

دکتر هوشنگ فاضل

رئیس دانشکده علوم دندانپزشکی
دانشگاه آزاد اسلامی

بدهان نشانه کاملی از عدم رعایت بهداشت و نظافت است طبیب باید علاوه بر اینکه بری از اینگونه پلیدیها باشد باید با بکار بردن عطرها، ادوکلن ها و صابونهای ملایم و خوشبو، محیط کار خود را دلپذیر سازد.

بیماران معمولاً از در ورودی مطب و حتی کوچه و خیابانی که مطب یا مرکز درمانی در آن واقع است با دقت و توجه عبور می کنند و همه جا و همه چیز را برانداز کرده و روی قضاوت آنها در صداقت پزشک این موارد را هم مورد توجه قرار می دهند و مشاهده هر گونه نقطه ضعف از هر جهت روی آنها تأثیر می گذارد. مثلاً اگر در ورودی و راهروها کثیف و یا تاریک باشد، حمل بر نقطه نظرهای طبیب نموده و تصور خواهند نمود که یا دقت لازم را ندارد و یا اینکه خسیس است و هر دو نظر این نتیجه را خواهد داشت که "این طبیب نمی تواند برای نجات من آطور که شاید و باید کاری انجام دهد."

محل کار پزشکان باید همواره تمیز بوده و اشیاء و لوازم بکار رفته در آن محیط باید پاکیزه و براق باشد و همه روزه همه جا گردگیری شود. باید کف راهروها و اتاق ها از جنس قابل شستشو بوده و کمترین لکه، خون و مواد دارویی روی آنها دیده نشود.

علاوه بر طبیب، دربان، منشی و دستیاران مراکز پزشکی هم باید ظاهری

طهارت

و

پاکیزگی

کادر پزشکی باید از هر نظر به زیبایی، طهارت و پاکیزگی خود، لباس، وسایل و محیط کارشان اهمیت داده و مظهر پاکیزگی و تمیزی باشند. در روایات آمده است "که خداوند زیباست و زیباییها را دوست دارد." بنابراین کسانی هم که با جسم و جان مردم کار دارند باید به این نقطه نظر برای خود و بیمارانشان توجه داشته باشند. همچنین در اسلام آمده است که "النظافة من الایمان" که از نشانه های ایمان پاکیزگی و طهارت می باشد.

کلیه پزشکان و نیز رشته هائی نظیر دندانپزشکان که از نظر حرفه ای علاوه بر ارائه خدمات بهداشتی و درمانی وظیفه زیباسازی بیماران را هم عهده دارند، باید در درجه اول به آراستگی، تمیزی و زیبایی هر چه را که با آنها

مربوط می شود، بپردازند و پس از اطمینان خاطر از این بابت، می توانند مدعی آن باشند که نقش معلم و کارشناس بهداشت و زیبایی را در اجتماع دارند. مثلاً دندانپزشکی که با قیافه آشفته، سر و لباسی نامرتب، حتی اتومبیل گرد و خاک گرفته و یا دندانهای مسواک نشده، چشمان پف کرده و شوره سر روی شان و لباسهای ریخته است چه در اجتماع و چه در محیط کار، هرگز نمی تواند انتظار داشته باشد که اندر زهای بهداشتی و خدمات درمانی می تواند با اطمینان خاطر مورد پسند بیمار قرار گیرد. زیرا چگونه می توان انتظار داشت مردم از دستورات بهداشتی و خدمات درمانی کسی بهره مند شوند که خود نیاز شدید به این دستورات و خدمات دارد؟ بوی عرق بدن و بوی

کاملاً آراسته، تمیز و مرتب داشته باشند و از هر نوع بی سلیقگی و بی مبالاتی در امر پوشش و حفظ ظاهر آنها که اثر مستقیم روی عملکرد آنها در محیط کار و روی نظر بیماران خواهد داشت، باید جلوگیری کرد.

