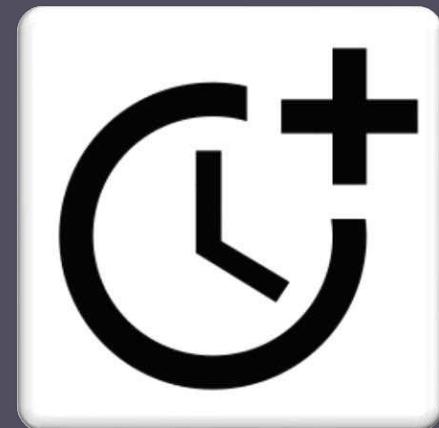




بررسی امتناع از اهدای عضو و چگونگی حل آن ها

- (۱) نارضایتی از سیستم درمان
- (۲) درخواست زمان بیشتر



سیاوش غلامی

(مدیر پیوند و واحد فراهم آوری دانشگاه علوم پزشکی شیراز)

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

نارضایتی از سیستم درمانی

یکی از علل رایج عدم رضایت به اهدای عضو، نارضایتی از سیستم

درمانی است.



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

علل نارضایتی از سیستم درمانی



الف - عوامل فیزیکی

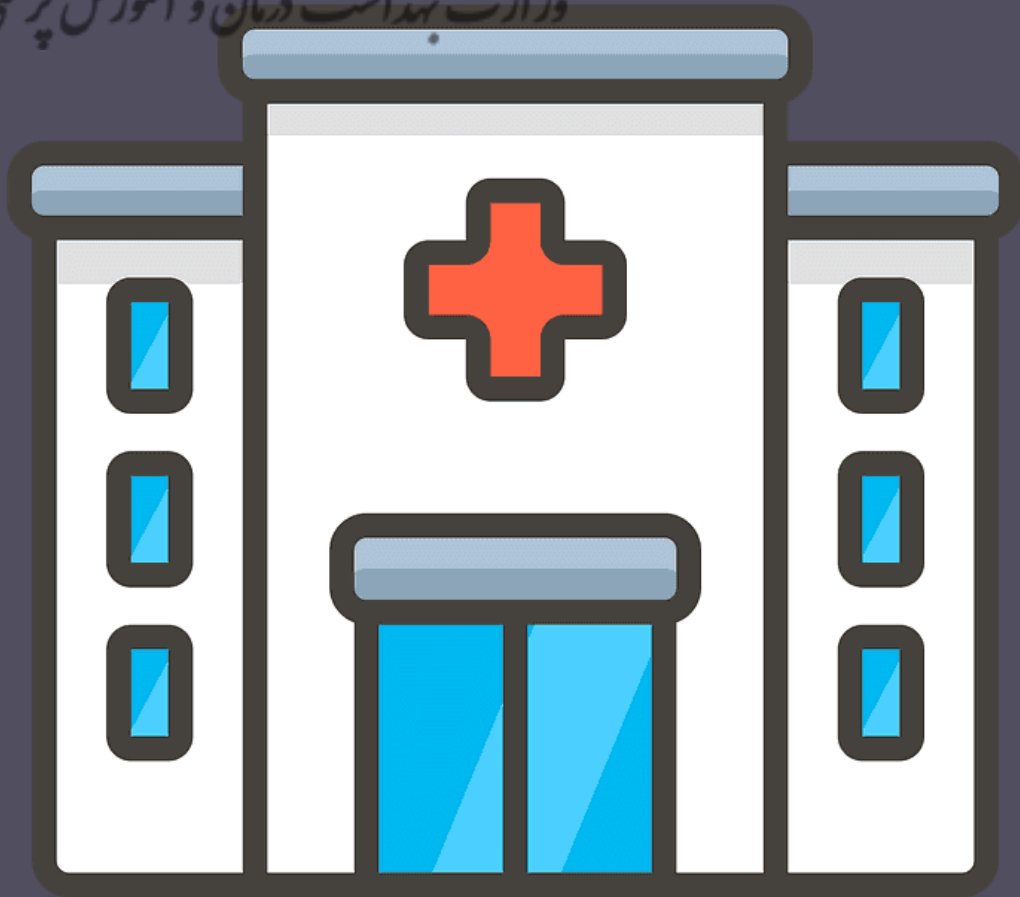
ب - عوامل انسانی

ج- سایر

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

الف- عوامل فیزیکی



۱- کمبود فضای فیزیکی

۲- نامناسب بودن فضاهای موجود (بیمارستان‌های قدیمی)

