

معذرت خواهی: قدرتی برای بهبود رابطه پزشکان و پرستاران با بیماران

نویسندگان:

زهرا طالبی^{*}، لیلا جویباری^۲، اکرم ثناگو^۳

۱- دانشجوی دکتری پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

۲- استاد، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

۳- دانشیار، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.13, No.1&2, Spring & Summer 2024

J Educ Ethics Nurs 2024;13(1&2):1-3

سردبیر محترم

دشوار از آن استفاده کنند، استفاده از سه مفهوم پشیمانی (عذرخواهی و قبول مسئولیت)، دلیل (ارائه دلیل برای اشتباه) و رفع (تلاش برای رفع اشتباه تا آنجا که ممکن) آن است (۲). عذرخواهی یا کامل است که نشان دهنده قبول کامل مسئولیت و تقصیر می‌باشد یا جزئی است که بیانگر پشیمانی و همدردی جزئی، بدون قبول خطا می‌باشد. پژوهش‌ها، نشان داده‌اند کسانی که عذرخواهی کامل دریافت می‌کنند، خشم کمتری را به بیرون انتقال می‌دهند (۴). دریافت یک عذرخواهی غیرصادقانه می‌تواند، تجربه تلخ و بدی برای بیمار و همراه او باشد؛ اما یک عذرخواهی واقعی، با پرداختن به علایم روانی خطا، زمینه مناسبی برای حل اختلاف ایجاد می‌کند که خشم را خنثی و یا درک فردی که بر روی او خطا ایجاد شده است را بهبود بخشد؛ زیرا این فاکتورها، عفو و بخشش را ترویج و رفتار انتقام‌جویانه را کاهش می‌دهد.

نویسنده این مقاله، تجربه‌ای را بیان می‌کند که «در پروسیجر برقراری راه وریدی از کودک دو و نیم ساله در بخش اورژانس، کودک که در آغوش پدرش آرام می‌گرفت، ناگزیر بعد از انجام توضیحات لازم به پدر و مادر و گرفتن رضایت، در تلاش دوم، موفق به برقراری راه وریدی، آن هم از پای کودک شدم. پدر و مادر، عصبانی از اینکه چرا دفعه اول نشد. در ابتدا به صحبت‌های والدین گوش دادم که بفهمم چرا ناراحت هستند؟ می‌خواستند من ناراحتی آن‌ها را قبول کنم. به علایم غیرکلامی احساسات و عواطف آن‌ها توجه کردم و برای راحتی آن‌ها کمک کردم کودک روی تخت قرار گیرد و صندلی را به طرف مادر بردم و اشاره کردم بنشیند؛ سپس گفتم: «متأسفم که دو بار، اقدام برقراری راه وریدی

عذرخواهی، از دیدگاه فنونولوژی و زبان‌شناسی، یک راه حل برای فردی است که مسئولیت بروز وضعیت نامطلوب را بر عهده می‌گیرد (۱). معذرت‌خواهی از بیمار می‌تواند، قسمت سخت مراقبت پرستاری و پزشکی باشد. برخی مواقع یا در شرایط حاد، یک عذرخواهی صمیمانه و سریع، با استفاده از زبان و لحن مناسب، می‌تواند به دو طرف درگیری، کمک کند تا با مشکل کنار بیایند؛ درحالی‌که پرستاران ممکن است، نگران این موضوع باشند که با عذرخواهی کردن، احتمال دارد، مورد دادخواهی بیشتری واقع شوند. این معیار، نشان داده است که اگر بیماران، احساس کنند به آن‌ها گوش داده می‌شود و یا از آن‌ها عذرخواهی «درست» که بیانگر پشیمانی است انجام شود، باعث می‌گردد که کمتر به دادگاه متوسل شوند؛ چنانچه از تقصیر یا نقص کار آن‌ها چشم‌پوشی می‌کنند (۲). بررسی نگرش بیماران و پزشکان، نسبت به افشای خطاهای پزشکی نیز حاکی از آن است که بیماران، در صورت دریافت عذرخواهی، کمتر به شکایت فکر می‌کنند (۳). در یک مطالعه، با استفاده از تحلیل گفتمان پزشکان بخش نوزادان، بیان شد که عذرخواهی، به عنوان یک اقدام زبانی، می‌تواند تکنیکی برای جبران خسارت، پس از یک خطای پزشکی و ایجاد رابطه حرفه‌ای صمیمی بین پزشک و بیمار، عمل کند (۱)؛ بنابراین صرف نظر از اینکه خطا ایجاد شده باشد یا خیر، عذرخواهی همیشه در کمک به رفع ناراحتی بیمار، مؤثر است.

