

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

ارتباط پزشک با سایر اعضای کادر سلامت

دکتر فریبا اصغری - دکتر علی جعفریان
گروه اخلاق پزشکی



عناوین درس

- همکاری تیمی
- تعاملات مالی با همکاران
- مشاوره با همکار
- سوء رفتار همکار
- مواجهه با همکار ناتوان
- مواجهه با خطای همکار



اصول اخلاقی در همکاری تیمی



سوال

- داروساز متوجه شده است که شما در نسخه خود دارویی تجویز کرده اید که با داروهای مصرفی بیمار تداخل دارویی با عوارض جدی خواهد داشت. آیا داروساز باید طبق نسخه شما عمل کند؟ آیا باید به تشخیص خود عمل کند؟



سوال

- بیمار شما که دچار لنفوم شده است از بدخیمی بیماری خود اطلاع ندارد. در حین دریافت سی تی اسکن رادیولوژیست با مطالعه پرونده از او میپرسد چند هفته سرطان داری؟ بیمار از این خبر دچار شوک وازوواگال میشود. همراه بیمار با شنیدن خبر غش کردن بیمارش داد و بیداد به راه می اندازد.



سوال

- دانشجوی پزشکی در راند بالای سر بیمارش متوجه میشود
رزیدنت اطلاعات غلط از میزان الکترولیت‌های بیمار به استاد
ارائه میدهد. باید چه کار کند؟
- پس از راند هم نمیداند آیا این اشتباه رزیدنت باعث خطای
استاد در دستورات مراقبتی بیمار شده است یا نه. باید چه
کار کند؟



سوال

- شما پرستار بخش هستید و به دلیل شکایت یکی از بیماران از درد شکمی با دستیار تلفنی موضوع را مطرح میکنید. پزشک به دلیل مشغله در درمانگاه برای بیمار دستور تلفنی می گذارد. شما دستور رزیدنت را اجرا میکنید. بیمار تا ظهر که رزیدنت به بخش سر میزند بدحال تر میشود. رزیدنت متوجه شده که مشکل بیمار را دست کم گرفته و بخاطر دستور دارویی اش مشکل بیمار بیشتر شده است. علی رغم تذکر شما از مکتوب کردن دستوری که داده است در پرونده بیمار خود داری میکند و میگوید: "تقصیر تو است که درست به من شرح حال نداده ای." اشکال کجاست؟



ارزشهای حاکم بر کار تیمی



- احترام
- صداقت
- نظم و مسئولیت پذیری
- فروتنی
- تعالی



What makes an Effective Team?

Basic Elements of Effectiveness:

- Good Communication & Social Skills
- Positive Interdependence: We instead of me
- Individual Accountability/ Personal Responsibility
- Group Processing
- Shared goals
- Processes for Conflict Resolution



Stages of Team Development

1. Forming
2. Storming
3. Norming
4. Performing

- How long a stage lasts depends on how long the group is together and the nature of the task.
- Teams are dynamic, not a fixed entity.



Factors Critical for Strong Teams

- Team Goals
- Team Structure
- Roles within Teams
- Timelines for Teamwork



Basic Team Skills

The following features are fundamental to good teamwork:

Trust: making sure you meet all commitments and maintain confidentiality when required

Coaching: using your skills, knowledge and experience to assist others or ask for help

Sharing information: to assist others do their job

Flexibility: show a willingness to cooperate and help others when possible

Good manners: doing small, simple things, eg. thanking colleagues for their help



اصول کار تیمی

- هدف مشترک (اولویت منافع سلامت بیمار)
- شفافیت نقش
- ارتباط موثر
- اعتماد متقابل
- ارزیابی پیامد کار تیمی

