

# التواصل مع الصحة مقدمي الرعاية

# اتصالات الممرضة والطبيب

-كثرة حدوثها

-يمكن أن يكون التواصل عبر التسلسل الهرمي أمرًا مخيفًا

-قد تزيد القضايا المتعلقة بالجنس أو الثقافة تعقيدًا

-غالبًا ما يُسمى كسبب لعدم الرضا الوظيفي للممرضة

-أمر بالغ الأهمية لسلامة المرضى

# التواصل والرعاية الآمنة

60% - من الأخطاء الدوائية سببها أخطاء في

التواصل بين الأشخاص (بيانات اللجنة المشتركة)

- ضعف تنسيق الرعاية هو السبب الأكثر شيوعا

من الأحداث السلبية التي تؤدي إلى تحليلات السبب الجذري

# خطوات نحو التميز اتصالات الرعاية الصحية



1. قم بتأكيد المخاوف إذا لزم الأمر

2. الاستماع بنشاط للرد

3. قم بوصف المشكلة بإيجاز

4. توضيح المشكلة وجمعها

بيانات

# التواصل مع أخصائيو الرعاية الصحية الآخرين

الخطوة - 1 جمع وتوضيح كافة المعلومات الخاصة بك

من الضروري أن تقدم للطبيب:

-طبيعة المشكلة

-دعم المعلومات أو البيانات

-وضح في ذهنك ما تريده للمريض

## عرض حالة

تم تكليفك برعاية سيدة تبلغ من العمر 68 عامًا  
الوردية المسائية. هي بعد يومين من العملية الجراحية بعد الورك  
جراحة الكسر.

لم تتم ملاحظة أي مشاكل عند تسجيل الخروج من التمريض بخلاف ذلك  
ج / س الألم، حيث كانت تتلقى مسكنات الألم.

عند إجراء التقييم الأولي الخاص بك على هذا  
صبورة تجدها في حيرة من أمرها.

ما هي المعلومات الإضافية التي تحتاج إلى جمعها  
قبل الاتصال بالطبيب؟

# عرض حالة

معلومات إضافية قد تجمعها:

-العلامات الحيوية وقياس التأكسج النبضي

-اسم وجرة وتوقيت دواء الألم

أعطيت سابقا

-أي ملاحظات إضافية تشعر أنها ستكون

متعاون

## عرض حالة

-العلامات الحيوية وقياس التأكسج النبضي (RA) O2 sat 82%، R 24، P 108،  
T 37.5،

-اسم وجرة وتوقيت مسكن الألم الذي تم إعطاؤه سابقًا كبريتات المورفين 2ملغ  
في الوريد قبل ساعتين -أي ملاحظات إضافية تشعر أنها ستكون مفيدة يبدو أن  
تنفس المريض مرهق إلى حد ما



# التواصل مع أخصائيو الرعاية الصحية الآخرين

الخطوة - 2 اذكر بإيجاز للطبيب

المشاكل التي يعاني منها المريض.

-طبيعة المشكلة

-دعم المعلومات أو البيانات

-سؤال أو قضية تحتاج إليه

مدخل

لعب الأدوار عندما تتصل

بالطبيب المقيم المناوب، كيف ستعبر عن مخاوفك وأسئلتك؟

قدم ملخصًا مختصرًا (لا يزيد عن 60 ثانية) للشخص الذي يجلس بجانبك.

هل يقدم لك هذا الشخص تعليقات حول: -ما الذي كان فعالاً في تواصلك؟

-ما الذي كان يمكن أن يكون أكثر وضوحاً؟

# التواصل مع العاملين في مجال الرعاية الصحية الآخرين

الخطوة - 3 الاستماع بنشاط إلى المعلومات

يتم التواصل معها من قبل الطبيب/العاملين في مجال الرعاية الصحية

-استمع إلى خطة الرعاية

-توضيح المناطق غير الواضحة بالسؤال

الأسئلة المناسبة

# عرض حالة

-الطبيب المقيم يطلب منك الحصول على

الاختبارات التالية:

CXR ABG تخطيط القلب

عمل الدم الروتيني

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاج إليها

تعرف في هذا الوقت؟

## عرض حالة

يقترح CXR الالتهاب الرئوي والمقيم

يطلب مضادًا حيويًا IV.

وبعد ساعتين، عندما تبدأ بالمضاد الحيوي، يمكنك

علمًا أن المريض يعاني من ضيق في التنفس أكثر.

أنت تطلب من المقيم إعادة تقييم

مريض.

# التواصل مع العاملين في مجال الرعاية الصحية الآخرين

الخطوة - 4 تعرف على كيفية استخدام أسلوب الحزم بلباقة

التواصل عند الضرورة

- اذكر قلقك

- الدولة المعلومات التي تدعم مخاوفك

- اقتراح مسار العمل

- لخص لماذا تشعر أن هذا الإجراء هو الخيار الأفضل

# التواصل الحازم في رعاية المرضى

ليس:

- الصراخ أو التنمر
- عدم احترام السلطة

يكون:

- التركيز على المريض
- ملاحظة تصوراتك
- إثارة المخاوف باستمرار بهدف التحرك نحو الإجراء المطلوب

# التواصل الفعال

ضروري للعمل الجماعي الحقيقي

ضروري للرضا الوظيفي على المدى الطويل

ضروري لسلامة المرضى وجودة الرعاية