

برقراری ارتباط کامل دارو پزشکی با بیماران گامی در جهت اجرای دارو پزشکی جامعه نگر



دکتر سلیمان افشاری پور
دانشکده داروسازی - دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

مشخص کردن نقاط ضعف و تبیین وظایف داروپزشکی در سیستم دارو درمانی است. ارائه اطلاعات دارویی به بیماران مراجعه کننده به داروخانه هنگامی امکان پذیر و

خلاصه

داروپزشکی جامعه نگر براساس بررسی و رفع معضلات دارو درمانی جامعه استوار می باشد. یکی از اهداف این نگرش نوین،

مؤثر واقع می‌شود که دارو پزشک بتواند ارتباط کاملی با بیماران در محیطی مناسب برقرار کند.

این مقاله سعی دارد که ابتدا برخی از مسائل مهم ارتباط را توضیح دهد و سپس چگونگی برقراری ارتباط مؤثر در محیط مناسب را ارائه و پیشنهاد نماید.

مقدمه

داروپزشکی جامعه‌نگر^۱ مفهومی است نسبتاً نوین و در مقیاس گسترده در جامعه ما، علیرغم گیرایی لفظی آن واقعیتی است که کمتر مورد بحث قرار گرفته است. این نگرش نوین براساس بررسی و رفع معضلات دارو درمانی جامعه استوار می‌باشد. یکی از اهداف عملی این نگرش مشخص کردن نقاط ضعف و تبیین وظائف داروپزشک در سیستم دارو درمانی می‌باشد. ارائه اطلاعات دارویی به بیماران یکی از وظائف مهم و عمده داروپزشکان به شمار می‌آید. تحقیقات انجام گرفته نشان داده است که بالاترین سطح رضایت بیماران از مصرف داروها هنگامی بوده است که داروپزشک با برقرار نمودن ارتباط^۲ مناسب، موارد استفاده داروها را که بر روی ظروف بسته‌بندی آنها نوشته شده بود به صورت شفاهی با بیماران مرور کرده و به بیماران کاغذ حاوی اطلاعات چاپ شده در مورد داروها را عرضه کرده است (۱). ارائه اطلاعات دارویی به بیماران مستلزم رعایت عوامل رفتاری^۳ بیماران و برقراری

ارتباط کامل توسط داروپزشک با بیماران می‌باشد (۲).

۹۹ ارائه اطلاعات دارویی به بیماران
مراجعه کننده به داروخانه هنگامی
امکان‌پذیر و مؤثر واقع می‌شود
که داروپزشک بتواند ارتباط کاملی
با بیماران در محیطی مناسب برقرار
کند. ۶۶

متأسفانه، در اکثر موارد داروپزشکان حرفه یا شغل خود را بدون انجام هر گونه تمرین قبلی در زمینه برقراری ارتباط کامل با بیماران شروع می‌کنند. تکیه بر استفاده از دانش محض داروپزشکی الزاماً به فارغ التحصیلان در زمینه راهنمایی بیماران و جلب رضایت آنها در اجرای درمان دارویی کمک نمی‌کند. هنر ارائه خدمات دارویی مؤثر و مفید منوط به برقراری ارتباط کامل داروپزشک در محیطی مناسب با بیماران می‌باشد (۳ و ۴).

ارتباط چیست؟

ارتباط عبارت از عمل تبادل معنی‌دار اطلاعات، ایده‌ها، اندیشه‌ها و احساسات از طریق کلمات نوشته شده، سخن و یا فرآیندهای غیرشفاهی است. ارتباط، فرآیند پیچیده‌ای بوده و برای فهمیدن آن لازم است انواع مختلف آن مورد بررسی قرار گیرد (۱ و ۴).

انواع مختلف ارتباط

۱- گفتار یکطرفه: ^۴ ارتباط خوب، ارتباط

دو طرفه بوده و با گفتار و یا توضیح که فرآیندهای یکطرفه می‌باشد، تفاوت دارد. برای نمونه اگر داروپزشک به بیمار بگوید که یک قرص را دو بار در روز مصرف کند، نمی‌توان از اجرای این فرآیند پی برد که آیا مریض به این سخن گوش داده و آن را فهمیده است یا خیر. حتی اگر بیمار گفتار را فهمیده است، او ممکن است چیزی نگوید و بنابراین داروپزشک نمی‌داند که آیا با گفتار خود اثری بر روی رفتار بیمار داشته است یا خیر. شمای زیر فرآیند گفتار را ترسیم می‌کند. پیکان بین داروپزشک (فرستنده) و بیمار (گیرنده) یکطرفه می‌باشد. این نوع ارتباط، ارتباط کارآمدی نبوده و باید از آن خودداری ورزید (۴).