راهروها و اطاق انتظار بیماران باید به گلدانهای گل و حتی المقدور گل‌های طبیعی آراسته باشد. روی دیوارها تابلوهایی با طرحهای ملایم، زیبا و آرامبخش نصب شده و چنانچه طبیب صلاح بداند پوستری را برای جلب توجه بیماران در محل کار خود الصاق نماید و نقاشیها، پوسترها و نوشتجاتی

که بدون قاب با میخ، سنجاق و یا چسب روی دیوار نصب شده و رنگ و رو رفته و کثیف شده اند نه تنها تأثیر چندانی روی بیماران نخواهد گذاشت، بلکه

ممکن است نتیجه معکوس هم داشته باشد. حتماً باید خوش طرح، قابل فهم برای عموم و قاب گرفته شده باشد.

نقاشیها، پوسترها و نوشتجاتی که بدون قاب با میخ، سنجاق و یا چسب روی دیوار نصب شده و رنگ و رو رفته و کثیف شده اند نه تنها تأثیر چندانی روی بیماران نخواهد گذاشت، بلکه ممکن است نتیجه معکوس هم داشته باشد.

در اطاق انتظار، بیماران فرصت کافی دارند تا طبیب را ارزیابی کنند. بنابراین هر چه این اتاق تمیزتر، مرتب‌تر و زیباتر تزئین شده باشد هم بیماری را که با ناراحتی مواجه است سرگرم می‌نماید تا مدت کوتاهی هم که شده

درد و ناراحتیش را فراموش نماید و هم اینکه طرز فکر، کار و سلیقه طبیب را نشان خواهد داد.

پاکیزگی دستشویی، حوله، ابزار و وسایل کار هر یک نقش به سزایی را در ایجاد اطمینان در بیمار بازی می‌کنند و عدم رعایت هر یک از نکات بلافاصله اطمینان بیمار را از طبیب سلب می‌نماید و حتی به راحتی می‌توان این عدم اعتماد را در چهره بیمار خواند و دیگر دستورات بهداشتی و درمانی آنچنان که باید و شاید به دل بیمار نخواهد نشست. علاوه بر آراستگی ظاهر، روپوش پزشکی یکی از نشانه‌های مهم

شخصیت طبیب است. اگر کمترین خللی از نظر تمیزی و آراستگی و مرتب بودن در آن دیده شود نقش اساسی را در نظر بیمار خواهد داشت و از خدمتی

که به او می‌شود همانقدر راضی خواهد شد که از تمیزی و مرتب بودن ظاهر طبیب.

پنبه، دستمال و گاز یا وسایل مشابهی که بعد از عمل باید دور ریخته شود را هرگز نباید روی میز، کابینت یا کف اطاق انداخت بلکه باید سطل تمیز و درداری در کنار دست پزشک موجود باشد تا بلافاصله پس از عدم نیاز مواد مزبور در آن ریخته شود. گاز یا پنبه باید به قطعات کوچک تقسیم شده باشد که در لحظه نیاز فقط به یک قطعه دست زده شود و یا دستگیری در کنار طبیب باشد که با دستان تمیز خود قطعه دلخواه را جدا کرده و به دست پزشک بسپارد. در بدو ورود هر بیمار برای انجام معاینه و

باید به بیمار خاطر نشان سازیم که ما حداکثر تلاش خود را بکار گرفته و خواهیم گرفت تا او را معالجه کنیم و "دوا از ما و شفا از سوی خداست"

ارائه خدمات پزشکی، طبیب باید دستهای خود را جلوی بیمار شسته و خشک کند و در خلال کار هم اگر خون و یا بزاق دهان و مواد مشابه دستهایمان را آلوده کرد، دوباره آنها را شسته و به ادامه کار مشغول شود.