انجام تکنیک‌های مناسب عذرخواهی، می‌تواند، تضمین کند که انتظارات و تعهدات حرفه‌ای، برآورده می‌شوند. یکی از تکنیک‌هایی که پرستاران و پزشکان می‌توانند، هنگام عذرخواهی

* نویسنده مسئول، نشانی: دانشجوی دکتری پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران.

پست الکترونیک: talebi.zahra@goums.ac.ir

تلفن تماس: ۰۱۷۳۳۴۵۶۹۰۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۳/۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۲۱

از اظهار ناراضی‌های شخصی، خودداری کنید. عذرخواهی، نه تنها برای بیماران و بستگان، بلکه برای پرستاران و پزشکان نیز مفید است. عذرخواهی شخصی پرستار یا پزشک از بیمار، باعث کاهش تجربه‌های منفی بیمار شده و در کاهش شکایت از سیستم بهداشتی - درمانی، تأثیر زیادی دارد. مراقبت‌های بالینی، چالش برانگیز است و وقتی همه چیز اشتباه می‌شود، عذرخواهی کردن کار درستی می‌باشد. در نهایت، مهم است که به یاد داشته باشید که تعداد بسیار کمی از بیماران، عذرخواهی را نمی‌پذیرند، صرف نظر از اینکه چقدر ماهر یا وظیفه‌شناسانه پاسخ داده شود؛ اما نادر هستند.

را با کودک شما انجام دادم.» این یک عذرخواهی، با قبول مسئولیت بود. در ادامه توضیحی از آن اتفاق دادم و به منظور عدم تکرار، اقداماتی که به ماندگاری راه وریدی کمک کند به والدین آموزش دادم و توضیح دادم که چگونه با مراقبت از راه وریدی، کودک می‌تواند کمک بیشتری دریافت کند و در ادامه، نحوه درخواست کمک از پرستار و اهمیت آن را توضیح دادم و آن‌ها آرام شدند؛ گویی عذرخواهی و توضیحات، تمام چیزی بود که آن‌ها می‌خواستند.

استراتژی‌هایی که به تقویت روابط پرستار و پزشک، با بیمار کمک می‌کند، بر پایه اعتماد، نیاز، تمرکز، آگاهی و پیش‌بینی، است (۵). برای انجام معذرت‌خواهی، باید به بیماران خود احترام بگذارید و

References

1. Dahan S, Ducard D, Caeymaex L. Apology in cases of medical error disclosure: Thoughts based on a preliminary study. PLoS One 2017 Jul 31;12(7):e0181854.
2. Armstrong D. The power of apology: how saying sorry can leave both patients and nurses feeling better. Nursing times 2009 Nov 1;105(44):16-9.3.
3. Gallagher TH, Waterman AD, Ebers AG, Fraser VJ, Levinson W. Patients' and physicians' attitudes regarding the disclosure of medical errors. Jama 2003 Feb 26;289(8):1001-7.
4. Cleary M, Lees D, Lopez V. "Saying Sorry": Some Strategies for Effective Apology within the Workplace. Issues in Mental Health Nursing 2018 Nov 2;39(11):980-2.
5. Feo R, Rasmussen P, Wiechula R, Conroy T, Kitson A. Developing effective and caring nurse-patient relationships. Nursing Standard (2014+) 2017 Mar 8;31(28):54.

Apologies: An Effective Means to Improve the Relationship between Physicians, Nurses, and Patients

Zahra Talebi^{1*}, Leila Jouybari², Akram Sanagoo³

Received: 2024.03.11

Accepted: 2024.05.26

1. Ph.D student.MSN, Student Research Committee, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

2. Professor, School of Nursing and Midwifery, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

3. Associate Professor, School of Nursing and Midwifery, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.13, No.1&2, Spring & Summer 2024

J Educ Ethics Nurs 2024;13(1&2):1-3

* Corresponding author Email: talebi.zahra@goums.ac.ir