

Interpersonal aspect of pt. Dr. Relationship.

I. Importance of interpersonal aspect

إلتزام

1. Compliance : is the extent to which a patient follows the clinical instructions of the physician.

لأي مدى كمريض رح يتبع طرق العلاج، وإلتضباط بأوامر الطبيب.

• Research confirms that the doctor-patient relationship is the best predictor of whether the patient will follow the doctor's instructions and advice.

كلما كانت هناك علاقة أكبر بين المريض والطبيب، كلما زاد إلتزام المريض بالعلاج، وفي دراسة بيّنت أنه عدد كبير جدا من المرضى لا يتبعون تعليمات الطبيب.

Examples of compliance include:

- 1 • Taking medications on schedule.
- 2 • Keeping appointments.
- 3 • Following directions for changes in behavior or diet.
- 4 • Approximately 1/3 of patients are compliant with treatment.
- 5 • 1/3 complies some of the time; and 1/3 don't comply with treatment at all.
- 6 • 50-60% of Dr.'s instructions, medication & suggestions are not followed.

A positive pt.- dr. relationship, pt's attitude to carry out Dr.'s instructions.

Factors associated with decreased patient's compliance:

ما هي العوامل التي تقلل من التزام المريض؟

- 1 • Perception of the physician as rejecting and unfriendly.
في بعض الأحيان يشعر المريض بأنه مُهان ومُهمل وهذا يؤدي علاقة سلبية مع المريض بالتالي عدم
- 2 • Physician failure to explain the diagnosis or causes of symptoms. التزامه بالدواء.
- 3 • Increased complexity of treatment regimen i.e. more than three types of medication taken more than four times a day
لا يتكلم مع المريض عن طبيعة مرضه وما يجب اتباعه، ويشئت انتباه المريض بما يجب فعله، كأن يوصف له أكثر من علاج ويقول له تناول هذا ٣ مرات في اليوم في كذا وكذا وهذا مرتين وذلك ووو، فقط أعطه ما يحتاج من أدوية، عندما تطلب من المريض تغيير عاداته فجأة فإنه لن يقبل بذلك، بل يجب أن تطلب منه أن يقلل تدريجياً من العادات التي تؤثر على علاجه كالتدخين، وقلة كتابة التعليمات على ورق وإعطائها للمريض في حال نسي، وأيضا مشاكل تخص كبار السن ك
- 4 • Increased number of required behavioral changes.
- 5 • Verbal instructions for taking medication.
- 6 • Visual problems reading prescription labels (particularly in the elderly). انحدار السمع وقصور الرؤية، لأنه يؤدي إلى عدم فهم المريض إلى ما يجب فعله .



Factors associated with increased patient's compliance؟

بلا حجة
الفوق
هنا
تزيد
فوق
تقل



- 1 • Good doctor-patient relationship.
- 2 • Written instructions for taking medication.
- 3 • Patient's subjective feelings of distress or illness. من الأمور التي تزيد من الإلتزام هي خوف المريض من شدة المرض وخوفه من الموت.
- 4 • Physician enthusiasm, permissiveness, time spent talking with the patient. متساهل متحمس
- 5 • Physician experience and older physician age.
- 6 • Short waiting room time. والإنتظار في الغرفة قبل رؤية المريض يتوافق عكسيا مع الإلتزام، فكلما طال الإنتظار قل الإلتزام والعكس صحيح،
- 7 • Patient knowledge of the expected positive treatment outcome.
- 8 • Patient knowledge of the names and effects of prescribed drugs.

C- Malpractice suit :

A **positive** relationship may be helpful in avoiding suits by patients. The commonsense notion “**more forgiving of those we know than strangers**”. I.e.: psychiatrist less malpractice suits.

العلاقة الإيجابية مع المريض تقلل من الشكاوي بحق الطبيب إذا أخطأ.



D- Healing process :

A positive patient's doctor relationship is a strong element in helping patients in this way.

علاقة جيدة مع المريض تسارع في عملية الشفاء

Communication

من أهم العوامل في تحديد العلاقة بين الطبيب والمريض

- Type:
- 1 Verbal
 - 2 Non-verbal behavior is good clues about the inner state i.e.:
facial expression, eye movement, hand's position, movement of fingers → all may give information to others.
- بإشارة
أصالة
أخذناه بال... ففسرنا الشرح

If the doctor is aware of the non-verbal clues their patients give them may be helpful in establishing a positive relationship with the patients.

قال الدكتورة: لما تفحص المريض عليك دائماً أن تنظر في

-Active listening :

وجهه، لأن تعابير الوجه تُزودك بأدلة عما يحدث، فعندما تضغط

enhance the patient's self-esteem, patient feel that the doctor understands.

على بطنه، فإن تعابير الألم ستظهر على وجهه

Encourage the patients more.

i.e. rephrasing patient's sentences : active listening

تعريف ال... listening
تكرار لهم جدياً

BARRIERS IN COMMUNICATION

حواجز التواصل

1 Doctor's barrier to effective communication

- Lack of specific knowledge
- Lack of counseling skills
- Lack of time
- Lack of appropriate resources

استشارة

relate to doctor
* نلاحظ حواجز التي تعود
للطبيب منها lack داما

2 Patient's barrier to effective communication

- Sex
- Social and educational level
- Different languages
- Membership of an ethnic minority

يتكلم بمصطلحات تعود لثقافته.
إيّاك أن تتكلم مع المريض بمصطلحات طبية
تحدث معه بما يفهم وليس بما تفهم .

