القسم الأول

السلوك الشخصى كمرآة للمهنة

- الصورة العامة للطبيب.
- التزامات الطبيب إزاء الجمهور.
- الالتزام السلوكى، وعلاقته بكفاءة الطبيب .

obeikandl.com

obeikandl.com

الصورة العامة للطبيب :

1ـ يقوم الطبيب بأداء عدد من الأدوار المهنية فى عدد من السياقات الاجتماعية المختلفة ؛ فهو يقوم بدور الممارس فى العيادة الخاصة وفى العيادات أو المصحات العامة ، ويقوم بدور المعلم فى الجامعات والمعاهد العلمية ، وبدور الخبير والمستشار فى المحاكم وفى شركات الأدوية ، وبدور الباحث العلمى فى معامل مراكز البحث والشركات الدوائية ، وبدور المتحدث والمشارك فى كثير من الندوات وفى أجهزة الإعلام.

وفى أدائه هذه الأدوار جميعاً ، عليه التزام أخلاقى بأن يقدم ما وكل إليه تقديمه فى أعلى مستوى وفى أفضل شكل ممكن ، ومصدر هذا الالتزام أنه وهو يؤدى أياً من الأدوار المذكورة ، إنما يؤديه باسم المهنة إلى جانب الاسم الشخصى ، وهذا ما يعنى أن أية إساءة تصدر عنه لن يقتصر أثرها على اسمه فحسب ، ولكن سوف يمتد أثرها حتماً إلى الصورة العامة للمهنة.

2ـ وفى هذا المجال ، أى : مجال الصورة العامة للمهنة تنشأ مشكلات متعددة ، يكون مصدرها فى معظم الأحيان ما يتعرض له الطبيب من صراعات بين ولاءات متعددة ؛ فقد يجد نفسه فى مواجهة صراع بين دوره كممارس ودوره كمعلم أو فى مواجهة صراع بين دوره كممارس وما هو مطالب به كخبير يدلى بشهادته فى المحاكم خدمة للعدالة ، أو فى مواجهة صراع بين دوره كمستشار للشركات الدوائية وما هو مطلوب منه كمتحدث فى ندوة تهدف إلى نشر الوعى الصحى : وقائياً أو علاجياً ، إلى آخر هذه الصراعات التى قد تتعدد أطرافها وتتعقد تشابكاتها. وفى محاولته حل أى صراع من هذا القبيل يجب على الطبيب ـ حفاظاً على أخلاقيات المهنة ـ أن يكون على بينة من مجموع القيم التى ينطوى عليها الموقف ، وأن يكون قادراً على ترتيبها وإعادة ترتيبها بحسب الأولويات التى يقتضيها الموقف ، وفى جميع الحالات.. فإن

الصورة العامة للمهنة أمام المجتمع يجب أن يكون لها الصدارة، بمعنى أن يكون لها ولاؤه الأول. وجدير بالذكر أن التحليل الموضوعى السليم يقتضى ألا يتعارض ولاء الطبيب لمرضاه مع ولائه لدوره كمعلم وعالم، أو مع ولائه لدوره كمشارك فى تحقيق العدالة... إلخ.

التزامات الطبيب إزاء الجمهور:

تحتل مهنة الطب مكانة مرموقة فى تاريخ المجتمعات الإنسانية قاطبة؛ لارتباط المهنة فى جوهرها ومقتضياتها بأبعاد المرض وتداعياته. غير أن خدمة التطبيب فى واقع تقديمها كانت وستظل دائماً مشروطة بكفاءة الطبيب الفرد الذى يقدمها، وبمنظومة القيم الأخلاقية التى تحكم سلوكه. وإذا كان الدعم والتدريب يتكفلان بشرط كفاءة الخدمة.. فإن المواثيق الأخلاقية هى المنظومة القيمية المرتبطة بها. وجدير بالذكر أن مفردات المنظومة تصدر جميعاً عن ضرورة الالتزام بمبدأين أساسيين: أحدهما حفظ كرامة الإنسان المريض، والآخر صون كرامة المهنة.

