

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت



Social Determinants of Health

تهیه و تنظیم: دکتر سلیمه زارع عبداللهی
دکترای آموزش بهداشت و ارتقای سلامت

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

- در چند سال گذشته سیر تحولات سلامتی در دنیا و در ایران باعث توجه هر چه بیشتر به مقوله‌های اجتماعی سلامت شده است.
- مشکلاتی نظیر بی سوادی، بیکاری، فقر، اعتیاد و رفتارهای پرخطر بیش از هر عامل دیگری به سلامتی انسان ها و جوامع آسیب وارد می نماید .
- شرایط اجتماعی که مردم در آن زندگی می کنند اثر فاحشی بر سلامت آنان دارد. موقعیت هایی مثل فقر، تغذیه نامناسب، مسکن نامناسب ، بیکاری، درآمد نامطمئن، تحصیلات اندک، تبعیض اجتماعی، سکونت در محیط های محروم از عمده ترین عوامل تعیین کننده سلامت و نابرابری های سلامت هستند. در واقع صحیح است که مراقبت های پزشکی می توانند باعث طول عمر و یا بهبودی از یک بیماری جدی شوند ولی آن چیزی که برای سلامت جمعیت مهم است، شرایط اجتماعی - اقتصادی است که باعث می شود مردم بیمار شوند و یا نیاز به مراقبت پزشکی داشته باشند.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

- در طی ۵۰ سال اخیر موفقیت های زیادی در عرصه سلامت نصیب کشورهای مختلف شده که بسیار چشمگیرتر از سال های قبل از آن بوده وحتی در بسیاری از فقیرترین کشورها،افزایش چشمگیری در امید زندگی و کاهش مرگ و میر کودکان بدست آمده است. اما اگر در این زمینه کنکاش عمیق شود، چهره متفاوتی، که نابرابری های در حال ظهور در سلامت هستند ، ظاهر خواهند شد.
- در واقع زمانی که داده های سلامت را به تفکیک گروههای مختلف در درون اجتماع بررسی کنیم ، این تفاوتها آشکار خواهد شد. برای مثال ، در بسیاری از کشورهای با اقتصاد در حال پیشرفت، تفاوت های بزرگی در سلامت در بین نواحی روستایی و مراکز شهری یا افراد تحصیلکره و بیسواد و یا افراد شاغل و بیکار به چشم می خورد.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

• در همین راستا سازمان جهانی بهداشت تلاش چشمگیری برای مشخص کردن عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت و عدالت در سلامت شروع کرده است و کمیون عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت را تشکیل داده است. هدف این کمیون بررسی تاثیر عوامل اجتماعی بر سلامت و اتخاذ راهکارهای مناسب برای حل مشکلات ناشی از آن و کاهش بی عدالتی های سلامت است. در بدو تاسیس کمیون، کشور ایران نیز به عضویت این کمیون درآمد و اجرای عدالت در سلامت در کشور به صورت جدی تر پیگیری گردید.

• مباحث جدیدی چون سرمایه اجتماعی و شبکه های اجتماعی که بطور روزمره با آنها روبرو می شویم در حیطه دانش پزشکی قبلی قرار ندارند.

• از طرفی اگر بخواهیم برای سلامت جامعه اقدام مؤثری انجام دهیم بدون توجه به ریشه های اصلی آن اقداماتمان گذرا و علامتی خواهند بود.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

وزارت بهداشت و درمان در راستای سنجش عدالت در سلامت بعد از جلسات کارشناسی متعدد ، ۵۲ شاخص کشوری عدالت در سلامت را با همکاری سایر وزارتخانه ها تدوین کرد و هیئت دولت نیز در جلسه مورخه ۱۲/۱۰/۸۹ این شاخص هارا تصویب نمود و دستور العمل اجرایی مصوبه را جهت اجرا به تمامی وزارتخانه ها و سازمانهای دخیل در برنامه ابلاغ نمود. بر اساس این مصوبه وزارت بهداشت و درمان و سایر ادارات ذیربط موظف شدند نسبت به احصای شاخص های ۵۲ اقدامات لازم را انجام دهند و برنامه ریزی های لازم جهت کاهش نابرابری های سلامت در کشور صورت گیرد.

با ابلاغ معاون سلامت وزارت بهداشت و درمان ، کار احصای شاخص های عدالت در سلامت، در دانشگاه علوم پزشکی استان آذربایجان غربی با تشکیل کمیته استانی برنامه آغاز گردید. و بر اساس ساختار پیشنهادی وزارت متبوع از تمامی ادارات دخیل در برنامه دعوت بعمل آمد و شاخص های عدالت در سلامت و نحوه احصای شاخص ها و اهداف برنامه و وظایف هر یک از ادارات به صورت مبسوط تشریح گردید و کارگروههای تخصصی برنامه جهت بررسی تفصیلی شاخصها و مشکلات فراروی احصای آنها تشکیل شدند و برنامه در حال اجرا در استان می باشد.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت



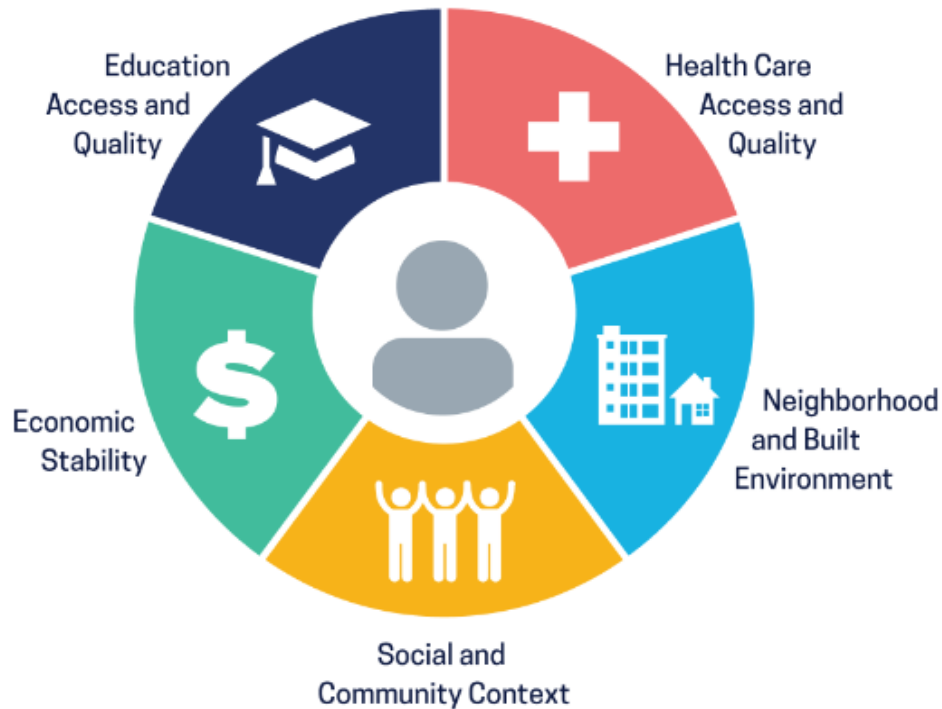
- بدون شک بخش مهمی از مشکل HIV، و قسمتی قابل توجه از ریشه اعتیاد، دارای زمینه‌های اجتماعی و اقتصادی است.
- مداخله در این گونه مسایل، نیازمند ابزارهای جدیدی برای درک درست پدیده‌هایی از این قبیل و به خصوص مداخله‌های بین‌بخشی است

