

قررت وزارة التعليم تدريس
هذا الكتاب وطبعه على نفقتها



المملكة العربية السعودية

مبادئ العلوم الصحية 1-1

التعليم الثانوي - نظام المسارات
السنة الثانية

يُوزع مجاناً ولا يُباع

ح) وزارة التعليم، ١٤٤٤ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

وزارة التعليم
مبادئ العلوم الصحية ١-١. / وزارة التعليم. - الرياض، ١٤٤٤ هـ
١٨١ ص.؛ .سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٥١١-٣٢٢-٩

١- التعليم الصحي ٢- التربية الصحية أ.العنوان
ديوي ٦١٤,٠٧ ١٤٤٤/٢٥٢٤

رقم الإيداع: ١٤٤٤/٢٥٢٤
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٥١١-٣٢٢-٩

مواد إثرائية وداعمة على "منصة عين الإثرائية"



تواصل بمقترحاتك لتطوير الكتاب المدرسي



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يقاس تقدم الدول وتطورها بمدى قدرتها على الاستثمار في التعليم، ومدى استجابة نظامها التعليمي لمتطلبات العصر ومتغيراته. وحرصاً من وزارة التعليم على ديمومة تطوير أنظمتها التعليمية، واستجابة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، فقد بادرت الوزارة إلى اعتماد نظام "مسارات التعليم الثانوي"، بهدف إحداث تغيير فاعل وشامل في المرحلة الثانوية.

إن نظام مسارات التعليم الثانوي يقدم نموذجاً تعليمياً متميزاً وحديثاً للتعليم الثانوي في المملكة العربية السعودية يسهم بكفاءة في:

- تعزيز قيم الانتماء لوطننا المملكة العربية السعودية، والولاء لقيادته الرشيدة حفظهم الله، انطلاقاً من عقيدة صافية مستندة إلى التعاليم الإسلامية السمحة.
- تعزيز قيم المواطنة من خلال التركيز عليها في المواد الدراسية والأنشطة، اتساقاً مع مطالب التنمية المستدامة، والخطط التنموية في المملكة العربية السعودية التي تؤكد على ترسيخ ثنائية القيم والهوية، والقائمة على تعاليم الإسلام والوسطية.
- تأهيل الطلبة بما يتوافق مع التخصصات المستقبلية في الجامعات والكليات أو المهن المطلوبة؛ لضمان اتساق مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل.
- تمكين الطلبة من متابعة التعليم في المسار المفضل لديهم في مراحل مبكرة، وفق ميولهم وقدراتهم.
- تمكين الطلبة من الالتحاق بالتخصصات العلمية والإدارية النوعية المرتبطة بسوق العمل، ووظائف المستقبل.
- دمج الطلبة في بيئة تعليمية ممتعة ومحفزة داخل المدرسة قائمة على فلسفة بنائية، وممارسات تطبيقية ضمن مناخ تعليمي نشط.
- نقل الطلبة من المرحلة الابتدائية إلى نهاية المرحلة الثانوية عبر رحلة تعليمية متكاملة، وتسهيل عملية انتقالهم إلى مرحلة ما بعد التعليم العام.

• تزويد الطلبة بالمهارات التقنية والشخصية التي تساعدهم على التعامل مع الحياة، والتجارب مع متطلبات المرحلة.

• توسيع الفرص أمام الطلبة الخريجين من خلال الجامعات، وتوفير خيارات متنوعة، مثل: الحصول على شهادات مهنية، والالتحاق بالكليات التطبيقية، والحصول على دبلومات وظيفية.

ويتكون نظام المسارات من تسعة فصول دراسية تُدرّس في ثلاث سنوات، تتضمن سنة أولى مشتركة يتلقى فيها الطلبة الدروس في مجالات علمية وإنسانية متنوعة، تليها سنتان تخصصيتان، يُسكن الطلبة بها في مسار عامّ وأربعة مسارات تخصصية تتسق مع ميولهم وقدراتهم، وهي: المسار الشرعي، مسار إدارة الأعمال، مسار علوم الحاسب والهندسة، مسار الصحة والحياة، وهو ما يجعل هذا النظام هو الأفضل للطلبة من حيث:

• وجود مواد دراسية جديدة تتوافق مع متطلبات الثورة الصناعية الرابعة والخطط التنموية، ورؤية المملكة 2030، تهدف لتنمية مهارات التفكير العليا، وحلّ المشكلات، والمهارات البحثية.

• برامج المجال الاختياري التي تتسق مع احتياجات سوق العمل وميول الطلبة، حيث يُمكنهم من الالتحاق بمجال اختياري محدد وفق مصفوفة مهارات وظيفية محددة.

• مقياس ميول يضمن تحقيق كفاءة الطلبة وفاعليتهم، ويساعدهم في تحديد اتجاهاتهم وميولهم، وكشف مكان القوة لديهم، مما يعزز فرص نجاحهم في المستقبل.

• العمل التطوعي المصمم للطلبة خصيصاً بما يتسق مع فلسفة النشاط في المدارس، ويُعدّ أحد متطلبات التخرج؛ مما يساعد على تعزيز القيم الإنسانية، وبناء المجتمع وتميئته وتماسكه.

• التجسير الذي يمكّن الطلبة من الانتقال من مسار إلى آخر وفق آليات محددة.

• حصص الإتقان التي يتم من خلالها تطوير المهارات وتحسين المستوى التحصيلي، من خلال تقديم حصص إتقان إثرائية وعلاجية.

• خيارات التعليم المدمج، والتعلّم عن بعد، الذي بُني في نظام المسارات على أسس من المرونة، والملاءمة والتفاعل والفعالية.

• مشروع التخرج الذي يساعد الطلبة على دمج الخبرات النظرية مع الممارسات التطبيقية.

• شهادات مهنية ومهارية تُمنح للطلبة بعد إنجازهم مهامّ محددة، واختبارات معيّنة بالشراكة مع جهات تخصصية.

ويُعد مسار الصحة والحياة أحد المسارات التي يتمّ تطويرها في المرحلة الثانوية. حيث يُساهم ذلك في ترسيخ فكرة العناية بالصحة والوقاية من الأمراض على الصعيد الوطني، من خلال تزويد الطلبة بالمعرفة والمهارات والمواقف الإيجابية التي تعزز السلوكيات الفردية والاجتماعية السليمة، والاستثمار في مؤهلات المواطنين للتمرس في التخصصات الطبية الحيوية، وإعدادهم لسوق العمل. ويتميّز مسار الصحة والحياة بالمحتوى المفصّل في مجالي العلوم والرياضيات، والمقرّرات المتخصصة في مجال الصحة والحياة، التي تُدرّس من خلال اعتماد تقنيات التدريس التي تركز على دور المتعلّم في العملية التعليمية.

" مبادئ العلوم الصحية " هي أحد الموضوعات الرئيسة في مسار الصحة والحياة، وتهدف هذه المبادئ إلى:

- تزويد الطلبة بالمعارف والمهارات المتعلقة بمجال العلوم الصحية.
- المساهمة في تجربة الطلبة التعليمية بأكملها، وتعزيز التكامل والتداخل بين المواد الدراسية التي تعلّموها في المرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة.
- تطبيق المبادئ اللازمة لتحديد المشكلات الطبية وحلّها، وتعزيز الصحة الفردية.
- تمكين الطلبة من اكتساب المهارات الأساسية في تقويم المعايير الأخلاقية الحيوية وتطبيقها، لضمان الفعالية في البيئات الصحية.
- تعزيز فهم الطلبة لمجال الرعاية الصحية والوظائف المتوفّرة في هذا المجال المهني.
- تطوير استيعاب المفاهيم الأساسية في كلّ من مجال الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض.

- ويهدف مواكبة التطور في هذا المجال على الصعيد العالمي، يأتي كتاب "مبادئ العلوم الصحية 1 - 1"، ليزود المعلم بمجموعة متكاملة من المواد التعليمية المتنوعة التي تراعي التمايز الفردي بين الطلبة. كما يوجه الكتاب إلى استخدام برامج ومواقع تعليمية توفر للطلبة الفرصة لتوظيف التقنيات الحديثة واعتماد التواصل القائم على الممارسة، ما يساهم في تعزيز عمليتي التعليم والتعلم اللتين يتمحور حولهما الكتاب.
- وأخيرًا نرجو من الله - العلي القدير - أن يثير هذا الكتاب اهتمام الطلبة، ويلبي احتياجاتهم، ويجعل تعلمهم أكثر متعة وإفادة.

