التصرف المثالي أثناء زيارة المريض

عيادة المرضى والسؤال عنهم هما شكل من أشكال التواصل الاجتماعي المهم، لكن هذا النوع من الزيارات مقيد بقواعد وشروط أساسية يتعين احترامها والالتزام بها.

يقول محمد حسن المرزوقي، ويوضح أنه "أحياناً قد تسمح إدارة المستشفى بدخول الشخص لمدة خمس دقائق مثلاً، وعلى هذا الزائر أن يلتزم بالأمر، إذ ثمة أفراد يدخلون ويبقون هناك لساعات، وهذا أمر غير لائق. يستغرب المرزوقي "لجوء بعض الأشخاص إلى الكذب واختلاق الأعذار في محاولة للدخول عند المريض في الفترة التي لا يسمح فيها بالزيارات"، ويقول إنه "لا لزوم لهذا الأمر، بل جل كان يجب فعله هو الاتصال للاستفسار عن مواعيد الزيارات".

- عند المريض:

يرى المرزوقي أن زيارة المريض يجب أن تكون قصيرة جداً بحيث لا تطول لساعات، وينصح الزائر بأن يجعل زيارته خفيفة مقتضبة قدر الإمكان، وذلك لترك المريض يرتاح.

ويعدد المرزوقي مجموعة من القواعد التي يجب على الزائر أن يلتزم بها لدى تواجده في غرفة المريض وهي:

* عدم الجلوس على سرير المريض حتى ولو دعاه هذا الأخير إلى ذلك، لأن أي حركة يمكن أن تسبب ألماً للمريض، لاسيما إذا كان بجسمه إبر، أو كان قد خضع إلى جراحة.

* الخروج فور دخول الطبيب أو الممرض إلى الغرفة، وترك المجال له ليعطي المريض حقنة أو للكشف عليه، وعدم الجلوس والنظر إلى ما يفعله، فهذا يعد اعتداءً على خصوصيات المريض.

* عدم التحدث مع المريض بأمور سلبية كالموت والحوادث، بل إطلاعه على الأخبار السعيدة والمفرحة. هناك مَن يقول للمريض: "أنت تعرف أن الموت حق، وأننا كلنا في النهاية ذاهبون...". مثل هذا الكلام لا يجوز أن يُقال لمريض خرج لتوه من جراحة أو على وشك أن يدخل غرفة العمليات.

* عدم التحدث عن آلام الآخرين أمام المريض، فلا يجوز أن يُقال له مثلاً: "احمد ربك أنك بصحة جيّدة، فأنا أعرف شخصاً أصيب بالمرض ذاته، لكنه كان يتألم طيلة الليل ويصرخ من شدة الألم...".

* عدم التحدث بالسوء عن طاقم المستشفى من أطباء وممرضين، إذ ثمة أشخاص قد يقولون للمريض: "ما الذي جاء بك إلى هذا المستشفى؟ ألا تعرف أنه يحتوي على جزارين وليس أطباء؟ وأن هناك الكثير من الأخطاء والحوادث التي ارتكبت فيها؟". لا يجوز إخافة المريض بهذا الشكل، بل يجب دوماً التحدث معه بأمور إيجابية والتمني له بالشفاء العاجل.

* عدم سؤال المريض عن مرضه، فبعض الأمراض قد تكون محرجة، وقد لا يرغب في التحدث عنها. المهم التركيز على صحته وليس على المرض.

* عدم الطلب من المريض الكشف عن مكان الجراحة، في حال خضع لعملية.

* عدم قراءة الملفات الطبية التي تعلق على سرير المريض، فثمة من يقرأها ويعطي ملاحظاته على الوضع الصحي. هذه معلومات خاصة بالأطباء والممرضات.

* عدم الاستفسار من الممرضة عن طبيعة مرض المريض، لأن أغلبية الممرضات والممرضين لديهم أوامر

أو تعليمات بعدم الإفصاح عن أي تفصيل يتعلق بالمرض أو بالمريض للضيوف أو لغير المعنيين.

* مراعاة الإرشادات الطبية وعدم جلب طعام من الخارج للمريض، لأن هذا الأخير قد يكون ممنوعاً من تناول الملح أو السكر أو البهارات أو الأكلات الدسمة.

* عدم إيقاظ المريض في حال كان نائماً. فقد يكون سهراناً طيلة الليل من شدة الألم. يفضل دوماً العودة لاحقاً لزيارته أو ترك ملاحظة له.

* يجب الحفاظ على نظافة المستشفى، وعدم إحداث جلبة وفوضى، فثمة عائلات يجلبون معهم مأكولات وضيافات كثيرة، وبالونات، وحتى أشجاراً ونباتات، لاسيما لدى زيارة من أنجبت مولودا. هذه الأمور لا تجوز في المستشفيات التي ينص نظامها على الهدوء والنظافة من أجل سلامة المرضى وراحتهم.

* يجب المغادرة بهدوء، وإذا جاء زوار آخرون يستحسن المغادرة وإفساح المجال للذين أتوا حديثاً بالجلوس والاطمئنان على صحة المريض.

- أي هدية تجلب؟

لا يحبذ المرزوقي جلب زهور صناعية للمريض، وإنما زهور طبيعية، معللاً ذلك بأن باقة الزهر الطبيعي تعني بكل بساطة أننا نتمنى للمريض الشفاء والخروج من المستشفى، قبل أن تذبل أوراق الزهور. كما يجب الانتباه إلى عدم جلب زهور موضوعة في قطعة من الإسفنج الأخضر، لأنه في الليل يمكن أن يخرج منها حشرات، كما يجب ألا تكون للزهور رائحة قوية كي لا تزعج المريض. كذلك، من غير المرغوب فيه جلب نباتات كهدية لمريض، لأن النبات يمتص الأوكسجين ليلاً.

يعتبر المرزوقي أن "أفضل هدية يمكن أن يجلبها الإنسان إلى مريض هو الكتاب". ويشير إلى أن "المريض لديه وقت فراغ كبير يمكن أن يملأه بقراءة كتاب أو جريدة، وكتاب يدخله في عالم آخر جميل وممتع ينسيه وجعه ووضعه الحالي".

*خبير الاتيكيت والبروتوكول