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

- تعریف عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت (SDH) از دیدگاه سازمان جهانی بهداشت: «شرایطی که در آن افراد متولد می شوند، رشد می کنند، کار می کنند، زندگی می کنند و پیر می شوند و مجموعه وسیع تری از نیروها و سیستم‌هایی که شرایط زندگی روزمره را شکل می دهند».
- عوامل SDH عبارتند از: ثبات اقتصادی، دسترسی به آموزش با کیفیت، دسترسی به خدمات سلامت با کیفیت، زمینه‌های اجتماعی و جامعه و شرایط محله و محیط زندگی.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

Social Determinants of Health



عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

علل اهمیت عوامل تعیین کننده SDH:

عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت، سبب تاثیر قابل توجهی بر دامنه گسترده‌ای از سلامت، عملکرد، پیامدهای کیفیت زندگی و عوامل خطر می شوند.

۳۰ تا ۵۵ درصد از پیامدهای سلامتی را تحت تاثیر قرار می دهند، همچنین با عوارض، مرگ و میر (از جمله وضعیت اجتماعی-اقتصادی پایین محله (۲۵-۱۸ درصد)، فقر (۶-۲ درصد) و نابرابری درآمد (۲۵٪-۹)) و سایر شاخص های سلامت مرتبط هستند.

باعث افزایش فاصله امید زندگی از بدو تولد می شوند (در شهرستان‌هایی که بیشترین و کمترین امید زندگی را دارند، ۲۰ سال می باشد).

عوامل خطر ساز سلامتی (مانند: رژیم غذایی نامناسب، ورزش ناکافی و سیگار کشیدن) در گروه‌هایی با وضعیت اجتماعی-اقتصادی پایین تر، شایع تر است. اپیدمیولوژیست‌ها این را به عنوان الگوهای اجتماعی، موانع رفتارهای سالم و بازاریابی هدفمند توسط صنایع تنباکو، الکل و فست فود یاد می کنند.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت



علل اهمیت عوامل تعیین کننده SDH:

SDH اساساً با محدود کردن فرصت‌ها برای داشتن یک سبک زندگی سالم و از طریق استرس مزمن بر نتایج سلامتی تأثیر می‌گذارد.

SDH از طریق طبقه‌بندی اجتماعی و کاهش نفوذ سیاسی و اجتماعی منجر به نابرابری‌های بهداشتی می‌شود که در نهایت منجر به عدم تعادل قدرت بین گروه‌ها بر اساس وضعیت اجتماعی-اقتصادی، نژاد، قومیت و سایر ویژگی‌ها می‌شود.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

شبکه خدمات جامع و همگانی سلامت، بزرگترین بستر ارائه مراقبت‌های بهداشتی در ایران، به طور گسترده به عنوان یک نقطه طبیعی ادغام و هماهنگی بین مراقبت‌های بالینی و بهداشت عمومی، سلامت رفتاری و خدمات اجتماعی در نظر گرفته می‌شود.

ایجاد نظام مراقبت بهداشتی اولیه و توسعه فرصت‌های آموزش پزشکی و پیراپزشکی نقش اساسی در موفقیت‌های بهداشتی کشور داشته‌اند. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران ضمن محوری شناختن سلامت انسان، بهداشت و درمان را از جمله نیازهای اساسی می‌شناسد و در اصول ۲۹، ۳ و ۴۳ دولت را مکلف کرده است تا تمامی امکانات خود را جهت سلامت افراد جامعه بسیج نماید.

جلب مشارکت مردم که در واقع خط مشی اساسی شبکه محسوب می‌شود و ارتقای دانش و عملکرد بهداشتی مردم (Health Promotion)، حرکت جامعه به سمت خوداتکایی و خودمراقبتی (Self Care) است. هماهنگی درون‌بخشی مبنای ارائه خدمات سلامت، تاکید بر هماهنگی‌ها در درون‌بخش سلامت و ارائه خدمات جامع سلامتی به صورت تیمی است.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت



امروزه اعتقاد بر این است که افراد برای اینکه بتوانند در تغییر رفتار و ارتقاء سلامت خود موفق باشند باید خودشان را در غلبه بر موانعی که ممکن است برای تغییر رفتار وجود داشته باشد کارآمد ببینند.

اقدامات سیاستی در مورد SDH و نابرابری سلامت باید در چارچوب سیاست‌های سلامت در نظر گرفته شود و ایران تلاش‌های قابل توجهی برای این هدف انجام داده است.

با این حال، تمرکز بر توسعه چارچوب ملی برای استراتژی‌های سلامت بر اساس چارچوب سیاست SDH یک اولویت فوری برای سیاست سلامت عمومی در ایران است. علاوه بر این، یک سیستم نظارت بر عدالت سلامت عملکردی برای اندازه‌گیری روند نابرابری سلامت بر اساس داده‌های سیستم‌های معمول و انجام بررسی‌ها و بهبودهای بعدی در زیرساخت‌ها، ظرفیت‌سازی و منابع پایدار برای چنین سیستمی در اولویت هستند.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

با عنایت به نقش مهم عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت بر دامنه گسترده ای از سلامت، عملکرد، پیامدهای کیفیت زندگی و عوامل خطر و تاکید مقام محترم وزارت بر اصلاح و رصد مستمر عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت و تاکید مقام معظم رهبری بر تقویت شبکه بهداشت و درمان کشور، یکی از برنامه های اولویت دار وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۴۰۱، ساماندهی عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت در شبکه خدمات جامع و همگانی سلامت قرار گرفته است.

جهت اجرایی نمودن برنامه با محوریت عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت سه اقدام اجرایی به شرح زیر باید به عنوان اولویت در نظر گرفته شود:

- ✓ ساماندهی عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت در شبکه خدمات جامع و همگانی سلامت
- ✓ فعال نمودن شبکه مراکز تحقیقاتی عوامل تعیین کننده اجتماعی موثر بر سلامت
- ✓ رصد و دیده بانی شاخص های اولویت دار SDH در سطوح شهرستان / استان / ملی

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت کدامند؟

- برخی از عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت به شرح زیرند :
- ۱- درآمد خانوار
- ۲- طبقه اقتصادی خانواده
- ۳- میزان برخورداری از حمایت اجتماعی
- ۴- سطح سواد و مهارت
- ۵- استقلال و شرایط کار
- ۶- محیط اجتماعی
- ۷- شرایط محیط زندگی و مسکن
- ۸- سال‌های امید به زندگی
- ۹- فرهنگ عمومی
- ۱۰- جنسیت
- ۱۱- حمل و نقل راه و ترابری
- ۱۲- ایمنی غذایی
- ۱۳- رشد دوران اولیه کودکی
- ۱۴- آموزش

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت



لازم به ذکر است بر اساس برنامه ریزی راهبردی قبلی چهارده حیطه اولویت دار در سطح ملی تعیین شده اند که به شرح زیر می باشند:

"رشد دوران اولیه کودکی، آموزش، حمایت اجتماعی و اقتصادی، مراقبت بهداشتی عادلانه، جنسیت، مسکن، ارتقاء شیوه زندگی، حاشیه نشینی، سلامت روانی و معنوی، امنیت تغذیه و غذا، بیکاری و شغل نا ایمن و حوادث راهنمایی و رانندگی"

تعریف مفاهیم:

- **برابری سلامت (Health equity):** «دستیابی به بالاترین سطح سلامت برای همه افراد است. دستیابی به برابری سلامت مستلزم ارزش گذاری یکسان برای همه با تلاش های متمرکز و مداوم اجتماعی برای رسیدگی به نابرابری های قابل اجتناب، بی عدالتی های تاریخی و معاصر و از بین بردن تفاوت های بهداشتی در مراقبت های بهداشتی است.