۳- توزیع جغرافیایی نامناسب امکانات درمانی و بستری

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



ب- عوامل انسانی

۱- کمبود کادر درمانی (خصوصاً در اورژانس و ICU ها)

۲- توقع نابجا همراهان از پرسنل و بیمارستان

۳- عدم رعایت کرامت انسانی بیمار و همراه

۳-۱- پزشک معالج:

- نامشخص بودن پزشک معالج برای همراهان

- در دسترس نبودن

- پاسخگو نبودن

- برخورد نامناسب

۳-۲- تیم پرستاری:

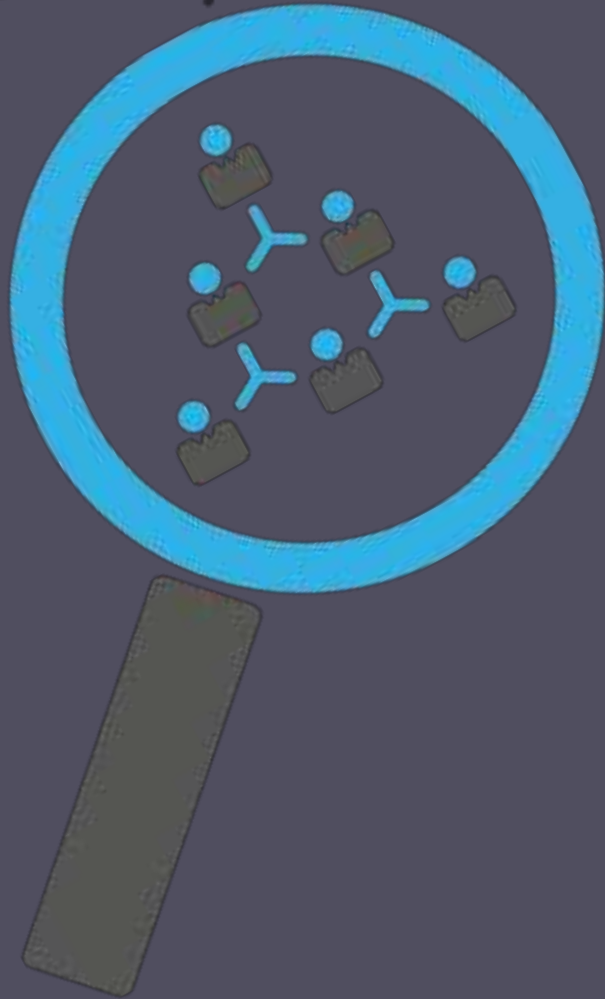
- پاسخگو نبودن

- برخورد نامناسب

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

ج- سایر:



- عدم آگاهی از وخامت وضعیت بیمار و اقدامات صورت گرفته

- بدبینی جامعه نسبت به نظام سلامت کشور

- فرافکنی به علت قصور همراه و عذاب وجدان

علل نارضایتی

دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۱. واقعا نظام درمانی مقصر بوده است
۲. آگاه نبودن خانواده از وخامت وضعیت عزیزشان و اقدامات صورت گرفته برای وی
۳. فرافکنی به دلیل عذاب وجدان خانواده
۴. بدبینی کلی جامعه نسبت به نظام سلامت یک کشور
۵. برخوردهای نامناسب پزشکان و کارکنان بیمارستان در طول زمان بستری عزیزشان

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

اهمیت همراهان بیمار

در زمان گفتگو با همراه بیمار همواره باید توجه داشته باشیم که **غالباً همراهان بیمار شرایطی به مراتب بدتر از بیماران را تجربه می کنند** و موضوعاتی که برای بیمار امری طبیعی است گاهی توسط همراهان وی غیر قابل پذیرش است .