والله ولي التوفيق

13	تمهيد	4	مقدمة
		10	كيفية استخدام هذا الكتاب

الفصل 1 المفاهيم والاتجاهات الحديثة في مجال العلوم الصحية

23	خلاصة دراسة الحالة	14	دراسة حالة
24	ملخص الفصل	14	أهداف التعلّم
24	أسئلة المراجعة	14	المصطلحات الرئيسية
25	التفكير الناقد	15	1:1 تاريخ الرعاية الصحية
25	التمرينات	16	2:1 الاتجاهات ذات الصلة بقطاع الرعاية الصحية

الفصل 2 أنظمة الرعاية الصحية

34	5:2 التأمين الصحي	26	دراسة حالة
37	6:2 أثر المشكلات الناشئة على أنظمة التقديم	26	أهداف التعلّم
38	خلاصة دراسة الحالة	26	المصطلحات الرئيسية
39	ملخص الفصل	27	1:2 مرافق الرعاية الصحية
39	أسئلة المراجعة	30	2:2 حوكمة القطاع الصحي ووكالاته
40	التفكير الناقد	31	3:2 الوكالات التطوعية أو غير الربحية
41	التمرينات	32	4:2 الهيكل التنظيمي

الفصل 3 المهن الصحية

60	6:3 مهن البحث والتطوير في مجال التقنية الحيوية	42	دراسة حالة
61	خلاصة دراسة الحالة	42	أهداف التعلّم
62	ملخص الفصل	42	المصطلحات الرئيسية
62	أسئلة المراجعة	43	1:3 مدخل إلى مهن مجال الرعاية الصحية
63	التفكير الناقد	46	2:3 مهن الخدمات العلاجية
63	التمرينات	54	3:3 مهن الخدمات التشخيصية
		57	4:3 مهن المعلوماتية الصحية
		58	5:3 مهن خدمات الدعم

الفصل 4 الصفات الشخصية والمهنية لأعضاء فريق الرعاية الصحية

75	6:4 القيادة المهنية	64	دراسة حالة
76	7:4 الإجهاد	64	أهداف التعلّم
78	8:4 إدارة الوقت	64	المصطلحات الرئيسية
80	خلاصة دراسة الحالة	65	المقدمة
81	ملخص الفصل	65	1:4 المظهر الشخصي
81	أسئلة المراجعة	66	2:4 الصفات الشخصية
82	التفكير الناقد	67	3:4 التواصل الفعال
83	التمرينات	72	4:4 العلاقات السليمة بين الأفراد
		73	5:4 العمل الجماعي

الفصل 5 المسؤولية القانونية والأخلاقية

94	4:5 المعايير المهنية	84	دراسة حالة
95	خلاصة دراسة الحالة	84	أهداف التعلّم
97	ملخص الفصل	84	المصطلحات الرئيسية
97	أسئلة مراجعة	85	1:5 المسؤوليات القانونية
98	التفكير الناقد	91	2:5 الأخلاقيات
99	التمرينات	93	3:5 حقوق المرضى

الفصل 6 المصطلحات الطبية

108	خلاصة دراسة الحالة	100	دراسة حالة
109	ملخص الفصل	100	أهداف التعلّم
109	أسئلة المراجعة	100	المصطلحات الرئيسية
110	التفكير الناقد	101	1:6 تفسير أجزاء الكلمات
112	التمرينات	107	2:6 استخدام اختصارات المصطلحات الطبية

الفصل 7 مراحل النمو في حياة الإنسان

133	خلاصة دراسة الحالة	114	دراسة حالة
134	ملخص الفصل	114	أهداف التعلّم
134	أسئلة المراجعة	114	المصطلحات الرئيسية
135	التفكير الناقد	115	مقدمة
136	التمرينات	115	1:7 مراحل الحياة
		128	2:7 احتياجات الإنسان

الفصل 8 التغذية والأنظمة الغذائية

147	5:8 إدارة الوزن	138	دراسة حالة
151	6:8 الحميات الغذائية العلاجية	138	أهداف التعلّم
154	خلاصة دراسة الحالة	138	المصطلحات الرئيسية
155	ملخص الفصل	139	1:8 المبادئ الأساسية للتغذية
155	أسئلة المراجعة	140	2:8 المغذيات الأساسية
157	التفكير الناقد	145	3:8 استخدام المغذيات
158	التمرينات	146	4:8 الحفاظ على تغذية سليمة

الفصل 9 الحاسب والتكنولوجيا في الرعاية الصحية

171	6:9 البحث	160	دراسة حالة
173	7:9 التواصل	160	أهداف التعلّم
173	خلاصة دراسة الحالة	160	المصطلحات الرئيسية
175	ملخص الفصل	162	1:9 أنظمة المعلومات
175	أسئلة المراجعة	164	2:9 الفحوصات التشخيصية
177	التفكير الناقد	167	3:9 العلاج
177	التمرينات	168	4:9 مراقبة المرضى
178	قائمة المصطلحات	169	5:9 التعليم

كيفية استخدام هذا الكتاب

أهداف التعلّم

أهداف التعلّم (مثال)

- بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، ستكون قادرًا على:
- وصف ما لا يقل عن أربعة أنواع مختلفة من مرافق الرعاية الصحية.
- وصف ما لا يقل عن ثلاث خدمات تقدمها وكالات تطوعية أو غير ربحية.
- شرح الغرض من الهياكل التنظيمية في مرافق الرعاية الصحية.
- فهم بعض المشكلات الناشئة في مجال الرعاية الصحية.

قبل قراءة أي فصل من الفصول الآتية، راجع هذه الأهداف لأنها تساعدك على التركيز على المخرجات الواجب تحصيلها. ثم عندما تنتهي من الفصل، ارجع إلى هذه الأهداف لتتأكد مما إذا اكتسبت النقاط الرئيسة التي يثيرها الفصل.

الرموز

(أمثلة :)



يتم استخدام الرموز في النص لتسليط الضوء على معلومات معيَّنة، ويرد كل شكل من أشكالها في بداية كل فقرة للتشديد على المعنى الذي يحمله كل رمز من هذه الرموز.

المصطلحات الرئيسة

تشدد المصطلحات الرئيسة المُشار إليها باللون الأحمر في النص على المفردات المهمة التي يجب أن تتلقَّنها. هذا ويمكنك العثور على غالبيتها في قسم المصطلحات. ولا بدّ من أن تستعين بها عندما تدرس وتراجع المصطلحات المهمة.

المصطلحات الرئيسة (أمثلة)

التعليم الطبي المستمر	Body Mass Index (BMI)	مؤشر كتلة الجسم	Abbreviations	الاختصارات
Continuing Medical Education (CME)	Calorie	سعة حرارية	Absorption	امتصاص
Contract	Carbohydrates	الكربوهيدرات	Abuse	الإساءة
Cost Containment	Cellulose	السليلوز	Affection	عاطفة
Cultural Diversity	Certification	شهادة	Alternative	بديل
Defamation	Cholesterol	الكوليسترول	Antioxidants	مضادات الأكسدة
Defense Mechanisms	Communication	التواصل	Associate's Degree	درجة الدبلوم
Dental Offices	Complementary Therapies	علاجات تكميلية	Bachelor's Degree	درجة البكالوريوس
Diagnosis	Computer-Assisted Instruction	التعليم بمساعدة الحاسب	Balanced Diet	نظام غذائي متوازن
Digestion	Computed Tomography (CT)	التصوير المقطعي	Bill Of Rights And Responsibilities	وثيقة الحقوق والمسؤوليات
Doctorate	Confidentiality	السرية	Biotechnology	التكنولوجيا الحيوية

بحث اليوم: الرعاية الصحية في المستقبل وبعض المشكلات التي قد تواجهكم في قطاع الرعاية الصحية

ترد في غالبية الفصول صناديق "بحث اليوم: الرعاية الصحية في المستقبل" و"بعض المشكلات التي قد تواجهكم في قطاع الرعاية الصحية"، لتكوّن فكرة عن مختلف أنواع البحوث التي تجري حالياً. لإطلاعك على الأنواع الكثيرة من الأبحاث التي تجري حالياً. وقد تكون ثمرة البحث الناجح علاجات شافية محتملة، أو طرق علاج مستقبلية أفضل لجملة من الأمراض والاضطرابات. كذلك تشير هذه الصناديق إلى أن الرعاية الصحية في تغير مستمر نتيجة إدخال الأفكار والتقنيات الجديدة على هذا المجال.

بحث اليوم الرعاية الصحية في المستقبل

الطبيعة كصيدلية؟

ويتم الآن اختبار منتجات طبيعية أخرى وتعديلها. ولا شك أنه مع استمرار العلماء في استكشاف كل ما تقدمه الطبيعة، من الممكن أن يبتكروا علاجات للكثير من أنواع السرطان والأمراض والالتهابات.



الشكل 2-6

تم صنع عقار إريبولين من إسفنجة بحرية.

لطالما تم اشتقاق عدد كبير من الأدوية من الموارد الطبيعية على مر التاريخ. ولعل أبرز الأمثلة تنطوي على الأسبرين الذي يأتي من لحاء الصفصاف؛ والبنسلين الذي يأتي من الفطريات؛ ودواء السرطان باكليتاكسيل الذي يأتي من شجرة الطقسوس في المحيط الهادئ. وإدراكاً لهذه الحقائق، يعتقد الكثير من العلماء أن الطبيعة منجم ذهب صيدلاني فيثابرون على استكشاف العدد الهائل من المواد التي توفرها المحيطات والأرض. وتجدر الإشارة إلى أن مركب هاليشوندين ب، الذي سمّاه الباحثون بـ"غروي أصفر"، هو مستخلص مأخوذ من إسفنجة أعماق البحار التي يمكن العثور عليها في نيوزيلندا (الشكل 2-6). فابتكر العلماء نسخة اصطناعية من هذا المركب وسمّوها E7389. ثم بعد إجراء سلسلة من الاختبارات المكثفة، تمت الموافقة على استخدام عقار إريبولين، الذي تم إنشاؤه من هذا المركب، كعلاج لسرطان الثدي النقيلي. فمن خلال ابتكار نسخ تركيبية من المركبات، يحافظ العلماء على الموارد الطبيعية ويستفيدون منها في الوقت نفسه.