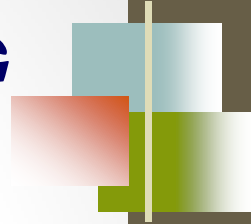
- **منابع جامعه محور (Community-based Resources):** منابع جامعه محور به سازمان هایی اطلاق می شود که برنامه ها و خدماتی را ارائه می دهند که به افراد در رفع نیازهای اجتماعی و اقتصادی کمک می کند.

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

تجربه سایر کشورها نشان داده است که سلامت عمومی جامعه تأمین نخواهد شد مگر آنکه بعضی از مؤلفه‌ها و تعیین کننده‌های کلان آن مانند فقر، حمایت‌های اجتماعی و همچنین بیسوادی نیز مدنظر قرار گیرند؛ چرا که همه ابعاد سلامت تحت تأثیر این عوامل قرار می‌گیرند. تحقیقات انجام شده جهانی حاکی از این است که عوامل مؤثر در سلامت بدین صورت قابل جمع بندی هستند:

- ۱۵ تا ۲۰ درصد عوامل زیستی
- ۱۰ تا ۱۵ درصد عوامل فیزیکی
- ۱۰ تا ۲۵ درصد نظام مراقبت‌های بهداشتی -درمانی
- ۵۰ درصد عوامل اجتماعی -اقتصادی

عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت کدامند؟



- عواملی چون:
 - میزان درآمد
 - سطح تحصیلات
 - شغل
 - تغذیه
 - طبقه اجتماعی
- نقش بسزایی در تعیین سطح سلامت افراد دارند

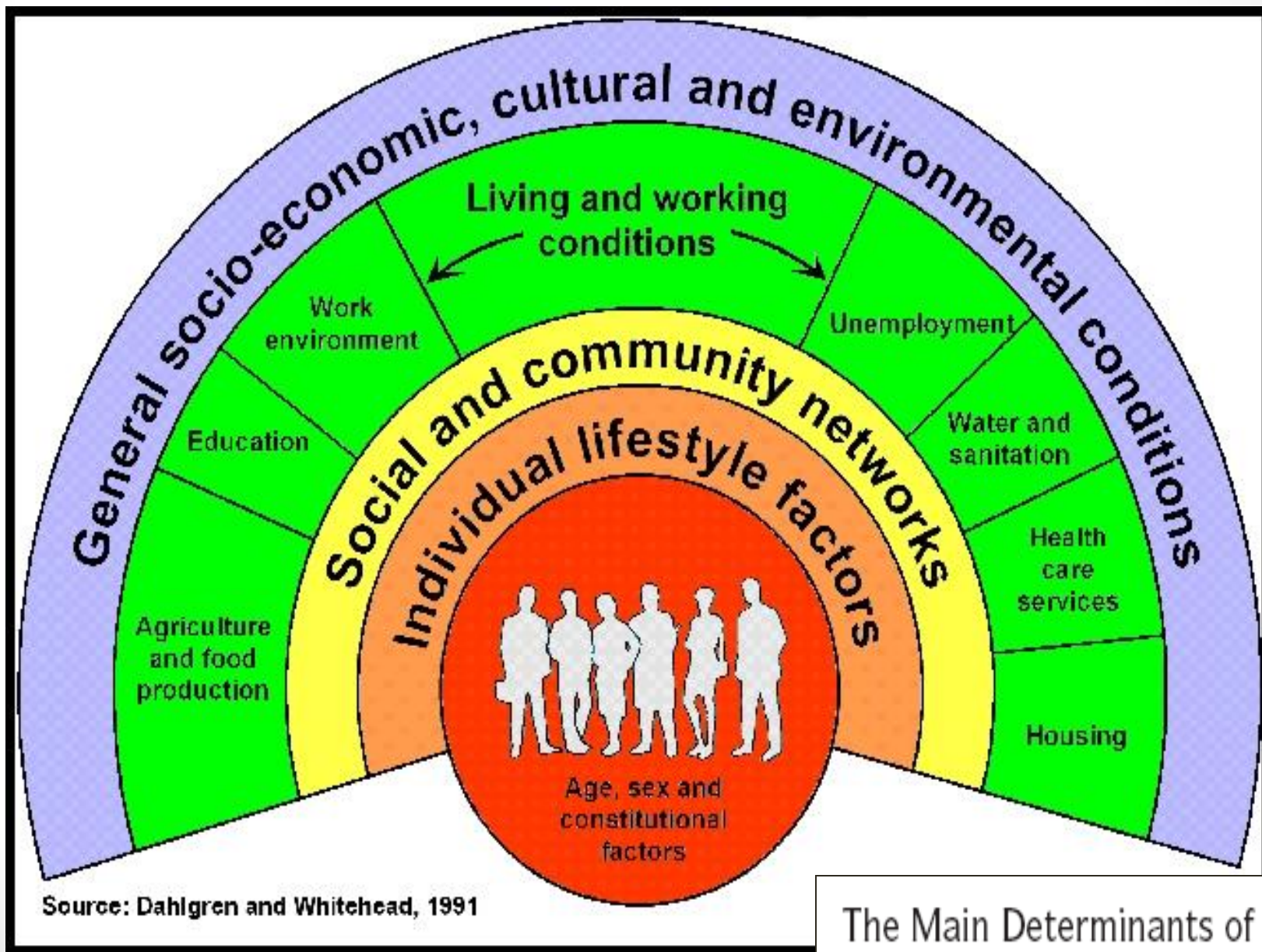
ارتقاء سطح سلامت و توزیع عادلانه آن



- توزیع عادلانه سلامت بین
 - فقیر و غنی
 - شهرنشین و حاشیه نشین
 - بیکار و شاغل
 - بی سواد و با سواد
- مقدور نخواهد بود مگر با مداخله در سطح تعیین کننده های اجتماعی سلامت
- عدالت اجتماعی است که می تواند عدالت در سلامت را به ارمغان آورد.

مطالعات مختلف ابعاد متفاوتی از متغیرهای اجتماعی مؤثر بر سلامت را در نظامهای سلامت کشورهای گوناگون شناسایی نموده اند؛ بعبارت دیگر، اینکه هر نظام سلامت کدام دسته از این ابعاد را بعنوان اولویت خود انتخاب نمایند، بسته به ویژگی‌های اجتماعی و وضعیت سلامت آن کشور دارد.