شما حتماً به عنوان عضوی از تیم درمان این تجربه را داشته اید که یک بیمار با آرامش در تخت خود مشغول استراحت است ولی همراه یا همراهیان وی با اضطراب و نگرانی پیگیر روند درمان بیمار خود هستند چرا که همراه ، از دیدن عزیز خود در بستر بیماری احساس خوبی ندارد .

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

در تمامی این موارد مصاحبه‌گر حق ندارد حرف خانواده
را رد کند و از بیمارستان جانبداری نماید و یا برعکس
خانواده را تایید و بیمارستان را مقصر نماید

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

چگونگی رویارویی

- حل کردن عذاب وجدان احتمالی در خانواده
- عدم جانبداری و یا مقصر دانستن هر کدام از طرفین
- توضیح در ارتباط با جدایی مسئله شکایت از اهدای عضو
- توضیح در این ارتباط که نتیجه این نارضایتی نباید معطوف به بیماران نیازمند عضو باشد

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

چگونگی رویارویی

- به وجود آمدن حس همدردی و مشورت از طرف ما نسبت به خانواده
- تفهیم عدم منفعت مصاحبه‌گر در مسئله اهدای عضو
- توضیح دقیق محاسن اهدا کردن و معایب عدم رضایت
- واگذاری نتیجه نهایی در خصوص تصمیم‌گیری برای اهدای عضو به خانواده

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

تکنیک های اختصاصی این مرحله:



۱- حق طبیعی (Right)

۲- رفع عذاب وجدان (Guilt Resolving)

۳- تفکیک (Separation)

۴- محاسن و معایب (Pros and Cons) (P&C)



۱- حق طبیعی (Right)

یکی از ممنوعیات فرایند رضایت‌گیری، بحث و مجادله با خانواده است پس حتماً به صورت عام به ایشان یادآوری کنید که شکایت و اعتراض حق طبیعی انسانهاست که اعتماد ایشان را حفظ نماییم؛ ولی به هیچ وجه حرفشان در این مورد به خصوص را تأیید نمی‌کنیم؛ مثلاً نمی‌گوییم "...بله. حق با شماست ... حتماً از ایشان شکایت کنید ...". چرا که رسیدگی و اظهار نظر در مورد این موضوع وظیفه‌ی مراجع قضایی است نه شما

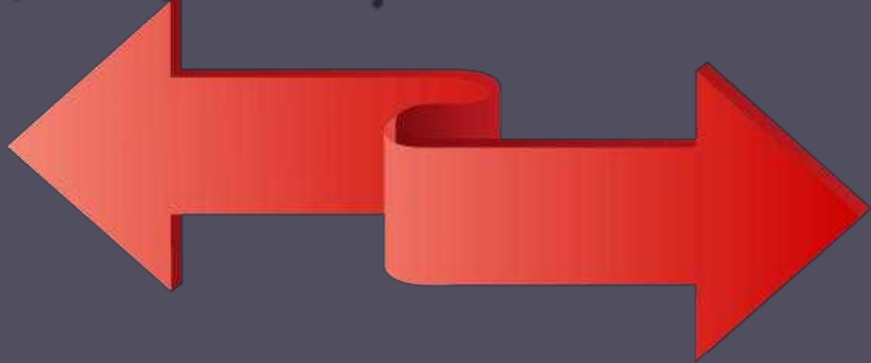
۲- رفع عذاب وجدان (Guilt Resolving)

در این تکنیک که قابل استفاده در تمامی فرایند رضایت‌گیری است، مصاحبه‌کننده، با ذکر جملاتی مانند: "... شما تمام تلاش خود را برای نجات جان عزیزتان کرده‌اید"، "همه برای فرزندشان دوچرخه می‌خرند" و ...، سعی در رفع نارضایتی احتمالی آنان به دلیل عذاب وجدان می‌نماید



