



المرحلة الثانية

المادة: سلوك مهني

كلية المستقبل الجامعة

قسم تقنيات الاشعة

المحاضرة السادسة

فن التعامل مع المريض

استاذ المادة

م.م دعاء عادل

فن التعامل مع المريض

يعتبر فن التعامل مع المرضى من أهم الموضوعات التي يجب التطرق إليها خلال هذه الفترة مع انتشار فيروس كورونا وتعرض الكثير من الناس إما للعدوى أو لمشاعر الخوف والقلق والتوتر بسبب كثرة الاستماع والمتابعة لأخبار هذه الفيروس الذي أصبح محور اهتمام الجميع في جميع دول العالم. كما يجب الاهتمام بمعرفة الطريقة المثلى للتعامل مع المرضى بالأمراض العادية والمزمنة أيضا، لأن أي شخص مصاب بمرض فهو يكون مرهف المشاعر ويحتاج للرفق واللين في المعاملة لرفع معنوياته ومساعدته على الشفاء.

➤ إن التعامل مع المريض ليس بالشيء المريح، فالمريض عادة ما يكون شخص حساس للغاية، أو عصبي، أو سريع الغضب، أو مزعجا بعض الشيء، لذلك يجب عليك توظيف بعض الاستراتيجيات لنزع فتيل الوضع قبل أن يخرج عن نطاق السيطرة...

فن التعامل مع المرضى

. يحتاج الجميع لمعرفة فن التعامل مع المرضى، سواء الأهل والأصدقاء أو الأطباء والعاملين في مجال الرعاية الصحية، حيث يحتاج المريض لرعاية نفسية إلى جانب الرعاية الطبية وتناول الأدوية. وقد أكدت الدراسات أهمية الرعاية النفسية للمرضى في تحسين حالتهم النفسية وتعزيز أداء جهازهم المناعي.

أثناء الوجود مع المريض

➤ خمس نصائح تتعلق بما يجب قوله وفعله أثناء الوجود مع المريض:

1. يجب البقاء هادئاً مع المريض وتجنب اللغة السلبية، ودعه يعرف أنك تفهم مشاعره وتحدث بهدوء إليه.
2. تجنب المجادلة معه، وتعامل معه بكل احترام. فبدلاً من شرح سبب عدم حصوله على الاهتمام الذي يريده، اعتذر له ببساطة وطمئنه أنك ستعتني به.
3. دع المريض يخبرك قصته إن توفرت الفرصة والوقت لذلك، وكيفية وصوله إلى هذه النقطة، فهذا يمكن أن يساعده على تخطي محنته.
4. كن لطيفاً معه، فالناس اللطيفون يؤسسون السلام، وهم أقوى بما يكفي ليظلوا هادئين، ويظهروا ضبط النفس حتى عندما يواجهون مواقف صعبة.
5. تحلّ بالصبر عند التعامل مع المريض، وخاصة إذا غضب. ابتسم في وجهه، فهذا يمنحه الراحة النفسية والتفؤل.

الطريقة المثلى لإخبار المصابين بأمراضهم

للتطرق إلى كيفية التعامل مع المرضى، يجب إيضاح طريقة إخبارهم بالتشخيص المتعلق بحالتهم الصحيّة هناك مراحل أساسية يمر بها المريض:

مرحلة الانفعال العاطفي

في هذه المرحلة يببالغ المريض في عواقب مرضه ويستجيب له بالاكتئاب والشعور بالعجز وفقدان الأمل وعدم الثقة بالجسم والخوف من المستقبل، بل الخشية من الموت.

وقد يصبح عدوانيا، ويرفض تناول الأدوية معتقدا أن العلاج لا يفيد. وحين يرفض تناول الأدوية المهمة، على الأهل استخدام كامل سلطتهم لتشجيعه على تناول العلاج، ولا بأس إذا أصابه الغضب في هذه الحالة، وهنا يجب إظهار الاهتمام والتعاطف الكامل معه.

مرحلة استعادة التوازن

:
علينا مساعدة المريض باستعادة الأمل والشجاعة رغم مرضه والتشجيع على التغلب نفسيا على حالته بالنصيحة وإعطاء الأمل، لبيدأ حياة جديدة مختلفة فيها نبض الحياة.