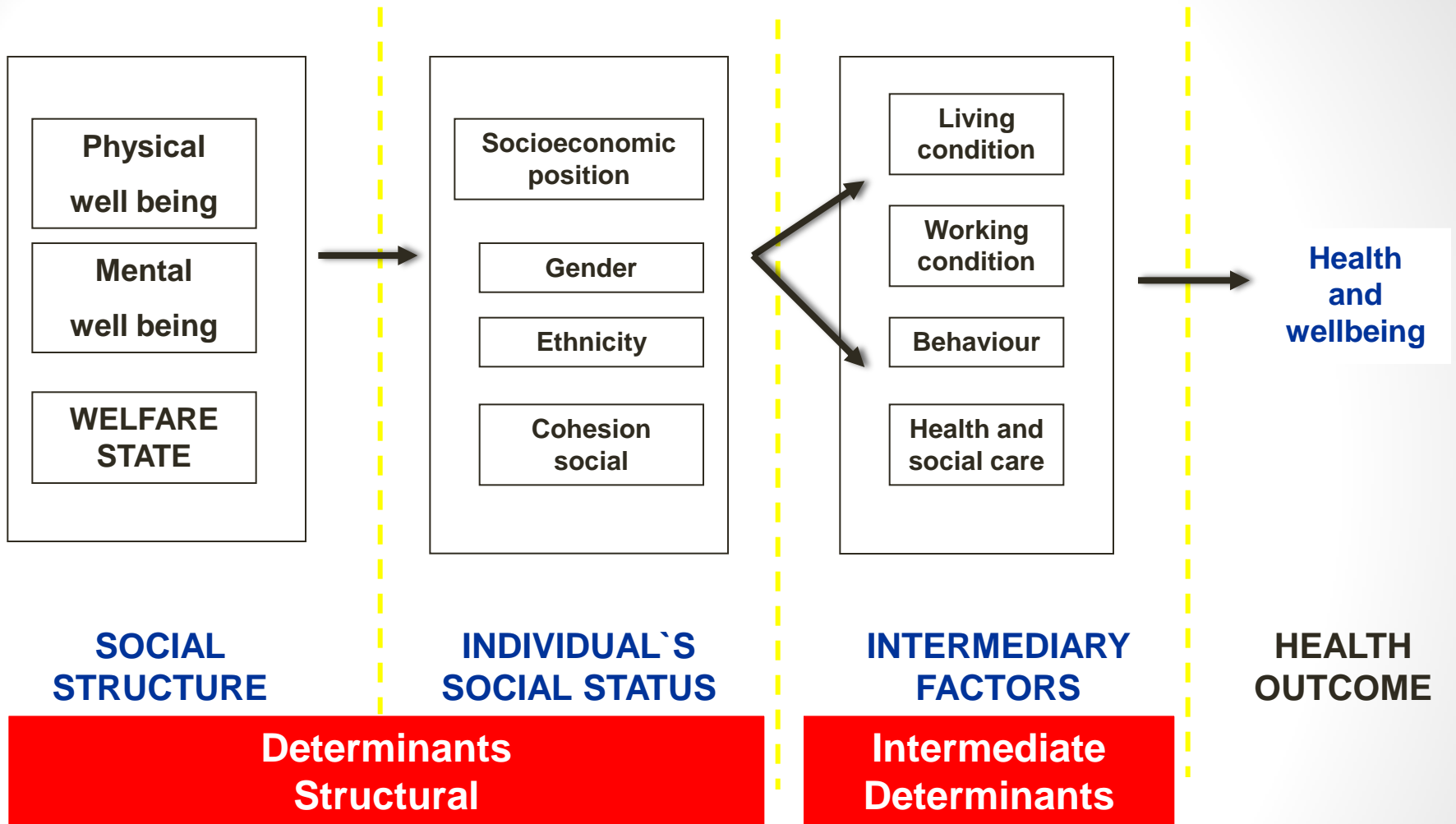


Source: Dahlgren and Whitehead, 1991

The Main Determinants of Health

Spectrum of Health Determinants

The entry points



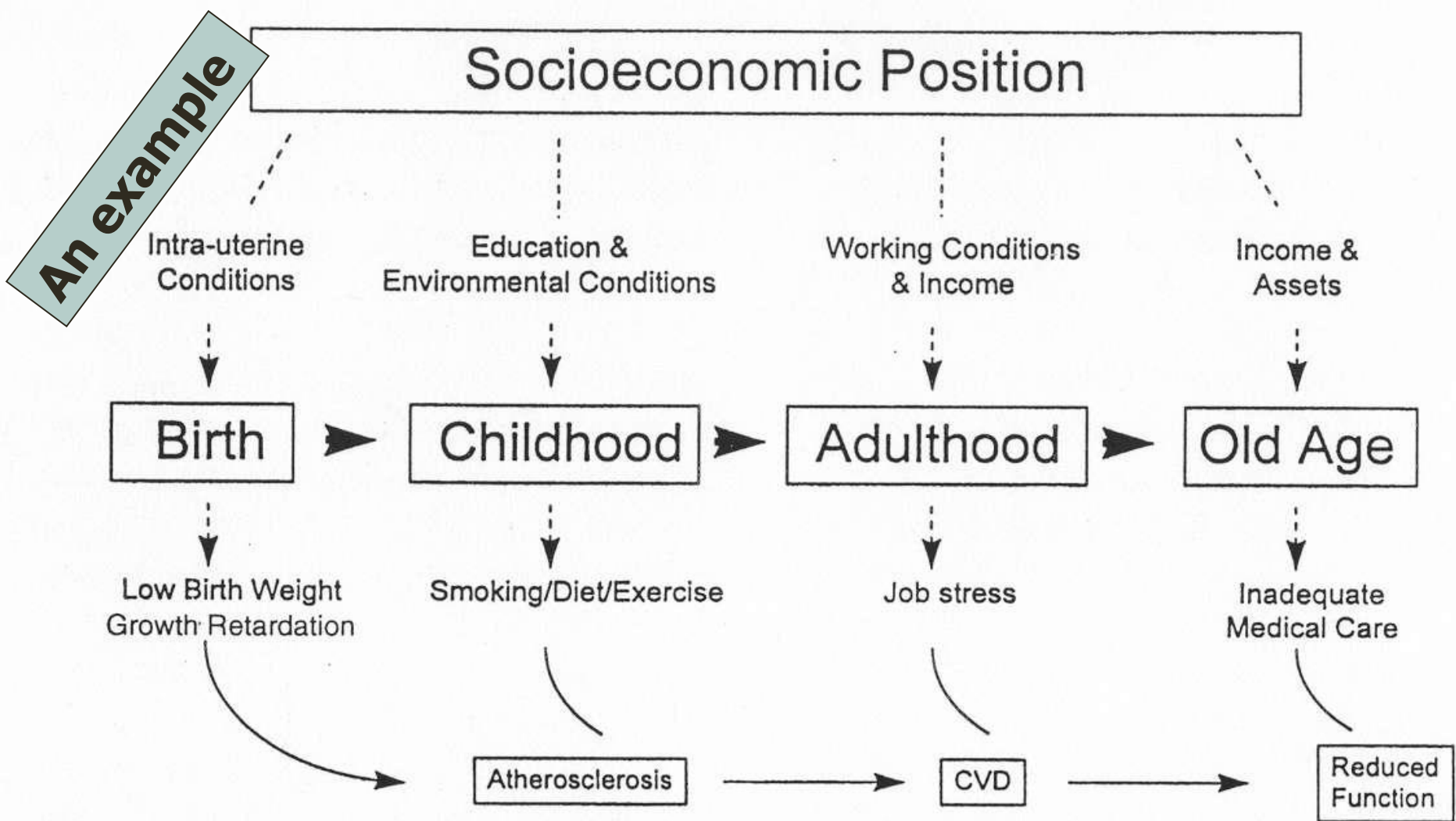
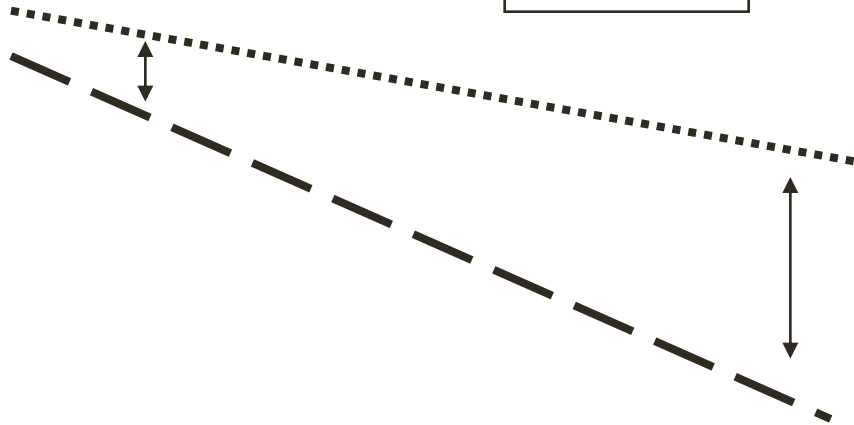