الsex، كيف يكون عائق؟

لما تذهب المرأة إلى طبيب فإنه لا يصح
حسب العادات أن تتكلم معه، فإنها تتكلم
مع الرجل الذي جاء معها وهو يكلم
الرجل فيكون هذا أقل جدوى في إيصال
ما هو بداخل المرأة.

relate to patient

IMPROVING DOCTOR PATIENT RELATIONSHIP

- ✔ Active Listening
- ✔ Nonverbal Communication
- ✔ Educating Patients
- ✔ Reassurance
- ✔ Agreeing on a treatment plan
- ✔ Taking responsibility
- ✔ Avoid overreacting
- ✔ Establishing boundaries

factors increase pt. d relasy
All the following are factors that
improve pt. d real — except 3

رد فعل
مبالغ فيها

Dysfunctional Communication styles

أشكال التواصل غير المرغوب الذي يقود إلى علاقة سلبية مع المريض

Stance #1 Blaming

1- Blaming style :

It occurs when somebody feels under stress or when one's self-esteem is on the line.

في هذه النموذج لا يهتم الطبيب إلا بنفسه، ويلوم المريض على فعل أو ترك بعض الأمور الواجب تركها أو فعلها

“It’s all your fault!”



The Emperor



2- Placating :

The best way to survive by trying to please others.

هذا الذي يهتم بالآخرين ولا يهتم بنفسه فيكثر من المزح ويأخذ الأمور على سبيل الفكاهة، ويعتقد أن أفضل طريقة للتواصل هي المزح مع المرضى ويحاول جاهداً أن يبسط الآخرين

Pt : may present as placator, apologize, agree to Dr.'s prescription , don't follow up any of the promises

Dr. blaming → pt – dr relationship unproductive.

Dr : may fall into the placator's com. Style.

A good relationship starts with good communication

3-Super-reasonable :

وهذا النوع دائماً ما يتكلم بلغة البحوث والدراسات
والمصطلحات الطبية التي لا يستوعبها المريض

Forget about self & others & **comment on facts** which are appropriate to the context.

4-Irrelevant :-

بدقة

Seldom respond directly or accurately to what is said to them.
They are unable to make meaningful contact with others.

وهذا غير مهتم بأي شيء إطلاقاً وحتى عندما تتحدث معه
لا يُنصت، فتجده ينشغل بالهاتف، لا علاقة له بأي شيء

Personality types :

أنواع الشخصيات التي ستتعامل معها

1-The dependent-overdemanding : مريض إتكالي وإعتمادي، إذا كنت دائما توافق احتياجاته فإنه يكون معك، وإذا خالفته فإنه لا يتبعك

The conflict experienced by such person is dependence versus hostility.

I.e.: at time he is **compliant & willing** to permit the Dr. to control the Rx (when his demands are met),

At other time is **quick to anger**, easily hurt & feeling of helplessness & apathy & prone to depression when perceived unmet needs & respond to with hostility.

عداء

In the face of **sickness**, the pt. may become **non-compliant** & resist all needed care.

2- Orderly- controlled person : المريض المنظم، يأتي وهو يعرف ما هو الصحيح وما هو الخطأ،

Preoccupied with **wrong** and **right** issues, is threatened by **unpredictable**.

Conflict : between predictability and unpredictability

i.e.: illness is an **unexpected**, supported by the Dr. by providing clear prescription of regimen.

There is danger of that a patient turn these prescribed activities into **intrusive ritual**.

يعني لأنه منظم إذا قلت له قس الضغط مرة في الأسبوع
فإنه يقيسه أكثر حرصًا منه ليس إلا

Being a patient → **good, compliant & co-operative**.

3- Dramatizing, emotionally-involved captivating person :

Uses **sexuality & sex-role characteristics** to communicate,

i.e.: they sexualize the relationship.

They are **sensitive to rejection**, **jealous** of other pts., terminate the relationships.

The Dr. needs to assure them more than other pts.

وهذا النوع من المرضى، يتواصل عن طريق

الإيحاءات والرغبات

الجنسية، كأن يذهب الرجل لتلقي العلاج عند فتاة

بتوفر طبيب، إلا أنه فضل الفتاة لغايات جنسية

وعاطفية

4- Long-suffering, self-sacrificing :

Conflict : between **pleasure & pain** → an attempt to resolve it by skewing their experience towards suffering.

They don't seek relief from the Dr. they want the Dr. to commiserate them about their burden.

في بعض الأشخاص يُعانوا طُول الحياة، دائماً يُعانون ويُضحون

لأجل الآخرين، فبقدر ما هم معتادون على الألم يحولوا الفرح

إلى حزن، إنهم لا يطلبون الراحة من الدكتور، بل يريدون من

الدكتور أن يواسيهم عن أعبائهم.

5-The guarded-querulous :

وهذا النوع ينتظر أي موقف لكي يفتعل المشاكل

They are **not comfortable sharing tasks with others**.

يتربص سفاسف الأمور ليخلق المشاكل، ولا يثق

بالآخرين أبداً ،

They are **guarded in social situation**, watching for signs of **other's** intentions.

هو الخير والباقي شر ، دائماً صحيح والباقي خطأ

على حسب إعتقاده

They **mistrust the world**.

Conflict : **self-concept as comforting and all good** versus the concept of the world as all bad and dangerous.

They easily become **dissatisfied** with treatment & **initiate malpractice suit** more quickly than others.

Interpersonal aspect of pt. Dr. Relationship

Importance of interpersonal aspect

- 1) compliance
- 2) managing illness
- 3) malpractice suit
- 4) Healing process

Dysfunctional Communication style

- 1) Blaming style
- 2) Placating =
- 3) super-reasonable
- 4) irrelevant

x ~~grr~~ guarded

querulous

Personality types

- 1) the dependent-over demanding
- 2) orderly - controlled person
- 3) Dramatizing emotionally involved
- 4) long-suffering - self sacrificing
- 5) the guarded querulous

captivating
person →

Thank you