گفتار یکطرفه

بیمار (گیرنده) → داروپزشک (فرستنده)

۲- **ارتباط جزئی یا ناکامل**^۵: در این نوع از ارتباط، بیمار (گیرنده) مقداری اطلاعات را به داروپزشک عرضه می‌کند. این باز خورد ممکن است به فرم تکان دادن سر، تغییر در چهره و یا جواب غیر شفاهی مختصر باشد. این نوع ارتباط در مقایسه با گفتار یکطرفه بهتر است، اما نیاز به داشتن مهارت و تجربه در تفسیر پاسخهای رفتاری دارد. آیا بیمار اطلاعات یا نظرات ارائه شده توسط داروپزشک را فهمیده است؟ آیا بیمار فهمیده است که چگونه و چند مرتبه در روز باید دارو را استفاده نماید؟

ارتباط جزئی یا ناکامل

بیمار (گیرنده) → داروپزشک (فرستنده)

۳- ارتباط کامل یا دو طرفه

پاسخهای رفتاری مشکوک بیماران باید داروپزشک را برانگیزد که پاسخ واضح و بیشتری از بیمار بخواهد و به زبانی دیگر، یک ارتباط کامل یا دو طرفه بین داروپزشک و بیمار برقرار شود.

ارتباط کامل یا دو طرفه

بیمار (گیرنده) → داروپزشک (فرستنده)

با انجام ارتباط کامل، فرستنده و گیرنده نقشی مساوی به عهده خواهند داشت. اگر داروپزشک صرفاً رل تخصصی و کارشناسی دارویی را به عهده گیرد و این رل را به صورت گفتار یکطرفه و یا ارتباط جزئی با بیمار ایفا نماید، مسلماً خدمات او بر حاصل نخواهد بود. یک متخصص داروپزشک نباید با بیماران ارتباطی مشابه ارتباط با دیگر متخصصان داروپزشک برقرار کند.

۹۹ ارتباط عبارت از عمل تبادل معنی‌دار اطلاعات، ایده‌ها، اندیشه‌ها و احساسات از طریق کلمات نوشته شده، سخن و یا فرآیندهای غیر شفاهی است. ۶۶

یک داروپزشک برقرار کننده ارتباط خوب می‌داند که ارتباط کامل و دو طرفه مساوی^۷ معمولاً کارآمدترین راه عرضه خدمات دارویی به بیماران می‌باشد. معمولاً و نه همیشه معادله ارتباط^۸ باید همچنین شامل هدف در هم کنش، مسائل مربوط به بیمار و رل داروپزشک به عنوان فرستنده و برقرار کننده ارتباط باشد (۱ و ۴).

معادله ارتباط

۱- هدف ارتباط: هدف ایجاد ارتباط چیست؟ هدف ایجاد ارتباط می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- اطلاع دادن
- توضیح دادن
- انگیزه آفرینی
- جستجو کردن اطلاعات

■ در اطلاع دادن، داروپزشک باید اطلاعاتی به بیمار بدهد که قابل فهم بوده و از طرفی فاقد اصطلاحات مخصوص داروپزشکی باشد تا بدین ترتیب بیمار بتواند گفتار او را درک کند (۴).

■ منظور از توضیح دادن آن است که بیمار پاسخ رفتاری مناسبی بدهد که دلالت بر فهمیدن توضیحات ارائه شده و مصرف صحیح داروی تجویز شده بنماید.

■ انگیزه آفرینی این مفهوم را می‌رساند که بیمار تشویق شود که درمان با دارو را علیرغم وجود دشواریهای مصرف ادامه بدهد.

■ در جستجو کردن اطلاعات، یک داروپزشک هنگامی می‌تواند تجویزگر کارآمدتر و راهنمای مفیدتری باشد که بتواند فرآیند ارتباط دوطرفه

را کنترل نماید و اطلاعات مورد نیاز را به شیوه‌ای حساس، کامل و منطقی از بیمار بدست آورد. البته در اکثر موارد، هدف ایجاد ارتباط مخلوطی از موارد چهارگانه ذکر شده در فوق می‌باشد (۴).