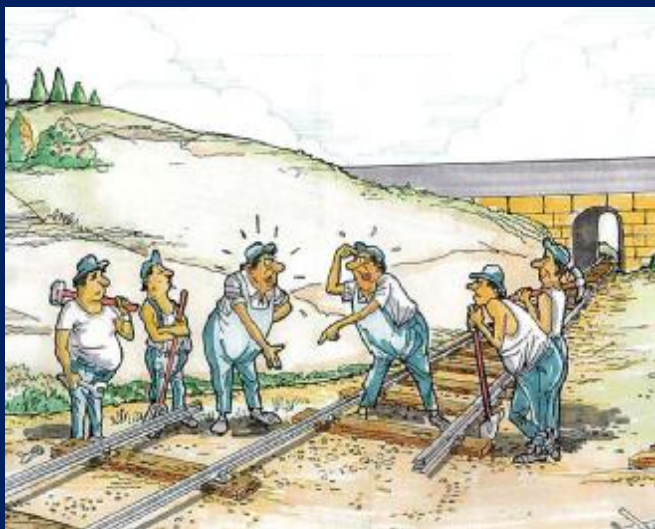


اعضای تیم درمان

- اساتید
- دستیاران
- کارورزان
- دانشجویان پزشکی
- پرستاران
- کارشناسان اتاق عمل
- کارشناسان بیهوشی
- کارشناسان فیزیوتراپی
- داروسازان
- کارشناسان تغذیه
- کارشناسان آزمایشگاه
- کارشناسان بانک خون
- کارکنان پذیرش
- کارکنان ترخیص
- کارکنان خدمات
- نگهبانان
- ...



برخورد با اختلاف نظر اعضاء تيم در خصوص هدف درمان يا
روش رسيدن به آن:



- شنيدن نقطه نظرات افراد تيم
- به دست آوردن نظر بيمار
- تلاش براي رسيدن به توافق نظر



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

احترام

- با همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات، رفتاری توأم با احترام، صبر و رعایت شأن و کرامت انسانی آنها دارد.
- به نقش و مهارت سایر همکاران، اعم از پزشک یا سایر حرفه ها در مراقبت از بیمار احترام می-گذارد و ارتباط مؤثر و محترمانه-ای با آنها برقرار می-سازد.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



اعضای تیم درمان

- اساتید
- دستیاران
- کارورزان
- دانشجویان پزشکی
- پرستاران
- کارشناسان اتاق عمل
- کارشناسان بیهوشی
- کارشناسان فیزیوتراپی
- داروسازان
- کارشناسان تغذیه
- کارشناسان آزمایشگاه
- کارشناسان بانک خون
- کارکنان پذیرش
- کارکنان ترخیص
- کارکنان خدمات
- نگهبانان
- ...



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

عدالت

- در مورد همکاران و سایر کارکنان، عادلانه رفتار می کند و در حل اختلافات با رعایت شأن و کرامت انسانی تمام افراد درگیر تلاش می کند.
- در ارزیابی فراگیران، همکاران و سایر کارکنان، از معیارها و ابزارها منصفانه استفاده می کند و از سوگیری اجتناب می -ورزد.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



اعضای تیم درمان

- اساتید
- دستیاران
- کارورزان
- دانشجویان پزشکی
- پرستاران
- کارشناسان اتاق عمل
- کارشناسان بیهوشی
- کارشناسان فیزیوتراپی
- داروسازان
- کارشناسان تغذیه
- کارشناسان آزمایشگاه
- کارشناسان بانک خون
- کارکنان پذیرش
- کارکنان ترخیص
- کارکنان خدمات
- نگهبانان
- ...



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

شرافت و درستکاری

- اگر از توانایی و مهارت لازم برای انجام مراقبت‌های بیمار برخوردار نیست، از همکاران خود کمک می‌گیرد و بیمار را نیز از این موضوع آگاه می‌سازد.