أسئلة مراجعة

تعمل أسئلة المراجعة على تحسين فهمك لمحتوى الفصل. من هنا، بعد الانتهاء من قراءة الفصل، حاول الإجابة على أسئلة المراجعة الواردة في ختامه، وإن لم تتمكن من الإجابة عليها، لا بدّ من أن تراجع الفصل مرة أخرى.

أسئلة المراجعة (أمثلة)

1. ميّز بين أنواع المستشفيات الخاصة وغير الربحية والحكومية.
2. ما الأهداف الرئيسية لإدارة الوقت؟ بناءً على ما تعلمته، لِمَ تخفض إدارة الوقت من مستوى الإجهاد؟
3. لماذا من المهم بالنسبة إلى مقدمي الرعاية الصحية فهم احتياجات الإنسان؟
4. لماذا تعد خطة النسخ الاحتياطي للطوارئ ضرورية عند استخدام أجهزة الحاسب لتسجيل المعلومات؟

التفكير الناقد

أسئلة التفكير الناقد تجعلك قادرًا على الاستفادة مما تعلمته في الفصل والبناء عليه، إذ يمكنك إثراء معارفك بالتطرق إلى موضوعات تكميلية.

التفكير الناقد (أمثلة)

1. حدد خمس طرق يمكن للفرد من خلالها أن يصبح مستهلكًا مسؤولًا للرعاية الصحية للمساعدة في التحكم في تكلفة الرعاية الصحية.
2. دخلت أمل المستشفى لتضع مولودها المبتسر. حدّد 10 أعضاء على الأقل قد ينضمون إلى فريق الرعاية الصحية الخاص بها. راجع الوظائف والمهن في الفصل 3 لإعداد قائمتك. لماذا تعتقد أنّ العمل الجماعي مهم في هذه الحالة؟ وكيف تعزز العلاقات المهنية السليمة المجتمع السليم؟
3. عقب نشوب حريق في أحد المباني، نقلت الخدمات الطبية الطارئة 22 مريضًا يعانون إصابات بالغة إلى غرفة الطوارئ في المستشفى. في هذا الإطار، ما هي الصفات التي تميّز القادة والتي ستضطلع بالقدر الأكبر من الفعالية في توجيه طاقم غرفة الطوارئ؟ برّر إجابتك.

التمرينات

تتيح لك التمرينات فرصة العمل مع زملائك في الفصل. فعندما تتخيل مواقف طبية مُستَمدة من واقع الحياة، يمكنك تطبيق المعارف والمهارات التي تعلمتها بطريقة يضيفو عليها الابتكار وتحديها.

التمرينات (أمثلة)

1. اجلس مع زميلك وليُدر كلٌ منكما ظهره إلى الثاني. وليرسم أحدهما شكلًا معينًا، ثم يصفه لزميله كي يرسمه بدوره. وعند الانتهاء، استديرا وقارنا الشكلين معًا. ما أهمية الإصغاء؟ وهل التسجيل الدقيق مهم؟ وما هي العوامل الأربعة التي قد تعيق توصيل فكرة الشكل الواجب رسمه؟
 2. لديك مريض يبلغ من العمر 88 عامًا من أبها في المستشفى يتعافى من كسر في الفخذ الأيسر. إنه اليوم الرابع على الإصابة؛ وقد فقد 3.6 كجم من وزنه وهو لا يحب طعام المستشفى.
- بصفتك اختصاصي التغذية بالمستشفى، ما هي الأسئلة الثلاثة التي قد تطرحها على هذا المريض لتوفير التغذية المتوازنة والطعام الذي سيأكله؟

تمهيد

أهلاً وسهلاً بك في عالم تعليم العلوم الصحية! لقد اخترت مهنة في مجال يوفر فرصاً لا تُحصى. وعليه، إذا تعلّمت المعارف والمهارات المطلوبة وأتقنتها، يمكنك العثور على عمل في العديد من المجالات الصحية.

ماذا كنت لتفعل؟

نورة طالبة جامعية تبلغ من العمر 19 عاماً، وقد بدأت مؤخراً تعاني من الصداع والإغماء ورفرفة القلب. عندها سارعن صديقاتها إلى نقلها إلى غرفة الطوارئ بعد أن أغمي عليها ثلاث مرات في يوم واحد عندما كن جميعاً في الحديقة.

ماذا أصابها؟

تمّ إحضار نورة إلى غرفة الطوارئ حيث تعمل بسبب إغماءها والارتباك الذي أعربن عنه صديقاتها. في هذا الإطار، ما الاختبارات المخبرية التي تطلبها؟ هل جراحة القلب أو الأعصاب تناسب حالتها؟ هل يجب عليها إجراء أي فحوصات إشعاعية؟

ما الجواب؟

نورة تعاني من بعض التغيرات المقلقة في وضعها الصحي. بعد خروجها من المستشفى، يوصي طبيب الطوارئ بأن تأخذها عائلتها إلى طبيبها ليخضعها لمزيد من الفحوصات.

دعنا نبدأ في استخدام هذا الكتاب لوضع الأساس وتعلّم مبادئ العلوم الصحية التي ستحتاجها.

الصفات الشخصية والمهنية لأعضاء فريق الرعاية الصحية



المهارات
المهنية

الفصل 4

رابط الدرس الرقمي



www.ien.edu.sa

دراسة حالة

الأخيرة أصيب سالم فجأة بسكتة قلبية، فتم إنعاشه بسرعة وبقي على قيد الحياة. وفي الأيام القليلة التالية، اتضح أنّ سالم عانى من إصابة دماغية بسبب نقص الأكسجين، فتمّ نقله إلى وحدة تمرريض مختصة وأبلغ أنّ عودته إلى العمل قد تكون غير محتملة.

وعند تحليل السبب الرئيسي للحادثة، تبين أنّ وراء الإصابة عوامل متعدّدة أبرزها ضعف التواصل بين طبيب التخدير ومختص تروية القلب والجراح إلى جانب عدم المعرفة الكافية بالجهاز الجديد.

يملك سالم البالغ من العمر 50 عامًا سلسلة كبيرة من المطاعم، ولدى عائلته تاريخاً بارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم. وقد حضر إلى المستشفى الذي تعمل فيه لإجراء جراحة في القلب. وتجدر الإشارة إلى أنّ كلاً من الجراح وطبيب التخدير ينتميان إلى مجموعة مختلفة من الأطباء متعدّدي التخصصات.

وكان المستشفى قد اشترى مؤخرًا جهازًا جديدًا لنقل الدم خلال العمليات الجراحية. ولكنّ طبيب التخدير وحده تدرّب على هذا الجهاز، وقد استخدمه في خمس جراحات ناجحة. وخلال جراحة سالم تحديدًا، تم استخدامه لنقل وحدتين من الدم. ولكن عندما كان طبيب التخدير ينقل الوحدة

أهداف التعلّم

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، ستكون قادرًا على:

- شرح الصفات الشخصية ومعايير المظهر التي يجب توافرها في ممارسي الرعاية الصحية.
- تحديد العوامل التي تؤثر في عملية التواصل.
- شرح أهمية الإصغاء والسلوك غير اللفظي والإبلاغ والتسجيل خلال عملية التواصل.
- التمييز بين الآثار الإيجابية والآثار السلبية التي تعكسها العلاقات على الصحة العاطفية والجسدية والنفسية.
- تحديد فائدة العمل الجماعي.
- التمييز بين عوامل الإجهاد الإيجابية وعوامل الإجهاد السلبية من خلال تحديد الاستجابة العاطفية.
- شرح كيف يمكن تقليل الإجهاد من خلال إدارة الوقت وحلّ المشكلات ووضع الأهداف.

المصطلحات الرئيسية

Leadership	القيادة	التواصل غير اللفظي	Empathy	التعاطف
Leader	القائد	Nonverbal Communication	Team	الفريق
Stress	الإجهاد	Cultural Diversity	التنوع الثقافي	التواصل
Time Management	إدارة الوقت	العلاقات بين الأفراد	Feedback	التغذية الراجعة
Goal	الهدف	Interpersonal Relationships	Listening	الإصغاء
		Teamwork		العمل الجماعي

يعمل أعضاء فرق الرعاية الصحية في عدد كبير من المجالات المهنية المختلفة وفي أماكن متنوعة، ولكن يتمتع مقدمو الرعاية الصحية بصفات شخصية، ومهنية وسلوكيات وقواعد مظهر متشابهة.

