

Professional Ethic



Dr. Faezeh Jahanpour



فهرست مطالب

- تعریف و اهمیت اخلاق حرفه ای
- اصول اخلاق حرفه ای
- ارتباط حرفه ای

تعریف و اهمیت اخلاق حرفه ای



Dr. Faezeh Jahanpour



اخلاق

- اخلاق عبارت است از خوی و ویژگی های درونی انسان (اعم از خوب یا بد)
- بر اساس نوع مکتب و جهان بینی اخلاق به گونه ای متفاوت تعریف میشود.
- هم معنی با خصوصیات روحی و معنوی مثبت

- اخلاق بیان می کند که کدام فعل شایسته است و کدام فعل شایسته نیست



Dr. Faezeh Jahanpour

تعریف اخلاق

- شامل صفات نفسانی **پایداری** است که در نفس رسوخ کرده و نهادینه شده باشد

اخلاق حرفه ای

اصول کلی تر اخلاقی را در فضای خاص حرفه ای مطرح می کند.

شامل آداب و هنجارهای یک گروه خاص است مثل اصول اخلاق پزشکی، پرستاری، مهندسی و..

professional Ethics code

- استانداردهای رفتاری در حرفه
- اصول راهنما برای فعالیتهای مجاز، یا غیر مجاز
- دارای پشتیبانی قانونی

• اخلاق شاه کلید کیفیت مراقبت از انسان است



پرستاری بعنوان یک حرفه professionalism

- دارای تحصیلات عالی
- دارای دانش نظری
- توانایی ارائه خدمتی خاص
- اعتقاد به نوع دوستی
- اعضاء آن دارای اختیار تصمیم گیری و عمل
- دارای کدهای اخلاقی

• پروفیشنالیزم مربوط به رفتارها و ویژه گیها
افراد آن حرفه است و از دورن منشاء می
گیرد

ضرورت رعایت اخلاق در حرفه پرستاری

- پرستاران ارتباط مستقیم و مداوم با مردم دارند
- بیماران انسان هایی آسیب پذیر هستند
- با زندگی و سلامتی انسان ها سرو کار دارند
- احتمال مواجهه شان با مشکلات اخلاقی
- و تصمیم گیری های اخلاقی در طی کار روزانه زیاد است.

اصول اخلاق حرفه ای

Professional Ethic principles



Dr. Faezeh Jahanpour



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی
شیراز



اصول اخلاقی

Ethics Principles

- اصول اخلاقی راهنمایی برای تصمیم گیری ها و فعالیت های اخلاقی هستند
- متاثر از وضعیت فرهنگی ، اقتصادی و اجتماعی

اصول اساسی اخلاق زیستی

- **Autonomy** حق اختیار بیمار
- **Beneficence** سود رسانی
- **Non-mal efficiency** اجتناب از آسیب و صدمه
- **Justice** عدالت

حق اختیار به بیمار دادن

- احترام به تصمیم بیمار
- عدم تحمیل زور و اجبار برای تصمیم بیمار
- حمایت از تصمیم بیمار
- تصمیم آگاهانه بیمار برای همه مراحل درمانی
- کسب رضایت آگاهانه

2- Beneficence اصل سودمندی

Beneficence is the “doing good” theory. •

• تئوری انجام کار خوب

معیار ما برای سودمندی : انتخابهای بیمار و نظر وی



Dr.Faezeh Jahanpour



مشتقات اصل سود رسانی

veracity • صداقت

•

Fidelity • وفاداری

compassion • شفقت

Veracity صداقت

- ارائه اطلاعات صحیح و لازم به بیمار برای تصمیم گیری آگاهانه وی

استثنائات صداقت

۱- کودکان.....

نباید.... در بیماران کم سن و سال

نباید.... کودکان را در ابهام نگه داشت.

باید..... هماهنگی با والدین کودک

استثنائات اصل صداقت

۲- زمانی که خود بیمار نخواهد بداند

در این صورت اطلاعات صادقانه در اختیار فرد دیگری گذاشته میشود
که قرار است در مورد بیمار تصمیم بگیرد،

وفاداری fidelity

وفاداری به بیمار یعنی :

احترام به حق اختیار بیمار، حفظ محرمانگی، صداقت، اخذ رضایت آگاهانه،

آموزش بیمار

شفقت Compassion

□ انجام پرستاری همراه با مهربانی ، دلسوزی و انسایت

تفاوت بین انجام پروسیجر همراه یا بدون شفقت هست



Dr. Faezeh Jahanpour

اصل عدم ضرر رساندن 3- Nonmaleficence

- پیشگیری از آسیب در بیمار
- این ضرر شامل خسارات جسمی، روانی و مالی می باشد.