اتفاق می‌افتد که در اثر عوامل مختلف، بیمار در خلال معاینات و سایر اقدامات پزشکی شروع به استفراغ کند که لباس خود و حتی روپوش را لباس و محل کار طبیب و همکارانش را آلوده می‌سازد. در اینگونه مواقع طبیب و همکارانش هرگز نباید روترش کنند و یا عکس العمل‌های ناخوش آیند و یا کلمات بدمعنی از دهانشان خارج گردد. بلکه باید بجای ناراحتی شخصی از آلودگی خود و یا وسایل کارشان به فکر ناراحتی بیمار باشند و سعی کنند علت و منشأ را پیدا کرده و از ادامه استفراغ جلوگیری کنند و بعد ضمن همدردی با بیمار و اطمینان دادن به او که از نظر آلودگی ناراحت نباشد و اینکه امری طبیعی اتفاق افتاده است با روی باز و مانند زمانی که سایر خدمات خود را انجام می‌دادند به تمیز کردن خود و محل کار پردازند و دستیار بیمار را هم کمک کرده یا در محل دستشویی به تمیز کردن و آراستن ظاهر خود مشغول شود و پس از آن مجدداً به ادامه عمل یا معاینه مشغول شوند.

توالی و دستشویی مورد استفاده بیماران را هم نباید از نظر تمیزی از نظر دور داشت و باید بوسیله هواکش مناسب و بوگیرهایی که عطر ملایم دارند همیشه آن محیط تهویه شده، خوشبو و بهداشتی باشد.

برای حسن ختام این مبحث به یادآوری چند نکته پرداخته می‌شود. در

روایات آمده است که چنانچه در یک محل برای اقامه نماز جماعت دو نفر مجتهد عادل و همطراز وجود دارند به آن کسی باید اقتدا کرد که از بین آن دو نفر ظاهری زیباتر و آراسته تر داشته باشد. امام خمینی (قدس سره) رهبر انقلاب و بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران یکی از مظاهر زیبایی و آراستگی ظاهر هم بودند و در کنار ایشان همیشه شانه و عطر وجود داشت و هرگز کسی ایشان را با ظاهری آشفته و غیر معطر مشاهده نکرده بود.

گفتگو با بیماران

در مباحث قبل تذکر داده شد که همیشه باید با بیمار و مراجعین باادب و احترام برخورد نمود و در گفتگو با او هم باید همین برخورد را داشت. بیمار برای دریافت خدمات بهداشت و درمانی به ما مراجعه کرده است. او نه مشاور خانوادگی ماست و نه سنگ صبور ما، بنابراین باید به او فرصت داد تا در مورد بیماریش آنچه بنظرش می رسد بیان دارد بشرطی که از این حیطه خارج نگردد. صحبت‌های ما هم با بیمار باید در حد مسائل بهداشتی درمانی و ارائه طرق نگهداری و حفظ سلامت بیمار باشد. گاه چند جمله ای هم برای ایجاد تنوع می توان در مورد مسائل دیگر صحبت نمود، بشرطی که بدانیم موضوعاتی که مطرح می شود مورد علاقه فرد مزبور است. پخش شایعات، نقل حوادث سخت و ناراحت کننده، پخش مجدد اخبار روز توسط طیبی که علاقمند به مسائل روز است، تفسیر اخبار و موارد مشابه جایش در محل کار و معاینه و معالجه بیمار نیست. در

محیط کار بهتر است بیمار را در جریان خدماتی که برایش انجام می دهیم، قرار دهیم و تا آنجا که لازم باشد علت بیماری، درد و موارد مشابه را متذکر گردیم ولی باید توجه داشت که اطاق معاینه و عمل کلاس درس هم نیست که جزئیات و معلوماتی را که در هر مورد داریم برای بیمار توضیح دهیم. همچنین در هنگام صحبت از کاری که انجام می دهیم تا آن حد اجازه داریم که

کادر پزشکی باید از هر نظر به زیبایی، طهارت و پاکیزگی خود، لباس، وسایل و محیط کارشان اهمیت داده و مظهر پاکیزگی و تمیزی باشند.

خواهیم گرفت تا او را معالجه کنیم و "دوا از ما و شفا از سوی خداست" در اسلام، از بزرگترین گناهان تهمت، دروغ و افترا است و شنیدن و گفتن تهمت و افترا با هم تفاوتی ندارد. هرگز نباید از طیب چنین خطائی سر بزنند و یا بحررفهائی یاوه دیگران گوش دهد و یا خدای نکرده خود عامل آن باشد. مردم به گروه پزشکی با تقدیس و احترام می نگرند، حال اگر این محیط مقدس و

بیمار را فقط در جریان بیماری و خدمات ارائه شده قرار دهیم نه اینکه در این مرحله شروع به تعریف کردن از خود و یا مقایسه خود با سایر همکاران بنمائیم. البته بیان اعمال استثنائی و منحصر به فرد توسط طیب مفید خواهد بود ولی این امر نباید با لحنی گفته شود که سایر همکاران بی سواد، قدیمی و ... قلمداد شوند.