Figure 2–1. Socioeconomic influences on cardiovascular disease from a lifecourse perspective.

SDH are multisectoral and influences are throughout lifespan

Mortality

..... Poorest
- - - - - Richest



GAP WIDENS

Time

Causes of the causes

- بجای مبارزه با معلول یا علل واسطه ای باید با علت العلل بیماری ها مبارزه کرد
- همه می دانند که گروههای محرومتر و فقیر تر عمر کوتاه تری دارند
- مثلاً امید به زندگی مردان در یکی از محرومترین نواحی گلاسکو در بریتانیا ۵۴ سال است ، درحالیکه در بهرمندترین نقطه همان شهر ۸۲ سال است.
- در بسیاری از کشورها افراد بیکار سلامت روان نامناسب تر داشته وقد کودکان این گروه از کودکان هم سن که پدر شاغل دارد کوتاه تر است

Causes of the causes



- شواهد علمی نشان می دهد که بیشترین بار بیماریها و قسمت اعظم نابرابری های سلامت از عوامل اجتماعی ناشی می شود
- در طول تاریخ کاهش های اساسی در مرگ و میر ناشی از بیماریهای عفونی مثل سل، قبل از توسعه درمان های طبی موثر و تحت تأثیر بهبود شرایط اجتماعی-اقتصادی رخ داده است.

اگر کمی به تعریف سلامت و... دقت کنیم!

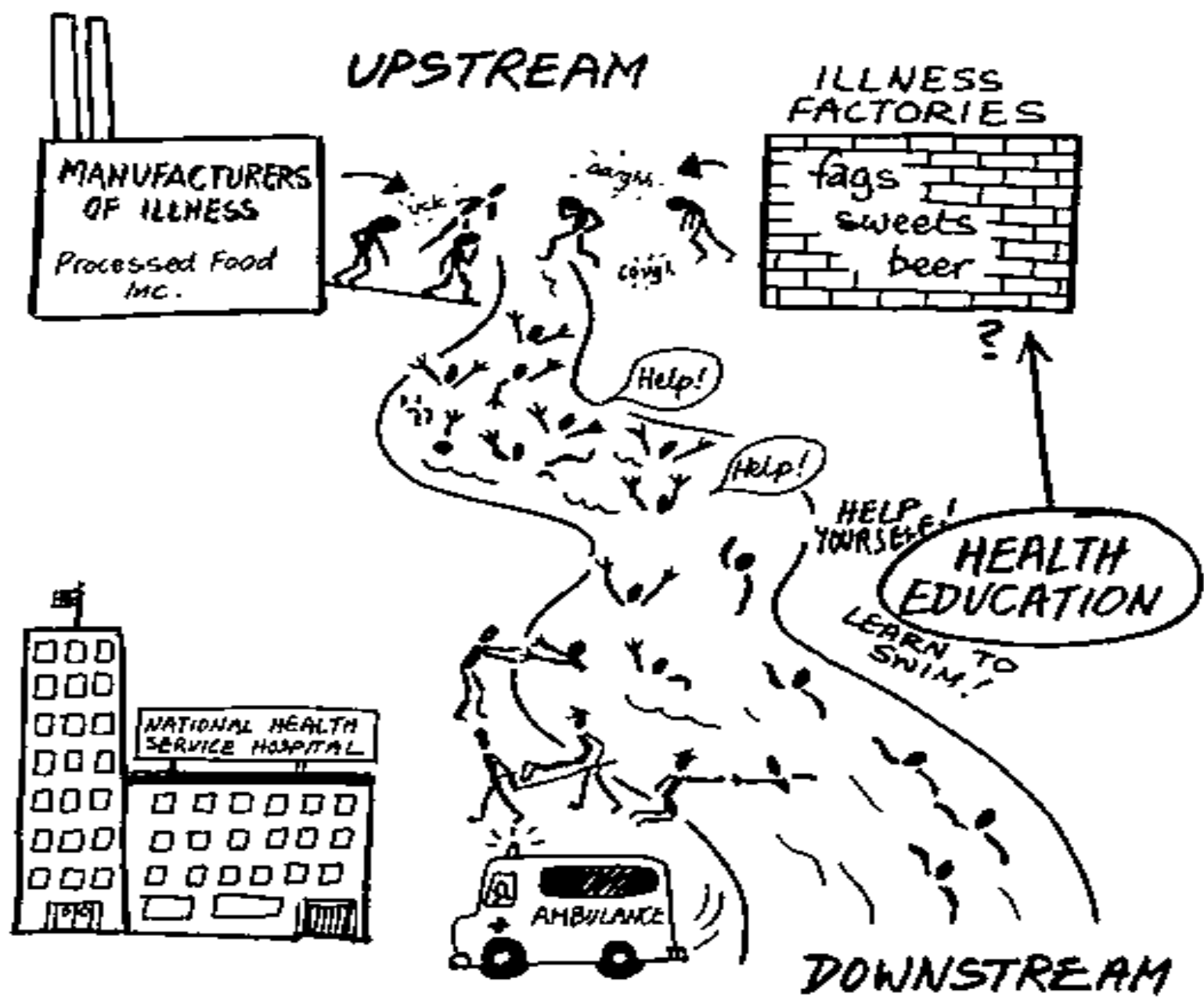
- سلامتی: رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی و نه فقط نبود بیماری
- استراتژی سلامت برای همه HFA و مراقبت های بهداشتی اولیه PHC توجه به عوامل اجتماعی سلامت دارد
- فعالیت های بهداشتی نه به عنوان یک مداخله کوتاه مدت و مستقل، بلکه باید به عنوان بخشی از فرآیند بهبود شرایط زندگی در نظر گرفته شود