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

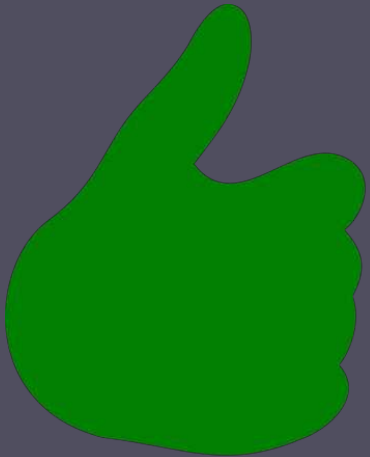


۳- تفکیک (Separation)

از تکنیک‌های بسیار مهم و اختصاصی این وضعیت می‌باشد که طی آن، مصاحبه‌کننده تلاش می‌کند برای خانواده، بین نارضایتی و موضوع اهدای عضو، افتراق ایجاد نماید.

۴- محاسن و معایب (Pros and Cons) (P&C)

در این تکنیک، مصاحبه‌کننده، متناسب با فرهنگ و باورهای خانواده، مزایای اهدای عضو برای فرد مرگ مغزی و خانواده را تبیین می‌نماید.



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



درخواست زمان بیشتر

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

بخش دوم درخواست زمان بیشتر



بیشترین احتمال اخذ رضایت از خانواده، در اولین جلسه مصاحبه است؛ بنابراین در صورت عدم موفقیت در رضایت‌گیری در جلسه اول احتمال اخذ رضایت بتدریج کاهش می‌یابد.

یکی از علل عدم رضایت، درخواست زمان بیشتر برای فکر کردن توسط خانواده است

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

علل درخواست زمان بیشتر توسط خانواده



- ۱- مشاوره با سایر پزشکان
- ۲- انجام مراسم دعا ، توسل و رفتن به مکان های مذهبی خاص
- ۳- نظرخواهی از بزرگتر های فامیل یا بزرگ قبیله
- ۴- عدم باور مرگ مغزی توسط یکی از وراث (خصوصاً مادر)
- ۵- مخالفت یکی از وراث با اهدای عضو
- ۶- عدم اجازه خانواده برای مصاحبه همزمان با همه وراث
- ۷- مخالفت فرد منفی تاثیر گذار

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

اگر مصاحبه کننده در اولین جلسه مصاحبه نتواند موفق به
اخذ رضایت از خانواده شود در روزهای بعد به ازای هر
روز که از شروع مصاحبه گذشته است ۵۰ درصد
احتمال آن کاهش می‌یابد

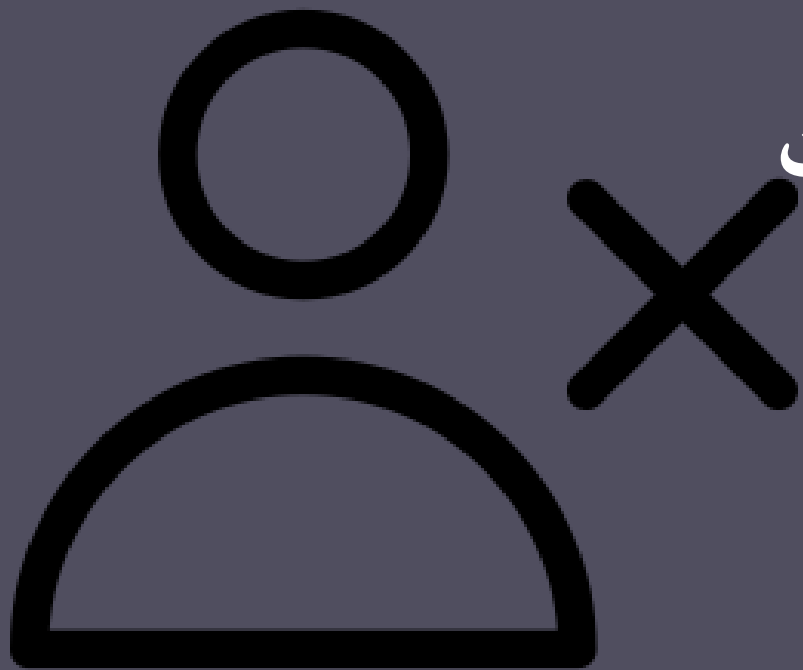
دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

