



ملحق؛ العدد: (ديسمبر، ٢٠٢٣)

مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات المقدمة

إعداد:

عبد الواحد جعفر منور المرعشي.
عبدة علي آل إبراهيم البركاتي.
أحمد حامد عبد الطيف المرعشي.
حسن سلمان عواض المطيري.
علي بن سعيد بن محمد الزهراني.

مستخلص

هدفت الدراسة إلى إبراز أهم مكونات مهارات التعامل مع المرضى، ووضع مفهوم محدد لجودة الخدمات الصحية، وذكر بعض العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية، ودراسة العلاقة بين مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات المقدمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتوصلت إلى أن أبرز مهارات التعامل مع المرضى والتي يمكن للطبيب المعالج الاعتماد عليها هي: التعاطف مع المرضى، والموضوعية والرعاية والاهتمام بالمريض، والتثقيف الصحي للمرضى، والموثوقية.

مقدمة:

تولي المجتمعات الحديثة جودة الخدمات الصحية اهتماما كبيرا وذلك لارتباطها بصحة وحياة الإنسان، وتبلور هذا الاهتمام بإنشاء مؤسسات الخدمات الصحية في مواقع تجمعات السكان بأشكالها المختلفة لتوفير الخدمات الصحية عند الحاجة لها. وقد أصبحت جودة الخدمات الصحية من المواضيع الأكثر طرعا واهتماما من قبل الباحثين والإداريين والممولين لهذه الخدمات وذلك لأسباب منها الارتفاع المستمر في تكاليف الخدمة الصحية، ونتيجة لذلك كان لابد من الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة بحيث يشعر المستفيد أن ما يحصل عليه من خدمات صحية يساوي ما دفعه من سعر مقابل هذه الخدمات (حافظ، ٢٠١٩).

وتعتبر الجودة من الموضوعات التي حظيت بدرجة كبيرة من الاهتمام والخصوصية من جانب المؤسسات بصفة عامة لاسيما المؤسسات التي تقدم خدمات صحية، فتحسين جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات تحقق منافع الفرد والمجتمع، ويرجع الاهتمام الأكبر بجودة الخدمة الصحية عن غيرها من الخدمات الأخرى، كونها تتعلق بصحة الإنسان، فالعنصر البشري هو أعلى ما

يملكه أي مجتمع، والعنصر الرئيس لأي اقتصاد وطني (رضوان،
٢٠٢١).

وعليه فإن الدراسة الحالية تسعى إلى الكشف عن أبرز مهارات
التعامل مع المرضى وجودة الخدمات المقدمة للمرضى.

مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

ما هي مكونات مهارات التعامل مع المرضى؟

ما هو مفهوم جودة الخدمات الصحية؟

ما هي العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية؟

ما هي العلاقة بين مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات
المقدمة؟

أهداف البحث:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

إبراز أهم مكونات مهارات التعامل مع المرضى.

وضع مفهوم محدد لجودة الخدمات الصحية.

ذكر بعض العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.

دراسة العلاقة بين مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات
المقدمة.

منهجية البحث:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الدراسة.

مكونات مهارات التعامل مع المرضى:

زاد الاهتمام بموضوع مهارات التعامل مع المرضى، من خلال مهارات
الاتصال أحد أهم مجالات الدراسات الإدارية والإنسانية. يقصد
بمهارات التعامل السلوك الذي يؤدي إلى تحسين العلاقة بين
مقدم الخدمة الصحية والمريض، من خلال العمل على تقليل عدم
التأكد والغموض في تلقي الرعاية الصحية، والتي تتضمن
الاتصالات الواضحة والمباشرة، مما يؤدي إلى رفع قدرة المريض
على تقييم الإجراءات الطبية، استنادا لمهارات التعامل للعاملين
بالكادر الطبي، بالإضافة إلى السهولة في إيصال المعلومات لهم
ولأسرهم بما يحقق مصالحهم ورضاهم (رضوان، ٢٠٢١).

