

❖ **الفصل الأول** : الجودة و التواصل في مجال الرعاية الصحية .

○ **الفكرة العامة عن الفصل الأول** : التعرف على المفاهيم الأساسية لجودة الرعاية الصحية وأساليب التواصل الفعالة مع المرضى .

السؤال الأول: أختَر الإجابة الصحيحة ؟

1- مصطلح Active Listening يعني :

(أ) الحبسة الكلامية	(ب) الاستماع الفعال	(ج) لغة الجسد	(د) التغذية الراجعة
---------------------	---------------------	---------------	---------------------

2- استخدام الأنترنت و حضور الورش و قراءة المنشور يجعلك :

(أ) مكتسب لمهارة العمل	(ب) مكتسب الثقة	(ج) مكتسب العلم	(د) مكتسب المرونة
------------------------	-----------------	-----------------	-------------------

3- التقليل من معاناة الآخرين ووضوح احتياجات المرضى قبل احتياجك يعتبر من :

(أ) المرونة	(ب) النزاهة	(ج) الرحمة	(د) الثقة
-------------	-------------	------------	-----------

4- عملية تبادل الرسائل بالشكل المطلوب و فهم ما يقال يسمى :

(أ) تحدث	(ب) تعلم	(ج) ثقافة	(د) تواصل
----------	----------	-----------	-----------

5- التحقق من وصول الرسالة بالشكل المطلوب و فهم ما يقال يسمى بـ :

(أ) التغذية الراجعة	(ب) التواصل	(ج) لغة الجسد	(د) تقييم اللقاء
---------------------	-------------	---------------	------------------

السؤال الثاني: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة و علامة (X) أمام العبارة الخاطئة ؟

✓	1- تستخدم لغة الإشارة مع الأشخاص الذين يعانون من ضعف شديد أو ضعف كامل بالسمع .
✓	2- تعتبر مهارة تدوين الملاحظات من المهارات التي تحقق الاستفادة القصوى من دراستك .
X	3- حضورك للدورات و استخدام الأنترنت تكون مكتسب لمهارة المرونة .
✓	4- أول خطوة في حل المشكلة هو تحديد المشكلة .
✓	5- عند اختيار المهنة يجب على الطالب معرفة القدرات الطبيعية و السمات الشخصية .
✓	6- في عملية التواصل يكون المرسل هو المتحدث لصياغة الرسالة .

السؤال الثالث: عدد خطوات حل المشكلة بطريقة منظمة ؟

1- حدد المشكلة .
2- اجمع المعلومات .
3- أوجد البدائل .
4- اختر بديلا و قم بالتنفيذ .
5- قيم و راجع .

السؤال الرابع : أكمل الصفات الجوهرية الأساسية لأخصائي الرعاية الصحية باستخدام المصطلحات التالية ؟

النزاهة	مرن	رحيم	اعمل	جديرا بالثقة	مستعد
---------	-----	------	------	--------------	-------

- 1- كن رحيم : اهتم بالآخرين .
- 2- تحل بـ النزاهة : كن صادق في جميع الأوقات .
- 3- كن جديرا بالثقة : تواجد في العمل في الوقت المحدد .
- 4- اعمل جيدا مع الآخرين : احرص على فهم مشاعر الآخرين .
- 5- كن مرنا : استعد للتكيف مع الظروف المتغيرة .
- 6- كن مستعدا لاكتساب العلم : حدث مهاراتك على الدوام .

السؤال الخامس : عملية التواصل تتم بأربع طرق أذكرها ؟

إلكترونيا	كتابيا	غير شفهي	شفهيا
-----------	--------	----------	-------

السؤال السادس : صل طرائق تحقيق التغذية الراجعة مع ما يناسبها من الجمل التالية ؟

1- إعادة صياغة	(3) ما الأعراض التي تعاني منها عندما تقول أنه ينتابك شعور سيئ .
2- التعبير	(1) فهمت أنك عانيت من هذا الألم كل يوم خلال الأسبوعين الماضيين هل هذا صحيح .
3- طرح الأسئلة	(4) هل يمكنك اخباري ماذا يحدث كل مرة تتناول فيها الدواء .
4- طلب الأمثلة	(5) هل يمكنك سرد الخطوات الثلاث التي ستقوم بها عند أخذ الدواء .
5- إعادة التدريس	(2) تقول أنه يصعب عليك أخذ الدواء في نفس الوقت كل يوم .

