

چرا بیماران می‌گویند

«نه»

نویسنده: Tyson Steele

ترجمه: دکتر کاوه علمی

می‌شود اهرم خاص آن بلند شده و یک نوار آغشته به جوهر را که در مقابل صفحه کاغذ قرار دارد، فشار می‌دهد و به این ترتیب اثر جوهر بر روی کاغذ ثبت می‌شود. اگر اهرم زمان کافی جهت بازگشت نداشته باشد با اهرم مربوط به کلید بعدی برخورد می‌کند. مطمئناً در هنگامی که یک فروشنده در حال توضیح دادن روش کار دستگاه به مشتری است، این وضعیت اتفاق خوبی نخواهد بود. جهت حل این

آیا هیچگاه توجه کرده‌اید که چرا کلیدهای روی صفحه کلید یک دستگاه ماشین تحریر با ترتیب فعلی در کنار هم قرار گرفته‌اند؟ بسیاری از مردم تصور می‌کنند که این حالت جهت افزایش سرعت تایپ تنظیم شده است. همانطور که حدس زدید، اینطور نیست. ماشین تحریرهای کنونی اهرم‌هایی دارند که با فشار کلیدها فعال می‌شوند، وقتی یک کلید فشار داده

مشکل کلیدها را در ترتیب الفبا قرار نمی‌دهند تا جلوی تایپ کردن سریع را بگیرند.

به عبارت دیگر، صفحه کلید ماشین تحریر بطور واقع جهت کاهش سرعت تایپ به این صورت طراحی شده است. مسئله جالب این است که ما صفحه کلیدهای ارگونومیک و فوق حساس و کلیدهای Short-cut ورود اطلاعات و بسیاری دیگر از نمونه‌های پیشرفته را پشت سر گذاشته‌ایم بدون اینکه به عقب بازگردیم و پایه اولیه را اصلاح کنیم.

این حالت اغلب در مورد تشریح درمان برای بیمار نیز به شکل مشابهی اتفاق می‌افتد. ما انواع روش‌ها را جهت فائق آمدن بر علل امتناع بیمار بکار می‌بریم بدون اینکه پایه را درست بنا نهاده باشیم. به عبارت دیگر، ما نیاز داریم که بدانیم «چرا» بیمارانی می‌گویند «نه»، تا اینکه بخواهیم بدانیم چگونه درمان را بهتر برای بیمار تشریح کنیم.

دلایل غیرواقعی

وقتی از دندانپزشکان و اعضای کادر دندانپزشکی در مورد اینکه چرا بیمارانی می‌گویند «نه» سؤال کنید دلایل و تحلیل‌های زیادی را خواهید شنید، به هر حال، معمول‌ترین آنها عبارتند از:

پول و بیمه

بسیاری تصور می‌کنند که بیماران به علت نبود یا کمبود پول و یا بیمه درمان را رد می‌کنند (البته این چیزی است که بیماران می‌گویند ولی به‌خاطر داشته باشید که علت واقعی اغلب در پشت این گفته پنهان است). اگرچه این که بیماران برخی اوقات درمان را به دلیل مسائل مالی و بیمه نمی‌پذیرند یا به تأخیر می‌اندازند، صحیح است ولی خیلی نادرتر از چیزی است که شما حدس می‌زنید.

کمبود وقت

معمولاً از طرف بیماران به‌عنوان دلیلی برای رد درمان مطرح می‌شود، کما اینکه اغلب توسط دندانپزشک و کادر مطب هم مطرح می‌گردد ولی به‌ندرت علت واقعی است.

کمبود اطلاعات و دانسته‌ها

یک تئوری این است که بیماران از انجام درمان پرهیز می‌کنند چرا که پروسه کار و علت ضرورت انجام آن را نمی‌دانند. البته، مانند مسأله مالی، این مطلب هم بعضی اوقات صحت دارد ولی به اندازه‌ای که شما تصور می‌کنید معمول نیست.