وتتجلى مهارات التعامل مع المرضى فيما يلي:

الاتصال اللفظي: ويعرف على أنه: مهارات أساسية تتطلبها كل الموضوعات المدرسة، وهي تعني قدرة الفرد على إيصال أفكاره ومشاعره للآخرين، وفي الوقت نفسه الإصغاء لهم، وفهم ما يطرحونه من أفكار (فهو) عملية نقل هادفة للمعلومات من طرف إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المشترك لعملية التفاعل الاجتماعي، تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب والتباغض.

الاتصال غير اللفظي: هو عملية التعبير عن الرسائل التواصلية بين الأفراد والجماعات بطرق وأساليب غير لغوية، تتم عادة عبر العديد من القنوات كتعبير الوجه، حركات العيون، المسافة، المظهر، والصوت (حافظ، ٢٠١٩).

الإنصات (الاستماع): تمثل مهارة الإنصات الوجه الآخر لمهارة الحديث، منها ما يتحدد طرفاً عملية الاتصال (المرسل - المستقبل) أو (المتحدث - المستمع) ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية، وتحدد عناصر الاتصال

عموماً (المتحدث، الرسالة، المستمع، الإدراك، بيئة الاستماع، التشويش، رجع الصدى) (السكراتة، ٢٠١٦).

الإقناع: هو الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين، من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف، فهو عمليات شكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما.

من خلال ما سبق نستنتج أن مكونات التعامل مع المرضى تزرع في المريض الأمل والتفاؤل وتجعله سعيداً يتمنى الشفاء، وأن يتخلص نهائياً من المرض سواء كان مرض السرطان أو غير ذلك من الأمراض الفتاكة. كما يجعله مع تقدم المرض يتقبل عدم إمكانية الشفاء ويصوب جل اهتمامه على أن يمارس حياته بشكل طبيعي، فيأكل ويشرب ويدبر شؤونه بنفسه، ويتواصل مع الآخرين، حتى وإن استفحل به المرض، فمهارات التعامل تجعله يتدارك وقته، وينهي ما لديه من شئون ومشاريع عالقة، ويرى أحبائه وأهله ويودعهم، ويولي اهتماماً خاصة في تأمين حياة كريمة لأهله بعد رحيله (خالدي، ٢٠٢١).

مفهوم جودة الخدمات الصحية:

هي شكل من أشكال الطرق التي تستخدمها المنظمة الصحية لتمييز نفسها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة الصحية تتحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات. وتعرف جودة الخدمة الصحية بأنها تقديم الخدمات الصحية المناسبة بالمكان المناسب والوقت المناسب والسعر المناسب من قبل مقدم الخدمة المناسب للمريض للحصول على النتائج (Mosadeghrad, 2014). كما تم تعريفها أيضا بأنها العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصيا أو إرشاديا وتدخلا طبيا، وينتج عنه رضا وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل (حافظ، ٢٠١٩).

العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية:

توجد العديد من العوامل المؤثرة على جودة الخدمة الصحية المقدمة، وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

١/ تحليل توقعات المستفيدين (المرضى):

نقطة البداية لتحقيق جودة الخدمة الصحية هي فهم احتياجات المرضى المستفيدين منها قبل تصميم الخدمة، لكي يكون تصميم

الخدمة متوافقا مع توقعات المرضى المستفيدين من الخدمة، باعتبارها الطريقة الوحيدة التي تمكن المؤسسة الصحية من تحقيق جودة مرتفعة، ويمكن التمييز بين ثلاث مستويات وهي (رضوان، ٢٠٢١):

الجودة المتوقعة: وهو مستوى الجودة الذي يرى المريض ضرورة وجودها، ومن الصعب تحديد هذا المستوى إذ أنه يختلف باختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية، واختلاف الخدمات التي يتوقعونها من المؤسسات الصحية.

الجودة المدركة: وهو مستوى الجودة المدرك من المريض.

