



دليل الطبيب للاتصال بالمرضى

تأليف

بيتر تيت

منسق بمجموعة المتحنيين

الكلية الملكية البريطانية للأطباء العموميين

ترجمة

د. نورة الرويس

أستاذ مساعد بقسم طب الأسرة والمجتمع

كلية الطب - جامعة الملك سعود

د. رابعة المؤمن

استشارية ومدرية بقسم طب الأسرة والمجتمع

المستشفى العسكري بالرياض

النشر العلمي والمطابع - جامعة الملك سعود

ص.ب. ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ - المملكة العربية السعودية



ح
جامعة الملك سعود، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م.

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

تيت، بيتر.

دليل الطبيب للاتصال بالمرضى. - الرياض، ١٤٢٤.

٢٢٤ ص؛ ١٧ سم × ٢٤ سم

ردمك : ٧ - ٦٥٦ - ٣٧ - ٩٩٦٠.

١- الأخلاق المهنية ٢- الطب (مهنة) أ- المؤمن، رابعة

(مترجم). ب- الرويس، نورة (مترجم). ج- العنوان

١٤٢٤/٦٦٦٤

ديوي ٦٩٦، ٦١٠

رقم الإيداع : ١٤٢٤/٦٦٦٤

ردمك : ٧ - ٦٥٦ - ٣٧ - ٩٩٦٠



النشر العلمي والمطابع ١٤٢٥هـ



إهداء

نهدي هذا الدليل إلى زوجينا اللذين شاركنا الدرب ولم يدخرا
لتشجيعنا أي جهد أو دليل وإلى شباب المستقبل وأمهمات الغد
أبنائنا وبناتنا الذين هم بحاجة إلى ألف دليل ودليل.



المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	ط
مقدمة المؤلف	ك
الفصل الأول: بعض الحقائق المبدئية الواجب تذكرها	١
الفصل الثاني: كيف يتحدث الأطباء مع مرضاهم ولماذا؟	٩
الفصل الثالث: أنواع مختلفة من المرضى	٢١
الفصل الرابع: حلقة تعلم المريض	٣٣
الفصل الخامس: أحاسيسك مهمة مثل معلوماتك	٤٩
الفصل السادس: ما يجب أن تنجزه في الاستشارة الطبية	٦٣
الفصل السابع: طرق النظر إلى الاستشارة	٨٧
الفصل الثامن: طرق وصف الاستشارة وتقييمها	٩٧
الفصل التاسع: بعض الإستراتيجيات والمهارات المفيدة	١١١
الفصل العاشر: الاتصال الموسع والقضايا الأخلاقية	١٣٧
الفصل الحادي عشر: المرضى وبعض الحالات الخاصة	١٥٩
الفصل الثاني عشر: الخلاصة	١٧٧
ملحق ١ نموذج إقرار بالموافقة على تسجيل الاستشارة بالفيديو	١٨٣

- ١٨٥..... ملحق ٢ خريطة الاستشارة
- ١٨٦..... ملحق ٣ نموذج نقد الاستشارة الذاتي
- ١٨٧..... قراءات مقترحة
- ١٩٧..... ثبت المصطلحات (عربي - إنجليزي)
- ٢٠٨..... (إنجليزي - عربي)
- ٢١٧..... كشاف الموضوعات

المقدمة

موضوع الاتصال موضوع ذو أهمية بالغة، حيث يتعلق بشكل كبير بمدى فعالية الخدمات المقدمة، وعندما يتصل الأمر بموضوع الصحة فإن الاتصال يبدو شيئا أساسيا. وقد أغفل هذا الجانب كثيرا من قبل الأطباء والعاملين بمجالات الصحة لدرجة ازدادت معها ردود الفعل السلبية من قبل المتلقين للرعاية الصحية، فكثرت الشكاوي التي تبين بالدراسات الميدانية أن أغلبها ينبع من أسباب تتعلق بطرق الاتصال السيئة. كما أثبتت الكثير من الدراسات أيضا أن أكثر من ثلثي المرضى لا يستجيبون للنصائح الطبية لأسباب تتعلق أيضا بالاتصال معهم، فقد لا يستوعبون ما يجري لهم أو لا يتم إبلاغهم بشكل كافٍ لما سيتم عمله لهم من فحص أو ما يقدم لهم من العلاج أو الإجراءات الجراحية وغيرها. ومما لا شك فيه أن الاتصال بالآخرين فن ومهارة يمكن أن يكتسبها الفرد بالتعلم والخبرة. ومن أهم هذه المهارات في المجال الطبي طريقة التخاطب واستنباط المعلومات وأسلوب الشرح ومناقشة خطة الفحص والعلاج. كل ذلك يعتمد بشكل أساسي على اللغة الأساسية التي يستعملها الطبيب مع المريض، وقد جبل الأطباء بحسن نية على استعمال لغة المصطلحات بشكل كبير في حياتهم العادية وحتى في مخاطبتهم مع مرضاهم ويزداد الأمر سوءا عندما يستعمل الأطباء لغة دراستهم كالإنجليزية أو الفرنسية مثلا في تعاملهم مع المرضى بشكل اعتيادي. والهدف