وفيما يلى ذكر ما يتطلبه كل من المبدأين فى أهم المواقف التى يمثل الطبيب فيها وجه المهنة:

1ـ الطبيب فى لقاء مرضاه:

حسن لقاء المريض، وسلاسة التخاطب معه، رجلاً كان أو امرأة، وأيا كانت الشريحة الاجتماعية، أو التعليمية التى ينتمى إليها إنما يمثل الوجه الإنسانى للمهنة.

كما أن حسن الاستماع إلى شكوى المريض وما يبديه أى عضو من أعضاء الأسرة من ملاحظات ومعلومات عن مريضهم، إنما يقدم الوجه الحرفى للمهنة.

وجدير بالذكر أن كلاً من الوجهين: حسن اللقاء وجودة الاستماع، هما أول ما يلقاه المريض من طبيبه فى موقف طلبه الخدمة. وعلى كفاءة الوجهين معاً يتوقف مستقبل العلاقة الإنسانية والمهنية بين المريض والطبيب، واقتناع المريض بهذه العلاقة، مما يدفعه إلى الحرص عليها، والإسهام الفعال فى النجاح المستهدف من إقامتها.

وجدير بالذكر كذلك أن كلاً من الوجهين يؤثر فى تحديد مستوى الكفاءة الذى تقدم به الخدمة ؛ فحسن لقاء الطبيب للمريض وأهله يطمئنهم أولاً ، ثم يشجعهم على تحرى الدقة فى وصف الأعراض والعلامات التى يعانى منها مريضهم ، وهذا من شأنه أن يعين الطبيب على السرعة واليسر فى الوصول إلى التشخيص السليم وتحديد العلاج الناجع.

2 ـ الطبيب فى مواجهة وسائل الاتصال الجماهيرى:

كثيراً ما يجد الطبيب نفسه أمام إحدى وسائل الاتصال الجماهيرى كالصحافة أو الراديو أو التليفزيون ، ولا بأس بذلك ، إذ إن هذه الأدوات أصبحت ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية الحديثة بالغة التعقيد ، باعتبارها قنوات لتوصيل أقدار معقولة من المعلومات عن الخدمة الطبية ، وأنواعها ، وكيفية الحصول عليها ، إلى المواطنين العاديين لكى يحسنوا التوجه لطلبها عندما يحتاجون إليها..

ولكن هذا الموقف نفسه كثيراً ما يكون مغرياً بأن يتحول من إعلام موضوعى محايد هدفه تيسير وصول الخدمة إلى طالبيها ، إلى إعلان هدفه الصريح أو المستتر ترويج دواء بعينه أو جهاز طبى بذاته ، وهذا سلوك يتعارض تماماً مع المبدأين الأساسيين لأخلاقيات المهنة ، وهما : الالتزام بصون كرامة الإنسان المريض ، والحفاظ على كرامة المهنة ؛ لأن الكرامة الإنسانية للمريض تقتضى أن توضع مصلحته الطبية فوق كل اعتبار ، وهو أمر لا يجوز أن يدخل فى مزايدات فنون الإعلان ، خاصة وأن هذه المزايدات موجهة إلى الجمهور العام الذى لا يملك المعرفة المتخصصة التى تمكنه من الحكم على ما هو صواب وما هو خطأ فى مثل هذه الأمور العلمية. ثم إن كرامة المهنة لا يمكن أن تخرج من هذه المزايدات الإعلانية دون أن يساء إليها وذلك لما تنطوى عليه هذه المزايدات من تضارب بين مصالح القائمين وراء الإعلانات المختلفة وصورة المهنة. وقد يكون أمراً مسلماً به أن الحد الفاصل بين الإعلام والإعلان لايبدو بالدرجة المرجوة من الوضوح فى بعض الأحوال ، ومع ذلك.. فإن شبهة التضحية بالمصلحة الطبية للمريض ، لحساب أية مصلحة خاصة أخرى ، يمكن أن تكون دليلاً مهمًّا للفصل بين ما يدعم كرامة المهنة وما يهدرها.

