



كلية التقنيات الصحية والطبية

قسم تقنيات المختبرات الطبية

المادة: سلوك مهني

المحاضرة الاولى

آداب التعامل مع الفريق الصحي

ماذا سوف أتعلم في هذه المحاضرة

- ✓ اسلوب التعامل الوظيفي وكيفية التعامل مع الاعلى والادنى
- ✓ التعامل مع ذوي المريض
- ✓ كيفية اقامة علاقة طيبة مع المجتمع
- ✓ صفات القني

استاذ المادة

د.م حيدر محمد ناصر

أداب التعامل مع الفريق الصحي

اسلوب التعامل الوظيفي وكيفية التعامل مع الاعلى والادنى:

ان المهنة وسيلة للعيش تساهم في بناء المجتمع وتطوره وكل مهنة ترتكز على شيء اساسي هو الضمير ثم على العلم والخبرة وعلى السلوك الوظيفي والاخلاقي فالهمن الصحية والطبيية من المهمن التي تحتاج الى وعي الضمير لكي يكون صمام الامان المسيطر على الصفات الاسياسية وذلك لان هذه الشريحة يؤتمن عليها ارواح واسرار الناس

التعامل مع ذوي المريض:

كيف يتم التعامل مع ذوي المريض وارشادهم لانهم ينساقون وراء عواطفهم ويظهرون محبتهم الزائدة للمريض بكثرة زياراته المتكررة فتزدحم بهم غرفة المريض مما يؤثر على صحة وراحة المريض . يجب ان ندرك ان المواقف حساس ولاينفع سوى الكلمة الطيبة وشرح الموقف لمن هو اكبرهم سنا واكثرهم ثقافة حول هذا الموضوع حرصا على شفاء المريض. كما يجب ابلاغهم ان الازدحام يسبب انتقال الامراض بينهم وعلينا ان ندرك اننا قد نواجه بكلام قاسي وهنا علينا بالصبر حتى لا يشعر الاخرون بالتسلط واصدار الاوامر ويحتاج الامر الى وسائل اتصال فاعلة عندما يكون المريض على وشك الاحتضار لان وسائل الاتصال التقليدية لا تنفع ولكي لا ينفذ صبر المريض اوذويه .ان ذوي المريض ينظرون الى المستشفى بانه يضم بين جدرانه

الاطباء الانسانيون وملائكة الرحمة وعلينا الان نخيب امالهم
ونقوم بدور المرشد والمؤازر.

❖ حقوق وواجبات المريض

اولا : حقوق المريض

1. من حق المريض تلقي الرعاية الرحيمية والمحترمة التي تتناسب مع العادات والتقاليد.
2. من حق المريض أن تتم رعايته صحياً بشكل وافٍ على أساس حاجته ، مع عدم وجود أي تمييز في تلقي الرعاية الصحية.
3. من حق المريض التعرف على هوية الطبيب المعالج ، والممرضين ، والقائمين على رعايته بتسمياتهم الوظيفية.
4. من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكل وافٍ عن تشخيص مرضه ، وخطته علاجه ، مع استخدام مصطلحات ومفردات واضحة ومفهومة له والإجابة على كل أسئلته بهذا الخصوص ، مع توفير خدمات الترجمة عند الحاجة.
5. من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكل وافٍ عن سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ، ومن سيقوم بذلك.
6. من حق المريض أن يتم الحفاظ على خصوصيته وأن تتم رعايته في جو آمن خال من أي شكل من أشكال الاعتداء ، كما أن من حقه رفض التحدث أو مقابلة من ليس له علاقة بالمؤسسة الصحية.
7. من حق المريض الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث الطبية التي من الممكن أن تؤثر على رعايته الصحية.

ثانيا : واجبات المريض

1. من واجب المريض تقديم كل المعلومات الخاصة بحالته الصحية بما فيها من الأدوية أو أي مواد يتعاطاها و الأمراض التي سبق أن تم علاجها و الأمراض المعدية وحالات الحساسية ، والدخول للمستشفى وغيرها.
2. من واجب المريض ابلاغ الطبيب في حالة عدم النية في مواصلة العلاج المقرر.
3. يجب اتباع كل إرشادات وأنظمة المركز الصحي ، بما في ذلك الإلتزام بالمواعيد والتتقيد بأيّة التزامات مادية متعلقة برعاية المريض.
4. من واجب المريض التعاون في اتباع الإرشادات المتعلقة بالعلاج والمقدمة له من قبل الطاقم الصحي.
5. لا يحق للمريض التعدي على حق المرضى الآخرين أو يفضي ما يطلع عليه منهم أو يمس كرامتهم.
6. من واجب المريض إبلاغ المركز الصحي في حالة تغير عنوان سكنه أو حالة ترك البلاد نهائياً.
7. من واجب المريض مراعاة حقوق المرضى الآخرين ، وموظفي المركز ، مع التقيد بعدم الازعاج وعدم التدخين داخل المركز.
8. من الواجب على المريض احترام العاملين الصحيين وجميع العاملين بالمركز الصحي وعدم التعدي عليهم بأي شكل كان لفظي أو جسدي.