- کاهش فوریت باشند لیکن مهمترین آنها عبارتند از:
- ۱ - درد کم: «آزاری وجود ندارد پس تا مدتی اوضاع روبه‌راه خواهد بود.»
 - ۲ - مشکل برای مدت‌ها وجود داشته است: «چرا باید الان درمان را انجام دهم؟ تا به حال که مسئله‌ای پیش نیامده، فعلاً صبر می‌کنم.»
 - ۳ - در روند تشریح درمان، پزشک به بیمار می‌گوید که درمان می‌تواند به تعویق انداخته شود: البته در این زمینه اشتباهی صورت نگرفته است جز اینکه بیمار اغلب فقط این جمله را در خاطر نگه می‌دارد: «دکتر گفت که یک سال دیگر می‌توان صبر کرد، من صبر می‌کنم.»
 - ۴ - سایر ملاحظات مزایای درمان در زمان حال غلبه می‌کند: «درمان را بعداً که پول (بیمه) داشتم انجام خواهم داد.»

البته در بسیاری موارد بیمار به شما خواهد گفت که پول ندارد یا وقت ندارد، با این حال شما باید مطمئن باشید که عدم فوریت در اغلب موارد دلیل واقعی است.

شما با توجه به وجود یک ترمیم وسیع آمالگام طرح درمان روکش را برای بیمار در نظر می‌گیرید. بیمار درمان را نمی‌پذیرد و به پرسنل مطب می‌گوید: «واقعاً درگیر است یا پول و یا بیمه ندارد و باید صبر کند» و یا بهانه‌های دیگری را مطرح می‌کند. چند هفته بعد دندان دچار شکستگی می‌شود و ناراحتی زیادی را برای بیمار ایجاد می‌کند. همان بیماری که وقت نداشت، بیمه نداشت، پول نداشت، ناگهان همه‌ی این‌ها را پیدا می‌کند و به این نتیجه می‌رسد که لزومی به داشتن بیمه نیست. می‌بینید؟ درد یک حس قوی فوریت ایجاد می‌کند، و وقتی فوریت پیش آمد بر همه بهانه‌ها غلبه خواهد کرد. اگر بیمار مشکل هزینه داشت پس بازهم باید همان مشکل را داشته باشد. حال زمان پرداختن به دومین علت حقیقی است. اگر

این مسأله همان چیزی است که دندانپزشک را به سمت نوشتن این عبارت در yellow page سوق می‌دهد: «ما برای درمان ترسوها آماده‌ایم». البته، این هم می‌تواند یک علت واقعی باشد ولی شما نمی‌توانید از راهی که گمان می‌کنید آن را برطرف کنید. در بسیاری از سمینارهای تشریح درمان این تصور برای شما ایجاد می‌شود که بر این مسائل غلبه خواهید کرد. مشکل اینجاست که با واقعی دانستن این مسائل شما از ابتدا گمراه شده‌اید. در نهایت، این گمراهی شما را به سمت چیزی سوق می‌دهد که هدف حقیقی نیست و از طرفی هم با جلب توجه بیمار سرانجام تبدیل به یک هدف می‌شود. به عبارت دیگر، با یک تلاش اشتباه شما به بیمار کمک می‌کنید تا بهانه دیگری جهت نپذیرفتن درمان بیابد.

