نظر به اهمیت موضوع اخلاق حرفه‌ای پزشکی و چالش‌های آن، به جهت اطلاع‌رسانی و استفاده خوانندگان محترم مجله علمی و به امید کاهش آسیب‌های پیش‌روی جامعه پزشکی، نکاتی از مباحث و کدهای اخلاق حرفه‌ای پزشکی و مکتوبات اساتید محترم، در این فصلنامه درج می‌گردد.

دکتر محمدرضا زالی
استاد گروه گوارش و کبد، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

ارتباط صحیح بین پزشک و بیمار

ارتباط پزشک و بیمار محور اصلی طبابت است.
۱- محور قرار دادن بیمار
۲- جلب رضایت بیمار
۳- افزایش کمیت و کیفیت خدمات درمانی
۴- تأثیر درمانی ارتباط پزشک و بیمار
۵- جلوگیری از نارضایتی و شکایت بیماران

اصول اخلاق پزشکی
از «اقتدار محض پزشک» تا رجحان رأی بیمار

روش پترنالیسم در دنیای متمدن امروز به تدریج جای خود را به اصول اخلاق پزشکی داده است. در حال حاضر، اصولی را که اکثر کشورها به عنوان مقررات و قوانین نظام پزشکی خود تدوین نموده و مورد استفاده قرار می‌دهند متأثر از تحولات تدریجی و نوظهور طی چند دهه گذشته می‌باشد.

اما در سال‌های اخیر به علت بالا رفتن سطح فرهنگ عامه و تطبیق اصول روانشناسی و فلسفی با زندگی روزمره انسان‌ها و متأثر شدن قانون‌گذاران از این روند، ارتباط بین پزشک و بیمار دستخوش تغییر و تحول گشته است. بر طبق این عقاید احساس بهبودی و تأمین منافع بیمار از دیدگاه پزشک جای خود را به دیدگاه‌های بیماران داده و این بیمار است که می‌تواند منافع خود را تشخیص دهد، اسرار خود را پنهان نگهدارد.

انجمن جهانی پزشکی اخیراً تصمیم گرفته است که سوگند نامه‌ای را جایگزین سوگندنامه‌های مرسوم نماید. محتوای این سوگند نامه بر اساس «محوریت بیمار» یا رجحان رأی او تنظیم گردیده است که بر خلاف سابق از یگانگی محض نظر پزشک فرسنگ‌ها فاصله دارد.

پزشکی تنها علم نیست، بلکه مجموعه‌ای از علم، رفتار و ارزش‌های انسانی است، لذا هم علم است و هم هنر؛ در دوران اخیر در دانشکده پزشکی، دوره دستیاری و بعد از آن هم در دوره‌های بازآموزی تنها یک موضوع آموزش داده می‌شود و آن هم دانش پزشکی است.

Archive of SID

www.SID.ir

برحسب تعریف حرفه پزشکی مجموعه‌ای از اقدامات ارزش‌ها و رفتارها و توجهاتی می‌باشد که در جهت حفظ منافع به کار گرفته می‌شود، بیمار به عنوان فردی از کل جامعه است که بخشی از سلامتی خود را از دست داده است.

این اصول بر چهار رکن اساسی استوار است:

۱- احترام به خودمختاری بیمار

۲- ارایه اقدامات مفید و سودمند

۳- جلوگیری از آسیب و صدمه

۴- عدالت

اگر بحث‌های طولانی با بیماران و پزشکان را جمع‌بندی نماییم می‌توان اهم نکات را در ابعاد ذیل در نظر داشت:

احترام به ارزش‌ها، نظرات و نیازهای بیماران

Dimension of Care

Respect for patients' values, preferences, and expressed needs.

پزشک باید صلاح و نفع بیمار خود را در اولویت خود قرار دهد. این امر به عنوان یک اصل است که در اصول اخلاق پزشکی پذیرفته شده است.

پزشکان ممکن است پاسخ علمی برای مسایل و بیماری‌ها را داشته باشند ولی این کافی نیست بلکه تضمین بهبودی کامل، پاسخ به تمام مسایلی‌ست که بیمار با آنها درگیر است.

آموزش اخلاق در پزشکی Ethical eclucation in medican:

ما به عنوان پزشک قادر به تشخیص صحیح بیماری‌ها و ارائه نسخه درمانی هستیم ولی آنچه که فراتر از آن است ارتباط صحیح بین پزشک و بیمار (Patient-Physician Relationship) است، ارتباطی که در قالب اعتماد و اطمینان جای دارد.

پزشک آن نیست که مدتی را در درمانگاه، مطب، آزمایشگاه، اطاق عمل و یا بر سر بالین بیمار در بیمارستان بگذارند، این کار جای خاص خود را دارد کار اصلی و واقعی یک پزشک زمانی است که در اطاق معاینه با فردی که بیمار است به گفتگو می‌نشیند.