السؤال السابع : املاء الجدول التالي عبر وضع الأسئلة في العمود المناسب ؟

- أ) هل تشعر بنفسك أفضل في الصباح أم بعد الظهر ؟
ب) قلت أنك تعاني من ألم في ساقيك هل يمكن أن تخبرني أين تشعر بالألم بالضبط ؟
ج) هل تصف الألم بأنه ضعيف ونابض ؟
د) ما شعورك اذا تناولت الدواء ؟
هـ) كيف جرحت يدك ؟
و) هل تفهم ما أقوله ؟
ز) هل يبدو وكأن التورم انحسر قليلا ؟
ي) هل يمكن اخباري بالمزيد عن صداعك ؟

الأسئلة المغلقة	الأسئلة المفتوحة	الأسئلة الاستقصائية	الأسئلة الارشادية
ج	د	ب	أ
و	هـ	ح	ز

السؤال الثامن : هل الأسئلة التالية عن لغة الجسد اجابية أم لغة الجسد سلبية ؟

- 1- تعابير وجه منفتحة و دافئة (إيجابية)

- 2- شد القبضة (سلبية)
 3- هز الكتفين (سلبية)
 4- الميلان قليلا نحو الشخص المخاطب (إيجابية)
 5- النظر بعيدا أثناء حديث الشخص الآخر (سلبية)
 6- استخدام الأيماء أو الكلام التفاعلي أحيانا (إيجابية)

السؤال التاسع : صنف الأمثلة التالية الى ملاحظات موضوعية أو ملاحظات ذاتية ؟

ذاتية	1- أعاني من صداع شديد .
موضوعية	2- انظر الى هذا الطفح الجلدي - يبدو ناتئا و مكتلا .
موضوعية	3- ضغط دمك 70\120 .
ذاتية	4- أعاني من الأم حادة في معدتي .
موضوعية	5- هذا المريض يفقد الكثير من الدم .
ذاتية	6- أشعر بأنني لست بخير اليوم .
موضوعية	7- يوجد تورم على ذراعك .
موضوعية	8- يزن الطفل 3,800 جراما .

السؤال العاشر : قارني بين الملاحظات موضوعية و ملاحظات ذاتية ؟

من حيث (التعريف - ماذا تسمى - ذكر مثال) الحواب في الكتاب صفحة ٢٨ و ٢٩

❖ **الفصل الثاني : رعاية المسنين .**

○ **الفكرة العامة عن الفصل الثاني :** التعرف على مفهوم رعاية المسنين و أبرز أمراضهم و التغيرات الجسمية و النفسية و الاجتماعية و أسبابها و تأثيرها و كيفية التعامل معها .

السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة ؟

1- مصطلح Dyspnea يقصد بـ :	(أ) تصلب الشرايين	(ب) ضيق التنفس	(ج) مرض الزهايمر	(د) هشاشة العظام
2- شكوى متكررة عند كبار السن و تؤدي الى نقص في كمية اللعاب :	(أ) انتفاخ البطن	(ب) عسر الهضم	(ج) عسر البلع	(د) جميع مما سبق
3- فقدان القدرة العقلية و انخفاض في القدرة الفكرية و التغير في الشخصية هذا ما يسمى بـ :	(أ) الخرف	(ب) السكتة القلبية	(ج) الهذيان	(د) الإعاقة

4- تظهر البقع ذوات اللون البني أو الأصفر على الجلد في هذه الحالة تسمى بـ :

أ) الزهايمر	ب) هشاشة العظام	ج) النمش الشيخوخي	د) التهاب الجلد
-------------	-----------------	-------------------	-----------------

5- من الحالات المرضية المزمنة عند كبار السن في الجهاز التنفسي :

