

جامعة حماة / كلية الصيدلة



السنة الخامسة

مقرر: مهارات التواصل الصيدلانية

د. فراس القاسم

المحاضرة 2

PH Feras Alkasem

Building Better Pharmacist-Patient Relationships

فكر في نفسك كمترجم للمعلومات الهامة ، وليس موزع ادوية.

من المهم ملاحظة ان بناء علاقة مع مريض يستغرق وقتاً وجهداً ، ولكن يمكن القيام به بنجاح. أفاد استقصاء أجرته Inspire ان 41% من المرضى اكدوا وجود "علاقة" مع الصيدلي.

يجب ان يراعى الصيدلة ان تكاليف العلاج المرتفعة تؤثر على المرضى.

وقد واجه نصف المرضى الذين شملهم الاستطلاع صعوبات في القدرة على تحمل التكاليف / تكلفة ادويتهم. وهذا يعني انه يجب ان يكون الصيدلة قادرين على فهم ظروف مرضاهم. مما قد يؤدي الى تفاعلات عالية الجودة مع المرضى تعرف باسم (التعاطف السريري).

حيث حسب الاستطلاع أكثر من نصف المرضى ذهبوا دون شراء الدواء الموصوف لأسباب تشمل تكاليف الأدوية.

1-General Pharmaceutical Council (GPhC):

"إن المفتاح لكسب احترام المرضى هو احترامهم ، بما في ذلك معتقداتهم ووجهات نظرهم وأرائهم ومشاعرهم." قالت غلوريا جريس

2- الثقة :

- ▶ المريض عندما يثق بالصيدلاني يفصح عن كافة التفاصيل التي تتعلق بحالته و هذا يساعد الصيدلاني بالتقاء الخطة العلاجية الانسب
- ▶ و منه يشارك المريض في وضع الخطة.
- ▶ مفهوم الثقة مهم في الرعاية الصحية لأن الصحة والرعاية الصحية بشكل عام تنطوي على عنصر عدم اليقين والخطر الذي يشعر به المريض الضعيف .
- ▶ يعرف قاموس أكسفورد الإنجليزي الثقة بأنها "إيمان راسخ بموثوقية أو حقيقة أو قدرة شخص ما أو شيء ما"

3- عناصر الثقة :

1. بما في ذلك الإثراك بوجود رعاية أفضل
2. وقبول أكبر للمعالجة الموصى بها
3. والالتزام بهذا العلاج ،
4. وخفض القلق فيما يتعلق بأي علاج تم إجراؤه .

4- عناصر الثقة :

كما تم تحديدها في ورقة مناقشة مد

- ① الاختصاص في المعرفة
- ② الكفاءة في المهارات الاجتماعية / التواصل ؛
- ③ أمانة؛
- ④ السرية والعناية
- ⑤ إظهار الاحترام

عناصر الثقة

1 الاختصاص في المعرفة:

- قيام جميع المتخصصين في الصيدلة بتطوير معرفتهم المهنية وكفاءتهم في التعلم مدى الحياة ، مع اشتراط "الحفاظ على جودة الممارسة وتحسينها من خلال الحفاظ على المعرفة والمهارات
- ونتيجة لذلك ، يشعر المرضى بالثقة ويشعرون بالأمان في المشورة المقدمة
- تحديد وتلبية احتياجات التدريب لكل من نفسك وموظفك على أساس منتظم ؛
- العمل دائما في حدود اختصاصك ، أو اطلب المشورة ، كلما لزم الأمر ؛
- قم بتشجيع ثقافة الانفتاح داخل فريقك ، وسجل جميع الأخطاء، وتعد بتحليل الأسباب الجذرية للأخطاء وشارك أي تعلم مع جميع الموظفين
- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية بكيفية الاستجابة لشكاوى المرضى والتعامل معها بطريقة مفتوحة ونزيهة.

'Saying sorry'

- Timeliness** التوقيت المناسب: يجب إجراء المذقنة الأولية مع المريض وعائلته في أقرب وقت ممكن بعد الاعتراف بأن هناك خطأ ما ؛
- Explanation** التفسير: ينبغي تزويد المرضى وعائلاتهم بشرح تفصيلي لما حدث ، والتي تراعي احتياجاتهم الفردية وتلبيها علانية ؛
- Information** المعلومات: يجب أن يتلقى المرضى وعائلاتهم معلومات واضحة لا تفس فيها. يجب ألا يتلقوا معلومات متعارضة من مختلف الموظفين. ينبغي تجنب استخدام المصطلحات الطبية والاختصاصات ؛
- Ongoing support** الدعم المستمر: يجب إعطاء المرضى وعائلاتهم نقطة اتصال واحدة لأية أسئلة أو طلبات قد تكون لديهم. كما ينبغي تزويدهم بالدعم بطريقة مناسبة لاحتياجاتهم. وهذا ينطوي على النظر في ظروف خاصة ، والتي يمكن أن تشمل المريض الذي يحتاج إلى دعم إضافي.
- Confidentiality** السرية: ينبغي للسياسات والإجراءات أن تولي الاعتبار الكامل والاحترام والخصوصية والسرية للمريض وأسرته.