هدف حرفه پزشکی تسکین درد و آلام بیماران است، ارتباط، کانون و مرکز تمام اقدامات پزشکی است، ارتباطی که از شناخت یکدیگر به وجود می‌آید موجب بهبودی می‌شود.

بنابراین یک طبابت خوب و موفق نه تنها به دانش و آگاهی بستگی دارد بلکه به مهارتی وابسته است که ما را قادر می‌سازد این دانش و آگاهی را در مواقع لزوم به طور موفقیت‌آمیز به کار ببریم.

Focus on patients' reviews

What are the patient's short-term and long-term goals?

What level of involvement does the patient want in decision making?

What does the patient need, want, or expect from the clinician and visit?

Archive of SID

www.SID.ir

در شرایطی که بیمار محور است روابط پزشک با بیمار در اخذ تصمیمات پزشکی نیز تغییر می‌یابد و حاکمیت پزشک در تصمیم‌گیری به مشارکت و همکاری پزشک و بیمار بدل می‌گردد، به نحوی که هر دو به طور یکسان در این مهم مسؤولیت دارند.

در حقیقت محوریت بیماران در مراقبت‌های درمانی همزمان با پاسخی است که جامعه پزشکی به خواسته‌ها، نیازها و تمایلات بیماران داده است.

محور بودن بیمار در امر درمان پزشکی موجب می‌شود تا سیستم خدمات درمانی از رونق بهتری برخوردار باشد و مراقبت‌ها در جهت ارایه خدمات به بیماران بر اساس تخصص‌های مختلف شکل بگیرد، لذا که از هدر رفتن امکانات جلوگیری به عمل خواهد آمد.

بنابراین به پزشکان توصیه می‌شود نظرات بیماران را در مسایلی که با آن مواجه هستند منظور دارند تا بر اساس آن، علاقه و ارزش‌های بیماران اقدام به تصمیم‌گیری نمایند و بدانند که در چنین شرایطی ارتباط پزشک با بیمار از حد اعلای خود برخوردار است.

بیماری که در جستجوی راه علاج برای بیماری خود است خواستار پزشکی است که به او اعتماد کند تا جان خود را در اختیار او بگذارد. به عنوان یک انسان می‌خواهد بداند که آیا شما او را شناخته‌اید؟ آیا برای شما فرق دارد که او چه شخصیتی دارد و آیا نسبت به او و بیماریش حساس بوده و احساس همدردی می‌کنید؟ و نهایتاً او را درک کرده‌اید؟

احساس رضایت بیمار از پزشک و تبعیت او از دستورات زمانی به اوج خود خواهد رسید که انتظارات بیمار برآورده شده باشد. زمانی این موضوع تحقق می‌یابد که پزشک برای بیمار احترام بگذارد و در مقابل خواسته‌های او احساس مسؤولیت نشان دهد، اطلاعات مورد نیاز را در اختیارش قرار دهد و رفتار دوستانه و مهرآمیز داشته باشد.

مجموعه این برداشت‌ها تحت عنوان رضایت بیمار از پزشک تلقی می‌شود و کسب این رضایت هم یک هنر است و این هنر را باید آموخت تا بتوان بهترین اثربخشی را از ارائه طبابت و خدمات پزشکی حاصل نمود.

همدلی، درک احساس بیماران علاوه بر اینکه رابطه بین پزشک و بیمار را تقویت می‌کند، می‌تواند در امر تشخیص نیز مفید واقع شود. بعد از اینکه پزشک با بیمار احساس همدردی نمود بیمار تشویق می‌شود تا با مشکلات و مسایل به راحتی برخورد نماید. درک احساس بیماران و ارتباط با آنها از مهارت‌های پزشکی است و می‌توان آن را به طور کامل فرا گرفت و به کار برد.

اثرات درمانی ارتباط پزشک با بیمار

این ارتباط در عمل نه یک برخورد معمولی و نه یک ملاقات قانونی، اداری یا تجاری محسوب می‌شود. زیرا پزشکی دارای قواعد ریاضی نیست و از اصول کامپیوتری پیروی نمی‌کند، بلکه ارتباط پزشک با بیمار ارتباط بین یک انسان با انسان دیگر است.

این ملاقات تحت تأثیر مدل‌هایی از مهربانی، علاقه، مهارت و شخصیت پزشک از یک سو و وضعیت جسمی، روحی، سلامت و شخصیت بیمار از سوی دیگر قرار دارد بنابراین شامل آگاهی و شناخت از بیمار به عنوان یک انسان است و دربرگیرنده واکنش‌های هیجانی، ظرفیت تحمل مسایل، تأثیر بیماری بر زندگی بیمار و افراد فامیل است.

Archive of SID

www.SID.ir

به عبارت دیگر درک و شناخت ابعاد دیدگاه‌های بیماران فقط از طریق پرسیدن امکان‌پذیر است لذا بررسی این ابعاد به طور منظم، هم به پزشک و هم به بیمار امکان می‌دهد که نظرات و ارزش‌های خود را بیان نمایند و معلوم شود به چه میزان قادر به مشارکت در درمان هستند تا بدین ترتیب تنظیم و کنترل پیشنهادها با موفقیت همراه شود.