- از تحمیل اموری که ارزش مراقبتی و آموزشی ندارد، به فراگیران اجتناب می‌کند.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

نوع دوستی

- به همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات در رفع مشکلاتی که برای آن‌ها در زمینه رفتار حرفه ای، عملکرد بالینی و سلامتشان پیش می‌آید، کمک می‌کند و به ایشان در مسایل آموزشی و پژوهشی در حد توان خود، یاری می‌رساند.
- از آموزش دانسته‌ها و تجارب خود به فراگیران، همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت دریغ نمی‌ورزد.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

وظیفه شناسی

- با سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت، همکاری به موقع و مناسبی دارد، تا طرح درمانی یکپارچه- و مستمری برای بیمار ارائه گردد.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

وظیفه شناسی

- نسبت به وقت بیماران، همکاران و دانشجویان اهمیت قائل می-باشد و مسئولانه عمل می-کند.
- با سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت، همکاری به موقع و مناسبی دارد، تا طرح درمانی یکپارچه- و مستمری برای بیمار ارائه گردد.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

تعالی

- در بحث با همکاران، استدلال منطقی را می-پذیرد و از ستیزه جویی در بحث و انتقاد مخرب و بی اساس با آن ها می پرهیزد.
- به همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت، راهنمایی روشن و بازخورد به موقع داشته و از پیشنهادهای سازنده برای ارتقاء عملکرد ایشان استفاده می کند.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



تعاملات مالی با همکاران



سوال

- شما متخصص قلب هستید و به تازگی مطب زده اید. یک مرکز پزشکی هسته ای به شما پیشنهاد پورسانت به ازای هر مورد ارجاع بیماران برای اسکن رادیوایزوتوپ میدهد. آیا قبول می کنید.



تعارض منافع در ارتباط مالی با همکاران

- در تمام تعاملات با همکاران تامین بهترین منفعت بیمار باید در اولویت باشد.

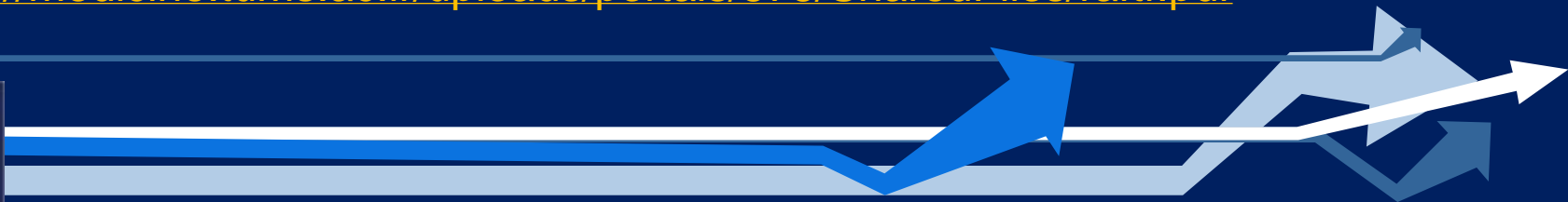
- تسهیم درآمد ← خدشه به قضاوت حرفه ای
خدشه به منافع بیمار
خدشه به اعتماد عمومی



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

- در ازای ارجاع بیمار، وجه یا امتیازی دریافت یا پرداخت نمی-کند.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/rafr.pdf>



مشاوره



سوال

- همکارتان در مورد بیماری 65 ساله با تهوع و بی حالی درخواست مشاوره با شما را می نویسد. به دیدن بیمار می روید. وی جنتامایسین با دوز معمول میگیرد کراتینین وی 4 می باشد. علت دریافت آن معلوم نیست. با اقدامات انجام شده کاملاً مخالفید چه می کنید؟
- همراه بیمار راجع به اقدامات لازم سوال میکند؟ پاسخ شما چیست؟



مشاوره با همکار

- مشاوره گیرنده:

- اطمینان از انتقال کامل اطلاعات در مورد بیمار و شفاف بودن هدف از مشاوره
- ارائه اطلاعات به بیمار و تصمیم گیری برای بیمار

- مشاوره دهنده:

- انتقال نظرات و پیشنهادات
- بحث با پزشک در غیر حضور بیمار
- عدم انتقاد از پزشک در حضور بیمار



برخورد با سوء رفتار حرفه ای همکار و همکار ناتوان



سوال

- یک متخصص جراحی جوان که تازه در بیمارستان استخدام شده است در اتاق عمل از اقدامات یک جراح با سابقه تعجب میکند زیرا وی روشی قدیمی را که سبب طولانی شدن زمان عمل، درد بیشتر بعد از عمل و نقاهت طولانی تر میشود انجام می دهد. وی شوخیهای نامناسب با سایرین می کند. او احساس راحتی در اعتراض به جراح ندارد اما فکر میکند باید کاری کند! پیشنهاد شما چیست؟



- سوء رفتار

- نقض اصول رفتار حرفه ای
- هر رفتار ناشایست کلامی یا فیزیکی که باعث اختلال در مراقبت از بیمار شود.