از قدیم گفته اند "دو صد گفته چون نیم کردار نیست". این نتایج کار طیب است که مردم را به قضاوت صحیح درباره او خواهد نشانند و ارزش آنها را مشخص خواهد نمود. هر گونه غلو کردن، قول بیخود به بیمار دادن، تضمین قطعی نتایج معالجه بدون ذکر "ان شاء الله...". یعنی اگر خدا بخواهد و حداقل جملات مشابه خطا خواهد بود زیرا ما فقط یکی از عوامل معالجه هستیم و همه جا هم احتمال استثناء و عوارض بعدی هم حتی در موارد ساده و شناخته شده قطعی وجود دارد. باید به بیمار خاطر نشان سازیم که ما حداکثر تلاش خود را بکار گرفته و

این افراد تقدیس شده به گناهان غیبت، تهمت، افترا و دروغگوئی مبتلا شوند برخورد اجتماع با آنها چگونه خواهد بود؟

اصولاً چه در محل کار و چه در سایر مراکز غیر پزشکی، طیب فرصت شنیدن و لنگاریها، یاوه سرایشها را نباید داشته باشد یعنی نه تنها خود دور از این ورطه زشت و ناپسند باشد بلکه به دیگران هم اجازه ندهد اینگونه مسائل را نزدشان بازگو نمایند. زیرا علاوه بر اینکه مرتکب گناهی بزرگ می شوند باید اطمینان داشته باشند که افراد یاوه گو خود آنها را هم از قلم نخواهند انداخت.

چقدر زشت و ناپسند است که خود عامل اینگونه اعمال شرم آور باشیم. پزشکی که در اجتماع یا در نزد بیمار خود از دیگران بد می گوید یا خدای نکرده از کار همکاران دیگرش ایراد می گیرد و بدتر از آن راجع به بیماری که از او خلافتی سر زده یا اشتباه و ایرادی دارد برای سایر بیماران تعریف کند و از آنها بدگوئی نماید، چنین فردی نباید

انتظار داشته باشد که مخاطبین او از آن پس کمترین احترام و تقدسی برای او قائل شوند و به او اطمینان کنند.

بیماری که از پزشک قبلی خود بدگویی می کند را باید بلافاصله با تعویض مطلب و یا شمردن علل مختلف شکست در درمان که ربطی به کار پزشک ندارد، از ادامه حرف بازداشت و به خدمت پرداخت و چنانچه بیماری در مورد کار اشتباهی که از همکار دیگری سرزده است، مصرانه سؤالی کرد باید با جملاتی نظیر اینکه "نمی دانم در چه شرایطی کار کرده و بیماری شما چه وضعیتی داشته و آیا اطلاعاتی که در اختیار او قرار داده اید صحیح بوده است یا نه"، به موضوع خاتمه داد و اگر واقعاً اشتباه یا نقصانی وجود داشته باید سعی کرد به نحو احسن آن را اصلاح نمود و تلافی اشتباه همکارمان را درآوریم و قضاوت در این مورد را در صورت نیاز به مراجع مربوطه ارجاع دهیم.

بهر آنست از پذیرفتن بیمارانی که در هر جلسه به هر مناسبت از طبیب قبلی خود بدگویی می کنند خودداری نمائیم. زیرا باید پذیرفت اگر ما شنونده خوبی در اینگونه موارد باشیم علاوه بر ارتکاب گناه کبیره، به احتمال قوی همین امر درباره ما هم در آینده نزد پزشک دیگری تکرار خواهد شد و حرف ما هم نقل محافل و مجالس دوستان و اطرفیان آن بیمار خواهد گردید.