صفات التقني

الصفات العامة للعاملين في المجال الصحي :

ان الصفات العامة للعاملين في المجال الصحي قد حظيت باهتمام بالغ من القدم خصوصا عند العرب الاوليين ونذكر ما كتبه الطبيب العربي (ابن رضوان المعمرى) عن بعض الخصال التي يتحتم على الاطباء والعاملين في المجال الصحي ان يتحلون بيها :

1. ان يكون حسن الملبس ، طيب الرائحة ، نظيف البدن والملبس.
2. ان يكون كتوما لا سراد المريض لا يبوح بشيء من امراضهم .
3. ان تكون رغبته في شفاء المريض اكثر مما يلتمسه من الأجرة .
4. ان يكون سليم القلب ، عفيف النظر ، صادق اللهجة .

خصائص وصفات التقني الطبي

لكادر التقني الطبي عدد من الصفات التي يجب التحلي بها تأتي في مقدمتها

الكفاءة بالإضافة إلى **المعرفة** والتي تأتي عادة من خلال الدراسة الأكاديمية الجامعية. ومن المهم أن يلتزم الكادر التقني الطبي **بالملابس المخصصة للعمل dress code** والتي لها أهمية بالغة بالنسبة للعاملين في المجال الصحي حيث يكون الهدف من ارتدائها هو حماية كل من المرضى وسلامة عضو الكادر التقني الطبي من انتقال الأمراض. بالإضافة إلى ذلك فإن ارتداء الزي الخاص بالمهنة يساهم في إعطاء الهوية المهنية للعاملين في القطاع الصحي **احترام الأنظمة والقوانين والالتزام بالمعايير الأخلاقية** هي أيضا من أبرز الصفات التي عمى الكادر التقني الطبي التحمي بها. كذلك يجب على عضو الكادر التقني الطبي أن يكون **مطلعاً على الأنظمة والقوانين التي تنظم ممارسة مهنته**. الاطلاع على أبرز المستجدات في مجال اختصاصه **من خلال التعليم الذاتي وحضور الندوات والدورات** هو امر ضروري لتطوير الكادر التقني الطبي

بالإضافة الى ما تقدم هناك نقاط يجب على التقني ان يتحلى بها.

اثناء تأدية الواجب وهي :

1. الدقة في العمل :

ان يكون دقيقا في عمله وشعوره في المسؤولية ، يدفعه ذلك شعوره بمسؤوليته الكبيرة تجاه خالقه الذي سيحاسبه عن كل صغيرة وكبيرة وكذلك تجاه مجتمعه وخصوصا هؤلاء المرضى الذين هم بحاجة ماسه للرعاية والعناية الصحية .

2. الاعتناء بملابسه ومظهره الخارجي :

من اهم صفات التقني الملتزم هو العناية التامة بملابسه التي يجب ان تكون نظيفة وأنيقة وان يظهر بالوجه الحسن البشوش والشخصية المحببة الى مراجعيه من المرضى

3. حسن التعامل :

ان يكون حسن التعامل ورقيق مع المرضى وذويهم وان يتعامل مع المرضى باسلوب رقيق وبمعامله جيدة ، فكلما كانت معاملتنا للمريض بأدب و اخلاق فاضلة ازدادت ثقته بنا وزاد احترامه لنا ،

4. المحافظة على سر المهنة :

من اهم الصفات الحميدة التي يتحلى بها التقني في عمله في المؤسسات الصحية هو ان يحافظ على المهنة وكنما اسرار المريض، فالواجب الوطني على كل فرد من هذه الشريحة الصحية هو ان يحافظ على اسرار المريض وعدم التشهير به امام الاخرين قصد ايذاء الشخص المريض وهو من صلب عملنا الانساني والوطني وواجب مقدس .

5. كسب ثقة المريض:

كسب ثقة المريض من اهم الواجبات التي يجب ان يقوم بها التقني الناجح وعند تعامله مع المرضى اذ يقوم بتقديم النصائح والارشادات الصحية لكل من يحتاج لها وبصوره علمية وصحيحة ودقيقة.