الجودة القياسية: تعني مستوى الخدمة الصحية المقدمة الذي يتطابق مع المواصفات المحددة أساسا للخدمة، والتي تمثل إدراكات إدارة المؤسسة الصحية.

الجودة الفعلية: يقصد بها مستوى الجودة الذي اعتادت المؤسسة الصحية تقديمه.

٢/ تحديد جودة الخدمات الصحية المقدمة:

بعد استيعاب ووعي المؤسسة الصحية باحتياجات ورغبات وتوقعات وطموحات المرضى، عليها أن تضع التوصيف المناسب لضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، وأن يكون هذا التوصيف مرتبط بأداء العاملين بها وتوافر الأجهزة والمستلزمات اللازمة لتقديم الخدمة الصحية.

٣/ إدارة توقعات الخدمة:

يجب أن تكون إدارة المؤسسة الصحية على استعداد لمواجهة توقعات المرضى لجودة الخدمة، وهذا يحتاج إلى العمل بجدية والتواصل الفعال مع المرضى والتعرف على احتياجاتهم باستمرار، ومن ثم العمل على توفير الإمكانيات والكفاءات اللازمة، ويتطلب ذلك توافر نظام كفاء وفعال للاتصال على مستوى رضا المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة لهم (الجزائري، ٢٠١٧).

مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات المقدمة:

يعتبر التعامل مع المرضى التي ينبغي على مقدمي الرعاية الصحية الاهتمام بها لأنهم على تواصل مباشر مع المرضى وذويهم. وتجدر الإشارة إلى أن كل مريض يختلف عن الآخر، وذلك لأن لكل مريض

احتياجات وتوقعات مختلفة، ووظيفة الطبيب أو أخصائي الرعاية هي فهم هذه العوامل والعمل مع المرضى لتلبية احتياجاتهم الفريدة، وفيما يلي بعض المهارات التي يجب أن يمتلكها كل أخصائي رعاية صحية:

١/ التعاطف:

يطلق على الطبيب عادة اسم (المعالج) ففي حين أن العاطفة لا تلعب دورا هاما في أغلب الوظائف والمهن؛ إلا أن مهنة الرعاية الصحية في جوهرها تعتمد على الذكاء العاطفي في التعامل مع المرضى. يجب أن يكون الطبيب قادرا على وضع نفسه مكان المريض، من أجل اتخاذ قرارات صائبة بشأن صحته، وجزء كبير من ذلك يحتاج إلى فهم وجهة نظر المريض جيدا. كما أن الطبيب ليس وحده الذي يحتاج إلى تنمية هذه المهارة، فالممرضات وغيرهم من الممارسين الصحيين بحاجة إلى ذلك أيضا. وهناك تجدر الإشارة إلى أن رعاية المريض تتطلب القدرة على فهم شعوره وتقديره، ولا يعني التعاطف هنا أن تبادل المريض وذويه شعور الشفقة، بل يتطلب التعاطف النظر للحالة من وجهة نظر المريض أو مرافقيه. كما أن التعاطف يعتبر ضمانا لسلامة المرضى نفسيا من خلال

تحديد التحديات العاطفية المحتملة التي يمكن أن يواجهونها خلال رحلة علاجهم والذكاء في طريقة التعامل معها.

٢ / الموضوعية:

بقدر التعاطف الذي يحتاجه المريض، يعد الحفاظ على الموضوعية من أهم الأمور التي يجب التركيز عليها في التعامل مع المريض وذوي المريض، رغم أنه من الممكن أن يكون أمرا صعبا؛ لكن هناك بعض المواقف التي تضطر الطبيب ليكون موضوعيا بواقعية وثبات، لاسيما أن اتخاذ قرار العلاج الطبي بموضوعية تجعل المريض وعائلته يتجاوبون مع الطبيب بشكل أكبر، ويقدرّون مجهوده في الرعاية التي يقدمها، ويتقبلون النصائح برحابة وتفهم أكبر.