- ناتوانی

- ناتوانی فیزیکی
- ناتوانی شناختی



دلایل برخورد با سوء رفتار همکار و همکاران ناتوان

- پیشگیری از صدمه به بیمار
- انجام وظیفه خود تنظیمی حرفه ای
- کمک به همکار ناتوان



پیشگیری از صدمه به بیمار

- “A physician shall...report to the appropriate authorities those physicians who practice unethically or incompetently or who engage in fraud or deception.”

WMA International Code of Medical Ethics



پیشگیری از صدمه به بیمار

“Every physician has a responsibility to protect the public from an impaired physician and to take steps to assure that no patient is harmed because of actions or decisions made by an impaired physician.”

American College of Physicians Ethics Manual

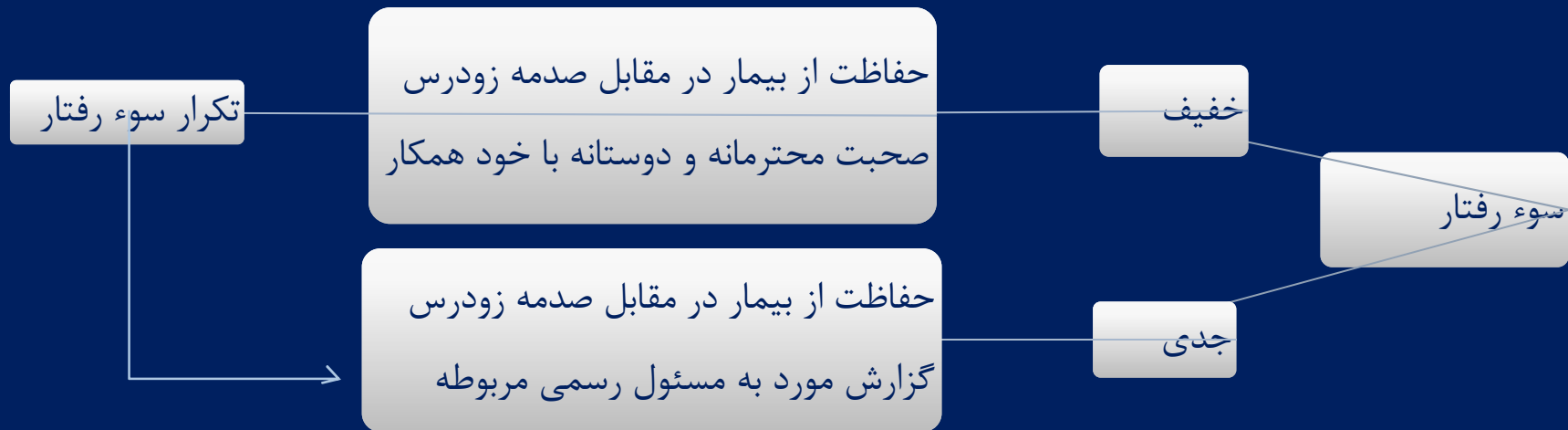


وظیفه خود تنظیمی حرفه

- یکی از خصوصیات حرفه اعتماد جامعه و سپردن اختیار نظارت بر اعضاء حرفه به خود آنهاست تا از انجام کار آنهايي که کارشان را درست بلد نیستند و یا مرتکب تخلف میشوند جلوگیری نمایند و اقدامات انضباطی را در مورد آنها انجام دهند. (وظیفه نظام پزشکی)
- وظیفه تک تک پزشکان است که با حسن نیت و به منظور جلوگیری از صدمه به بیماران افراد خاطی را به نهاد نظارتی معرفی کنند.
- پزشکان باید در گزارش این موارد احساس امنیت کنند.