6. الالتزام بالدوام الرسمي :

من الصفات العامة الجيدة التي يتحتم ان تلتزم بها الملاكات الصحية ، فالالتزام بأوقات الدوام وعدم الانطاع المتكرر تجعل صورة الموظف لدى مسؤولية في الوظيفة تتسم بالتقييم الجيد ومزايا ايجابيه كثيرة تبعث بالراحة النفسية اضافة الى التقدير وراحة الضمير .

7. الاستمرار بالتطور المهني :

ان عملية التطور العلمي هي عملية تربوية مهمة وضرورية لجميع الشرائح الصحية وذلك عن طريق الاستمرار بالقراءة والاطلاع على كل ما يتعلق بعملنا .

واجبات الكادر التقني الطبي؛ للكادر التقني الطبي عدد من الواجبات التي يجب الالتزام بها وهذه الواجبات تكون تجاه مهنته او المريض او المجتمع (مبادئ الأخلاقيات الطبية في المؤسسات

أ. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المهنة:

1. ان يتعامل بنزاهة وامانة مع المرضى ، وان يبتعد عن اساليب الغش والخداع التي قد تفقد ثقة المريض به.
2. ان يلتزم بنظام مزاولة المهنة التي ينتمي اليها
3. ان يحافظ على شرف المهنة.
4. ان يقوم بتطوير نفسه مهنيا من خلال دورات التعليم المستمر والاطلاع على احدث التطورات والبحوث في مجال تخصصه.
5. ان يقوم بأداء المهام الموكلة اليه على اتم صورة مع عدم انتداب شخص يقوم بمهامه بدل عنه الا في حالة التأكد من ان ذلك الشخص مؤهل لذلك
6. ان يقوم بالبلاغ عن اي شأن يثير الريبة او خروقات تخص العمل
7. تحديث كافة السجلات الخاصة بالمهام المسؤول عنها
8. الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بالمؤسسة التي يعمل بها
9. ان يكون صادقا عند اصدار اي شهادات صحية او اجازات مرضية.
10. الامتناع عن اي ممارسات تتنافى مع حقوق الأنسان او مبادئ الأديان السماوية.
11. تجنب السعي الى الشهرة على حساب أخلاقيات المهنة

ب. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المريض:

1. احترام حقوق المريض.
2. ان يؤدي عمله وبكفاءة عالية دون التمييز بين المرضى.
3. حسن استقبال المريض والاستماع الى شكواه
4. بذل قصارى جهده للمحافظة على النفس البشرية التي كرمها الله في جميع الأديان السماوية حيث شدد الاسلام على حفظ النفس البشرية
5. التواضع وعدم التكبر على المرضى وتجنب التعالي والابتعاد عن النظرة الدونية.
6. الحذر من ارتكاب مخالفات غير شرعية مثل الكشف عن العورة دون الحاجة الضرورية لذلك.
7. طمأننة المريض ومحاولة التقليل من مخاوفه

ج. واجبات الكادر التقني الطبي تجاه المجتمع

1. أن يدرك مسؤوليته في المحافظة على سلامة المجتمع من خلال الالتزام بتعليمات الامن والسلامة والتي تخص مجال عمله
2. الاستخدام الأمثل للأجهزة والموارد الصحية مع ترشيد الاستهلاك وعدم تبذير موارد المؤسسة الصحية التي يعمل بها.
3. المساهمة بنشر الوعي الصحي بالمجتمع من خلال تبصير أفراده بأهمية الالتزام بالسلوكيات الصحية وطرق الوقاية من الأمراض والمشاركة الفعالة في كافة برامج الرعاية الصحية.
4. أن يلتزم بمعايير الجودة عند تقديم الخدمات الصحية للمجتمع وان يسخر خبرته ومهارته المهنية لتحسين الخدمات والرعاية الصحية
5. المساهمة في تطوير السياسات الصحية للبلد والتي تستجيب للاحتياجات المجتمع من خلال طرح الآراء الفردية او عن طريق الجمعيات او النقابات المهنية.
6. ان يتبع جميع التعليمات والإجراءات الضرورية لمنع انتشار الأمراض المعدية بين افراد المجتمع.
7. ان يقوم بالمحافظة على البيئة الطبيعية والابتعاد عن السلوكيات التي تساهم في تلوث البيئة.
8. أن يقوم بدراسة مشاكل المجتمع الصحية مع تقديم المقترحات والحلول لهذه المشاكل
9. ان يقدم شهادته للقضاء اذا تطلب الأمر ذلك مع ادراك مسؤوليته في مساعدة القضاء في تحقيق الحق و العدالة.