دلایل واقعی

در مورد دلایل واقعی و بسیار مهم موجود نکته‌ی جالبی هست و آن اینکه شما در خیلی مواقع بدون اینکه بدانید بر آنها غلبه می‌کنید، در واقع باید بدانید که اگر در نهایت بیمار شما درمان را می‌پذیرد علت آن این است که شما بطور غیرمستقیم این دو مسئله را برطرف کرده‌اید. هر چه بهتر این مطلب را درک کنید بهتر می‌توانید به بیمار در جهت دستیابی به سلامت کمک کنید. دلایل اولیه و واقعی که بیمار را از پذیرش درمان منصرف می‌کند چیست؟ این اولین موردی است که باید به آن توجه کنید:

کمبود فوریت

بسیاری از بیماران در نهایت به‌خاطر عدم وجود ضرورت و یا فوریت درمان را نمی‌پذیرند. البته این را به شما نمی‌گویند ولی علت نهفته همین است. این یک مسئله مهم است و در واقع معمول‌ترین علت در دندانپزشکی می‌باشد. موارد متعدد می‌توانند دلیل

فقدان فوریت معمولترین دلیل در دندانپزشکی باشد این مورد مهمترین دلیل است

کمبود اعتماد

مهمترین علت که باعث عدم پذیرش درمان توسط بیماران می شود نداشتن اطمینان است. سالها پیش، از نظر جامعه، دندانپزشکی یکی از قابل اعتمادترین تخصصها بود. متأسفانه، مطالعات اخیر در مورد عقاید عموم مردم نشان می دهد که این نگرش تغییر کرده است. دلیل این تغییر هرچه که باشد، دندانپزشک را در هنگام جلب پذیرش بیمار در موقعیت نبرد با یک سربالایی قرار می دهد.

اگر بیمار به شما اعتماد کند اکثر مسائل دیگر برطرف خواهند شد. اعتماد پایه ارتباط بیمار و دندانپزشک است و زمانی که اعتماد ایجاد شود پذیرش بیمار هم حاصل خواهد شد.

همه شما بیماری را دارید که نسبت به شما نهایت احترام را دارند. زمانیکه شما درباره درمان با این بیماران صحبت می کنید، به ندرت نیازی به گوش دادن دارند. آنها براساس احترام و اعتمادی که به قضاوت و پیشنهاد شما دارند، تصمیم می گیرند: «دکتر، هر آنچه را که فکر میکنی بهتر است انجام بده»

در این باره فکر کنید، اگر بیمار واقعاً به شما اعتماد داشته باشد، درمان را بر هر چیز مقدم خواهد داشت. اگر آنها به شما اعتماد داشته باشند، معمولاً پول هم

خواهند داشت. اگر به شما اعتماد داشته باشند، باور خواهند کرد که به درمان نیازمندند. اگر به شما اعتماد داشته باشند، دیگر از دندانپزشکی ترسی نخواهند داشت. اعتماد پایه و اساس کار است. اگر نباشد شکست خواهید خورد.

ایجاد اعتماد و فوریت

یک مشکل اساسی در استراتژی های تشریح درمان وجود دارد. مادامیکه این استراتژی ها در جهت رفع علل کم اهمیت تلاش می کنند، پروسه جلب اعتماد بیمار را کمرنگ خواهند نمود. به علاوه، در تشریح فوریت درمان برای بیمار، که همزمان اعتماد وی را نیز جلب خواهد کرد، با شکست مواجه می شوند.

هر نوع تشریح درمان باید به نحوی ترتیب داده شود که ضرورت درمان و اعتماد بیمار را به همراه داشته باشد. فوت کوزه گری کار مطمئناً در چگونگی انجام آن است. اگر به بیمار بگویید «همه ترمیم های آمالگام باید طی همین هفته با کامپوزیت جایگزین شوند وگرنه شما از مسمومیت با جیوه فوت خواهید کرد!» ممکن است فوریت ایجاد کرده باشید ولی اعتماد بیمار را کمرنگ کرده اید.

نقل از dental tribune آپریل - ژوئن ۲۰۰۲ چاپ دوبی

همکار ارجمند

سرکار خانم دکتر علویه وحید

با کمال تأثر و تألم مصیبت وارده را به شما و خانواده مکرمتان تسلیت عرض نموده و از خداوند منان تسلی خاطر و بقای عمر بازماندگان را خواستاریم.

هیئت مدیره انجمن اندودانتیست های ایران