أ) تصلب الشرايين	ب) انتفاخ الرئة	ج) عسر البلع	د) التبول الليلي
------------------	-----------------	--------------	------------------

السؤال الثاني: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة و علامة (X) أمام العبارة الخاطئة ؟

X	1- مرض الزهايمر هو شكل من أشكال الخرف الذي يسبب تغيرات مؤقتة في خلايا الدماغ .
✓	2- تؤدي نوبات نقص التروية العابرة الى انخفاض تدفق الدم الى الدماغ لفترات مؤقتة .
✓	3- الخرف هو فقدان للقدرة العقلية يتسم بانخفاض القدرة الفكرية و فقدان الذاكرة .
X	4- يمكن أن يصيب مرض الزهايمر الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 عام فقط .
✓	5- لا يوجد علاج لمرض الزهايمر .

السؤال الثالث: اربط ما بين التغيرات الجسدية الناجمة عن الشيخوخة و بين جهاز الجسم الذي يصيبه ؟

1- الجلد و ملحقاته :	(9) التدلي .
2- الجهاز العضلي الهيكلي :	(4) ضيق التنفس .
3- الجهاز الدوري :	(5) اعتام عدسة العين .
4- الجهاز التنفسي :	(2) التهاب المفاصل .
5- الجهاز العصبي :	(8) زيادة مستويات الجلوكوز في الدم .
6- الجهاز الهضمي :	(1) النمش الشيخوخي .
7- الجهاز البولي :	(6) عسر البلع .
8- جهاز الغدد الصماء :	(7) التبول الليلي .
9- الجهاز التناسلي :	(3) قلة كفاءة عضلة القلب في ضخ الدم الى الشرايين .

السؤال الرابع : أكمل الجمل التالية باسم المرض أو الحالة الشائعة لدى كبار السن باستخدام المصطلحات الواردة بالجدول التالي

؟
-

خثرة	الزرق	هشاشة العظام	التهاب المفاصل	انتفاخ الرئة
------	-------	--------------	----------------	--------------

- 1- هشاشة العظام , هي حالة فقدان الكالسيوم والمعادن الأخرى من العظام , ما يجعل العظام هششة وأكثر عرضة للكسر .
- 2- التهاب المفاصل يجعل المفاصل متيبسة , وأقل مرونة , ومؤلمة .
- 3- أن ممارسة التمارين بدرجة معتدلة على التحمل يحفز الدورة الدموية ويساعد على منع تكون خثرة أو جلطة دموية .
- 4- تقلل الحالات المرضية المزمنة مثل انتفاخ الرئة , حيث تفقد الحويصلات الهوائية مرونتها من كفاءة ووظيفة الجهاز التنفسي .
- 5- الزرق هو حالة تحدث فيها زيادة الضغط الداخلي للعين بدرجة تتداخل الرؤية .

السؤال الخامس : يمكن أن تكون العوامل التالية للضغط النفسي لكبار السن في التقاعد . ضع علامة (✓) أمام الأجوبة الصحيحة و علامة (X) أمام الأجوبة الخاطئة ؟

1- التقاعد .	✓
2- التغيرات في البيئة المعيشية .	✓
3- الاحتفاظ بالاستقلالية .	X
4- الاعتماد على مساعدة أفراد الأسرة الآخرين و دعمهم .	X