1:4 المظهر الشخصي Personal Appearance

من المهم أن يتمتع العاملون في كل تخصص من تخصصات الرعاية الصحية بمظهر يوحي بالثقة ويعكس صورة شخصية إيجابية. وعلى الرغم من أن قواعد المظهر الحسن قد تختلف، تنطبق بعض المعايير المهنية على غالبية المهن الصحية ولا بد من تطبيقها أو الالتزام بها لترك انطباع إيجابي لدى الآخرين (الشكل 1-4).

الصحة الجيدة Good Health

تتضمن مبادئ الرعاية الصحية تعزيز الصحة الجيدة والوقاية من الأمراض. وانطلاقاً من هذا، يجب أن يتسم أعضاء فريق الرعاية الصحية بمظهر صحي. وللمتعة بصحة جيدة يجب اتباع ستة عوامل هي:

- النظام الغذائي: تناول الوجبات المتوازنة والأطعمة الصحية.
- الراحة: الحصول على قدر كافي من الراحة والنوم.
- الرياضة: تساعد ممارسة التمارين الرياضية في الحفاظ على الدورة الدموية، وتقوية العضلات، وتحسين السلوك العقلي، والحفاظ على الوزن، والحصول على ساعات نوم مريحة أكثر.



- الوضعية السليمة: تساعد الوضعية السليمة في الحد من الشعور بالتعب والإرهاق.
- الابتعاد عن التبغ والمخدرات: يؤثر استهلاك التبغ والمخدرات بشكل سلبي وخطير على الصحة.
- الفحوصات الوقائية: يساعد إجراء الفحوصات الطبية وفحوصات الأسنان بانتظام في الحفاظ على صحة جيدة والوقاية من الأمراض.

المظهر المهني Professional Appearance

حين تحصل على وظيفة في مجال الرعاية الصحية، من المهم أن تكون على دراية بقواعد أو معايير اللباس والمظهر الشخصي، إذ عليك الالتزام بها وبذل قصارى جهدك للحفاظ على مظهر احترافي مرتب ونظيف، وذلك بمراعاة العناصر الآتية:

الشكل 1-4 يجب أن يبذل أعضاء فريق الرعاية الصحية قصارى جهدهم للحفاظ على مظهر احترافي مرتب ونظيف.

- اللباس الموحد
- الحذاء المناسب
- الملابس الشخصية
- النظافة الشخصية
- شارة الاسم أو بطاقة التعريف

اختبر معلوماتك

ما العوامل الستة الرئيسة التي تضمن التمتع بصحة جيدة؟

- تشمل العوامل التي تسهم في التمتع بصحة جيدة ما يلي :
- * حماية
 - * الراحة
 - * ممارسة الرياضة
 - * الوضعية الجيدة
 - * تجنب التبغ والمخدرات
 - * إجراء فحوصات وقائية

العمرية، بدءًا من الأطفال حديثي الولادة وصولًا إلى كبار السن. وبالتالي، كي تتجح في أداء عملك، يجب أن تهتم بالآخرين وأن تكون قادرًا على التواصل والعمل معهم (الشكل 2-4). ولذلك، يُعدّ فهم احتياجات الناس وتعلّم أساليب التواصل الفعال طريقة لتنمية حسّ **التعاطف Empathy** في داخلك. وفي ما يأتي، بعض الصفات الأخرى التي يجب أن تتحلّى بها:

- الصدق
- التحفيز الذاتي
- الموثوقية
- اللباقة
- الرغبة في التعلّم
- الكفاءة
- الصبر
- حسّ المسؤولية
- تقبّل النقد
- التكتّم
- الحماس
- المهنية

وبما أنّك ستعمل ضمن فريق **Team** في أيّ مجال من مجالات الرعاية الصحية، من الضروري أن تتعاون مع أعضاء الفريق الآخرين وأن تتعلّم كيفية إتمام المهام معهم جيدًا. وفي الواقع، يتحمّل كلّ عضو من أعضاء الفريق مسؤوليات مختلفة وينبغي أن يقوم بدوره المحدّد كي يضمن للمريض رعاية صحية عالية الجودة.

ومن الضروري تعلّم جميع الخصائص والسلوكيات المذكورة هنا وممارستها، إذ تشكّل أساس المبادئ الأخلاقية السعودية. وعلى ذلك، إذا أدركت هذه الخصائص وسعيت باستمرار إلى تحسينها، ستوفّر للمرضى رعاية جيّدة وتشكّل مصدر قوة لصاحب العمل وللأعضاء الآخرين في فريقك.



الشكل 2-4

تحاول مقدّمة الرعاية الصحية العظوفة مساعدة الطفلة الخائفة من الإجراء الطبي.

اختبر معلوماتك

أذكر عشرة من الصفات التي يجب أن يتحلّى بها عضو فريق الرعاية الصحية؟

* الأمانة	* الدافع الذاتي	* الاعتمادية
* اللباقة	* الرغبة في التعلم	* المهارة
* الصبر	* المسؤولية	* تقبل النقد
* حرية التصرف	* الحماس	* المهنية

ينبغي على أي عضو في فريق الرعاية الصحية أن يكون قادرًا على التواصل مع المرضى وأسرهم ومع زملائه في الفريق وأيضًا مع الأخصائيين الآخرين. ولذلك، يساعد فهم مهارات التواصل هذا العضو على التواصل بفعالية مع الآخرين.



التواصل

ويعني **التواصل Communication** عملية تبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر سواء شفهيًا، أو خطيًا، أو بالسلوك غير اللفظي (تعبير الوجه ولغة الجسد). وفيما تُعد جميع وسائل التواصل هذه مهمة، أظهرت البحوث أنّ السلوك غير اللفظي هو الأكثر استخدامًا عند تواصل الأشخاص مع بعضهم. ولذلك، من المهم للغاية أن نتذكر دائمًا الأثر الكبير الذي تسببه تعابير الوجه ولغة الجسد على التواصل.

عملية التواصل Communication Process

تقوم عملية التواصل على ثلاثة عناصر أساسية هي:

- المرسل: أي الشخص الذي ينقل المعلومات أو الأفكار إلى الآخر.
- الرسالة: أي المعلومات أو الأفكار أو الآراء.
- المتلقي: الشخص الذي يتلقى الرسالة التي يبعثها المرسل.

وبالتالي، لا يحدث التواصل من دون المرسل والرسالة والمتلقي.

تحدّد **التغذية الراجعة Feedback** (أي الملاحظات والتعليقات) نجاح عملية التواصل أم لا، وهي تتمثل بردّ المتلقي على الرسالة. وتسمح التغذية الراجعة للمرسل الأساسي بتقييم طريقة تفسير الرسالة وإدخال أي تعديلات أو توضيحات لازمة. ويمكن للتغذية الراجعة أن تكون إما شفوية أو خطية.

وتشمل أهم عناصر التواصل الفعال ما يأتي:

- أن تكون الرسالة واضحة (الشكل 3-4).
- أن ينقل المرسل رسالته بوضوح وإيجاز.
- أن يكون المتلقي قادرًا على سماع الرسالة وتلقيها.
- أن يكون المتلقي قادرًا على فهم مضمون الرسالة.
- تجنب المقاطعات والمشتتات.



الشكل 3-4

يتمّ التواصل بالشكل الأفضل حين تُستخدم مصطلحات يفهمها أيضًا غير المتخصصين في الرعاية الصحية.

الإصغاء Listening

الإصغاء Listening هو الانتباه إلى ما يقوله الآخر وبذل جهد للتمكّن من سماعه. وفي ما يأتي، بعض الأساليب التي يمكن استخدامها لاكتساب مهارة الإصغاء الجيّد:

- إبداء الاهتمام بما يقوله المتحدّث.
- الانتباه والنظر إلى المتحدّث طوال فترة التواصل.
- تفادي مقاطعة المتحدّث.
- الانتباه إلى ما يقوله المتحدّث.
- محاولة التخلّص من الأحكام المسبقة وفهم وجه نظر الآخر.
- الابتعاد عن المشتتات من خلال اختيار مكان هادئ للتحديث فيه.
- الرد على ما يدلي به المتحدّث؛ ليعرف أنّك تسمعه.
- طلب توضيح أي تفاصيل غير مفهومة من الرسالة.
- الحفاظ على السلوك الإيجابي.

التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication

يقوم **التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication** على استخدام تعابير الوجه ولغة الجسد والإيماءات ولغة العيون بغرض نقل الرسائل أو الأفكار (الشكل 4-4).

حواجز التواصل Barriers to Communication

يعني حاجز التواصل كلّ ما يعيق أو يعترض طريق التواصل الواضح. أبرز حواجز التواصل: الإعاقات الجسدية، والمواقف النفسية، والأحكام المسبقة، والتنوّع الثقافي.

الإعاقات الجسدية والحسية

Physical and Sensory Disabilities



الشكل 4-4

ما جوانب الإصغاء والسلوك غير اللفظي التي تظهرها هذه الصورة؟

- الصمم أو فقدان السمع.
- العمى أو ضعف البصر.
- فقدان القدرة على الكلام أو النطق.
- ضعف القدرات الإدراكية.