نخستین کنفرانس بین المللی ارتقاء سلامت در اوتواوا ۱۹۸۶

• منشور اوتواوا: ۸ عامل موثر و کلیدی پیش نیاز سلامت را تعیین کرد:

• صلح، سرپناه، آموزش، مواد غذایی، درآمد، اکوسیستم دارای ثبات، منابع پایدار، عدالت اجتماعی و برابری

• نتیجه: بدون کاهش فقر، بهبود تغذیه، امکان تحصیل، توانمند سازی زنان و اصلاح شرایط زندگی در حاشیه نشینان دستیابی به اهداف سلامت مقدور نمی باشد



چگونه عوامل تعیین کننده اجتماعی سلامت را بهبود بخشیم؟

- تلاش برای کاهش لایه های اجتماعی (باز توزیع ثروت)
- تلاش برای پیشگیری از عوامل آسیب رسان اجتماعی به سلامت
- تلاش برای کاهش آسیب پذیری مردم محروم نسبت به شرایط آسیب رسان سلامت (بهبود شرایط)
- کاهش پیامدهای نابرابر بیماری و جلوگیری از بدتر شدن شرایط اقتصادی و اجتماعی محرومان بیمار (بیمه)

مقام معظم رهبری در دیدار با کمیسیونرهای عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت سازمان جهانی بهداشت (دیمه ۱۳۸۴):

- ایشان سلامت را از اساسی ترین نیازهای بشر دانستند و تأکید نمودند که عوامل اجتماعی بیشترین تأثیر را بر سلامت انسان دارد.
- همچنین وضع نگران کننده سلامت در جوامع بشری را ناشی از بی عدالتی و تبعیض و خودخواهی قدرتهای بزرگ جهان دانستند و فرمودند در بررسی عوامل موثر بر سلامت نباید از نقش اخلاق و ایمان دینی غافل شد.

سازمانهای مرتبط با عوامل تعیین کننده سلامت

- ✓ وزارت نیرو
- ✓ آب و فاضلاب
- ✓ وزارت جهاد کشاورزی
- ✓ وزارت بازرگانی
- ✓ وزارت کار و امور اجتماعی
- ✓ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- ✓ وزارت صنایع
- ✓ وزارت علوم و تحقیقات
- ✓ وزارت مسکن و شهرسازی
- ✓ سازمان نظام پزشکی
- ✓ سازمان مدیریت و برنامه ریزی
- ✓ سازمان حفاظت محیط زیست
- ✓ سازمان صدا و سیما
- ✓ سازمان تربیت بدنی
- ✓ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی
- ✓ هلال احمر
- ✓ سازمان تبلیغات اسلامی
- ✓ سازمان دامپزشکی
- ✓ مرکز آمار ایران
- ✓ بانک مرکزی
- ✓ مجلس شورای اسلامی
- ✓ نهاد ریاست جمهوری
- ✓ دفتر مناطق محروم
- ✓ قوه قضاییه
- ✓ اداره زندانها و بهداری کل زندانها
- ✓ وزارت رفاه و تامین اجتماعی
- ✓ سازمان بیمه خدمات درمانی
- ✓ سازمان تامین اجتماعی
- ✓ سازمان بهزیستی
- ✓ کمیته امداد
- ✓ وزارت آموزش پرورش
- ✓ نهضت سواد آموزی
- ✓ وزارت راه و ترابری
- ✓ وزارت کشور
- ✓ شهرداری و دهیاری
- ✓ ستاد مبارزه با مواد مخدر
- ✓ نیروی انتظامی
- ✓ بسیج
- ✓ و.....

تعریف ارتباط

• تمام زندگی را سه رابطه می سازد.

✓ رابطه انسان با خودش

✓ رابطه انسان با خدایش

✓ رابطه انسان با کائنات و انسان ها

• انسان های موفق و همواره در سلامت کسانی هستند که به زیبایی با

خود، با خدا و با انسانها ارتباط و اتصال برقرار می کنند.

شروع ارتباط با خودمون

- قبول داری جامعه خیلی بد شده؟! □
- مردم خیلی خراب شدن!!
- هرکی رو میبینی، یکی از یکی بدتر!!!
- □ جامعه من و شمایم که داریم داخلش زندگی می کنیم و می سازیمش!
- آدم فضایی از گرهی دیگه که نیومده که هی میگیریم جامعه، ملت، مردم!!
- □ بیا نخواستیم بقیه رو تغییر بدیم، از خودمون شروع کنیم که عادت های درست رو رواج بدیم، اونوقت جامعه گل و بلبل میشه، اگر هرکسی از خودش شروع کنه...

ارتباط

- **۷۵ درصد** از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده و سلامت کسی است که بتواند **خوب ارتباط** برقرار کند.
- **مهارت ارتباطی خوب** به ما کمک می کند **روابط موثر و رضایت بخشی** را با دیگران داشته و **سلامتی همراه با لذت** داشته باشیم.



مهارت ارتباط

از طرف دیگر مهارت های ارتباطی ضعف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهات و احساسات منفی و از دست دادن سلامتی منجر شود.

حاصل ارتباط بدست آوردن سلامتی، پول، ازدواج، همکاری شغلی، افزایش مشتری و ارائه خدمت موفق است.

کلید ارتباط موثر و موفق

ارتباط ← کلید گشایش و مهمترین مهارت در کار و زندگی، برای رسیدن به اهدافمان است.

۸۵ درصد از سلامت و موفقیت ما به ارتباطات مان بستگی دارد.

کلید ارتباط موثر با دیگران این است که خودمان را جای آنان بگذاریم،

نه این که حقشان را کف دستشان بگذاریم و آنها را سر جایشان

بنشانیم.

تعریف ارتباط

- یکی از راههای اصلی به اشتراک گذاری و انتقال مفاهیم و ایده ها ارتباطات است زیرا ارتباطات ریشه در نیاز مردم در به اشتراک گذاری مفاهیم دارد.
- ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از سوی فرستنده به گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.



ارتباط موثر

برای اینکه فرایند ارتباط به طور موثر واقع بیفتد باید به اجزای ارتباط (فرستنده، پیام، کدگذاری، کانال، گیرنده، کدبرداری، پاسخ، بازخورد و پارازیت) توجه خاصی شود.

ارتباطات موثر نیازمند ویژگی های مشخصی است و ارتباط می بایست **برای گیرنده**، ارزشمند، معنی دار، مرتبط و قابل فهم باشد و قابلیت انتقال در عرض چند ثانیه را داشته باشد.

برقراری ارتباط موثر یکی از اصلی ترین ارکان زندگی اجتماعی است.

