



السنة الخامسة
مهارات التواصل

م 10+9

استراتيجيات تلبية الاحتياجات الخاصة في التواصل

مهارات التواصل - محاضرة ٩

سنة ٥ - ٢٠١٦

أ.د. رائدة الخاني

ماهي الحالات الخاصة التي يوجهها الصيدلي؟

- (١) المرضى المسنون
- (٢) المرضى المصابون باضطرابات صحية معيقة للتواصل
- (٣) حالات العجز
- (٤) حالات المرض المميت
- (٥) حالات الإصابة بفيروس HIV والايديز
- (٦) المصابون بالاضطرابات العقلية
- (٧) أصحاب الميول الانتحارية
- (٨) المرضى ذوو الثقافة الصحية المتدنية
- (٩) المختلفون ثقافيا
- (١٠) مقدمي الرعاية الصحية
- (١١) الاطفال

س
26 ٤١ ٢٠١٦

هام

عدم إطلاق أحكام ثابتة على ذوي الحالات الخاصة
والتأكد من فهمنا لهذه الحالات
تجنباً للوقوع في الحرج



المرضى المسنون

✓ زبائن جيدون للصيدلية يشكلون حوالي ٣٠-٤٠% من الزبائن
ونصفهم يتناول أدوية بشكل دائم

✓ تكمن مشاكلهم في:

○ بطء القدرة على التعلم

○ اختلاف المفاهيم بين الأجيال

○ مشاكل نفسية-اجتماعية (التقاعد، وفاة المقربين، ...)

○ ارتفاع سعر الأدوية بالنسبة لدخلهم

○ قد يلجؤون للعلاج الذاتي

✓ الاستجابة المتعاطفة ومساعدتهم ان أمكن، والتأكد من فهمهم

للتعليمات وامكانية تناول الدواء بشكل صحيح ومنتظم

اضطرابات صحية معيقة للتواصل مع المسنين

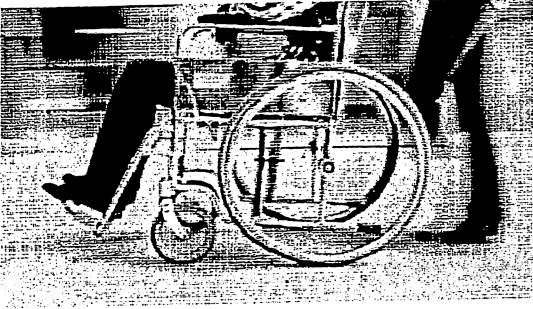
اضطرابات الرؤية: ينبغي أن تكون كتابة التعليمات بخط كبير واضح وعلى ورق ملون، مع وجود ضوء قوي

اضطرابات السمع: تشاهد في ٥٠% من المسنين، تتضمن نقص سماع الكلام أو نقص في فهم الكلام المسموع.. يترافق بازدياد القدرة على فهم التواصل غير اللفظي... لذا يجب عدم الصراخ في أذن المريض، الابتعاد مسافة ١-٢م عن المريض وبحيث يرى الصيدلي بوضوح، مع التكلم ببطء بجمل قصيرة واضحة

اضطرابات صحية معيقة للتواصل مع المسنين (تتمة)

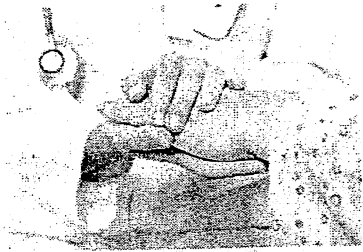
اضطرابات الكلام: مثل عسر التلفظ dysarthria وهي ولادية أو يسببها عدد كبير من الامراض (الحوادث الوعائية الدماغية، باركنسون، التصلب اللويحي..): يجب محاولة فهم ما يريد المريض قوله والاستعانة بالتواصل غير اللفظي

الحبسة Aphasia: قد تسببها الحوادث الوعائية الدماغية أو أمراض أخرى. المريض غير قادر على التعبير عما يريد قوله، وقد تترافق بصعوبة في القراءة والكتابة. بعض المرضى يلجؤون للشئام مما يسبب الحرج للجميع
يمكن اعطاء المريض خيارات للانتقاء بينها.



حالات العجز

- المريض في كرسي متحرك (صعوبة الحركة والوصول)
- المريض غير القادر على التعلم: يجب التأكد من وضوح التعليمات المكتوبة، أو أن مرافق المريض قد فهم التعليمات بوضوح
- المريض الملازم للمنزل: يمكن التواصل بالهاتف أو الانترنت بتعليمات كتابية واضحة.. في بعض البلدان تدفع شركات التأمين الزيارات المنزلية للصيديلي



حالات الإصابة بأمراض مميتة

- أغلب الأشخاص يجدون صعوبة في التواصل مع هذه الحالات.. يحاولون عدم إزعاجهم
- ✓ المرضى وأسرهم بحاجة لدعم نفسي كبير من المحيطين بهم ومن مقدمي الرعاية الصحية
- ✓ دور الصيدلي هام نظرا للأدوية والمسكنات التي يحتاجونها وقد يضطر الصيدلي لتقديم خدمة منزلية تحتاج لمهارات تواصل عالية وتقبل نفسي لفكرة الموت من قبل الصيدلي...
- ✓ يفضل طرح أسئلة مفتوحة على المريض (مثل كيف حالك اليوم؟) وقبول شعور المريض كما هو