3 ـ الطبيب فى مواقف المحاضرات العامة:

يتشابه الموقف إزاء المحاضرات العامة مع الموقف فى التعامل مع وسائل الاتصال الجماهيرى فى أن الحديث (أو الخطاب) فى كل منهما يكون موجهاً من صاحبه إلى جمهور (لا إلى فرد بعينه) من المتلقين، معظمهم من غير المتخصصين فى العلوم الطبية. ولكن الاختلاف الفارق بين الموقفين هو فى حضور المتلقين فى حالة المحاضرة وجهاً لوجه مع المتحدث، بينما يكون حضورهم فى حالة وسائل الاتصال الجماهيرى حضوراً مفترضاً أو غير مباشر.

وهذا الفرق من شأنه أن يجعل لموقف المحاضرة خصوصية تستلزم النظر فيها مستقلاً عن موقف الحديث عبر وسائل الاتصال الجماهيرى المعتادة. من ذلك مثلاً: أن الوطأة المعنوية لحضور المتلقين حضوراً مباشراً على المتحدث ـ ممثلة فيما يتلقاه منهم من مناقشات أو أسئلة أو تعليقات أو إيماءات غير مقصودة ـ يكون لها غالباً من التأثير فى تشكيل خطاب المتحدث ما يفوق كثيراً أية تأثيرات فى حالة الخطاب عبر وسائل الاتصال الجماهيرى، وفى هذا الصدد.. فإن الطبيب عندما يتقدم لإلقاء محاضرته يلزمه من تدابير إعداد لهذا التعامل، ما يختلف كثيراً مع ما يلزمه من تدابير للتعامل مع وسائل الاتصال الجماهيرى.

من ذلك مثلا: أنه فى المحاضرة العامة قد يُدفع المتحدث دفعاً إلى مزيد من البرهنة على صحة رأى يسوقه؛ فإذا هو يسترشد ببعض الحالات التى تلقت العلاج على يديه، وفى هذا السياق قد يكشف عن هوية بعض مرضاه، وهو أمر مرفوض أخلاقياً، وقد يندفع إلى الدخول فى أمور علمية تفصيلية مما يصرف الجمهور عنه وينال من قيمة حديثه، أو قد يندفع إلى بعض التعبيرات الانفعالية غير المقصودة، بل وقد يدفع إلى ادعاءات غير دقيقة، إلى آخر هذه الأمور التى من شأنها فى نهاية الأمر أن تسىء إلى كرامة المهنة.

4 ـ الطبيب فى المجالس العامة:

قد تكون العضوية فى أحد المجالس العامة هى السبيل أمام الطبيب لأداء واجبات اجتماعية متعددة، من هذا القبيل: العضوية فى مجالس المدن أو فى بعض المجالس النيابية، أو فى المجالس المتخصصة، أو فى بعض اللجان الاستشارية التى تشكلها

جهات حكومية أو غير حكومية لأغراض بعينها، وتبدأ مسؤولية الطبيب فى هذه الكيانات الاجتماعية جميعاً من داخل المسئولية الجماعية التى يشارك فيها المواطنون جميعاً بحكم كونهم أعضاء فى مجتمع واحد يصيب كلاً منهم نصيب من الخير العام أو الضرر العام . ولكن هذه المسئولية تحدد نقطة البدء فحسب، ثم تتفرع بعد ذلك إلى أشكال وتصل إلى مدى خاص، يختلف مع كل شكل من هذه التفريعات حسب المواصفات التى يتميز بها المواطنون، لاسيما ما يتعلق منها بالتخصص المهنى لكل مواطن. وتقتضى المهنة الطبية من حاملها أن يكون على وعى بمقتضيات الدور الذى يجب عليه القيام به، وهو الترجمة الاجتماعية لمقتضيات العلم الطبى والخدمة الطبية بأفضل صورة ممكنة كيفاً وكماً، فى ظل الإمكانات المتوافرة، فهذا أولى أن يكثف جهوده لتحقيقه؛ لأنه بحكم التخصص يكون أقدر من غيره على أن يحدد كيف يكون هذا التحقيق، بدلاً من أن يشتت طاقته لأداء أمور عديدة يمكن لغيره أداؤها، بل ربما كان بعض المواطنين بحكم ما توفر لهم من تخصصات أو خبرات أخرى أقدر منه على أدائها بصورة أفضل.