ارتباط موثر

- ارتباط موثر فقط این نیست که فرد رو خوب بشناسیم یا خوب صحبت کنیم یا زبان بدن خوبی داشته باشیم یا...!! □
ارتباط موثر در واقع هرآن چیزی هست که باعث مشکل در رابطه و یا دلخوری نشه و رعایت حق و حقوقِ همدیگه و احترامِ متقابل در اولویت باشه



ارتباط موثر

- ارتباط موثر چیزی فراتر از تبادل اطلاعات و در مورد درک احساسات و اهداف موجود در اطلاعات است.
- به این ترتیب در ارتباط موثر علاوه بر اینکه پیامی را به طور واضح منتقل می‌کند، باید به گونه ای گوش فرا دهید که معنای کامل گفته ها را بدست آورید و باعث شوید شخص مقابل احساس شنیده شدن و درک شدن کند.

ملاک های موثر بودن ارتباط

- ۱. درک
- ۲. لذت یا مسرت از برقراری ارتباط با دیگران
- ۳. تاثیرگذاری در نگرش های مخاطب
- ۴. گسترش روابط و رفع سوء تفاهم ها
- ۵. انجام رفتار

برای داشتن یک ارتباط مناسب، شما باید:

1. اعتماد فرد را جلب کنید.
2. به حریم خصوصی افراد حساس باشید.
3. به حساسیت ها و زمینه های فرهنگی فرد آشنا باشید.
4. شنونده مشتاق باشید.
5. به سیگنال های غیرکلامی توجه کنید.
6. استرس را تحت کنترل نگه دارید.
7. خودتان را مطرح کنید.

کسب اعتماد جامعه

- زمان طولانی برای ایجاد اعتماد لازم است اما برای از دست رفتن اعتماد فقط مدت زمان کوتاهی کافی می‌باشد.
- ۱. خوب بشنوید، سپس پاسخ بدهید.
- ۲. از مقایسه خطرات مختلف پرهیزید.
- ۳. از تفاوت‌های بین افراد آگاه باشید و به آنها احترام بگذارید.
- ۴. از قول دادن و اطمینان دادن بی خود پرهیزید.
- ۵. برقراری ارتباط به صورت روان (شفاف) و با دقت
- ۶. یک رویداد / ماجرا را نقل کنید.
- ۷. بی طرف و صادق باشید.

اصول اساسی در شروع ارتباط

اگر می خواهید با فردی ناآشنا ارتباط برقرار کنید باید به سوالاتی که حین نزدیک شدن به او برایش پیش می آورید پاسخ دهید: "شما که هستید؟"، "چه می خواهید؟" و از همه مهم تر "کی می روید؟".



ارتباط غیر کلامی

- فرایند ارسال و دریافت پیام بدون استفاده از واژه ها ست. زبان بدن، حالت چهره، ایما و اشاره ها، حرکات بدن، لمس کردن، فاصله ها، تماس های چشمی و غیره مثال هایی در این باره هستند.

(a) تن صدا

(b) ارتباط چشمی

(c) تماس

(d) لبخند زدن و تکان دادن سر به منزله تاکید و توجه

(e) استفاده از حرکات دست

(f) نحوه صحیح نشستن یا ایستادن جهت ارتباط بهتر

(g) لباس مناسب داشتن

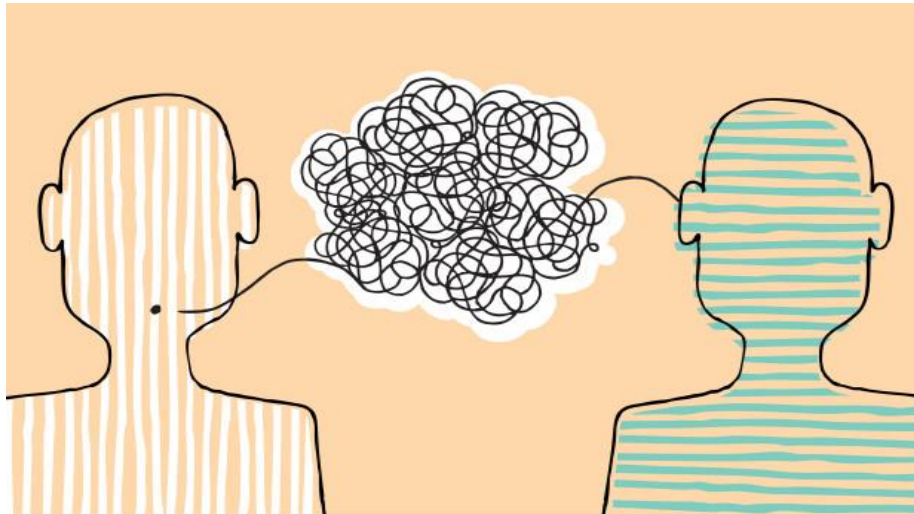


BODY LANGUAGE



گوش دادن فعال

- گوش دادن فعال یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خود است. با این تعریف شنیدن با گوش دادن متفاوت است.
- شنونده خوبی باشید. با احترام و بدون قضاوت عمل کنید.



اصول ارتباط موثر

- اصطلاحات و اطلاعات که ماهیت فنی و تخصصی دارند باید به صورت ساده و قابل فهم (البته صحیح و دقیق) به مردم / مخاطبان ارائه کنید.
- افرادی که دارای احساسات و نظرات تند و خشن هستند که برقراری ارتباط نه تنها مستلزم تبادل اطلاعات، بلکه نیازمند گوش دادن فعال، درک، احترام گذاشتن و پاسخ مناسب به احساسات و دغدغه های اوست.




ارتباط بين بيماران و متخصصين سلامت





- ارتباطات خوب محور مراقبت‌های سلامت موثر می‌باشد.
- ارتباطات سلامت به دنبال رسیدن به یکسری از اهداف می‌باشد که عبارتند از:

- (۱) ارائه اطلاعات
- (۲) آموزش و دادن اطمینان به بیماران
- (۳) تاثیر بر عقاید و نگرش‌ها
- (۴) تغییر رفتار

- 
- Edwards and Hugman شش نکته اصلی را که باید به هنگام برنامه‌ریزی ارتباط سلامت در نظر گرفته شوند مشخص کرده اند که عبارتند از:
 - الف- هدف از ارائه پیام
 - ب- حالتی از ذهن گیرنده و یا گیرندگان پیام از جمله توانایی‌های شناختی و حالات عاطفی آنها
 - ج- چهارچوب کلی یا حالتی که در آن پیام دریافت خواهد شد
 - د- رسانه‌های ارتباطی که مورد استفاده قرار می‌گیرد
 - ه- مکانیزم‌های بازخورد برای ارزشیابی اثرات پیام
 - خ- نظارت و ارزشیابی

ارتباط در ساختار روابط

- **مواجهات پزشکی موفق**، معمولاً به گسترش و حفظ روابط موثر بستگی دارد که این روابط وابسته به ارتباط موثر و خوب بین شرکت‌کنندگان مختلف در مراقبت سلامت می‌باشد.
- ارتباطات جهت کسب اطلاعات از دیگران به کار گرفته می‌شود.
- اعتماد و همدلی برای ایجاد روابط موثر مهم می‌باشد. بدون داشتن اعتماد بعید به نظر می‌رسد که حتی موثرترین ارتباطات اثرات مطلوب مورد نظر را به ارمغان بیاورد.