مرحلة الإحساس بأهمية المريض

ينبغي مساعدة المريض في إدراك قيمة نفسه، وهنا ندعو الأهل لعدم القيام بكل الواجبات عنه، بل أن يتركوا له بعض المهام ليتمكن من إنجاز نتائج ناجحة إيجابية، ويشعر بأنه يساهم في أعمال العائلة والمجتمع.

كما و"ينبغي تذكير المريض بقائمة الأشياء الناجحة التي قام بها خلال اليوم بنجاح، فهذا يدخل البهجة والسرور إلى قلبه. وباختصار: المريض يشعر بأنه ليس أقل من غيره أو أضعف منه".

مرحلة السلام النفسي

يجب تذكير المريض بالرضا وقضاء الله وقدره، فهذه المرحلة تجعله أكثر قوة في مواجهة.

أفضل الطرق للتعامل مع المرضى

فن التعامل مع المرضى لا يحتاج لدورات تدريبية ولا إلى كتب ومراجع، فقط يحتاج لقلب طيب مليء بالرحمة والمحبة والخير، قلب يشعر باحتياج الآخرين له ولديه القدرة على العطاء بدون حدود،

فقد أكد علماء النفس أن الحالة النفسية تنعكس على الحالة الصحية للمريض وأن ارتفاع معنويات الإنسان تساهم كثيرا في ارتفاع معدلات الشفاء.

وخلال أزمة كورونا أكد الأطباء أن القلق والتوتر وسوء الحالة النفسية يؤثر بالسلب على أداء الجهاز المناعي مما يعرض الجسم للعدوى ويعطل الشفاء إذا حدثت العدوى.

فن التعامل مع المرضى في 10 مهارات

يعتبر التعامل مع المرضى من أهم الموضوعات التي ينبغي على مقدمي الرعاية الصحية الاهتمام بها لأنهم على تواصل مباشر مع المرضى وذويهم. وهنا تجدر الإشارة إلى أن كل مريض يختلف عن الآخر، وذلك لأن لكل مريض احتياجات وتوقعات مختلفة، ووظيفتك كطبيب أو أخصائي رعاية صحية هي فهم هذه العوامل والعمل مع مرضاك لتلبية احتياجاتهم الفريدة.

فيما يلي مهارات يجب أن يمتلكها كل أخصائي رعاية صحية:

1- التعاطف

✓ أن العاطفة لا تلعب دوراً هاماً في أغلب الوظائف والمهن؛ إلا أن مهنة الرعاية الصحية في جوهرها تعتمد على الذكاء العاطفي في التعامل مع المرضى. أن رعاية المريض تتطلب القدرة على فهم شعوره وتقديره، ولا يعني التعاطف هنا أن تبادل المريض وذويه شعور الشفقة، بل يتطلب التعاطف النظر للحالة من وجهة نظر المريض أو مرافقيه

✓ يعد التعاطف أساس في بناء العلاقة مع المريض ويعد النواة المركزية في فن التعامل مع المرضى. حيث يبني التعاطف ثقة مشتركة ويعزز التواصل بين الفريق القائم بالرعاية والمريض.

✓ نعلم جميعاً أيضاً أن الشخص العامل بالمجال الصحي يتعامل مع أنماط مختلفة من المرضى وقد يكون التعامل مع المريض ليس بالشيء المريح، لذلك عليه معرفة كيفية التعامل مع المريض النفسي العدواني أو المريض الغاضب والمتوتر والمصابين بالاكتئاب، وهنا تأتي أهمية فن التعامل مع المرضى.

2- الموضوعية:

بقدر التعاطف الذي يحتاجه المريض منك كمتخصص رعاية صحية، يعد الحفاظ على الموضوعية من أهم الأمور التي عليك التركيز عليها في تعاملك مع المريض وذوي المريض، رغم أنه من الممكن أن يكون أمراً صعباً؛ لكن هناك بعض المواقف التي تضطرك لتكون موضوعياً وتتحدث بواقعية وثبات

لا سيما أن اتخاذ قرار العلاج الطبي بموضوعية تجعل المريض وعائلته يتجاوبون معك بشكل أكبر، ويقدرن مجهودك في الرعاية التي تقدمها لهم، ويتقبلون النصائح برحابة وتفهم أكبر.