5 ـ السلوك والمظهر اللائق بالطبيب:

من الضرورى، أن يتحلى الطبيب ببعض الصفات التى تمكنه من العمل بكفاءة ومقدرة وبصورة تعاونية ضمن فريق متكامل، قد يضم نظائره من أفراد المهن الطبية من أطباء وصيادلة وممرضين ومساعدين وغيرهم.

ومن أهم الصفات الواجب توافرها فى الطبيب: المقدرة على تكوين رؤى مشتركة بينه وبين أعضاء الفريق للمواقف الطبية الاجتماعية، كما أنه يلزمه أحياناً التحلى بالقدرات التى تمكنه من العمل كأحد أفراد الفريق، أو بقيادة فريق آخر إذا اقتضى الأمر .

وهنا لابد أن يتفهم الطبيب دوره فى المشاركة والتكامل فى العمل مع غيره من العاملين فى الميدان، وعليه أن يضع فى اعتباره أهمية نظرة المجتمع إليه وإلى من يعملون معه أو تحت قيادته، وأن يكون قدوة فى المحافظة على مستوى نظرة المجتمع للمهنة واحترام القائمين بها دون تعالٍ غير مبرر أو تواضع مفتعل، قد يضر بعمله

وعمل الفريق ويضر بحسن قيادته للعمل. ومن الضرورى أن يكون فى اتجاهه نحو أعضاء الفريق حازماً عادلاً رؤوفاً مقدرا للمواقف التى يتعرضون لها.

وعلى الطبيب أن يحافظ على مظهره العام من ملبس وأسلوب فى التخاطب مع الزملاء أو المرؤوسين أو المرضى، ويلتزم بالحدود المتعارف عليها فى المجتمع المهنى الذى يعمل به دون إخلال بآداب مهنة الطب وسلوكياتها، وبذلك يضمن الحفاظ دائماً على احترام المجتمع له ولزملائه، ويستطيع أن يؤدى دوره بكفاءة وفاعليةعالية.

كذلك .. عليه أن يلفت انتباه مرؤوسيه إلى الاهتمام بحسن المظهر واحترام مشاعر الآخرين، والالتزام التام بالقواعد العامة المعمول بها فى مكان العمل، مثال ذلك: عدم التدخين ـ خفض الصوت عند التخاطب ـ حسن الاستماع ـ الحفاظ على نظافة المكان تدوين البيانات بدقة ونظام ـ والانضباط، وما إلى ذلك من قواعد العمل.

وعليه أن يحسن توجيه من حوله إلى مراعاة ذلك بحزم، ولكن دون المساس بمشاعرهم أو إحراجهم أمام زملائهم أو مرؤوسيهم أو أمام المرضى الغرباء بصفة خاصة. ولكى يحظى الطبيب بالاحترام الكامل من أفراد المجتمع، عليه أن يكون مدركاً للتقاليد والأعراف المنظمة للمهنة، التى قد تختلف من مكان إلى آخر.

الالتزام السلوكى، وعلاقته مع كفاءة الطبيب:

حدود الإمكانات المهنية:

على الطبيب أن يلتزم بممارسة المهنة فى حدود كفاءته المهنية المتعلقة بمجال تعليمه ومستوى تدريبه وقدراته وخبرته، فى حدود الواجبات الملقاة عليه.