مراجعة الفصل الأول منهج الرعاية الصحية 1 - 1

السؤال الأول :- احتر الإجابة الصحيحة مما يلي ثم أخطها بدائرة :-

بقاء الممرض مع المرضى لتقليل معاناتهم ومعالجة مخاوفهم على الرغم من انتهاء الشفت المكلف به يدل على :-			
الرحمة	المسؤولية	النزاهة	المرونة
احترامك كممارس صحي لخصوصية المريض وتحمل المسؤولية وعدم مناقشة معلومات المريض مع غير المصرح لهم :-			
الرحمة	المسؤولية	النزاهة	المثابرة
التواجد في الوقت المحدد ومتابعة المهام وإنجازها بدقة دون مراقبة مشرف أو تذكير يمنحك :-			
الرحمة	الجدارة والثقة	المرونة	النزاهة
فهم المشاعر والاحتياجات للغير والتعاون والمساهمة في تحقيق أهداف المجموعة يمنحك :-			
عملاً جيداً مع الآخرين	استعداداً لاكتساب العلم	المرونة	المسؤولية
قراءة المنشورات العلمية واستخدام الانترنت وحضور ورش العمل يساعدك على :-			
التكيف مع الظروف	اكتساب العلم	تحمل المسؤولية	المرونة
عندما يبذل الطبيب العناية الصادقة للمريض واليقظة المتفقة مع الأصول العلمية والالتزامات المهنية يدل ذلك على :-			
المسؤولية	النزاهة	الرحمة	المرونة
تعتبر أفعالكم كممارس صحي أثناء التعامل مع المريض :-			
اختبار	ملاحظة	تطوع	تجربة
الفهم الدقيق لما يسمح لك القانون ممارسته في مهنتك يسمى :-			
مجال الممارسة	التطوع	العلامات	الميول
يمكنك اتخاذ القرارات بناءً على :-			
ردود الفعل العاطفية	التحيزات	الميول	الحقائق
انتشرت عدوى فيروسية في أحد المرافق الصحية مما دعا المسؤولين لدراستها ومعرفة الأسباب وحلها واتضح أن عليهم الالتزام بالإجراءات الاحترازية والنظافة البيئية من خلال العبارة السابقة فإن المشكلة هي :-			
الإجراءات الاحترازية	النظافة البيئية	العدوى الفيروسية	المرافق الصحية
التقييم ، والبيانات الموضوعية ، أو العلامات ، البيانات الذاتية ، الأعراض تعتبر :-			
تحديد مشكلة	جمع معلومات	إيجاد بدائل	اختيار بديل ومبادرة بالتنفيذ
أي مما يلي لا علاقة له باختيار مهنة ما			
الخلفية التعليمية	السمات الشخصية	القدرات الطبيعية	رغبة الأسرة
يسمى الشخص الذي ينشئ الرسالة ويتولى إيصالها :-			
المرسل	المتلقي	المستقبل	المستمع
السبب الجذري لما يقارب 66% من الأخطاء الطبية هو :-			
ضعف التواصل	ضعف التطوع	قوة التواصل	القدرة العالية على التركيز
يهدف التواصل الفعال في مجال الرعاية الصحية بدقة لتلبية احتياجات المرضى ويدعى ذلك ب :-			
التواصل العلاجي	التواصل البصري	التواصل الجسدي	التواصل الافتراضي
وجود طفل صغير السن مريض بالمستشفى يؤثر على عملية التواصل بسبب :-			
مستوى الفهم	العامل العاطفي	العوامل الفيزيائية	تقبل جسمه لأي دواء
عندما يظهر على المريض الخوف والقلق والتوتر فإن العائق الذي يؤثر على عملية التواصل هنا هو :-			
مستوى الفهم	العامل العاطفي	العامل الفيزيائي	العامل الثقافي
تناول أحد المرضى دواءً يسبب النعاس يؤثر على القدرة على التركيز وبالتالي انتقل تأثيره على عملية التواصل يسمى هذا العامل عاملاً :-			
فيزيائياً	ثقافياً	عاطفياً	لغوياً
إذا راجع مريضاً المستشفى لكنه لا يجيد اللغة العربية ولا الإنجليزية فإن عائق التواصل هنا يسمى عائقاً :-			
في مستوى الفهم	فيزيائياً	عاطفياً	بصرياً