3- الرعاية والاهتمام

✓ في كثير من الأحيان يكون المريض حساس للغاية ويحب أن يشعر بالاهتمام، لذلك على العاملين في قسم الرعاية الصحية التعامل مع المريض باهتمام

✓ إن مهارات الاتصال الجيدة بالإضافة إلى تقديم العلاج بطريقة مستمرة تمنح المريض الإحساس بالاستئناس والطمأنينة مما يخفف عنه أيضاً أعباء المرض وآلامه ويجعل العلاج يمضي بشكل جيد وصحيح..

✓ إذاً إن اتبكت التعامل مع المرضى يوصي بأن لا تدع المرضى يشعرون بالوحدة في مواجهة مرضهم، بل من المهم أن يعرفوا أنك تساندهم وستكون متواجداً من أجلهم عندما يحتاجون إليك.

4- تكريس الوقت والمتابعة

إن متابعتك لحالة المريض والتأكد من حصوله على الدعم في الوقت المناسب وبشكل متواصل عند حاجته إليه؛ يشعره بالامتنان ويعزز لديه الشعور بالراحة في المكان الذي يتلقى فيه الرعاية الصحية.

5- التثقيف الصحي

- ✓ يعد تثقيف المريض من أهم مهارات فن التعامل مع المرضى، ووسيلة ممتازة لبناء علاقة واضحة وصريحة بين الطبيب والمريض.
- ✓ وهذا ما سيجعل المرضى يستمعون نصائح الدكتور المعالج ويفهمونها وتصلهم المعلومات بشكل أكثر وضوحاً، خاصة عندما تكون النصائح لصالحهم أو لصالح أسرهم .
- ✓ علاوة على ذلك كلما زادت قدرتك على شرح ذلك لهم، كلما شعروا أنك مهتم براحتهم مما سيجعل علاقتكم أكثر متانة ومرونة.

6- التواصل الفعال من أساسيات التعامل مع المرضى

- ✓ يعد فن التعامل والتواصل مع المرضى وأسرهم والفريق الطبي من أهم المفاتيح لبناء علاقة ممتازة بينكم، وهذا التواصل يسهل مهمتك في تقديم العلاج ويساعد المريض على الشفاء بشكل فعال أكثر.

- ✓ زيادة على ذلك، فإن الاستماع إلى المرضى وأسرهم أمر بالغ الأهمية، يجب أن تكون متميزاً في الاستماع والتحدث مع المرضى، وتكون هذه المهارة على رأس قائمة الأهداف التي تريد تحقيقها في توفير رعاية جيدة للمرضى.

7- الدعم والتحفيز

- ✓ في البدء عليك اختبار دافعك الذاتي من العمل كمقدم رعاية صحية.
- ✓ الدافع الذاتي مهم بشكل خاص بالنسبة لقائد الفريق الصحي الذي يدعم أفراد الفريق ويحفزهم للقيام بعملهم بشغف وتفاني.
- ✓ وبدورهم أفراد الفريق يدعمون المرضى نفسياً ويحفزونهم للاستمرار في تلقي العلاج حتى الوصول للنتيجة المرجوة.

8- الابتسامه ولغة الجسد

- ✓ لغة الجسد الهادئة المطمئنة، ونظرات العين المريحة تمد المرضى بالسلام النفسي وتجعلهم يواجهون خوفهم في أكثر لحظاتهم العصيبة داخل المركز الصحي أو وحدات العناية وعند التحضير للعمليات الجراحية والعلاجية.
- ✓ وفي هذا الإطار تعتبر ملاقة المرضى بالابتسامه والتحية وقول الكلمات البسيطة القليلة الداعمة صلة وصل إنسانية عليك الاعتماد عليها كمقدم رعاية صحية في تعاملك مع المرضى.
- ✓ على سبيل المثال الحالة النفسية الجيدة والمعنويات العالية عند مرضى السرطان تسهم بشكل كبير في العلاج والامتثال للشفاء، كما أن الرعاية الجيدة تمنح ذوي المرضى الراحة النفسية والشعور بالاطمئنان .
- ✓ أيضاً نذكر تلك الفترة مع انتشار فيروس كورونا وتعرض الكثير من الأشخاص في العالم للعوى وملازمة العديد منهم الفراش لفترات طويلة، كان للاهتمام والرعاية الصحية الجيدة تأثير كبير على شفاء المرضى.