الحواجز النفسية Psychological Barriers

غالبًا ما تتج الحواجز النفسية التي تحول دون التواصل عن التحيز والأحكام المسبقة والصور النمطية والسلوكيات والشخصية. وتشمل الأمثلة في هذا الإطار: العقلية المنغلقة، والحكم على الآخرين، وتقديم المواعظ والمحاضرات، والمبالغة في ردّ الفعل والجدال، وإصدار الأحكام المسبقة، وإسداء النصائح بناءً على ذلك. لذا، ينبغي على أعضاء فريق الرعاية الصحية أن يتعلموا وضع أحكامهم المسبقة جانبًا، وأن يحترموا الجميع. فمن المهم احترام الآخر كإنسان ومراعاة حقّ أيّ كان في الحصول على الرعاية الجيدة والمعاملة الحسنة. ولكن، في الواقع، قد يكون هذا الأمر صعبًا للغاية أحيانًا، ولهذا لا بدّ من التدرّب على هذه المواقف والتحلّي دائمًا بالصبر. فعلى سبيل المثال، حين يظهر بعضهم سلوكيات سلبية أو يتذمّرون باستمرار من عملك أو ينتقدونه، قد يصعب عليك احترامهم. ولهذا السبب، بصفتك عضوًا في فريق الرعاية الصحية، تعلّم أن تتجاوز بتفكيرك هذا السلوك السطحي وأن تنظر إلى الناحية الإنسانية.

وفي كثير من الأحيان، يكون الخوف هو سبب الغضب أو السلوك السلبي. لذلك، اسمح للمرضى بالتعبير عن مخاوفهم أو غضبهم، وشجّعهم على التحدّث عن مشاعرهم، وتجنّب الجدال، وحافظ على هدوئك، وتحدّث معهم بدون تهديد. وإذا بدا لك أنّ الأعضاء الآخرين في فريق الرعاية قادرين على التواصل بفاعلية أكبر مع المرضى، راقبهم؛ لتتعلّم كيفية تعاملهم مع المريض الغاضب أو صعب المراس. فقد تكون هذه أفضل طريقة لتعلّم مهارات التواصل الجيد.

التنوع الثقافي Cultural Diversity

قد يشكّل التنوع الثقافي Cultural Diversity حاجزًا آخر من الحواجز التي تحول دون التواصل. بشكل عام، تتضمن الثقافة القيم والمعتقدات والسلوكيات والأعراف التي تشاركها مجموعة من الأشخاص والتي تنتقل من جيل إلى جيل. وتشمل أبرز الحواجز الناتجة عن التنوع الثقافي ما يأتي:

- المعتقدات والممارسات تجاه الصحة والمرض.
- الاختلافات اللغوية.
- التواصل البصري.
- الاختلافات في الآداب.
- طرق التعامل مع مرض مستعصٍ أو إعاقة شديدة.
- التواصل الجسدي.

بالتالي، على كلّ عضو من أعضاء فريق الرعاية الصحية أن يحترم التنوع الثقافي، ويتقبّله، ويبذل قصارى جهده للاستزادة من المعلومات حول التنوع الثقافي، وأن يبدي احترامه لحقّ الفرد في الاعتقادات الثقافية، فيقدّم بالتالي ما يُعرّف بالرعاية الصحية متعدّدة الثقافات.

التسجيل والإبلاغ Recording and Reporting

في مجال الرعاية الصحية، يُعدّ تسجيل الملاحظات أو الإبلاغ عنها عند تقديم الرعاية جزءاً لا يتجزأ من التواصل الفعال. وللقيام بذلك، لا ينبغي فقط الإصغاء إلى ما يقوله المريض، بل أيضاً تدوين الملاحظات عنه. وفي حال ملاحظة أي جوانب غير طبيعية وعاجلة، لا بدّ من إبلاغ المشرف المباشر بها على الفور وتسجيلها في ملف المريض. وتجدر الإشارة إلى أنّ أغلب الحواس تُستخدم في عملية القيام بالملاحظة، وذلك على النحو الآتي:

- **حاسة النظر:** تُستخدم عند ملاحظة لون البشرة والتورّمات أو الكدمات، والطفح الجلدي أو القرحة الجلدية، ولون البول أو البراز، وكمية الطعام التي يتم تناولها، وغيرها من العوامل المماثلة.
- **حاسة الشم:** تُستخدم لملاحظة رائحة الجسد، أو الروائح غير الاعتيادية الخارجة من الفم أو الجروح أو البول أو البراز.
- **حاسة اللمس:** تُستخدم عند تحسُّس النبض، وجفاف البشرة أو درجة حرارتها، والتعرق، والتورّم.
- **حاسة السمع:** تُستخدم عند الاستماع إلى التنفّس، وأصوات الجسم غير الطبيعية، والسعال، والكلام.

ومن خلال توظيف هذه الحواس جميعها، يستطيع العضو في فريق الرعاية الصحية معرفة الكثير عن حالة المريض وعن الملاحظات بدقة.

كما يجب إبلاغ المشرف المباشر شفهيّاً وعلى الفور بالملاحظات غير الطبيعية. يمكن تصنيف الملاحظات إلى نوعين:

- **الملاحظات الذاتية:** تُسمّى أعراضاً، وهي الملاحظات التي لا يمكن رؤيتها أو الشعور بها. وعادةً ما تكون هذه الملاحظات عبارة عن تصريحات يدلي بها المريض، ويجب الإبلاغ بها بنفس وصف المريض.
- **الملاحظات الموضوعية:** تُسمّى علامات، وهي الملاحظات التي يمكن رؤيتها (الكدمات أو الجروح أو الطفح الجلدي أو التورّم) أو قياسها (ضغط الدم أو الحرارة).

التواصل الخطّي Written Communication

في معظم أماكن الرعاية الصحية، يتم تسجيل الملاحظات في سجل الرعاية الصحية للمريض وذلك عبر جهاز الكمبيوتر للوصول إلى السجل الصحي الإلكتروني الخاص بالمريض. ويتطلب هذا التواصل الفعال أن تكون هذه الملاحظات الخطيّة دقيقةً وموجزةً وكاملةً (الشكل 4-5)، وأن تحترم القواعد اللغوية، ولا تحتوي على أي أخطاء إملائية. كذلك، يجب أن يُشار إلى الملاحظات الموضوعية.



السجل الصحي الإلكتروني

وتُعدّ تقارير الحوادث جزءاً مهماً من التواصل الخطّي. وتعني الحادثة أي حدث أو موقف غير مخطّط له أو غير مقصود أدى أو كان من الممكن أن يؤدي إلى إلحاق الضرر بمريض، أو أي موقف يؤثر على صحة الآخرين وسلامتهم ورفاهيتهم. ولذلك، تحتفظ مرافق الرعاية بنموذج خاص يتم ملؤه لتوثيق هذه الحوادث.



الشكل 4-5

يجب أن تكون المعلومات المدخلة في سجلات الرعاية الصحية دقيقة وموجزة وكاملة.

السرية Confidentiality

وضعت الهيئة السعودية للتخصصات الصحية (SCFHS) معايير صارمة للحفاظ على سرية سجلات الرعاية الصحية، على اعتبار أن معرفة الممارس الصحي بمعلومات المريض لا تسمح له بالإفصاح عن محتواها بأي شكل من الأشكال، إلا في الظروف الاستثنائية الآتية:

- في حال جاء الإفصاح ليحمي أشخاصًا تواصل معهم المريض من الإصابة أو الأذى.
- في حال كان الإفصاح ضروريًا لحماية المجتمع ككل، أو لمنع تعرض عدد أكبر من السكان للضرر.
- في حال وافق المريض على الإفصاح لأسرته أو لأشخاص آخرين بغرض الحصول على نتيجة علاج أفضل.

تشمل حواجز الاتصال ما يلي :

- *الإعاقات الجسدية والحسية (الصمم ، ضعف النطق ، الإعاقات الإدراكية)
- *الحواجز النفسية (التحيز ، والخوف ، والغضب ، وما إلى ذلك)
- *التنوع الثقافي (المعتقدات والممارسات ، حاجز اللغة ، إلخ)

1. عدد ثلاثة حواجز تحول دون التواصل.

2. عرّف الملاحظات الموضوعية والملاحظات الذاتية، وأعطِ مثالين عن كل نوع منهما.

*يمكن رؤية الملاحظات الموضوعية وقياسها (العلامات) ، وتشمل كدمات ، وجرح ، وطفح جلدي ، وتورم ، وضغط الدم ، ودرجة الحرارة
*لا يمكن رؤية الملاحظات الشخصية أو الشعور بها (الأعراض) ، وعادة ما تكون عبارة عن تصريحات يدلي بها المريض

4:4 العلاقات السليمة بين الأفراد Healthy Interpersonal Relationships

العلاقات بين الأفراد Interpersonal Relationships هي العلاقات التي تنشأ بين مجموعات مختلفة من الأشخاص كالأُسرة والأصدقاء والزملاء في المدرسة أو العمل والجيران وأعضاء المجتمع والمعارف. وهذه العلاقات قد تكون إيجابية أو سلبية، حيث يُحدث كل منها تأثيراً على صحة الفرد الجسدية والنفسية والعاطفية.