المصابون بفيروس HIV أو مرض الإيدز



- هو مرض مميت + وصمة اجتماعية
- وجود أعراض جسدية ونفسية
- وجود أمراض انتهازية متعددة تالية لنقص المناعة في حالة الإيدز
- أحيانا يوجد نقص في المعلومات والتعليمات حول المرض
- ✓ للتواصل معهم يجب عدم اشعارهم أنهم مختلفون، وأن يكون الصيدلي على علم بأخر تطورات العلاج وكيفية الرعاية



المصابون باضطرابات عقلية

- وجود حكم مسبق على المرضى العقليين من وسائل الإعلام
- «مرضى مجانين»، والكثيرون يخشون إغضاب هؤلاء المرضى
- الكثيرون لديهم رعاية صحية سيئة
- في بعض هذه الحالات يكون تفاعل المرضى مع الآخرين متغيرا
- بعض أعراضهم وتصرفاتهم ومظهرهم هي تأثيرات جانبية للأدوية
- ✓ غالبا تتطور علاقة ثقة بين المريض العقلي ومقدمي الرعاية الصحية بما فيهم الصيادلة، وهذا يتطلب عدة مقابلات
- ✓ يجب التأكد من إعطاء تعليمات شفوية وكتابية لتجنب سوء الفهم للتعليمات من قبل المريض

أصحاب الميول الانتحارية



○ خاصة تحدث في حالات الآلام المزمنة أو الأمراض الميؤوس من علاجها

○ سؤال المريض عن الجرعات القاتلة من الدواء

○ غالبا الحديث عن الانتحار أو محاولة الانتحار

هي للفت النظر وصرخة طلب للمساعدة

○ تكرر المحاولات يوجه للإرادة بالانتحار

✓ الاستجابة المتعاطفة للصيدي والسلوك الحازم

قد تفيد لكن قد يضطر الصيدي لإبلاغ المعنيين

بهذه الحالات لإعطاء الدعم اللازم للمريض



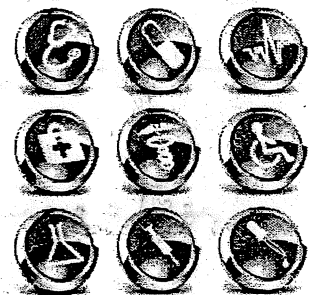
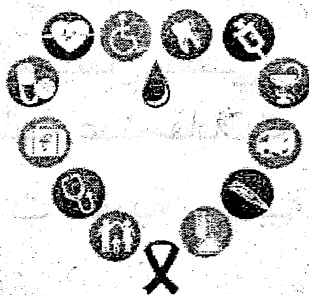
المرضى ذوو الثقافة المتدنية

○ عدم انتظام وأخطاء في تناول الأدوية

✓ يمكن إضافة رسوم توضيحية في حال مريض لا يستطيع

القراءة أو يتكلم لغة أخرى

✓ أن يكرر المريض التعليمات للتأكد أنه فهمها





المختلفون ثقافيا

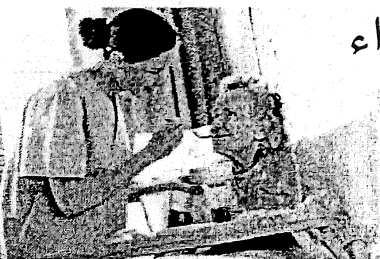
على الصيدلي:

- ✓ فهم الفروق الثقافية عن الآخرين
- ✓ دراسة ثقافة البيئة والمجتمع في محيط الصيدلية بما فيها ثقافتهم الصحية
- ✓ فهم احتياجات وسلوكيات الأشخاص في محيط الصيدلية
- ✓ قد يضطر لتعلم لغة المحيط
- ✓ عدم الحكم المسبق على الأشخاص حسب مظهرهم وعرقهم
- ✓ طرح أسئلة مفتوحة النهاية open-ended Qs لمعرفة شعور الآخرين واستجاباتهم



مقدمو الرعاية الصحية

- في حالات المرض الشديد والمزمن والمميت وفي حالات الشيخوخة قد يضطر الصيدلي للتعامل مع مقدمي الرعاية الصحية وليس مع المرضى مباشرة.. هؤلاء قد يكونون من القطاع الصحي أو من أهل المريض
- لا يمكن التأكد من مدى التزام المريض بالدواء والتعليمات المقدمة، لكن يجب التأكد من فهم مقدمي الرعاية لهذه التعليمات، والانتباه للأعراض الجانبية..



- ✓ يفضل استخدام أدوات منبهة لتنظيم إعطاء الدواء
- ✓ مقدمو الرعاية لديهم احتياجات طبية ونفسية
- ✓ الاستجابة المتعاطفة معهم وعدم تجريمهم

الخلاصة

- ✓ من الضروري فهم طبيعة الاحتياجات الخاصة للمرضى
- ✓ عدم إطلاق أحكام ثابتة على ذوي الحالات الخاصة قبل فهم الحالة تجنباً للوقوع في الحرج
- ✓ طرح أسئلة مفتوحة النهاية open-ended Qs لمعرفة شعور الآخرين واستجاباتهم
- ✓ التأكد من فهمهم للإرشادات بهدف الاستخدام الآمن للدواء والالتزام به
- ✓ من المهم تطوير علاقة ثقة بين المريض ذي الاحتياج الخاص والصيدلي