ممکن است در مطب یا درمانگاه، پزشک با بیماری اختلافی پیدا کند که بیماران اطاق انتظار از این که برخوردی پیش آمده باخبر گردند. هرگز نباید برای بیماران بعدی با خشم و عصبانیت از بیمار مزبور یاد کرد و داستان را که قاعدتاً تیرئه خود و انداختن گناه اختلاف

به گردن بیمار قبلی است، برای بیمار بعدی توضیح داده شود.

در چنین مواردی اگر لازم بود منشی یا دستیار طبیب می توانند خارج از محیط کار پزشک، خلاصه موضوع را بیان کنند تا رفع ابهام شود. ولی چنانچه پزشک خود

بخواهد برای بیماران تحت درمان خود به دفاع از خود یا بدگویی از بیمار قبلی پردازد حداقل این نتیجه را برای آن بیماران به بار

خواهد آورد که "طیب، امروز عصبی و ناراحت است و در نتیجه در درمان ما دقت لازم را نمی تواند بنماید."

بدیهی است طبیب باید به بیماران به چشم بیمار نگاه کند و ناراحتیها، عصبانیتها و اختلافات آنها را با خود به حساب ناراحتی آنها گذارده و سعی کند با متانت و گذشت و مهربانی مسائل پیش آمده را بر طرف نماید تا منجر به ایجاد سر و صدا و اختلافات بیشتر نگردد.

باید توجه داشت که بیماران در محیط مقدس پزشکی و درمانی بهداشتی، و نیز احترام و تقدسی که برای طبیب خود قائلند در اینگونه محیطها حالت احساسی خوبی برای پذیرش پند و اندرز دارند.

پزشک متعهد از این حالت پذیرش روحی بیمار می تواند استفاده کرده و در مورد آموزش بهداشت به آنها اقدام نماید. همچنین اگر پزشکی خود را تزکیه کرده و پاک و منزه است می تواند در جملاتی کوتاه و مختصر اصول

اخلاقی و انسانی را به نحوی که حالت وعظ و خطابه نداشته باشد با حالت دوستانه برای بیمار بیان کند. البته این عمل هم باید در موقع مناسب و در ارتباط با موضوعی که پیش می آید مطرح گردد و جنبه ارشادی آن جملات بیشتر غیر مستقیم بیان گردد.

مثلاً مردی که همسر یا فرزندش را با دلسوزی نزد ما آورده نگران حال آنهاست و محبت از رفتار و کردارش می بارد،

محل کار پزشکان باید همواره تمیز بوده و اشیاء و لوازم بکار رفته در آن محیط باید پاکیزه و براق باشد و همه روزه همه جا گردگیری شود.

باید در مقابل همسر و فرزندش مورد تقدیر قرار گیرد و با گفتن جمله ای نظیر "چه خوبست زندگی خانوادگی که افراد اینطور با هم صمیمی بوده و نگران حال یکدیگر هستند" همین جمله که در تعریف از آن خانواده مطرح می شود، علاوه بر ایجاد صمیمیت بین پزشک و بیمار باعث می گردد که گرمی آن خانواده بیشتر شود.

بحث کردن با بیمار بر سر مسائل سیاسی، اجتماعی و خانوادگی علاوه بر آنکه وقت گیر است و پزشک را از کار اصلی خود باز می دارد، نتیجه ای به بار نخواهد آورد جز آنکه اگر مخالف نظرات بیمار صحبت کنیم و با او به بحث و جدل پردازیم و روی نظرات خود پافشاری نمائیم، بیمار دیگر به ما اطمینان نخواهد کرد و اگر در خلال درمان اشکالی پیش آید در نتیجه اختلاف عقیده و مخالفت طبیب با خود بحساب آورده و تصور خواهد کرد که پزشک اینجا هم با او در حال مبارزه است.

او را در قیامت نزد تمام مردم رسوا خواهد کرد و عیبهای پنهانش را آشکار می سازد (۱). و باز فرمود: گناه غیبت از زنا بدتر است زیرا زناکننده اگر توبه کند خداوند او را می آمرزد لیکن غیبت کننده را نمی آمرزد مگر آنکه شخص غیبت شده او را ببخشد. (۲)

همچنین فرمود: کسی از برادر دینی اش نزد او غیبت شود و او بتواند او را یاری کند، پس یاریش کند، خداوند متعال او را در دنیا و آخرت یاری می نماید و اگر نتواند و او را یاری نکند و از او دفاع ننماید، خداوند او را بخودش واگذار می کند و در دنیا و آخرت یاریش نمی فرماید (۳).