۲- بیمار: بیماران مراجعه کننده افراد متفاوتی بوده و از لحاظ ویژگیها با هم یکسان نمی‌باشند. برای نمونه بعضی از آنها از بهره هوشی کمتری برخوردارند. در بسیاری از موارد، افراد مراجعه کننده به علت بیماری، رفتارهای مختلفی مانند دلوپسی، ترس، عصبانیت یا افسردگی از خود نشان می‌دهند. از طرفی بیمار ممکن است نداند که به چه فردی باید اعتماد کند. بدست آوردن مهارت در برقرار نمودن ارتباط کارآمد با چنین بیمارانی امکان‌پذیر بوده اما باید توجه داشت که مشکلات بیمار می‌تواند اثر منفی بر روی ارتباط داشته باشد.

چاره جویی شامل فقط شنیدن نمی‌باشد بلکه باید به علائم غیرشفاهی بیمار نیز توجه نمود زیرا این علائم ممکن است بر عدم هماهنگی گفتار داروپزشک با احساس بیمار دلالت نماید (۴).

۳- داروپزشک: داروپزشک نباید تأثیر خویش را بر ارتباط فراموش کند. البته برخی از داروپزشکان برقرار کننده ارتباط بهتری در مقایسه با داروپزشکان دیگر می‌باشند. با وجود این حتی بهترین داروپزشکان نیز باید به این نکته توجه کنند که معمولاً نوساناتی در تواناییها و مهارتها وجود دارد.

چگونگی مصرف، دوز، عوارض جانبی و سایر اطلاعات لازم را پس از تفهیم به بیماران، به صورت چاپ شده تهیه و در اختیار آنها قرار دهد (۵).

پانویس:

1. Community Pharmacy
2. Communication
3. Behavioral determinants
4. Telling
5. Partial (or uncomplete) Communication
6. Full (or Two _ Way) Communication
7. Bi - equals Two - Way Communication
8. Communication Equation

منابع:

1. Gerbino, P.P. Anderson, J. M. Patient Communication in: Gennaro, A. R. Remington's Pharmaceutical Sciences. Easton: Mack Publishing Company. 1990: 1496 - 1802
2. Werthelmer, A. I. The Patient : Behavioral Determinants in: Gennaro, A. R. Remington's Pharmaceutical Sciences. Easton: Mack Publishing Company. 1990 : 1788 - 1795.
3. Hammarstrom, B. Westerholm, B. Pharmacists to the World Health Forum 1988: 514 - 518.
4. Snowden, P. Communication for Pharmacitsts. Middle East Pharmacy 1995: (3): 9 - 10.

۵- افشاری پور، س. استفاده بهینه بیماران از اطلاعات علمی داروپزشک در داروخانه. دارو و درمان ۱۳۷۲، شماره مسلسل ۱۱۸: ۵-۶

داروپزشک باید مواظب رفتار و وضعیت خود باشد و بداند که چه وقت تلاش بیشتری مورد نیاز است:

چه وقت خسته یا تحت استرس می باشد؟ آیا بیماران ویژه‌ای یا مشکلات خاصی او را تحریک می کنند؟ خودآگاهی، توانایی های برقرار کردن ارتباط را بهتر می نماید. از طرفی، آگاهی داشتن از تأثیرات محیطی دارای اهمیت بسزایی می باشد. آیا خصوصیتی در محیط کار وجود دارد که بر روی ارتباط خوب داروپزشک اثر بگذارد و آیا می توان راه حلهایی را برای این موارد مدنظر قرار داد؟ برای نمونه جهت کاهش دادن سر و صدا آیا می توان محل مناسب و آرامی را جهت برقرار کردن ارتباط کامل انتخاب نمود؟ (۴).

پیشنهاد

جهت برقراری ارتباط کامل و مؤثر پیشنهاد می شود که یک محل مجزا به صورت یک اتاق برای ویزیت داروپزشک از بیماران در داروخانه ها اختصاص داده شود. محل این اتاق در گوشه ای از داروخانه به گونه ای گنجانده می شود که پس از انجام مراحل مختلف تهیه دارو (یا داروهای) نسخه و پرداخت بها، سبد حاوی دارو به همراه نسخه بیمار به اتاق ویزیت داروپزشک تحویل داده می شود و از بیمار دعوت به عمل می آید تا وارد اتاق ویزیت دکتر شود. در اتاق ویزیت، داروپزشک می تواند ارتباط کاملی را با بیماران مراجعه کننده برقرار نماید و با استفاده از کامپیوتر و نرم افزار مناسب