9- الموثوقية

- ✓ احترام آراء المرضى وتقبل ثقافتهم ومعتقداتهم والتعامل معهم بإنسانية حتى لو لم توافقهم الرأي، يبني بينك وبينهم علاقة قائمة على الثقة والتقدير.
- ✓ إضافة لذلك، لا تكن متكبراً وجامداً في تطبيق الخدمات، تعامل مع مريضك ومرافقيه بحزم لكن مع ثقة متبادلة ليكونوا أكثر تفهماً وتقديراً لعملك، ولا تنسى أهمية **الحفاظ على خصوصية المريض في المستشفيات**.
- ✓ إذا كان موقفك يتطلب عدم الموافقة على رأي المريض، فافعل ذلك باحترام؛ وقم بتوضيح وجهة نظرك للمريض مع احترام رأيه، وأيضاً حاول دائماً شرح سبب عدم توافق الآراء، وتوضيح أن رأيك مسند إلى آراء طبية أخرى وأبحاث وتجارب حقيقية؛ فهذا ما سيدعم مصداقيتك في تقديم رعايتك الصحية للمرضى

10-اعتذر منه إذا أخطأت بحقه

- ✓ تذكر ان الهدف الرئيسي هو استعادة صحة المريض
- ✓ الاعتذار لن يجعلك اقل من الشخص بل سوف تظهر فقط انك قوي وشجاع بما فيه الكفاية لقبول اخطائك
- ✓ كما قد يمكن ان يقلل الاعتذار ايضا من أي توتر قد يحدث بينك وبين المريض
- ✓ الاعتذار ينم ايضا عن احترام المريض واحترامك لذاتك لأنه فقط الواثقون والمحترمون والاقوياء من يعتذرون عن اخطائهم بحق الاخرين

فن التعامل مع مرضى كورونا

إذا تعرض أي شخص للإصابة بعدوى كورونا وقرر الأطباء أنه يمكنه البقاء في الحجر المنزلي، فإنه يحتاج لرعاية خاصة وفن في التعامل يتلخص في النقاط التالية:

- 1- توفير المطهرات المنزلية لتطهير غرفة المريض باستمرار، مع توفير الأقنعة الواقية للمريض ولمن يتعامل معه.
- 2- اختيار فرد واحد فقط من أفراد الأسرة للاعتناء بالمريض.
- 3- عدم إخبار المريض بأي أخبار سلبية متعلقة بأعداد الإصابات أو الوفيات بسبب فيروس كورونا.
- 4- ضرورة رفع الحالة المعنوية للمريض وتجنب أي حوارات سلبية.
- 5- عدم التعامل مع المريض على أنه سبب للعدوى وأنه يتم تجنبه، فقط يجب إخباره أن جميع الإجراءات الوقائية المتبعة هي لمصلحته ومصلحة جميع أفراد الأسرة.
- 6- يجب التأكيد على أن هذه الفترة هي مرحلة مؤقتة حتى يتم الشفاء بسلام، وحتى لا يشعر المريض أن أزمته بلا نهاية.

- 7- يجب توفير جميع وسائل التسلية الممكنة للمريض خلال فترة عزله، مثل الألعاب والهواتف والكتب للقراءة ووسائل الاستماع للموسيقى الهادئة والقرآن الكريم.
- 8- استخدام الكلمات الإيجابية أثناء الحديث مع المريض حتى يشعر بالراحة النفسية، مع نقل الأخبار الإيجابية المشجعة التي تساعد على التفاؤل ورفع الحالة المعنوية للمصاب.
- 9- الاهتمام بتواصل المريض مع أفراد أسرته من خلال الهاتف ومكالمات الفيديو، مع تشجيعه على الاستمرار في تناول الأدوية ليعود سريعا لحالته الطبيعية.

خلاصة الكلام

أن فن التعامل مع المرضى عبارة عن مهارات تنبع من القلب وتصل لشخص يحتاج لدعم نفسي حتى يخرج من أزمة المرض أكثر قوة وسعادة، يخرج منتصرا على مرضه ليعود سريعا بين صفوف الأصحاء ويعاود ممارسة حياته الطبيعية من جديد

شكرا جزيلا