Continuity of care استمرارية الرعاية: يحق للمرضى توقع أن يستمروا في تلقي كل العلاج المعتاد وأن يستمروا في معاملتهم بكرامة واحترام وتعاطف. إذا عثر المريض عن تفضيله لاحتياجات الرعاية الصحية من قبل فريق آخر ، فيجب إجراء الترتيبات المناسبة له لتلقي العلاج في مكان آخر.

2- الكفاءة في المهارات الاجتماعية / التواصل:

- التواصل بفعالية مع المرضى ، ويجب تكييف أسلوب الاتصال لديهم لتلبية احتياجات المريض .
- وفقا لمعايير [16] GPhC مهارات الاتصال الفعال تشمل الوعي بالاتصال غير اللفظي وكذلك اللفظي . ان الاستماع الفعال للمرضى دون انقطاع أمر مهم من المهم أن يشعر المرضى بأنهم يستمعون إليهم ويعطون المعلومات بطريقة محترمة بعيدة عن أسلوب التحقيق.
- هذا يساعد على بناء علاقة موثوق بها. يجب على الصيادلة ومهنيي الرعاية الصحية اظهار التعاطف ، وكذلك الكفاءة والثقة ، لتشجيع الكشف الكامل عن حالة المريض.

طرق لإثبات الاستماع الفعال

- إعادة صياغة: وضع المعلومات التي سمعتها في كلماتك الخاصة ؛
- تلخيص: تكرار النقاط الرئيسية للمناقشة بدقة ؛
- توضيح: تهدف إلى توضيح أي رسائل مربكة على الفور ؛
- التأمل: معالجة وتكرار المعلومات بكلماتك الخاصة ، بينما تعكس السلوكيات التي قد يظهرها المريض.

3- أمانة

- من المتوقع ان يعمل الصيادلة بأمانة ونزاهة للحفاظ على ثقة المرضى في سمعة المهنة ودعائها.
- من الضروري أن يكون لدى المرضى ثقة في قدرات الصيدلي على تقديم النصائح لهم بشكل مناسب والاعتماد بأنهم يتصرفون وفقا لمصالحهم في جميع الأوقات.

- إذا شعر المرضى بأن الصيدلة غير صريحة بأي شكل من الأشكال ، فمن المحتمل أن يفقدوا احترامهم ومصداقيتهم.

4- السرية:

- يحتاج المرضى إلى معرفة أنه يمكنهم الوثوق بالصيدلة باحترام خصوصياتهم وكرامتهم ، وإلا فقد يمنعهم ذلك من طلب المشورة أو مشاركة المعلومات.
- السرية هي مطلب قانوني ، ومبادئه مضمنة في معايير [16] GPhC ، مع إرشادات مفصلة متوفرة بشكل منفصل. من المهم تدريب الموظفين بحيث لا يكونوا مدركين للقوانين واللوائح فحسب ، بل أيضًا كيفية تطبيقها في الممارسة اليومية.
- قد تكون هناك أوقات يطلب فيها من الصيدلة الكشف عن معلومات سرية للمرضى. في المقام الأول ، يجب الحصول على موافقة المريض للقيام بذلك. إذا لم يكن ذلك ممكنًا أو من شأنه أن يقوض الغرض من الكشف ، فيجب أن يكون الصيدلي مقتنع بأن الإفصاح مناسب ويستوفي أي متطلبات قانونية تحيط بالسرية.

Do افعل

- ضمان تدريب الموظفين الجدد من اليوم الأول فيما يتعلق بمبادئ السرية.
- أن تكون القدوة لغرس أهمية السرية في موظفيك ؛
- ضمان عدم تمكن الجمهور من سماع المناقشات المتعلقة بأدوية المرضى؛
- عرض لنقل المرضى إلى غرفة استشارة للتحدث بشكل خاص ؛
- تأكد من تخزين جميع البيانات الحساسة بشكل آمن ويتم الاحتفاظ بالبيانات الإلكترونية احتياطيًا بشكل منتظم ؛
- الحفاظ على السرية حتى بعد وفاة المريض

Don't do لا تفعل

- اترك معلوماتك الشخصية حول المكان الذي يمكن أن يراه الآخرون.
- الوصول إلى سجل المريض ما لم يكن لأسباب سريرية أو أمنية خاصة.
- مناقشة المسائل الطبية أو الشخصية للمرضى باستثناء أسباب وجيهة ؛

- نشر المشكلات الشخصية للمرضى على مواقع الويب أو منتديات الدردشة عبر الإنترنت أو الشبكات الاجتماعية (حتى لو لم تذكر اسم المريض ، قد تكون هناك معلومات كافية للأشخاص لتحديد الشخص الذي تشير إليه)

5-إظهار الاحترام:

- تنص معايير GPhC على وجوب احترام التنوع الثقافي وحقوق المرضى في الاحتفاظ بقيمتهم ومعتقداتهم.
- يلتزم الصيدالون ومهنيو الرعاية الصحية بعدم السماح لأي تحيزات شخصية قد يحملونها ليقبلوا من توفير أعلى مستويات الرعاية للمريض.
- يجب الحفاظ على الحدود المهنية في جميع الأوقات ؛ إذا تم تجاوز هذه ، قد يفقد المرضى الثقة والنزاهة في الصيدالون.
- الثقة مفهوم هش. مرة واحدة يتم فقدان الثقة بين الأشخاص ، يمكن أن يكون من الصعب إعادة بنائها.

نهاية المحاضرة الثانية