•

4- Justice

عدالت

فرد از درمان و مراقبت عادلانه
و آنچه را که سزاوارش است برخوردار شود

انصاف بین بیماران در ارائه مراقبت
توزیع عادلانه منابع در دسترس
اولویت ندادن به بعضی بیماران بدلائل اقتصادی ، اجتماعی

.....

عدالت با استفاده از تریاژ

- اولویت مراقبت بر حسب تریاژ بیماران

مفاهیم اخلاقی در پرستاری

1. ارتباط (Communication)

2. حمایت (Advocacy)

3. مراقبت (Caring)

4. پاسخگویی /مسئولیت پذیری (Responsibility/Accountability)

5. همکاری (Cooperation)

6. صداقت

7. احترام به حیات انسان

8. رازداری و حفظ حریم شخصی بیمار

ارتباط انسانی اثربخش در مراقبت اخلاقی

- همه اقدامات ما در بستر یک ارتباط انسانی اثربخش امکانپذیر است.



Dr. Faezeh Jahanpour



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی
گیلان



حمایت از حقوق بیمار patient advocacy

- ❖ دفاع از حقوق بیمار در درون سیستم بهداشتی درمانی
- ❖ آگاهی دادن به بیمار برای تصمیمات آگاهانه او
- ❖ حمایت از انتخاب های آگاهانه وی
- ❖ حمایت از ارائه مراقبتی متناسب با ارزش ها و ویژگی های انسانی بیمار براساس احترام

پاسخگویی /مسئولیت پذیری (Responsibility/Accountability)

- **مسئولیت پذیری** در مورد اقدامات انجام شده و عواقب آن

- **جوابگو بودن** در مورد اعمال خود

- **پاسخگویی قانونی و اخلاقی (legal & ethical)**

Cooperation همکاری

- مشارکت فعال و تعامل با دیگر اعضای تیم درمانی برای ارائه مراقبت موثر به بیماران
- همکاری نمودن در عین رعایت استانداردها

ویژگی های مراقبت / 5 C

مراقبت عنصر اساسی انسان بودن است

❖ 1- Compassion

• ۱- شفقت

❖ 2- Competence

• ۲- شایستگی

❖ 3- Confidence

• ۳- اطمینان

❖ 4- Conscience

• ۴- وجدان

❖ 5- Commitment

• ۵- تعهد

ارتباط حرفه ای

Professional relationship

Communication



ارتباط

ارتباط فرآیندی است که آگاهانه ناآگاهانه

خواسته یا ناخواسته

که از طریق آن احساسات یا نظرات به شکل

پیامهای کلامی یا غیرکلامی ارسال میگردد.

ارتباط عبارتست از انتقال پیام از سوی فرستنده به گیرنده،

ارتباط موثر :

- ارتباطی است که نتایج مثبتی برای بیمار داشته باشد

اهمیت مهارت های ارتباطی

ارتقای وضعیت سلامتی بیمار
افزایش رضایت مندی بیمار و کادر درمانی
تبعیت بیمار از پروتکل درمان
کمک به بیمار برای تصمیم گیریهای بهتر
کاهش ریسک شکایت بیمار از کادر درمان

مشخصات ارتباط درمانی

- احترام متقابل: ادای احترام به بیمار به عنوان یک انسان
- (لحاظ منحصر به فرد بودن بیمار ، فرهنگ و آداب اجتماعی وی
- صداقت
- اعتماد دو طرفه
- خوش رویی و خوش خلقی و اجتناب از رفتارهای تند و پرخاشگرانه
- برقراری یک رابطه همدلانه: درک احساسات بیمار

توانایی های لازم برای ارتباط:

گوش دادن، مؤدب بودن، محترم بودن، منظم بودن ، لحن و تون
صدای متناسب و ...
همدلی

- درک وضعیت و احساسات بیمار
- احترام به ارزشها ، عقاید و احساسات بیمار
- شمرده و واضح صحبت کردن همراه با لحن محبت آمیز
- خطاب بیمار با نام
- توانایی امید دادن (امیدواهی ندهیم)

روشهای برقراری ارتباط

• ارتباط کلامی verbal communication

• ارتباط غیر کلامی Nonverbal communication

رفتارهای غیر کلامی

❖ ارتباط غیر کلامی بسیار بیشتر موثر است

- ❖ وضعیت و حرکات بدن
- ❖ استفاده از لمس – با لحاظ فاصله مناسب و وضعیت فرهنگی)
- ❖ تماس چشمی
- ❖ نحوه ادای کلمات و استفاده از اصوات بدون ادای کلمات