Suggestions for Practice

- Ask, Don't assume: ask patients what they want to know; ask patients if they understand.

Suggestions for Practice

- Ask, don't assume, how therapeutic decisions affect patient's lives, what patients' preferences would be among alternative treatments and outcomes.
- Negotiate therapeutic strategies with patients.

مشخصات پزشک ایده‌آل

۱- به بیماران گوش فرا دهد.

۲- بتواند مشکلات آنها را حل نماید.

۳- امکان دستیابی به او را در هر فرصتی داشته باشند.

Dealing with the difficult patient

چگونه باید با بیماران رفتار نمود که با مشکل مواجه نشویم؟

در اغلب موارد، پزشکان در روابط خود با بیماران به مشکل برخورد می‌کنند. برای جلوگیری از بروز مشکل چه راهکارهایی وجود دارد؟

۱- علم و آگاهی به اینکه مشکلی وجود دارد.

اولین قدم برای پزشک و همینطور بیمار این است که بدانند مشکلی وجود دارد. با چنین آگاهی می‌توانند در جهت حل آن تلاش کنند.

۲- کوشش در درک دیدگاه‌های بیمار

۳- کوشش در درک پاسخ رفتاری خود پزشک:

پزشک باید مراقب باشد تا رفتارش بر رفتار بیمار اثرات سوء نگذارد.

۴- باید سعی کرد تا گفتگوی دو طرفه در زمینه‌های مورد پذیرش در جهت تداوم مراقبت‌های پزشکی صورت پذیرد.

پزشک می‌تواند رفتارهای مخرب را محدود کرده و شرایط قابل قبولی را برای برقرار کردن ارتباط دو طرفه فراهم نماید. غالباً یک روانپزشک یا مشاور کار اجتماعی می‌تواند به تصحیح روابط پزشک و بیمار کمک کند. حضور یک نفر از اعضاء خانواده بیمار می‌تواند در این امر مفید واقع شود.

زمانی با مجموعه‌ای از مسایل و مشکلات بالینی مواجه می‌شویم که از پیچیدگی خاصی برخوردار هستند، توصیه‌ها و راه حل‌ها:

۱- تشخیص صحیح بیماری

۲- نظرات و تمایلات بیماران

۳- کیفیت زندگی بیمار و برداشت او از زندگی و زنده ماندن

۴- شرایطی که بتوان از اصول اخلاقی استفاده نمود

Archive of SID

www.SID.ir

بسیاری از مؤلفان معتقدند که پزشک باید بیش از حد صبور و بردبار باشد و در مواجه با استرس‌ها و شرایط نامطمئن خویشتن‌دار باشد و با وجود تمام ناآرامی‌ها در موقع طبابت روحیه آرام و مطمئن خود را حفظ نماید. این امر موجب پرهیز از اقدامات و تصمیمات عجولانه و غیر مطمئن می‌شود و محیطی دور از تشویش و اضطراب و نگرانی به وجود آورد.

۱- عوامل مؤثر در شکایت بیمار از پزشک

۲- چگونگی احضار پزشک به دادگاه

شکایت بیماران از پزشکان

برای پزشکانی که به حرفه طبابت اشتغال دارند شکایت بیماران از اهمیت خاصی برخوردار است که موجب تشویش و نگرانی آنها می‌شود و ممکن است منجر به گوشه‌گیری، افسردگی و احساس حقارت شود و حتی ممکن است موجبات بیماری فیزیکی را نیز فراهم نماید.



مطالعه فوق با نتایج تحقیقاتی که Backman و همکارانش انجام داده‌اند مطابقت دارد. آنها در این مطالعه تخلفات پزشکی را براساس ارتباط با بیماران به چهار دسته تقسیم کردند:

۱- رها کردن و بی‌اعتنایی و بی‌وفایی به بیماران

۲- بی‌ارزش دانستن نظرات بیماران

۳- عدم ارایه اطلاعات لازم به بیماران

۴- ناتوانایی در شناخت دیدگاه‌ها و علاقه بیماران

اغلب آنها بر این عقیده بودند که بیش از ۸۰ درصد کل شکایات ناشی از عدم ارتباط صحیح بین پزشک و بیمار می‌باشد.

(ارتباط صحیح بین پزشک و بیمار محور اصلی طبابت است.)

۳۵ درصد از موارد به علت شخصیت پزشک بوده و بیشترین تعداد مربوط به پزشکانی است که احساس غرور بیش از حد داشته و همیشه در عجله و شتاب بوده‌اند.

۳۵ درصد به علت ناتوانایی در برقراری ارتباط خوب با بیماران

۷ درصد به علت عدم توجه و سهل‌انگاری پزشک در مراقبت‌های درمانی بوده است.

۵ درصد به علت انتظارات غیرواقعی بیماران بوده است.

Archive of SID

www.SID.ir