وفي ما يأتي، المزايا والفوائد التي تتضمنها العلاقات السليمة بين الأفراد:

- حسّ الانتماء إلى جماعة معيَّنة والتقدير الذاتي.
- تمكين الفرد من تعلّم الثقة بالآخرين واحترامهم.
- تشجيع المشاركة في الأفكار أو النشاطات الجديدة.
- تعزيز النموّ الشخصي.
- دعم الأهداف المهنية الطموحة.
- زيادة الثقة بالذات.
- توفير السلامة والأمن.
- تحسين الصحة الجسدية عن طريق تقليل الإجهاد.
- تقديم الدعم في الأوقات الصعبة.
- مشاركة الآخرين احتفالاتهم في الأوقات السعيدة.
- تعزيز الاستمتاع بالحياة.

في المقابل، قد تحدث العلاقات السيئة أو السلبية مجموعة من التأثيرات المعاكسة، ومن ضمنها:

- المساهمة في تدنيّ مقدار احترام الذات.
- تعزيز شعور الفرد بالعجز أو بانعدام قيمته.
- التشكيك في مصداقية العلاقات الأخرى.
- الشعور بالعزلة والتردد في المشاركة في النشاطات الاجتماعية.
- التسبّب بالإجهاد.
- التأثير على الأهداف المهنية المحدّدة أو إضعاف القدرة على تحقيقها.
- صرف الانتباه عن الواجبات في مكان العمل.
- زيادة الاكتئاب والابتعاد عن الآخرين.
- التسبّب بأمراض جسدية مثل: الصداع، والاضطرابات في الجهاز الهضمي، وارتفاع ضغط الدم والأرق.

وفي الواقع، يُعدّ التعبير بفعالية عن الاحتياجات والرغبات والعواطف مهارة مكتسبة. وفي هذا الإطار، يمكننا اتباع الاستراتيجيات التالية لبناء علاقات سليمة:

- الحفاظ على سلوك إيجابي.
- التصرّف بود مع الآخرين والتعاون معهم.
- مساعدة الآخرين حين يحتاجون إلى ذلك.
- الإصغاء بعناية إلى الآخرين عندما يشاركون أفكارهم أو معتقداتهم.
- احترام آراء الآخرين وإن اختلفت عن آرائك.
- إظهار المرونة في التعامل مع الآخرين.
- تجنّب انتقاد الآخرين.
- تعلّم مهارات التواصل الجيد من أجل مشاركة الأفكار والمفاهيم والمعارف.
- دعم الآخرين وتشجيعهم.

كذلك من المهم أن تقيّم علاقاتك. فيما أنّك لا تستطيع التحكم بما يقوله أو يفعله الآخرون، عليك التفكير في حماية نفسك والعناية بها. ولذلك، كوّن أكبر عدد ممكن من العلاقات الإيجابية لأن ذلك سيؤدي إلى رعاية صحية أفضل للجميع. فقد أظهرت البحوث أنّ الأفراد الذين لديهم شبكة من العلاقات الإيجابية يتمتعون بصحة أفضل، ويتعاملون مع الإجهاد والنزاعات بطريقة أنسب، كما أنهم لا يتعرّضون للاكتئاب سوى في حالات نادرة، ويميلون إلى عيش حياة أطول وأكثر سعادةً.

اختبر معلوماتك

عدّد ثلاث فوائد للعلاقات السليمة بين الأفراد.

- *الشعور بالانتماء وتقدير الذات
- *الثقة والاحترام للآخرين
- *المشاركة في الأفكار الجديدة
- *التنمية الذاتية
- *أهداف وظيفية طموحة
- *زيادة الثقة بالنفس

ر من الاختصاصيين الذين يتمتعون بمستويات
مات؛ ليعملوا معاً لصالح المريض. فعلى سبيل

إدخال المريض إلى المكان المناسب.

صل على الموافقة على الجراحة.

حضّرون المريض للجراحة.

- طبيب التخدير: يحقن المخدّر.
- الجراحون: يجرون العملية.
- ممرّضو غرفة العمليات: يساعدون الجراح.
- اختصاصيو الجراحة: يحضّرون الأدوات ويناولونها للجراح.

● عمال النظافة: ينظفون المكان ويعمّمونه.

● طاقم التعقيم: يعمّمون الأدوات.

● طاقم غرفة الإنعاش: يرعون المريض بعد الجراحة.

بالإضافة إلى ذلك، وبعد انتهاء الجراحة، قد يستلزم تعافي المريض الاستعانة بأخصائي تغذية وأخصائي اجتماعي وأخصائي علاج طبيعي وأخصائي علاج وظيفي وموظفين للرعاية الصحية المنزلية وأعضاء آخرين. ويكون لكلّ عضو من أعضاء الفريق وظيفة مهمّة عليه تأديتها؛ كي يتلقّى المريض رعايةً عالية الجودة.

يحسّن العمل الجماعي التواصل واستمرارية الرعاية. فيمكن لجميع أعضاء الفريق المساعدة في تحديد احتياجات المريض والمشاركة في اتّخاذ القرارات المتعلقة بخيارات الرعاية، كما يمكنهم أيضًا اقتراح اختصاصيين إضافيين من شأنهم تقديم الدعم في تلبية احتياجات معيّنة وخاصّة.



التواصل

ولكن، حتّى يُبلي الفريق بلاءً حسنًا، يجب أن يفهم كلّ عضو الدور الذي يقوم به كل من الأعضاء الآخرين. كذلك، تتمتع الفرق الفعّالة بالسمات الآتية: المشاركة النشطة، والالتزام، ووضع الأهداف المشتركة، ومراعاة الاختلافات الثقافية الحسّاسة، والمرونة، والانفتاح على تلقي الملاحظات، والتعليقات، والسلوك الإيجابي، والثقة واحترام المساهمات الفردية. وفي الواقع، تعقد معظم الفرق مؤتمرات منتظمة حول رعاية المرضى، فيشارك المريض فيها بشكل فعّال وتتم مشاركة الآراء ومناقشة الخيارات، وأيضًا وضع الأهداف المراد تحقيقها.

وفي المقابل، لا مفرّ من الخلافات التي قد تقع بين أعضاء الفريق الواحد، بخاصّة أنّ لكل منهم شخصية مختلفة عن الآخر. وفي هذه الحالة، لا بدّ أن يتعامل كل شخص مع الخلاف بإيجابية، أيّ أن يجتمع بالآخر لتحديد المشكلة وأن يستمع إلى وجهة نظره وأن يحاول التعاون معه للتوصّل إلى حلّ يُنفذ في ما بعد. ولكن، في حال لم يستطع هذان الشخصان التحدث على انفراد، يمكنهما الاستعانة بوسيط يساعدهما في إيجاد حلّ للمشكلة. وتجدر الإشارة إلى أنّ لبعض أماكن الرعاية الصحية لجان تظلمات تساعد عند حدوث النزاعات، وذلك من خلال جمع الحقائق لتحديد تفاصيل التوتّر القائم، ووضع توقّعات واضحة للحلّ. وفي هذا الإطار، يعني التواصل والقدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح وثقة، وهو يُعد ضروريًا من أجل حلّ النزاعات.

كما يجب أن يكون كل عضو من أعضاء فريق الرعاية الصحية على دراية بالقواعد القانونية المفروضة على الواجبات اللازم إتمامها، ذلك يشير إلى ضرورة أن يؤدي عمله ضمن الحدود القانونية ونطاق الممارسة. وبالتالي لا يجوز له إنجاز واجب يتجاوز نطاق الواجبات المسموح به نظامًا.



القانون



الشكل 4-6

عندما يشارك جميع الأعضاء في الفريق مشاركةً كاملةً، يحقّق الفريق النجاح.

ولا بدّ من القول إنّ الفرق الفعّالة هي ثمرة العمل الجاد والصبر والالتزام والممارسة. وعندما يشارك الأفراد في الفريق مشاركةً كاملةً، تنشأ علاقات سليمة بين الأعضاء ويحقّق الفريق النجاح (الشكل 4-6).

اختبر معلوماتك

عدّد نتيجتين يساهم فيهما تشكيل فريق فعال.

***الاتصالات الجيدة (بما في ذلك جميع أعضاء الفريق)**
***العمل الجماعي الفعال (المشاركة النشطة ، والالتزام ، والأهداف المشتركة ، وما إلى ذلك)**
***العلاقات الصحية (الموقف الإيجابي ، والموثوقية ، والثقة ، واحترام الإسهامات الفردية) * النجاح**

Leader على أنّه الفرد الذي يوجّه الآخرين أو الذي يكون مسؤولاً عنهم. هذا ويحدّد القادة أهدافاً واضحة ويشاركونها مع المجموعة، ويساعدون على توفير المعلومات والمعارف التي تحتاج إليها المجموعة للمواظبة على تحقيق الأهداف، كما أنهم يطوّعون أو يعيدون النظر في الأهداف بناءً على مدخلات الآخرين ويمكنون المجموعة من بلوغ الأهداف المطلوبة. أمّا داخل المجموعة، فيمكن اعتبار كل عضو يساهم في تقديم فكرة قائداً. وبالتالي، تنتقل القيادة داخل المجموعة من شخص إلى آخر إذ يساهم كل فرد في تحقيق أهداف المجموعة.