ارتباط در موقعیت های مختلف مراقبت سلامت

- مراقبین سلامت در نحوه ارائه اطلاعات و دادن مشارکت به بیمار با همدیگر تفاوت دارند.
- در این تفاوت ها عوامل کلیدی در آنها تاثیر می گذارد از قبیل **سن** ارائه دهنده خدمات سلامت، **جنس**، **سطح تحصیلات** و **نوع شخصیت** می باشد.
- به عنوان مثال پزشکان زن زمان بیشتری را صرف بیمار می کنند و بیشتر به دنبال برآوردن نیازهای عاطفی و اجتماعی بیماران هستند.

ارتباط در موقعیت های مختلف مراقبت سلامت

Northouse •

• موانع در ایجاد ارتباط :

• ¶ عدم اطمینان از نقش خاصی که انتظار می رود بیماران بازی کنند.

• ¶ عدم اطمینان از این که چه کسی مسئول مدیریت جنبه های خاصی از بیماری و مراقبت از بیمار می باشد.

• ¶ روابط قدرت به شکل نامتقارن (معمولا متخصصین سلامت قدرت بیشتری دارند).

• ¶ یک واقعیتی وجود دارد که ارائه دهندگان مراقبت سلامت تمایل به استفاده از اصطلاحات مخصوص پزشکی داشته باشند که برای بیماران نا آشنا است.

ارتباط در موقعیت های مختلف مراقبت سلامت

اکثر مشکلات ارتباطی به دلیل برخی از اشتباهات ساده و جزئی که عبارتند از:

- عدم معرفی خود در ابتدای شکل گیری ارتباط
- از فرد توضیحی نمی خواهند.
- تشویق فرد به پرسیدن سوال و اجازه به سوال کردن صورت نمی گیرد.
- از نیازها و احساسات فرد سوال نمی پرسند.
- عدم انتقال اطلاعات به شکلی که فرد بتواند استفاده کند.

ارتباط بین پزشک و بیمار

- **روابط پیش فرض** که ویژگی آن فقدان کنترل بر روی هر دو طرف می باشد و به طور واضح ایده آل نمی باشد.
- روابط **پزشک سالاری** که در آن پزشکان مسلط و بیماران غیرفعال هستند و در حالی که **رابطه بیمار محور** شکلی مخالف با آن است که در آن حقوق بیماران و تعهدات پزشک ملاک می باشد.
- همچنین در نوع **روابط متقابل** که ویژگی آن سهیم بودن پزشک و بیمار در تصمیم گیری می باشد و به **عنوان بهترین نوع رابطه** می باشد. ولی ممکن است این شکل از رابطه برای همه نوع بیمار مناسب نباشد و اغلب دستیابی به این نوع رابطه در عمل دشوار می باشد.

ارتباط بین پزشک و بیمار

- روابط بین پزشک و بیمار یکی از پیچیده‌ترین روابط بین فردی می‌باشد.

- چهار شکل اساسی از انواع ارتباط را عنوان کرده اند که به شرح ذیل می‌باشد.

- ۱- رابط پیش فرض

- ۲- روابط پزشک سالاری

- ۳- روابط بیمار محور

- ۴- روابط متقابل

ارتباط در موقعیت های مختلف مراقبت سلامت

- معمولا پزشکان تمایل دارند که بیشتر از اصطلاحات پزشکی استفاده کنند که بیماران اغلب در فهم آنها دچار مشکل می شوند.

بررسی ها نشان داده که :

- ✓ بیماران تنها ۳۶ درصد از اصطلاحاتی که به طور معمول توسط متخصصین سلامت مورد استفاده قرار می گیرد را درک می کنند.

- ✓ استفاده از زبان تخصصی توسط مراقبین سلامت به طور ویژه مشکل ساز می باشد،

- ✓ از سوی دیگر برخی از متخصصان سلامت در هنگام برقراری ارتباط با بیماران

- بویژه سالمندان، نوجوانان و برخی از قومیت های خاص از زبان خیلی ساده و

- معمولی استفاده می کنند.

تبادل اطلاعات

- بیش از ۳۰ درصد از بیماران در بیمارستان اطلاعاتی در مورد بیهوشی، مدت زمان عمل جراحی، میزان درد و زمان بیهودی دریافت نکرده بودند.
- اکثر بیماران حتی ساده‌ترین و اساسی‌ترین اطلاعات را در مورد درمان خود ندارند.
- تحقیقات همچنین نشان داده است پزشکانی که به طور واضح به بیماران ارائه اطلاعات دارند و حمایت عاطفی از بیماران دارند، به احتمال بیشتری پیامدهای مثبتی مثل کاهش استرس‌های فیزیولوژیکی و کاهش فشار خون در بیماران ایجاد خواهند کرد.

تبادل اطلاعات

- بیماران به طور متوسط تنها ۱۸ ثانیه پس از شروع صحبت کردن و گفتن مشکل صحبت شان توسط پزشک قطع می‌شود و فقط ۲۳ درصد از آن‌ها توانستند جملات مدنظر خود را بدون قطع شدن توسط پزشک بیان کنند.
- پزشکان در مطالعه آنها فقط کمتر از ۵۰ درصد از اطلاعات مورد نیاز از بیمار گرفتند.
- وقتی پزشکان از یک جو تعاملی و ارتباط بیمار محور استفاده می‌کنند، بیماران بیشتر تمایل به پرسیدن سوال دارند و همچنین آزادانه اطلاعات خود را بیان کرده و در نتیجه اطلاعات بیشتری در مورد مشکل خود دارند.

نتیجه



نحوه برخورد با افراد غیر قابل اعتماد

- کسب آگاهی لازم در مورد امکان و میزان سپردن کار به آنها
- عدم سپردن کارهای مهم به افراد غیر قابل اعتماد
- گوشزد کردن انجام تعهدات
- تاکید بر تاثیرات نامطلوب شانه خالی کردن از انجام وظایف
- پیشگیری از قرار گرفتن در لیست افراد غیر قابل اعتماد
- معذرت خواهی و ...



نحوه برخورد با افراد عصبانی



- توجه به نیاز افراد برای شنیده شدن
- دعوت به آرامش؟
- پرسش درباره دلیل عصبانیت
- به سطح آوردن آگاهی آن افراد
- همدلی و کاهش مقاومت و ایجاد تعادل
- عدم توجیه و تایید حقایق و توجه به احساسات جریحه دار شده

نحوه برخورد با افراد شاکی

- تشکر
- شروع صحبت با ضمیر من
- فراهم نمودن محیط حامی برای فیدبک سازنده از طرف فرد شاکی
- نادیده گرفتن آنها در برخی موارد و دور شدن از آنها



نحوه برخورد با افراد پرحرف

- سوالات بسته پاسخ و چندگزینه ای
- عادت به قطع کلام مودبانه
- قطع همدلانه
- قطع تعویقی
- قطع آموزشی



نحوه برخورد با افراد انتقادگر

- لزوم بدست آوردن اطلاعات بیشتر
- تکنیک بازجویی منفی
- نظرتون در مورد راههای کامل تر شدن کار چیه ؟
- تلاش برای درک کامل نکته نظرات فرد انتقاد کننده
- ارزیابی قصد و غرض فرد از انتقاد
- واکنش به اطلاعات سودمند فرد





**Thanks for your
attention**