساس حاجته ، مع عدم وجود أي تمييز في تلقي الرعاية الصحية.
3. من حق المريض التعرف على هوية الطبيب المعالج ، والممرضين ، والقائمين على رعايته بتسمياتهم الوظيفية.
4. من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكلٍ وافٍ عن تشخيص مرضه ، وخطة علاجه ، مع استخدام مصطلحات ومفردات واضحة ومفهومة له والإجابة على كل أسئلته بهذا الخصوص ، مع توفير خدمات الترجمة عند الحاجة.
5. من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكلٍ وافٍ عن سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ، ومن سيقوم بذلك.
6. من حق المريض أن يتم الحفاظ على خصوصيته وأن تتم رعايته في جو آمنٍ خالٍ من أي شكل من أشكال الاعتداء ، كما أن من حقه رفض التحدث أو مقابلة من ليس له علاقة بالمؤسسة الصحية.
7. من حق المريض أن يتم الحفاظ على سرية معلوماته وبياناته الطبية والاجتماعية ، بحيث لا يطلع عليها إلا من له علاقة مباشرة بعلاجه أو من أجل المراجعة الطبية وتحسين الأداء والجودة ، كما يتطلب الإفصاح عن أي معلومات خاصة بالمريض الموافقة الخطية له

، إلا في حالة تعرض حياته لخطر وشيك ، بحسب الإجراءات القانونية المعمول بها كعدم الأهلية القانونية (أقل من 18 سنة) ، أو في حالة الأمراض المعدية المُبلَّغ عنها.

8. من حق المريض أن يتم متابعة علاجه، ويتم إبلاغه اذا استدعت الحالة تحويله إلى أي مؤسسات علاجية أخرى خارج المركز الصحي الطبي بحسب اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.

9. من حق المريض أن يتم إبلاغه عن اللوائح والأنظمة المعمول بها في المركز الصحي والتي لها علاقة بعلاجه ، وواجباته تجاه المركز الصحي والعاملين به ، كما أن من حقه التعرف على الجهات التي بإمكانه اللجوء لها سواء للإستفسار أو الشكوى.

10. من حق المريض الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث الطبية التي من الممكن أن تؤثر على رعايته الصحية.

## ثانيا : واجبات المريض

1. من واجب المريض تقديم كل المعلومات الخاصة بحالته الصحية بما فيها من الأدوية أو أي مواد يتعاطاها و الأمراض التي سبق أن تم علاجها والأمراض المعدية وحالات الحساسية , والدخول للمستشفى وغيرها.

2. من واجب المريض ابلاغ الطبيب في حالة عدم النية في مواصلة العلاج المقرر.

3. يجب اتباع كل إرشادات وأنظمة المركز الصحي ، بما في ذلك الإلتزام بالمواعيد والتفديد بأية التزامات مادية متعلقة برعاية المريض.

4. من واجب المريض التعاون في اتباع الإرشادات المتعلقة بالعلاج والمقدمة له من قبل الطاقم الصحي.

5. لا يحق للمريض التعدي على حق المرضى الآخرين أو يفشي ما يطلع عليه منهم أو يمس كرامتهم.

6. من واجب المريض إبلاغ المركز الصحي في حالة تغير عنوان سكنه أو حالة ترك البلاد نهائياً.

7. من واجب المريض مراعاة حقوق المرضى الآخرين ، وموظفي المركز ، مع التقيد بعدم الازعاج وعدم التدخين داخل المركز.

8. من الواجب على المريض احترام العاملين الصحيين وجميع العاملين بالمركز الصحي وعدم التعدي عليهم بأي شكل كان لفظي أو جسدي.

## **كيفية اقامة علاقة طيبة مع المجتمع :**

كي تقيم علاقة طيبة مع المجتمع لابد من القيام باعمال يشعر الناس بقيمتها ولا بد ان يتصل بالناس وان يشرح لهم طبيعة عمله ويجب ان يصغي اليهم ايضا ويظهر اهتمامه بمشكلاتهم وان يكون موجودا حين يحتاجونه وان يعمل في محيط المجتمع فعليه ان يعرف الناس بنفسه والقيام بزيارات لاصحاب الرأي وممثلي الجماعات المختلفة واللقاء بالاشخاص الاخرين الذين يعملون من اجل النهوض بالمجتمع والقيام بزيارة الاشخاص المؤثرين في المجتمع ومحيط عمله .