من ترجمة هذا الكتاب تنبع من هذا المنطلق . إن مؤلف هذا الكتاب له سبق عال في مجال الاتصال الطبي من ناحية التدريس والتقييم لبرامج الزمالة في مجال الرعاية الطبية الأولية. وقد وضع هذا الكتاب بشكل مبسط ومختصر ويتضمن مجملا لما كتبه المؤلفون من قبله في مجال الاستشارة والاتصال الطبي. ويتفرد بتسميته دليل أو كتاب جيب كالذي يستعمله الأطباء خلال تدريبهم ودراساتهم وممارستهم في التخصصات الطبية المختلفة مما يدل على أهمية تعلم مهارات الاتصال وإتباعها كأى مهارات أخرى تلزم الأطباء في عملهم اليومي. يتحدث المؤلف في الفصل الأول من الكتاب عن مفهوم المريض ومفهوم الطبيب للمرض والصحة ، ثم يتطرق إلى كيفية التعلم واكتساب الخبرات لدى كل منهما وبعدها يتدرج بالأولويات التي يجب أتباعها في الاستشارة الطبية للتواصل الأفضل ، ويختم كتابه بوضع النقاط الأساسية لكيفية تعلم الاستشارة ذات الاتصال الفعال في الظروف العادية وغير العادية وتقييمها وتعليمها للآخرين. وقد راعينا في هذا الكتاب إتباع ضوابط الترجمة المتعارف عليها ، كما أن هناك بعض الكلمات التي وجد أن معناها قد يكون مفهوما أكثر لدى القارئ باللغة العربية بصياغة أخرى ، فوضعت بالصياغة الجديدة مع المحافظة على ترجمتها بين قوسين. نرجو من الله أن نصل بهذه الترجمة إلى مفهوم وتطبيق أفضل لمهارات الاتصال عند الأطباء والدارسين والعاملين في مجال رعاية المرضى وذويهم والله الموفق.

مقدمة المؤلف

لقد تعرفت الآن على قدر أكبر من أنماط استشارات الأطباء مقارنة بما كنت أعرف سابقا، فمنذ أن نشرت الطبعة الأخيرة لهذا الكتاب قام الممتحنون في الكلية الملكية البريطانية للأطباء العموميين بمشاهدة ٣٠٠٠ طبيب متقدم للامتحان وهم يقدمون أكثر من ٢١٠٠٠ استشارة طبية. لقد تعلمت أن الاستشارة الجيدة أمر صعب وأن أقل من ١٠٪ من المتقدمين تمكن من إيضاح علاقة حقيقية مع مرضاهم بشكل منتظم.

منذ ظهور الطبعة الأخيرة تعرض الأطباء إلى الكثير من السمعة السيئة والانتقاد لأسلوب اتصالهم مع المرضى، كما ظهر أيضا الكثير من الأبحاث الجديدة والكتابات عن الاستشارة وعن الأخلاقيات المتعلقة بأساليب التقصي والتحول الواضح بعدم فرضها بدون إقرار صريح. لقد حاولت إدخال أكثر عدد ممكن من هذه الأفكار مع المحافظة على إبقاء الكتاب سهلا للقراءة من قبل الجميع.

أنني أدين لابنتي التي تدرس الآن في كلية الطب بالكثير لما قدمته لي من التشجيع على كتابة هذه النسخة الجديدة وعلى انتقاداتها البناءة وأتمنى أن يكون هذا الكتاب مفيدا لها وللجيل الجديد من الأطباء الذين يحتاجهم الوطن بشدة.

بيتر تيت

مايو ٢٠٠١م peter.tate1@compuserve.com