میزان تاثیر ارتباط غیر کلامی

- کلمات ۷ درصد
- حرکات گفتاری ۳۸ درصد
- حرکات بدن ۵۵ درصد

اصول ارتباطات درمانی-جمع آوری اطلاعات

- ❖ رعایت کردن اصول ارتباطی اولیه (معرفی خود و جایگاه علمی/اجرایی، داشتن شروع خوب، احترام و ...)
- ❖ خوب گوش دادن (مشغول کار دیگر نبودن)
- ❖ بررسی دانسته های قبلی بیمار با توجه به سطح فهم و سواد بیمار
- ❖ پاسخ دادن به سوالات بیمار با صبر و حوصله

اصول ارتباطات درمانی - ارائه اطلاعات

- ۱- ارائه اطلاعات با حجم کم و سپس ارزیابی درک بیمار
- ۲- طبقه بندی اطلاعات به اجزای کوچکتر
- ۳- خلاصه سازی و تکرار اطلاعات
- ۴- استفاده از زبان ساده و بدون اصطلاحات پزشکی
- ۴- استفاده از تکنیکهای بصری در کنار توضیحات کلامی (نمودار، جدول، تصویر و شکل)

نکات لازم هنگام صحبت با بیمار

- فاصله مناسب ۹۰-۱۸۰ سانتی متر
- محیط فیزیکی مناسب : پاراوان ، بسته بودن در اتاق، نور مناسب اتاق با زاویه مناسب نور، هم سطح بودن صندلی شما و بیمار
- نداشتن مکالمه های تلفنی و یا صحبت با افراد دیگر در حین صحبت با بیمار
- ظاهر و روپوش تمیز و مناسب

اصول مهارت های بین فردی

➤ یک شروع خوب

✓ دست دادن

✓ لبخند زدن

✓ استقبال کردن

✓ صدای گرم و صمیمی

✓ تماس چشمی مداوم بدون خیره شدن

✓ احوالپرسی با معرفی خود

اصول مهارت های بین فردی

➤ گوش دادن فعال

- ❖ تکرار معنای صحبت بیمار
- ❖ واکنش مناسب دادن
- ❖ خود را بجای مخاطب قرار دادن
- ❖ ارتباط چشمی ، تکان دادن سر ، گفتن کلماتی
مثل : می فهمم ، درست است.....
- ❖ جمع بندی صحبت بیمار

گوش کردن فعال

توجه کامل به آنچه بیمار می گوید (کلامی - غیر کلامی)

• مهارت‌های غیر کلامی برای بهبود گوش کردن:

تکنیک (**SOLER**) :

• **Sit** (رو بروی بیمار نشستن)

• **Observe and open posture** (وضعیت باز)

• **Lean** (متمایل به سمت مددجو)

• **Establish** (حفظ ارتباط چشمی)

• **Relax** (احساس آرامش و راحتی)

عوامل بازدارنده ارتباط

- ❖ لقب دادن و برچسب زدن
- ❖ تهدید کردن
- ❖ تمسخر و تحقیر کردن
- ❖ نصیحت کردن
- ❖ گفتگوی دستوری و آمرانه

ارتقا ارتباط کلامی

- واژه های مناسب
- سرعت بیان و تون مناسب کلام
- وضوح و اختصار (عدم کاربرد کلمات تخصصی)
- فشار روی کلمات

ارتقا مهارتهای غیر کلامی

- حالت چهره (با محبت و مودب بودن)

- تماس چشمی

- وضعیت بدنی

- فاصله شخصی

- ژست ها

- وضعیت آراستگی



روش برخورد درست با افراد ناراضی:

مرحله اول: (موافقت)؛ حق با شماست آقا. چند ساعت است که معطل شدید.....

مرحله دوم: (عذرخواهی)؛ متأسفم که معطل شدید.....

مرحله سوم: (بیان دلیل)؛ دکتر اتاق عمل است.....

مرحله چهارم: (اقدام)؛ فوراً به اتاق عمل زنگ بزنید.....

مرحله پنجم: (قدردانی)؛ متشکرم که صبور بودید.....

بنابراین، در برخورد با افراد ناراضی به جای تلف کردن وقتتان با توضیح و توجیه،

تنها کاری که لازم است انجام دهیم، رو به راه کردن اوضاع با بیان جملاتی درست و بموقع است.



Dr. Faezeh Jahanpour



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی
شیراز

