

مدیریت ارتباط با بیمار

تالیف: میلاد حاتمی فر

www.ketab.ir

حاتمی فر، میلاد، ۱۳۶۵ -
مدیریت ارتباط با بیمار/ نویسنده میلاد حاتمی فر.
تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۷.
۱۰۰ ص.
978-600-463-160-0:
فیبا

پزشک و بیمار
Physician and patient:
پرستار و بیمار
Nurse and patient:
بیماران -- روان شناسی
Patients -- Psychology:
بیماران -- وضع حقوقی و قوانین
Patients -- Legal status, laws, etc:
RT/VTV/ح ۴م ۱۳۹۷:
۶۹۶/۶۱۰:
۵۲۰۱۲۳۰:

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
وضعیت فهرست نویسی
موضوع
موضوع
موضوع
موضوع
موضوع
موضوع
موضوع
رده بندی کنگره
رده بندی دیویی
شماره کتابش اسی ملی



• ران: مدیریت ارتباط با بیمار

نویسنده: میلاد حاتمی فر

نوبت چاپ اول بهار ۱۳۹۷

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک

شمارگان: ۱۰۰

قیمت: ۱۲۵۰۰ تومان

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۶۳-۱۶۰-۰

انتشارات شاپرک سرخ

تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان آزادی، کوچه شهید جنتی، پلاک ۲۴

واحد ۱

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰

۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

www.shaparak.com

کلیه حقوق مادی و معنوی اثر متعلق به نویسنده بود و هرگونه تکثیر و کپی برداری از این کتاب غیر قانونی میباشد
و پیگرد قانونی خواهد داشت

۷	مقدمه:
۷	مهمترین اصل وفادارسازی بیماران
۱۱	آداب عیادت از بیمار
۱۶	تعریف سلامت الکترونیک
۱۶	حوزه های سلامت الکترونیک
۱۶	توانمندسازی
۱۷	امکان تبادل اطلاعات میان مؤسسات بهداشتی
۱۸	اصول اخلاقی
۱۸	کارآیی
۱۹	تعریف ارتباط:
۲۰	اهداف اصلی در ارتباط پزشک و بیمار
۳۱	روش های ساده برای ارتباط موثر با بیمار خود
۳۲	گوش کردن فعال
۳۲	سکوت کردن
۳۳	خارج نشدن از موضوع اصلی به شیوه محترمانه
۳۳	استفاده از سوالات باز
۳۴	شفاف سازی
۳۵	ارائه بازخورد
۳۵	خلاصه کردن
۳۶	نحوه عیادت از بیماران در بیمارستان
۳۸	نقش کلیدی منشی در مطب
۴۲	رابطه ایده آل بین پزشک و بیمار کلید اصلی درمان بیماری ها
۴۴	ارتباط پزشک با بیمار

۴۵	روش های ارتباط پزشک با بیمار
۴۶	خصوصیات یک پزشک خوب
۴۷	رابطه پزشک با بیمار از دیدگاه روانشناختی
۴۹	رابطه پزشک و بیمار
۵۳	تاثیر دکوراسیون مطب بر آرامش روحی و روانی بیماران
۵۵	تجهیزات نرم افزار مدیریت مطب
۵۸	منشور حقوق بیمار در ایران
۵۸	حقوق بیمار
۶۴	پنج محور منشور حقوق بیمار
۶۹	ارتباط پرستار و بیمار
۷۴	مشتری مداری
۸۹	گیاهان دارویی
۹۱	تکنیک های ارتباط درمانی کدامند؟
۹۴	مهارت گوش کردن به بیمار
۹۵	مراحل و مهارت گوش کردن به بیمار
۹۹	منابع:

ارتباط خوب بین پزشک و بیمار سنگ زیر بنای مراقبت های خوب پزشکی است. تحقیقات نشان می دهد، بیشتر تشخیص های پزشکی و تصمیم های درمانی بر اساس اطلاعات به دست آمده از مصاحبه است و اساس مصاحبه پزشکی ارتباط است. هدف از این مطالعه مروری بر نکات لازم در ارتباط پزشک و بیمار و مشخص کردن مواردی است که باعث ایجاد یک ارتباط خوب می شود.

توانایی برآوردن ارتباط یک مهارت اساسی انسان است و مانند بسیاری از مهارتها بعضی افراد استعداد ذاتی بیشتری برای برقراری ارتباط نسبت به بقیه دارند، اما مهارتها می تواند و باید پیشرفت کنند. مروری بر مطالعات آموزش مهارت های ارتباطی به دانشجویان پزشکی و پزشکان نشان داده که این آموزش باعث موفقیت برقراری ارتباط شده است. هدف ارتباط عبارت است از: مبادله اطلاعات، ایجاد فهم مشترک، اعتماد و رسیدن به تصمیم گیری مشترک. نیاز است پزشکان مهارت های اساسی پایه مانند مهارت های بین فردی پزشک و بیمار مانند: سلام و احوالپرسی کردن، گوش دادن فعال، همدلی، احترام، عافیه بندی، تواضع، حلم و بردباری، رازداری، جمع آوری اطلاعات، دادن اطلاعات و آموزش بیمار و مهارت های پیشرفته ارتباطی را یاد بگیرند.