## **بعض العادات التي علينا غرزها لتطوير الاداب العامة :**

1. تقدير الاخرين وحب العمل الجماعي

2. الالتزام بالاخلاق والوقت والالتزام بالعمل واغيرها

3. النشاط او النباهة

4. الترتيب

5. الصوت العالي \ والصوت الهادىء

6. شدة العاطفة \ او ضعفها

7. الموضوعية

8. الكلمة الطيبة

## صفات التقني

### الصفات العامة للعاملين في المجال الصحي :

ان الصفات العامة للعاملين في المجال الصحي قد حظيت باهتمام بالغ من القدم خصوصا عند العرب الاوليين ونذكر ماكتبه الطبيب العربي (ابن رضوان المعمرى ) عن بعض الخصال التي يتحتم على الاطباء والعاملين في المجال الصحي ان يتحلون بيها :

1. ان يكون تام الخلق , صحيح الاعضاء , حسن الذكاء جيد الرؤية.

2. ان يكون حسن الملبس , طيب الرائحة , نظيف البدن والملبس.

3. ان يكون كئوما لا سرار المريض لا يبوح بشيء من امراضهم .

4. ان تكون رغبته في شفاء المريض اكثر مما يلتمسه من الأجرة .

5. ان يكون سليم القلب , عفيف النظر , صادق اللهجة .

## خصائص وصفات التقني الطبي

للكادر التقني الطبي عدد من الصفات التي يجب التحلي بها تأتي في مقدمتها

**الكفاءة** بالإضافة الى **المعرفة** والتي تأتي عادة من خلال الدراسة الاكاديمية الجامعية . ومن المهم ان يلتزم الكادر التقني الطبي **بالملابس المخصصة للعمل dress code** والتي لها اهمية بالغة بالنسبة للعاملين في المجال الصحي حيث يكون الهدف من ارتدائها هو حماية كل من المرضى وسلامة عضو الكادر التقني الطبي من انتقال الامراض . بالإضافة الى ذلك فان ارتداء الزي الخاص بالمهنة يساهم في اعطاء الهوية المهنية للعاملين في القطاع الصحي **احترام الأنظمة والقوانين والالتزام بالمعايير الأخلاقية** هي ايضا من ابرز الصفات التي عمى الكادر التقني الطبي التحمي بها. كذلك يجب على عضو الكادر التقني الطبي ان يكون مطلعاً على الأنظمة والقوانين التي تنظم ممارسة مهنته. الاطلاع على ابرز المستجدات في مجال اختصاصه من خلال التعليم الذاتي وحضور الندوات والدورات هو امر ضروري لتطوير الكادر التقني الطبي

➤ **بالإضافة الى ما تقدم هناك نقاط يجب على التقني ان يتحلى بها اثناء تأدية**

**الواجب وهي :**

### 1. الدقة فى العمل :

ان يكون دقيقا في عمله وشعوره في المسؤولية , يدفعه ذلك شعوره بمسؤوليته الكبيرة تجاه خالقه الذي سيحاسبه عن كل صغيرة وكبيرة وكذلك تجاه مجتمعه وخصوصا هؤلاء المرضى الذين هم بحاجة ماسه للرعاية والعناية الصحية .

### 2. الاعتناء بملابسه ومظهره الخارجى :

من اهم صفات التقني الملتزم هو العناية التامة بملابسه التي يجب ان تكون نظيفة وأنيقة وان يظهر بالوجه الحسن البشوش والشخصية المحببة الى مراجعيه من المرضى وكذلك مرؤوسيه حيث يصبح الشخصية المعتمد عليها ويكسب ثقة مرضاه وبقية الملاك الصحي الذي يعمل معهم, اذ عليه ان يلتزم بارتداء الصدرية البيضاء في اثناء تأدية

واجبه الوظيفي والتي يجب ان تكون دائما نظيفة , ان الرداء الصحي يكسبه ثقة عالية واحتراما متبادلا من قبل المراجعين كافة كما انه شخصيا يشعر بثقة عالية بنفسه .

### **3.حسن التعامل :**

ان يكون حسن التعامل ورقيق مع المرضى وذويهم وان يتعامل مع المرضى باسلوب رقيق وبمعامله جيدة , فكلما كانت معاملتنا للمريض بأدب و اخلاق فاضلة ازادت ثقته بنا وزاد احترامه لنا , فالواجب الملقى على عاتق كل من يعمل بالمجال الصحي هو ان يسلك هذا السلوك في التعامل الجميع والاخلاق العالية والكلمة الطيبة مع كافة المراجعين من دون تمييز بين كبير وصغير وبين غني وفقير فالواجب الصحيح ان يعامل الجميع معاملة حسنة .

### **4.المحافظة على سر المهنة :**

من اهم الصفات الحميدة التي يتحلى بها التقني في عمله في المؤسسات الصحية هو ان يحافظ على المهنة وكنام اسرار المريض, فالواجب الوطني على كل فرد من هذه الشريحة الصحية هو ان يحافظ على اسرار المريض وعدم التشهير به امام الاخرين قصد اذاء الشخص المريض وهو من صلب عملنا الانساني والوطني وواجب مقدس .