برخورد با سوء رفتار همکار



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

- سوء رفتار های حرفه ای همکارش را در صورت جدی نبودن، به خود فرد بازخورد می دهد و در صورت جدی بودن یا عدم اصلاح رفتار، طبق شیوه-نامه مربوطه گزارش می کند.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>

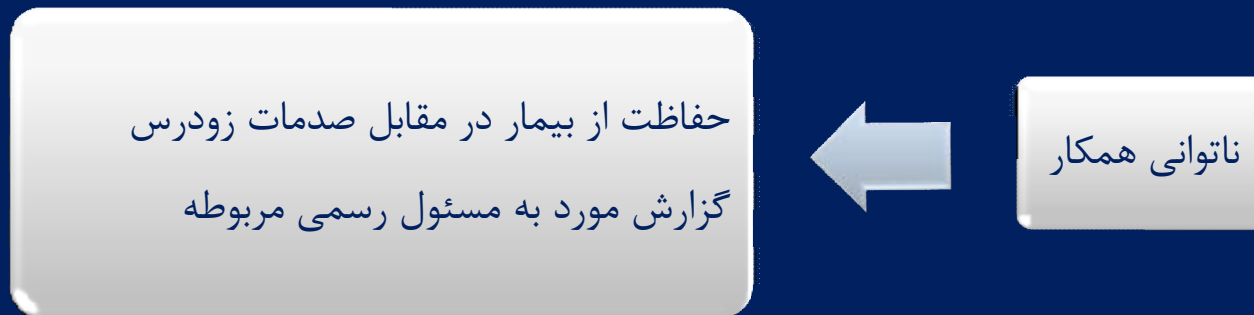


کمک به همکار

- پزشکان ناتوان لازم است به شکل محرمانه مورد حمایت‌های بازتوانی قرار گیرند.
- باید در مورد امکان ادامه کار یا تعلیق همکار در کمیته مسئول بازتوانی تصمیم‌گیری شود.



برخورد با همکار ناتوان



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

- به منظور جلوگیری از آسیب به بیمار و کمک به همکار، اعتیاد به مواد مخدر و روان گردان‌ها، اختلالات روانی و ناتوانی‌های همکاران که مخل انجام وظایف محوله آنها باشد را در مورد پزشکان و فراگیران پزشکی به دانشکده پزشکی و درخصوص پرسنل به مرجع ذی-صلاح در مرکز درمانی مربوطه، گزارش می-کند.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



خطای همکار



سوال

شما در ویزیت یک خانم در ماه هشتم بارداری که با شکایت سردرد به شما مراجعه کرده است وی را معاینه کرده و با تشخیص سینوزیت درمان نموده اید.

همکاران فردای آن روز در بیمارستان بعد از مراجعه اورژانس بیمار با علائم اکلامپسی بیمار را ویزیت و ختم حاملگی می دهد.

دوست دارید همکاران در مواجهه با خطای شما در تشخیص پره اکلامپسی چه اقدامی انجام دهد؟



مواجهه با خطای همکار

- اظهار بروز خطا به همکار
- اجتناب از قضاوت در مورد همکاری که دچار خطا شده
- انجام اقدامات لازم در ادامه درمان بیمار در صورت درخواست پزشک اول یا بیمار
- ترغیب همکار و کمک به او برای اظهار خطا به بیمار
- راهنمایی بیمار در صورت درخواست او برای پیگیری قانونی



راهنمای رفتار حرفه ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

- در صورت مشاهده خطای پزشکی همکار، موضوع را با وی مطرح می-سازد و به او در کنترل آسیب وارد شده و اظهار خطا به بیمار و یا مرجع ذی صلاح کمک می کند.
- در حضور بیماران و همراهان، از تصمیمات سایر همکاران انتقاد نمی-کند و صرفاً در صورت درخواست بیمار، بدون قضاوت در مورد عملکرد همکاران، راههای قانونی پیگیری را معرفی می-نماید.

<http://medicine.tums.ac.ir/uploads/portals/575/SharedFiles/raftr.pdf>



سؤال؟