مهمترین اصل وفادارسازی بیماران

بسیاری از پزشکان از روش های مختلف تبلیغاتی برای جذب بیماران استفاده می کنند. این روش های تبلیغاتی کمک می کنند بیماران جدیدی برای اولین بار به

مطب مراجعه نمایند ولی اگر یک پزشک برنامه‌ای برای وفادار سازی بیمارانش نداشته باشد ممکن است بیماران برای بار دوم به او مراجعه نکنند.

در واقع سودآوری و افزایش تعداد بیماران زمانی حاصل می‌شود که شما برنامه‌ای طراحی نمایید که یک بیمار پس از اینکه یک بار به شما مراجعه نمود برای سالیان سال هر وقت به مشکلی برخورد به شما مراجعه نماید. به این کار سرمایه‌گذاری بلندمدت می‌گویند. اگر شما برای تبلیغات هزینه‌ای انجام دهید گامی موثر در جذب بیماران خواهید برد. برآشته‌اید اما اگر پس از اولین حضور بیمار برنامه‌ای برای وفادار سازی او نداشته باشید این سرمایه‌گذاری شما یک سرمایه‌گذاری کوتاه مدت است و نسبت به هزینه‌ای که بقبول سده‌اید بازخورد مورد نظر و دلخواهی را دریافت نخواهید کرد. پیروی از تکنیک‌های یادگیری شخصی کمک می‌کند که شما به یکی قدرتمندترین پزشکان در حوزه خود معرفی شوید. گام اول در برند سازی شخصی این است که تا می‌توانید تخصص و تجربه خود در حرفه پزشکی را بالا ببرید تا بتوانید بهترین تجویزها و حرفه‌ای‌ترین جراحی‌ها را ارائه دهید و گام دوم و نهایی کسب موفقیت این است که در تبلیغات، ایجاد حس خوب در بیماران و وفادار سازی بیماران مهارت بسیار بالایی داشته باشید. همیشه داستان و سرنوشت بزرگ نقاش معروف را به یاد داشته باشید. او با وجود اینکه جزو یکی از برترین نقاشان تاریخ به شمار می‌رود اما به علت ناتوانی در تبلیغ و معرفی تابلوهای بی‌نظیر خود، تمامی شهرت را در فقر سپری کرد. افزایش تبحر و تخصص پزشکی و توانمند بودن در معرفی خود به مردم ۲ راز موفقیت برای هر پزشک است که نقش هر یک از آنها بسیار حیاتی است و اگر در کنار یکدیگر قرار گیرند باعث توانمندی و موفقیت باورنکردنی شما می‌شود.

مهم‌ترین اصل در وفادار سازی بیماران، توجه است. در نگاه کلی تر و خارج از مباحث کاری، توجه به افراد در زندگی شخصی هم تأثیر بسیار زیادی در بهبود کیفیت زندگی خواهد داشت. با وجود این، برخی افراد در زندگی شخصی و شغلی این موضوع مهم را

نادیده می‌گیرند. برای اینکه بدانید چقدر به بیماران خود توجه می‌کنید به سؤالات زیر پاسخ دهید؟

سیستم نوبت دهی در مطب شما چگونه است؟ آیا طوری طراحی شده که بیماران زمان کمی را در مطب انتظار بکشند و یا بیماران با وجود شرایط بد جسمی باید ساعت‌ها پشت در انتظار بکشند و خسته و عصبی شوند؟

آیا تعداد صندلی‌ها کافی و کیفیت آن‌ها مناسب است یا نیمی از بیماران مجبورند ایستاده انتظار بکشند و یا بر روی صندلی‌های پلاستیکی بی‌کیفیت، کم‌درد بگیرند؟ نظافت مطب چگونه است؟ آیا مطب شما از تمیزی نمادی از سلامتی است یا از کثیفی یک سیستم کاذب انتقال‌دهنده میکرب، ویروس و باکتری است؟

آیا در مطب شما سرویس بهداشتی مناسب جهت استفاده بیماران وجود دارد؟ آیا این سرویس بهداشتی مرتب تمیز می‌شود و ضروریاتی از قبیل آینه، دستمال کاغذی، مایع شستشوی دست و سطل آشغال در آن قرار دارد؟

برخورد منشی شما با بیماران چگونه است؟ آیا ظاهر مرتبی دارد؟ با لبخند پذیرای بیماران است یا با عصبانیت؟ آیا وقتی بیماران سبزی دارند و یا در زمینه‌ای نیاز به مشاوره دارند مثل یک مشاور دلسوز عمل می‌کند؟

آیا در مطب شما یک سیستم صوتی باکیفیت وجود دارد که برای بیماران یک موسیقی ملایم با صدای آرام پخش کند؟

با توجه به اینکه احتمال وجود ویروس و باکتری در مطب زیاد است آیا یک دستگاه تصفیه‌کننده هوا در مطب قرار داده‌اید؟