٣ / الرعاية والاهتمام:

في كثير من الأحيان يكون المريض حساسا للغاية ويجب أن يشعر بالاهتمام، على العاملين في قسم الرعاية الصحية التعامل مع المريض باهتمام. إن مهارات الاتصال الجيدة بالإضافة إلى تقديم العلاج بطريقة مستمرة تمنح المريض الإحساس بالاستئناس والطمأنينة مما يخفف عنه أيضا أعباء المرض وآلامه ويجعل العلاج يمضي بشكل جيد وصحيح.

٤/ التثقيف الصحي:

يعد تثقيف المريض من أهم مهارات فن التعامل مع المرضى، ووسيلة ممتازة لبناء علاقة واضحة وصريحة بين الطبيب والمريض. وهذا ما يجعل المرضى يستمعون لنصائح الطبيب المعالج ويفهمونها وتصلهم المعلومات بشكل أكثر وضوحاً، خاصة عندما تكون النصائح لصالحهم أو لصالح أسرهم، علاوة على ذلك كلما زادت قدرتك على شرح ذلك لهم، كلما شعروا أن الطبيب مهتم براحتهم مما يجعل علاقتهم أكثر متانة ومرونة.

٥/ الابتسامة ولغة الجسد:

لغة الجسد الهادئة المطمئنة، ونظرات العين المريحة تمد المرضى بالسلام النفسي وتجعلهم يواجهون خوفهم في أكثر لحظاتهم العصبية داخل المركز الصحي أو وحدات العناية وعند التحضير للعمليات الجراحية والعلاجية. وفي هذا الإطار تعتبر ملاقات المريض بابتسامة والتحية وقول الكلمات البسيطة القليلة الداعمة صلة وصل إنسانية على المعالج الاعتماد عليها كمقدم رعاية صحية في التعامل مع المرضى.

على سبيل المثال الحالة النفسية الجدية والمعنويات العالية عند مرضى السرطان تسهم بشكل كبير في العلاج والامتثال للشفاء، كما أن الرعاية الجيدة تمنح ذوي المرضى الراحة النفسية والشعور بالاطمئنان.

٦ / الموثوقية:

احترام آراء المرضى وتقبل ثقافتهم ومعتقداتهم والتعامل معهم بإنسانية حتى لو لم توافقهم الرأي، يبنى بين الطبيب والمريض علاقة قائمة على الثقة والتقدير.

الخاتمة:

تناولت هذه الورقة مهارات التعامل مع المرضى والتي يجب على كل طبيب معالج التحلي بها، ومن خلال الدراسة تم تناول مفهوم لجودة الخدمات الصحية، كما تم إبراز أهم مكونات مهارات التعامل مع المرضى، وذكر بعض العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية، ودراسة العلاقة بين مهارات التعامل مع المرضى وجودة الخدمات المقدمة للمرضى، كما توصلت إلى العديد من المهارات التي تساعد الكوادر الطبية في المؤسسات الصحية من فهم طبيعة المرضى ومتطلبات العناية والرعاية الصحية.

بلال خلف السكارنة. (٢٠١٦). *مهارات الاتصال الفعال*. عمان (الأردن): دار المسيرة.

صفاء محمد هادي الجزائري. (٢٠١٧). *قياس وتقييم جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء البصرة*. تم الاسترداد من www.iasj.net/iasj?fulltextald=4893

علاء فرج حسن رضوان. (٢٠٢١). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* ، الصفحات ١١٣ - ١٦٦.

فراح خالدي. (٢٠٢١). أثر مهارات التعامل مع مرضى كوفيد ١٩ على جودة الخدمة الصحية وزيادة حالات الشفاء. *مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال* ، الصفحات ٦٤٨ - ٦٦٥.

محمد حسن حافظ. (٢٠١٩). أثر مهارات التعامل مع المرضى على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في ولاية الخرطوم. *المجلة الدولية للأعمال والاقتصاد* ، الصفحات ٤٧٠ - ٤٨٥.

Mosadeghrad, A. m. (2014). Factors Affecting Medical Service Quality School Of Public. *Journal Health* , pp. 210- 220.