التعليم الطبى المستمر:

لابد للطبيب من أن يدرك أهمية التعليم والتدريب المستمر؛ حتى يتمكن من الإلمام بالتقدم العلمى والتقنى فى تخصصه أو فى تخصصات أخرى قريبة، تقتضيها احتياجات المهنة. وفى هذا الصدد يجب أن يوضع فى الاعتبار تزايد التخصصات البينية التى تحتم العمل من خلال الفريق المتكامل، وهذا بدوره يحتاج إلى توافر صفات مهنية وسلوكية، يتحتم الالتزام بها لرفع كفاءة تقديم الخدمات الطبية المطلوبة.

متى يقوم الممارس العام أو طبيب الأسرة أو الأخصائى بتحويل مريض إلى المتخصص:

إذا أدرك الطبيب أن مريضه يحتاج إلى من هم أكثر منه تخصصاً.. فعليه أن يقوم بتحويل مريضه إلى المتخصص الآخر، وقد يكون ذلك التحويل بناءً على التشخيص الذى وصل إليه الطبيب مثل: احتياج مريضه إلى عملية جراحية أو تخصص أدق، وقد يكون فى حالة عدم استجابة مريضه للعلاج، ويقينه بأن الأكثر تخصصاً أقدر على تقديم خدمة طبية أفضل.

من هنا لابد أن يكون على معرفة بزملائه فى التخصصات المختلفة أو فى المستويات الأعلى لتقديم الخدمة. ويجب أن يحسن الاختيار فى هذا التحويل واضعاً فى الاعتبار حالة مريضه وظروفه، وعليه أن يلتزم بأن يقدم لمريضه أفضل الفرص، دون أن يكون له فى ذلك مصلحة شخصية. وفى هذا الصدد.. فإن من واجبات القائمين على المهنة الطبية (أو الطبيب ذاته) أن يكونوا على علم بأسماء وعناوين الأخصائيين فى كافة المجالات اللازمة لتقديم خدمة عالية المستوى.

هذا .. وقد حرصت بعض الدول على الاهتمام بضمان جودة أداء الخدمات الطبية، بإعادة النظر فى تجديد تراخيص مزاولة المهنة بناء على التدريب المستمر والتعليم الطبى المستمر، كما وضعت حدوداً دقيقة للتخصص حتى تحمى الأطباء من المساءلة القانونية، عندما يثار نزاع قانونى حول أى خطأ مهنى أو شكوى من أحد المرضى.

الرأى الآخر والاستشارات الجماعية:

ضماناً لتقديم خدمة صحية أفضل للمريض، قد يرى الطبيب المعالج استشارة أحد زملائه فى التخصص أو فى تخصص آخر مناسب لغرض تقديم أفضل السبل لعلاج المريض، أو للتأكد من سلامة وجهة نظر بعينها فى العلاج.

وهنا لابد وأن يلتزم الطبيب المعالج بالقواعد الفنية السليمة والقيم، التى تحتم عليه عدم الاستفادة الشخصية من مثل هذا الموقف ماديًّا أو اجتماعيًّا أو مهنيًّا.

تناقص كفاءة الطبيب:

قد يتعرض الطبيب على كافة المستويات إلى ظروف نفسية أو بدنية تقلل من كفاءة تقديم الخدمة على يديه، وهنا لابد أن يعترف الطبيب نفسه بتناقص كفاءته، فلا يقدم على ممارسة قد تعرضه للوقوع فى الخطأ.

وفى الوقت نفسه، قد يستشعر بعض الزملاء هذا التدهور فى أدائه، ويصبح من واجبهم ـ آنئذ ـ أن يعينوه على التوقف عن مزاولة المهنة بكل السبل الإنسانية والإدارية إذا لزم الأمر؛ لكيلا تتعرض سلامة المريض للأخطاء المتوقعة فى مثل ذلك الموقف.

الدور الاجتماعى للطبيب:

ارتبط مفهوم الطب بالحكمة منذ القدم ارتباطاً وثيقاً جعل مهنة الطب رسالة، تسعى إلى الرعاية الجسدية (الجسمانية) والنفسية والاجتماعية لأفراد المجتمع، كما أنها ترتبط بمعانى الرحمة وتخفيف المشقة.