### **5.كسب ثقة المريض:**

كسب ثقة المريض من اهم الواجبات التي يجب ان يقوم بها التقني الناجح وعند تعامله مع المرضى اذ يقوم بتقديم النصائح والارشادات الصحية لكل من يحتاج لها وبصوره علمية وصحيحة ودقيقة.

### **6.الالتزام بالدوام الرسمي :**

من الصفات العامة الجيدة التي يتحتم ان تلتزم بها الملاكات الصحية , فالالتزام بأوقات الدوام وعدم الانطاع المتكرر تجعل صورة الموظف لدى مسؤولية في الوظيفة تتسم بالتقييم الجيد ومزايا ايجابية كثيرة تبعث بالراحة النفسية اضافة الى التقدير وراحة الضمير .



## 7. الاستمرار بالتطور المهني :

ان عملية التطور العلمي هي عملية تربوية مهمة وضرورية لجميع الشرائح الصحية وذلك عن طريق الاستمرار بالقراءة والاطلاع على كل ما يتعلق بعملنا .

**واجبات الكادر التقني الطبي:** للكادر التقني الطبي عدد من الواجبات التي يجب الالتزام بها وهذه الواجبات تكون تجاه مهنته او المريض او المجتمع (مبادئ الأخلاقيات الطبية في المؤسسات ص (20)2017. ( Giangrande, 1998 )

### أ. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المهنة:

1. ان يتعامل بنزاهة وامانة مع المرضى ، وان يبتعد عن اساليب الغش والخداع التي قد تفقد ثقة المريض به.
2. ان يلتزم بنظام مزاولة المهنة التي ينتمي اليها
3. ان يحافظ على شرف المهنة.
4. ان يقوم بتطوير نفسه مهنيا من خلال دورات التعليم المستمر والاطلاع على احدث التطورات والبحوث في مجال تخصصه.
5. ان يقوم بأداء المهام الموكلة اليه على اتم صورة مع عدم انتداب شخص يقوم بمهامه بدل عنه الا في حالة التأكد من ان ذلك الشخص مؤهل لذلك
6. ان يقوم بالبلاغ عن اي شأن يثير الريبة او خروقات تخص العمل
7. تحديث كافة السجلات الخاصة بالمهام المسؤول عنها
8. الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بالمؤسسة التي يعمل بها

- 9.. ان يكون صادقا عند اصدار اي شهادات صحية او اجازات مرضية.
- 10.. الامتناع عن اي ممارسات تتنافى مع حقوق الإنسان او مبادئ الأديان السماوية.
11. تجنب السعي الى الشهرة عمى حساب أخلاقيات المهنة

## ب. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المريض:

1. احترام حقوق المريض.
2. ان يؤدي عمله وبكفاءة عالية دون التمييز بين المرضى.
3. حسن استقبال المريض والاستماع الى شكواه
4. بذل قصارى جهده للمحافظة على النفس البشرية التي كرمها الله في جميع الأديان السماوية حيث شدد الاسلام عمى حفظ النفس البشرية
5. التواضع وعدم التكبر على المرضى وتجنب التعالي والابتعاد عن النظرة الدونية.
6. الحذر من ارتكاب مخالفات غير شرعية مثل الكشف عن العورة دون الحاجة الضرورية لذلك.
7. طمأنة المريض ومحاولة التقليل من مخاوفه

## ج. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المجتمع

1. أن يدرك مسؤوليته في المحافظة على سلامة المجتمع من خلال الالتزام بتعليمات الامن والسلامة والتي تخص مجال عمله
2. الاستخدام الأمثل للاجهزه والموارد الصحية مع ترشيد الاستهلاك وعدم تبذير موارد المؤسسة الصحية التي يعمل بها
3. المساهمة بنشر الوعي الصحي بالمجتمع من خلال تبصير أفراده بأهمية الالتزام بالسلوكيات الصحية وطرق الوقاية من الأمراض والمشاركة الفعالة في كافة برامج الرعاية الصحية
4. أن يلتزم بمعايير الجودة عند تقديم الخدمات الصحية للمجتمع وان يسخر خبرته ومهارته المهنية لتحسين الخدمات والرعاية الصحية
5. المساهمة في تطوير السياسات الصحية للبلد والتي تستجيب للاحتياجات المجتمع من . خلال طرح الآراء الفردية او عن طريق الجمعيات او النقابات المهنية
6. ان يتبع جميع التعليمات والإجراءات الضرورية لمنع انتشار الأمراض المعدية بين افراد المجتمع
7. ان يقوم بالمحافظة على البيئة الطبيعية والابتعاد عن السلوكيات التي تساهم في تلوث البيئة
8. أن يقوم بدراسة مشاكل المجتمع الصحية مع تقديم المقترحات والحلول لهذه المشاكل
9. ان يقدم شهادته للقضاء اذا تطلب الأمر ذلك مع ادراك مسؤوليته في مساعدة القضاء في تحقيق الحق و العدالة