من مميزات التواصل باستخدام المصطلحات الطبية مع أخصائيي الرعاية الصحية أنه :-			
يربك المرضى	يخوف المرضى	يستخف بفهم المريض	يضمن الدقة
عند سؤال أحد المرضى من قبل الطبيب المعالج السؤال التالي (هل تتناول أدوية ؟) فإن سؤال الطبيب :-			
مفتوح	مغلق	استقصائي	إرشادي
عند سؤال أحد المرضى من قبل الطبيب المعالج السؤال التالي (هل تصف الأم بالحاد ، الناбус ، المستمر ؟) فإن سؤال الطبيب للمريض سؤالاً :-			
استقصائياً	إرشادياً	مفتوحاً	مغلقاً
قال الطبيب لمريضه قلت أنك تعاني ألماً في صدرك . أين تشعر بالألم بالضبط في منطقة الصدر ، هذا السؤال :-			
استقصائي	مغلق	إرشادي	مفتوح
هل تشعر بالغثيان صباحاً أو ظهراً أو في المساء أو أثناء الليل ؟ هذا السؤال هو :-			
مفتوح	استقصائي	إرشادي	مغلق
عندما تسأل مرافق مريضاً عمره 85 عاماً كيف حال صالح اليوم فإنك تظهر :-			
عدم الاحترام	الخصوصية	استقرار حالة المريض	الاحترام للمريض
يعتبر ما يبلغ عنه المريض مثل الألم والشعور بالغثيان :-			
أعراضاً (بيانات ذاتية)	التقييم	بيانات موضوعية (علامات)	تحليلاً
اختيار المحتوى المناسب وتنظيمه تبعاً لأهداف التواصل الفعال يكون عند :-			
وضع أهداف التواصل	تسليم الرسالة	إنشاء الرسالة	الاستماع إلى الرد
السؤال الذي كثيراً ما يرد عليه بإجابة مبرمجة هو :-			
كيف حالك ؟	هل لديك أسئلة حول رعايتك ؟	هل تشعر بالتوتر إزاء هذا الإجراء ؟	هل تشعر بالصداع والغثيان ؟
أي العبارات التالية تظهر اهتمامك الصادق بصحة المريض ؟			
التواصل بالنظر ضمن حدود اللباقة	ابتسم بلطف	وفر الخصوصية للمريض	اشرح مقدماً كل ما ستفعله
عندما تشرح لمريضك سبب ضرورة إجراء ، أو علاج ، أو اختبار ما فإنك :-			
تظهر الاهتمام الصادق بصحة المريض	توطد الثقة	تعزز تقدير المريض لذاته	توفر الخصوصية للمريض
يعتمد التواصل الجيد على :-			
الجودة	الكمية	الاختصار	التصرف بتسرع
تنقل لغة الجسد الإيجابية الاهتمام والعطف والاستعداد للاستماع إلى :-			
المرسل	المتلقي	المستقبل	المستمع
أي مما يلي يعتبر أمراً شائكاً في مجال الرعاية الصحية لدخولها مساحة المريض الشخصية :-			
التمثيل الإيماني	اللمس	تعابير الوجه	الإشارات
يجب أن يعكس وجه أخصائي الرعاية الصحية :-			
الدفع	الثقة	الاهتمام بمصلحة المريض	جميع ما سبق
أي مما يلي لا يجب أن يعكس وجه أخصائي الرعاية الصحية			
الثقة	الدفع	الاهتمام بمصلحة المريض	الانزعاج ونفاد الصبر
عندما تعطي مريضاً حقنة فإن عليك توضيح :-			
الغرض منها	مكان إعطائها	الأحاسيس التي يشعر بها	جميع ما سبق
إذا كان موظف الاستقبال الطبي يتحدث عبر الهاتف عند وصول المريض من أجل مواعده فإن على موظف الاستقبال :-			
الابتسام والإيماء والإشارة بأنه سيخدمه قريباً	طلب عدم مقاطعته	عدم التحدث معه أو الإيماء له حتى تنتهي المكالمة	إظهار الانزعاج من تواجده وهو يكلم
التركيز الكامل على ما يقوله المتحدث يسمى :-			

الاستماع الفعال	التغذية الراجعة	الحبسة الكلامية	لغة الجسد
-----------------	-----------------	-----------------	-----------