وانطلاقاً من هذا، يجب أن يتمتع القادة بصفات مختلفة أبرزها:

- احترام حقوق الآخرين وآرائهم وقدراتهم.
- فهم مبادئ الشورى وعملية اتخاذ القرارات بواسطة التشاور والمداولات.
- العمل مع مجموعة وإرشادها نحو تحقيق هدف معيّن.
- إلهام الآخرين وتحفيزهم.
- المساهمة في التعليم المستمرّ والتطوّر المهني وفهم مفهوم التعليم مدى الحياة.
- فهم مصادر القوة والضعف في الشخصية.
- إظهار الثقة بالنفس والاستعداد لاتخاذ موقف معيّن.
- التواصل بفعالية والتعبير عن الأفكار بوضوح تام.
- التفكير بشكل خلاق والتفكير في الفرضيات (ماذا لو؟).
- إظهار حسّ المبادرة والاستعداد للعمل وإتمام الواجبات الموكلة إليه.
- إظهار التفاؤل والانفتاح والاستعداد للقيام بتنازلات.
- مدح الآخرين ومنحهم الفضل.

اختبر معلوماتك

عدّد ست صفات يتمتّع بها القائد الكفؤ.

يحترم حقوق وآراء وقدرات الآخرين

- يفهم مبادئ الشورى

- يفهم نقاط القوة وضعف الشخصية

- العمل مع مجموعة وتوجيهها

- يظهر الثقة بالنفس

- يشارك في التعليم والتطوير المهني

إجهاد خارجي.

وفي الواقع يعاني الجميع من درجات متفاوتة من الإجهاد يوميًا، حيث أنّ مقدار الإجهاد يعتمد عادةً على ردّ فعل الفرد على مسبب الإجهاد ونظرتة إليه. وتتوّع مسببات الإجهاد، وتشمل على ما يأتي:

• العلاقات مع أفراد الأسرة والأصدقاء وأعضاء الفريق.

• متطلبات العمل أو المدرسة.

• المرض.

• نمط الحياة.

• المشكلات المادية.

• الأحداث العائلية كالولادة أو الوفاة أو الزواج أو الطلاق.

• الإفراط في العمل أو في أداء النشاطات.

• الملل والمشاعر السلبية.

• محدودية الوقت (أي حين تكثر المهام ولا يكفي الوقت لإنجازها).

وفي الواقع، تقوم الخطوة الأولى في تعلّم كيفية السيطرة على الإجهاد على تحديد عوامل الإجهاد أي المشكلات التي يجب حلّها والقضاء عليها. وذلك من خلال استخدام أسلوب حلّ المشكلات الذي يتكون من الخطوات الآتية:

• جمع المعلومات والبيانات.

• تحديد المشكلة.

• طرح الحلول المحتملة.

• وضع خطة.

• العمل على تنفيذ الحلّ.

• تقييم النتائج.

• تغيير الحلّ عند الحاجة.

كذلك يُعدّ تعلّم كيفية السيطرة على ردّ الفعل الناشئ عن الإجهاد طريقة مهمة إضافية للتعامل مع عوامل الإجهاد. وفي هذا الإطار، يمكن الاستعانة بالخطة الآتية التي تشمل على خطوات أربع:

- توقّف: توقّف فوراً عمّا تفعل؛ لتمنع ردّ الفعل الناشئ عن الإجهاد.
 - تنفّس: خذ نفساً عميقاً للتخفيف من التوتر الجسدي الذي تشعر به.
 - فكّر: فكّر في المشكلة وفي سبب الإجهاد.
 - اختر: حدّد الطريقة التي ترغب في اتباعها للتعامل مع الإجهاد.
- كذلك، يمكن أيضاً اتباع أساليب أخرى للتخفيف من الإجهاد بما في ذلك:
- عيش حياة صحية: تناول وجبات متوازنة، واحصل على القسط الكافي من الراحة والنوم، وممارسة التمارين الرياضية بانتظام (الشكل 4-7).
 - أخذ استراحة من عوامل الإجهاد: اجلس على كرسي مريح وارفع قدميك إلى الأعلى.
 - الاسترخاء: خذ حماماً دافئاً.
 - الابتعاد عن الضجيج: استمع إلى الأصوات الهادئة المحيطة بك، أو إلى أي أصوات أخرى مفضلة لديك على الاسترخاء.
 - التخفيف من التوتر: أغمض عينيك، وخُذ نفساً عميقاً ببطء، وركّز على إرخاء كلّ عضلة متوتّرة.
 - الاعتماد على الآخرين: تحدّث إلى صديق والتمس مساعدة الأشخاص الذين يمكنهم دعمك.
 - التأمل: فكّر في قيمك أو معتقداتك بمزيد من القوة والتركيز.
 - التخيل: أغمض عينيك ووظّف كل حواسك لتتخيّل أنّك في مشهد يشعرك بالهدوء والاسترخاء.
 - تعزيز المتعة الذاتية: ابحث عن نشاط ترفيهي ممتع أو هواية؛ لتريح نفسك من العمل والواجبات.



الشكل 4-7

ممارسة الرياضة بانتظام تساعد على التخفيف من الإجهاد.

- تجديد الحياة: تعلّم مهارات جديدة، وشارك في الأنشطة المجتمعية، وابدل قصارى جهدك لمواصلة نموّك كفرد.
- التفكير الإيجابي: تمعّن في الإنجازات التي حققتها وافتخر بنفسك.
- تنمية اهتماماتك الشخصية: خصّص قسطاً من الوقت لنفسك، من دون أن تدع عملك يسيطر على حياتك.
- طلب المساعدة وإسناد المهام: اطلب المساعدة من الآخرين أو أسند بعض المهام للآخرين. فتذكّر أنّه ما من أحد يستطيع القيام بكلّ شيء طوال الوقت.
- تخفيف عدد الالتزامات: تعلّم أن تقول "لا".

اختبر معلوماتك

عدّد ستة أساليب مفيدة في التخفيف من الإجهاد، شارحاً دورها في هذا الإطار.

- خفف التوتر
- تعزيز المتعة الذاتية
- تجديد الحياة
- التأمل
- الابتعاد عن الضجيج
- الاسترخاء

إلى تخصيص متسع من الوقت للاسترخاء والاستمتاع بالحياة.

هذا ويمكن تأدية المشاريع والمهام المهمة في فترات اليوم التي يشعر فيها الفرد بطاقة كبيرة. أمّا الراحة والاسترخاء، فيكونان في الفترات التي يشعر فيها الفرد بطاقة متدنية.

وضع الأهداف Setting Goals

يمكن تعريف **الهدف Goal** على أنّه نتيجة مرغوبة أو غاية مرجوة يعمل الفرد جاهداً من أجل تحقيقها. هذا وتتم مقارنة الأهداف بالخطط التي تساعدك في تحديد توجّهك والوصول إلى هدفك النهائي.

وفي الواقع، ينبغي على كل شخص أن يضع أهدافاً طويلة المدى وأخرى قصيرة المدى. تتمثل الأهداف طويلة المدى بالإنجازات التي قد يستغرق تحقيقها سنوات أو حتى مدى الحياة. أمّا الأهداف قصيرة المدى، فعادةً ما يستغرق تحقيقها أياماً أو أسابيع أو أشهر، وهي الخطوات الأصغر التي يتمّ اتخاذها للوصول إلى الهدف طويل المدى. فعلى سبيل المثال، قد يكون التخرّج من الجامعة والحصول على شهادة في الرعاية الصحية أحد الأهداف طويلة المدى التي يضعها شخص ما.

وإذا كان صاحب هذا الهدف في أولى سنوات الدراسة الثانوية، قد تشمل الأهداف قصيرة المدى الخاصة به ما يأتي:

- البحث والتعرّف على مجموعة واسعة من وظائف الرعاية الصحية.
- مراقبة كيفية مزاوله مهن الرعاية الصحية التي تبدو أكثر إثارة للاهتمام.
- التحدّث إلى أشخاص يشغلون مختلف المهن الصحية للوصول إلى المعلومات ذات الصلة.
- ملء استبيانات الاهتمامات الوظيفية؛ لتحديد مدى توافق مهاراته ومجالات اهتمامه مع متطلبات مهن الرعاية الصحية المختلفة.
- مناقشة الفرص الوظيفية مع مرشد أو مستشار مهني.
- حضور معارض الوظائف أو أيام التخطيط الوظيفي (يوم المهنة) للحصول على معلومات حول مهن الرعاية الصحية المحدّدة.
- الاستعانة بالإنترنت للبحث أكثر حول مهن الرعاية الصحية.
- حصر الخيارات المهنية بمهن الرعاية الصحية التي يفضلها.
- البحث عن أي مواد دراسية يمكن دراستها في المرحلة الثانوية لتلبية متطلبات الالتحاق بالكلية ومزاولة مهن الرعاية الصحية هذه في ما بعد.
- استكشاف البرامج المهنية والتقنية التي تقدّمها المدرسة الثانوية.
- التسجيل في برنامج تعليم العلوم الصحية إن توفّر.
- الانضمام إلى نادي الطلبة الذي يسمح لأعضاء البرنامج بالتواصل مع زملائهم الذين يشاركونهم مجالات الاهتمام نفسها.
- التطوُّع في مختلف مجالات الرعاية الصحية لتحديد المهنة المفضّلة.
- البحث وزيارة الكليات أو المدارس الفنية المختلفة؛ للتعرف على المقررات ومتطلبات التسجيل.