با گذشت زمان

• افزایش نظرات افراد مخالف

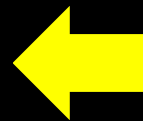
• به وجود آمدن علل دیگر عدم رضایت



شایعترین علت درخواست زمان و عدم موفقیت اخذ رضایت در جلسه اول :

عدم مهارت کافی کوردیناتور برای اثبات مرگ مغزی

عدم پذیرش مرگ مغزی
(مشاوره با سایر پزشکان ،
اعتقاد به معجزه)



عدم رضایت به اهدای عضو

سایر علل

- عدم اعتماد خانواده به کوردیناتور (مافیای قاچاق اعضا)
- عدم رعایت مکان و زمان مناسب برای مصاحبه
- عدم حضور همزمان همه وراث در مصاحبه اول :
گاهی بعلت حضور بعضی از وراث در سایر شهر ها امکان حضور همزمان وجود ندارد.
- مخالفت یکی از وراث (خصوصا مادر) برای اهدای عضو عزیزش
- عدم اطلاع از وصیت و خواست فرد مرگ مغزی
- مخالفت بستگان درجه ۲ (منفی تاثیر گذار)



دوره آموزش تخصصی

کارگاه آموزشی
روش پزشکی



درخواست زمان



کاهش امکان رضایت گیری



عدم اهدای عضو



افزایش احتمال افسردگی خانواده

تکنیک های قابل استفاده در این مرحله

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



۱- تأیید و توضیح (C&E)

۲- حق طبیعی (Right)

۳- بازپردازی (Paraphrase)

۴- تطمیع (Tempt)

۵- واگذاری (Assignment)

۶- اختیار نه اجبار (Option not Obligation)

۷- فرصت استثنایی (Exceptional Opportunity)

۸- حمایت (Support)

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

محورهای اصلی رویارویی با این وضعیت:

۱- رعایت مکان و زمان مصاحبه

۲- حضور همزمان همه وراثت در مصاحبه اول

۳- حضور مثبت تاثیر گذار و منفی تاثیر گذار در مصاحبه اول

۴- توانایی کافی کوردیناتور برای اثبات مرگ مغزی و پاسخ به همه سوالات خانواده

۵- تشریح وضعیت ناپایدار مرگ مغزی برای خانواده و امکان از دست

رفتن اعضای حیاتی در صورت درخواست زمان .

۶- تشریح فرآیند اهدای عضو و وضعیت گیرندگان اعضا در لیست انتظار و رایگان بودن همه مراحل ، جهت اعتماد خانواده .

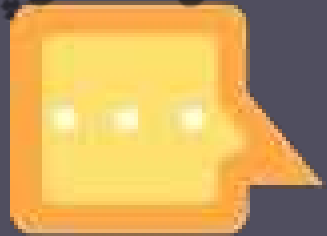
۷- تحریک حس انسان دوستی خانواده برای نجات جان بیماران نیازمند.

۸- مدیریت کوردیناتور بر جلسه رضایت گیری و در دست داشتن جلسه و کنترل کردن وراثت ناراضی و منفی تاثیر گذار.



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



با توجه به احتمال به وجود آمدن مسائل دیگر همچون مشورت با سایر پزشکان متخصص و یا جمع کردن خانواده جهت انجام مصاحبه بهتر است در ساعات اولیه روز نسبت به دعوت خانواده اقدام شود.