أي مما يلي يسبب التشويش وضعف الانتباه :-			
تركيز الانتباه على المرسل	مواجهة المرسل	الحديث الذاتي	التواصل البصري بلباقة
طريقة تستخدم للتحقق من فهم ما يقال ، هل وصلت الرسالة بالشكل الذي يقصده المرسل ؟			
Feed back	Active Listening	Body Language	Symptoms
عندما يكتب الصيدلي على ثلاثة أدوية ما يلي :- 1 / 2 / 3 ثم يطلب من المريض تفسيرها فإن ذلك يسمى :-			
لغة الجسد	البيانات الموضوعية	التغذية الراجعة	الاستماع الفعال
عند قيام الطبيب بمنح مريض القلب تعليمات حول تحسين عاداته الغذائية فإن ذلك من الأمثلة على أهداف التواصل ...			
قصيرة الأمد	طويلة الأمد	متوسطة الأمد	اللحظية
يمكنك التواصل بالتمثيل الإيماني والصور والرسومات والكتابة ولوحات التواصل مع المرضى المصابون ب:-			
اضطرابات كلامية	اضطرابات بصرية	الاكتئاب	بالخرف

السؤال الثاني :- أكمل الفراغات التالية :-

- يمثل الغضب الاستجابة العاطفية للاستياء أو الانزعاج الشديد بسبب **خطأ متصور** ...
- يسبب مرض الزهايمر ما يصل إلى 80% من حالات **الخرف**
- يمكن أن يسبب الزهايمر ... **الخرف الوعائي** . و **فقدان الذاكرة**
- يظهر مصابو الخرف سلوكاً صعباً مثل :- .. **الصراخ** .. و .. **النيز بالألقاب** . و **الضرب** . و **الدفع** .
- قد يكون الغضب شكلاً من أشكال .. **التنفيس** . حين لا يكون المريض قادراً على توجيه غضبه للسبب الحقيقي

السؤال الثالث :- اكتب المصطلح المناسب أمام التعريف الذي يناسبه مما يلي :-

عملية التواصل	مجال الممارسة	الحبسة الكلامية	الإشارات
	Body Language		Therapeutic Communication

- عملية التي تتبادل فيها الرسائل بين المرسل والمستقبل (**Body Language**)
 - الفهم الدقيق لما يسمح لك القانون ممارسته في مهنتك (**مجال الممارسة**)
 - حالة يجد فيها الفرد صعوبة في فهم أو إنتاج اللغة (**الحبسة الكلامية**)
 - طريقة مفيدة عند تعذر إبداء الاهتمام اللازم على الفور للمريض (**الإشارات**)
 - التواصل الفعال في مجال الرعاية الصحية بدقة لتلبية احتياجات المرضى (**Therapeutic Communication**)
- السؤال الرابع :- علل لما يلي :-

- يجب بذل الجهد ليبدو التواصل مع المرضى أكر خصوصية قدر الإمكان ؟

..... لأن أغلب مرضى اليوم يتلقون رعايتهم من غرباء على عجلة من أمرهم

- يمثل التواصل غير اللفظي أدق التعبير عما يشعر ويؤمن به المرسل؟
 لأنه يأتي من الداخل وينقل بطريقة تلقائية لا شعورية كما يحدث في اللاوعي
- الكثير من ضعاف السمع لا يدركون إصابتهم؟
 لأنها تحدث تدريجياً على مر السنين أو يخجلون من الاعتراف بها
- من المحتمل ألا يقدر المرضى على الكلام؟
 بسبب سكتة دماغية أو إصابة أو حالة عصبية أخرى

السؤال الخامس A

- وضح أثر استخدام المصطلحات الطبية على كل من :-

المرضى	أخصائيي الرعاية الصحية بعضهم البعض
الإرباك للمرضى وتخويفهم	الدقة والوضوح

B - عدد ما يلي :-

- الحواجز التي تؤدي إلى منع أو إعاقة التواصل؟

..... ص ٤٩

.....

- طرق تحقيق التغذية الراجعة؟

..... ص ٤٥

- طرق تبادل الرسائل؟

..... ص ٣٥

- العوامل التي تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى التواصل الفعال؟

..... ص ٣٣

.....

.....

- العوامل التي يجب على الطلاب وضعها في الحسبان عند اختيار مهنة ما؟

.....

.....

..... ص ٣١