أمّا إذا كان صاحب هذا الهدف طالباً في السنة الثانوية الثانية أو الثالثة، فقد تشمل الأهداف قصيرة الأجل الخاصة به ما يأتي:

- استكمال جميع المواد المطلوبة والحفاظ على علامات جيدة.
- استشارة المرشدين أو المستشارين المهنيين للحصول على معلومات حول التخطيط الوظيفي والحياة الجامعية.
- التقدّم بطلبات دخول إلى عدد من الجامعات أو الكليات الفنية التي تقدّم برامج معتمدة في المجال الصحي المختار.
- التحقّق من ترتيبات السكن في حرم الجامعة إذا كان العيش بعيداً عن المنزل ضرورياً.
- بعد القبول في الكليات أو المدارس الفنية، تقييم كلّ منها على حدة لاختيار الأنسب من بينها والالتحاق بها.
- إكمال إجراءات القبول قبل الموعد النهائي المحدّد للتسجيل.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الأهداف القصيرة المدى هذه ليست سوى اقتراحات بسيطة، ولا يجب أن تنسى أنّها تتغيّر باستمرار إذ تتحقّق مجموعة منها وتتشأ أخرى جديدة. ومع ذلك، يسمح بلوغ أي هدف منها بالشعور بالرضا والإنجاز ويحفّز على تحقيق المزيد. وبالتالي، لوضع الأهداف بفعالية، يجب مراعاة بعض النقاط بما فيها:

- صياغة الأهداف بإيجابية: استخدم كلمات مثل "إنجاز" بدلاً من "تجنّب".
- تحديد الأهداف بوضوح ودقة: حدّد موعداً نهائياً لتحقيق الهدف متى كان ذلك ممكناً.
- ترتيب الأهداف بحسب الأولوية: حدّد الأهداف الأهمّ واعمل على تحقيقها قبل غيرها.
- كتابة الأهداف: تجعل هذه الخطوة الهدف يبدو واقعياً وقابلاً للتحقيق.
- الحرص على أن تكون الأهداف منطقية: يجب أن تحتوي الأهداف التي تضعها بعض التحديات من دون أن يكون تحقيقها بغاية الصعوبة أو مستحيلاً.

خطة إدارة الوقت Time Management Plan

توضع خطة إدارة الوقت لضمان النجاح في تحقيق الأهداف الموضوعه. ومن الأدوات الأساسية التي يمكن استعمالها في هذا الإطار، نحدد المخطط اليومي والتقييم العادي أو الرقمي والجدول الزمني. حيث تسمح هذه الأدوات للفرد بتسجيل جميع نشاطاته والتزاماته وتنظيم جميع المعلومات ورصد الأمور المتداخلة (أمران يجب إنجازهما في آن)، بالإضافة إلى صياغة جدول منظم يمكن اتّباعه. وتتضمّن خطة إدارة الوقت الفعّالة الخطوات السبعة الآتية:

- تخطيط العمل.
- تجنب المشتتات.
- التحليل وترتيب الأولويات.
- تحديد الهوايات والأمر المفضلة.
- مكافأة الذات عند إنجاز أي عمل.
- جدول المهام.
- إعداد قائمة يومية بالمهام.

اختبر معلوماتك

ميّز بين الأهداف قصيرة المدى والأهداف طويلة المدى.

عادة ما تستغرق الأهداف قصيرة المدى أياماً أو أسابيع أو شهوراً لتحقيقها، يمكن أن تستغرق الأهداف طويلة المدى سنوات أو تستمر مدى الحياة لتحقيقها

أو إجراءات يمكن تنفيذها لتجنّب هذا النوع من النتائج للمرضى في المستقبل.

ملخص الفصل 4

- تنطبق بعض الصفات الشخصية والسلوكيات وقواعد المظهر على أعضاء فرق الرعاية الصحية في جميع المهن الصحية.
- يُعدّ التواصل الفعّال عاملاً مهماً من شأنه مساعدة الأفراد خلال مراحل النمو والتطور ودعمهم في تلبية عواطفهم ورغباتهم واحتياجاتهم.
- يواجه التواصل الفعّال عدد من العوائق مثل: الإعاقات الجسدية والحسية، والحواجز النفسية، والتنوع الثقافي.
- يُعدّ نسج العلاقات السليمة بين الأفراد مهمًا؛ للحفاظ على صحة الفرد الجسدية والعقلية والعاطفية.
- يُعدّ العمل الجماعي مهمًا في أي مهنة من مهن الرعاية الصحية. ويحتاج الفريق إلى قائد مؤهل وإلى علاقات سليمة بين الأفراد، بالإضافة إلى طرق لتجنّب الخلافات أو التعامل معها وسلوكيات إيجابية واحترام المسؤوليات القانونية.
- تمثّل القيادة مهارة يمكن تعلّمها.
- يصل الإجهاد إلى حياة الجميع دون استثناء.
- إدارة الوقت هي نظام من المهارات العملية التي تسمح للفرد بالاستفادة من الوقت بأكبر قدر ممكن من الفعالية والإنتاجية.

أسئلة المراجعة

1. سقطت ليلي البالغة من العمر ثلاث سنوات عن الأرجوحة، فبكت وحكت رأسها ووضعت يديها على بطنها. ما الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي تظهرها ليلي؟ ما الرسالة التي يتم إيصالها؟ وما أهمية مراقبة التواصل اللفظي وغير اللفظي؟

الإشارات غير اللفظية هي : حك رأسها وإمساك بطنها ، التلميح اللفظي : البكاء . كلاهما مهم لأنهما يرسمان صورة لما حدث وأين تتألم ليلي

2. حدّد عامل إجهاد واحد رئيس على الأقل في حياتك. وعليه، حدّد الخطوات التي تدرج ضمن أسلوب حلّ المشكلات، ثم طبّق كلّ خطوة منها على العامل الذي حدّدته. وبعد ذلك، حدّد ثلاثة إجراءات يمكنك اتّخاذها.

متروك للطالب

3. ما الأهداف الرئيسية لإدارة الوقت؟

بناءً على ما تعلّمته، لماذا تخفض إدارة الوقت من مستوى الإجهاد؟

الأهداف الرئيسية لإدارة الوقت هي مساعدة الفرد على استخدام الوقت بأكثر الطرق فعالية وإنتاجية ، لأن إدارة الوقت تساعد في تقليل التوتر عن طريق وضع الفرد في المسؤولية ، ويضع الأمور في نصابها ، ويزيد من الإنتاجية ، ويستخدم الوقت بشكل أكثر فعالية

التفكير الناقد

1. دخلت أمل المستشفى لتضع مولودها ولادة مبكرة. حدّد 10 أعضاء على الأقلّ قد ينضمّون إلى فريق الرعاية الصحية الخاص بها. راجع الوظائف والمهن في الفصل 3 لإعداد قائمتك. لماذا تعتقد أنّ العمل الجماعي مهم في هذه الحالة؟ وكيف تعزّز العلاقات المهنية السليمة المجتمع السليم؟

2. عقب نشوب حريق في أحد المباني، نقلت الخدمات الطبية الطارئة 22 مريضاً يعانون من إصابات بالغة إلى غرفة الطوارئ في المستشفى. في هذا الإطار، ما الصفات التي تميّز القادة والتي سيكون لها الدور الفعال الأكبر في توجيه طاقم غرفة الطوارئ؟ برّر إجابتك.

3. بناءً على المعلومات الواردة في السؤال السابق، وبالتعاون مع أحد زملائك في الصف، حدّد أربعة من عوائق التواصل التي قد تنشأ أثناء الاستجابة إلى هذه الكارثة ووضح كيف يمكن استخدام التواصل العلاجي للتغلب عليها؟

التمرينات

1. اجلس مع زميلك فى وضع متقابل، بحيث يكون ظهر كل منكما إلى الآخر، ولىرسم أحدكما شكلاً معيناً، ثم يصفه لزميله كي يرسمه بدوره. وعند الانتهاء، استديرا وقارنا الشكليين معاً. ما أهمية الإصغاء؟ وهل التسجيل الدقيق مهم؟ وما هي العوامل الأربعة التي قد تعيق توصيل فكرة الشكل الواجب رسمه؟

2. حضر مشهداً طبيياً مع مجموعة صغيرة من زملائك فى الصف، يقوم على التواصل بين فئتين عمريتين مختلفتين أو ثقافتين مختلفتين. وبعد ذلك، تبادل السيناريو مع مجموعة أخرى. باستخدام تقنيات توافق الآراء، خطط لكيفية لعب الأدوار فى المشهد الجديد بواسطة أساليب التواصل الفعال لمدة خمس دقائق، ثم اعرض المشهد على طلاب الصف.