دوره آموزش تخصصی

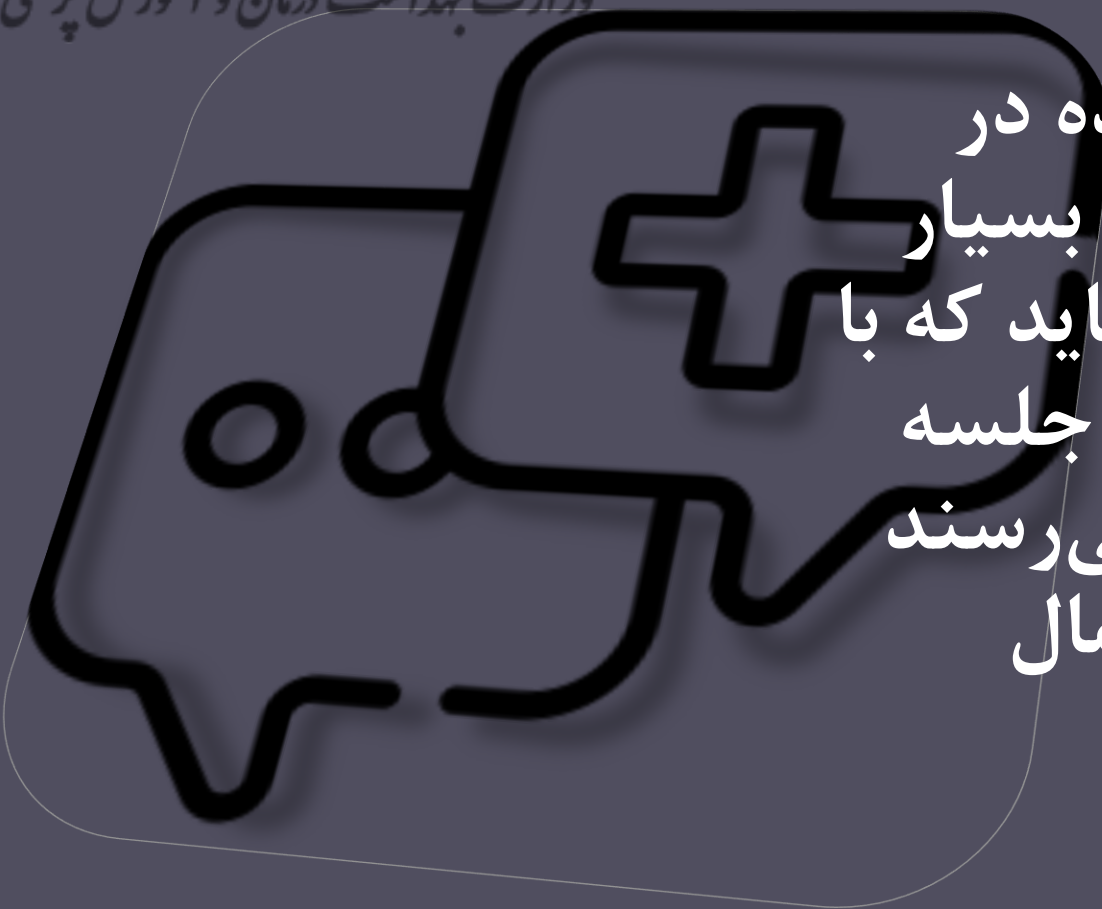
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

نحوه ی پاسخ مصاحبه گر

- باید تمرکز مصاحبه کننده بر فرصت کم و اهمیت زمان در حفظ کیفیت اعضا در راستای نجات هرچه بیشتر و با کیفیت تر بیماران نیازمند به پیوند باشد.
- مفهوم مرگ مغزی را یک بار دیگر مرور کنیم تا اگر بدفهمی در خانواده به وجود آمده باشد آن را تصحیح نماییم.
- در ضمن باید داشتن زمان را به عنوان یک حق طبیعی به خانواده یادآور شویم ولی با گذاشتن یک ساعت مشخص جهت اعلام تصمیم نهایی در به نتیجه رسیدن رضایت کمک کنیم.

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



با توجه به اینکه معمولاً فراخوانی خانواده در صورت مطرح نمودن نیاز به زمان بیشتر بسیار دشوار می‌باشد مصاحبه‌گر باید تلاش نماید که با دعوت خانواده به حضور داشتن در اتاق جلسه برای مدت زمانی که خانواده به توافق می‌رسند بیرون از اتاق حضور داشته باشد تا احتمال رسیدن به نتیجه مطلوب افزایش یابد

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



از توجه شما سپاسگزارم