امام صادق (ع) فرمود: هر که درباره مؤمن چیزی بدی را که به چشم خود دیده و بگوش خود شنیده است بگوید، در زمره کسانی است که خداوند در قرآن مجید درباره آنان فرموده است "آنانکه دوست می دارند که کار زشتی را در میان اهل ایمان شهوت دهند، برای آنها عذاب دردناکی است" (۴)

علی علیه السلام فرمود: شنونده غیبت در حکم غیبت کننده است.

می شود. هنگام صحبت با مستخدم و منشی و دستیار هم باید در کمال ادب و آرامش صحبت نمود و هرگز نباید جلوی بیماران با استفاده از لغات بی ادبانه و لحن تند و زننده خطاهای آنها را یاد آورد شد. بلکه در صورت لزوم باید با متانت و خون سردی ولی قاطع و جدی اشتباهی را که در مورد مریض مورد عمل کرده اند متذکر گردید و در غیر این صورت مسائل را باید خصوصی و دور از چشم بیمار مطرح ساخت.

در موضوعات و مسائل زندگی مردم نباید وارد شده و کنجکاوی و تجسس نمود. به طبیب مربوط نیست که آن شخص از همسرش جدا شده یا چرا چنین کرده و برای چه چنان می کند. پزشک حداکثر باید از سلامتی و حال و احوال خانواده بیماری که با خانواده اش آشناست باخبر شود و بیش از آن نیازی به پرس و جو در سایر مسائل خانوادگی بیماران ندارد.

برای حسن ختام این مبحث هم از سخنان گهربار بزرگان دین یاری می گیریم:

رسول اکرم (ص) فرمود: کسی که حرکت کند تا برادر دینی اش را غیبت نماید و عیب پنهان او را فاش سازد، نخستین گامی که برمی دارد در دوزخ می گذارد و خدا

در هنگام حرف زدن با بیمار باید به زبان ساده و معمولی صحبت نمود از بکاربردن لغات و اصطلاحات علمی که برای آنها معنا و مفهومی ندارد اجتناب کرد. اگر منظور بالابردن دانش او است که باید لغات و کلمات ما را درک کند و اگر هدف به رخ کشاندن معلومات و دانش ماست که بیمار و مردم ما را بعنوان فرد دانشمندی در رشته خود پذیرفته اند که به ما مراجعه کرده اند. جملات و عبارات باید بنحوی ادا شود که گویا و روشن باشد زیرا غالباً چه در سخنرانیهای بهداشتی در اجتماع و چه در مواقع کار در کلینیک و درمانگاه بیماران نمی توانند در خلال کار سؤال نمایند و ادای جملات نامفهوم بی اثر خواهد ماند.

گفته شد که باید با مردم با ادب و احترام صحبت کرد ولی این بدان معنی نیست که با بکاربردن لغات و اصطلاحات غیر معمول و ظاهراً مؤدبانه اسباب خنده بیمار و اطرفیان را فراهم نمود. مثلاً یکی از همکارانی که علاقمند بود با بیمارانش مودب و لفظ قلم صحبت کند. زمانی که می خواست بگوید آب دهانتان را خالی کنید بجای استفاده از عبارات معمولی "تف کنید" می گفت: "تف بفرمائید!" در حالیکه لغت "فرمودن" بطور معمول و برای حفظ ادب اصطلاحاً در موقع تعارف کردن چیزی برای خوردن از آن استفاده

باورقی:

- ۱- وسایل الشیعه، ج ۸، ص ۲۰۸
- ۲- همان مأخذ، ج ۲، ص ۲۴۸
- ۳- المجالس، وسایل الشیعه، ج ۸، ص ۶۰۸
- ۴- بحار، ج ۷۵، ص ۲۴۰