ولما كانت الحالة الصحية والنفسية للفرد فى الصحة والمرض تتأثر تأثرًا بالغاً بالظروف الاجتماعية والبيئية والاقتصادية المحيطة به داخل الأسرة والمجتمع؛ لذلك... فلكى يكتمل دور الطبيب لابد له أن يتبين المحيط الاجتماعى والاقتصادى للفرد داخل أسرته ومجتمعه، ومدى تأثير ذلك على حالته الصحية والنفسية. وكذلك ينبغى على الطبيب أن يوجه الفرد وأسرته فى الصحة والمرض إلى وسائل تعليم الانتفاع بالإمكانات المادية والمعنوية المتاحة داخل مجتمعهم الصغير والكبير، وعليه أن يرشدهم إلى الخدمة الصحية، التى تقدمها مؤسسات المجتمع فى هذا المجال، سواء كانت أهلية أم حكومية.

وهناك أمثلة عديدة تحتم على الطبيب أن يضطلع بدور فعال ليمكن المريض وأسرته من التصدى للظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الطارئة، التى قد يترتب عليها مرض أحد أفراد الأسرة. مثال ذلك: مرض رب الأسرة أو ربة البيت بالدرن الرئوى أو أمراض القلب أو الشلل، أو ما إلى ذلك؛ مما يجعل المريض عاجزاً عن العمل، وهو ما يؤثر على رعايته الأسرية/ المالية لتلبية الاحتياجات المعيشية.

ويصدق ذلك بوجه خاص على الأسرة ذات الدخل المحدود، مما يتعذر معه القدرة على توفير التغذية المطلوبة للأطفال إضافة إلى العجز عن توفير نفقات العلاج. لذلك.. كان من الواجب أن يلم الطبيب بالجهات والمؤسسات، التى تقدم خدماتها وإرشاداتها فى مثل هذه الظروف حتى تجتاز الأسرة المرحلة الصعبة التى تتعرض لها.

وللطبيب دور أساسى فى تنشئة الصغار ؛ فالرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية للطفل قبل بلوغه السن المدرسى ضرورية وأساسية للتكوين النفسى والاجتماعى والجسمانى للصغير. كما أن الرعاية الصحية والنفسية التى يقوم بها الطبيب للأطفال الكبار: (ذكور/ إناث) خاصة فى سن البلوغ والمراهقة ـ بالاشتراك مع المؤسسة التعليمية ـ لها دور كبير فى إمكانية التصدى لكثير من المشكلات الاجتماعية السائدة.

وتتكامل الخدمة الصحية التى يقدمها الطبيب للصغار والمراهقين مع الرعاية الأسرية والمدرسية ؛ ليكتسب شباب المستقبل توازناً نفسيًّا وفكريًّا يؤهلهم لقيادة المستقبل.

وهنا لابد أن يتحلى الطبيب بالحكمة عند توجيهه أفراد الأسرة: صغارها وكبارها، وأن يؤدى دوره دون تهوين أو تهويل، وأن يلتزم بحدوده وإمكاناته المهنية والعلمية، وأن يتكامل مع زملائه مقدمى الخدمات التربوية والاجتماعية من مدرسين وأخصائيين: اجتماعيين ونفسيين، وأن يتم ذلك دون ادعاء أية وصاية.

كما أنه فى حالات العجز والإعاقة.. فإن دور الطبيب فى المساندة النفسية وإرشاد الأسرة والفرد إلى الجهات التى تقدم الخدمات الاجتماعية تعتبر من الضروريات الأساسية فى الخدمة الصحية، وهنا تتكامل الخدمات الصحية مع الخدمات الاجتماعية بإضفاء الشعور بالأمن والأمان، والأخذ بيد الفرد والأسرة لتخطى مثل هذه الأزمات.

وهنا يحسن الإشارة إلى عدم إقحام الطبيب نفسه فى المشاكل الشخصية للمريض أو لأسرته ؛ لأن ذلك يعرضه لكثير من المتاعب التى هو فى غنى عنها وعليه ألا يتخطى حدود عمله وإمكاناته.