



المشورة في تنظيم الأسرة

قطاع تنظيم الأسرة - ٢٠١٠

المحتويات

- ● الغرض والأهداف
- ● المشورة وأهميتها
- ● إجراءات عقد جلسة المشورة
- ● خصائص مقدم المشورة
- ● أنواع منتفعات تنظيم الأسرة
- ● مهارات مشورة تنظيم الأسرة
- ● مداخلات تحسين مهارات مقدمي الخدمة
- ● الوسائل المساعدة في تقديم المشورة

الغرض من الدورة التدريبية

توضيح مدي أهمية المشورة في تنظيم الأسرة واستعراض المهارات الأساسية الخاصة بها.

الأهداف

- تحديد فوائد المشورة الجيدة في تنظيم الأسرة، بما فيها: الاستمرار في استخدام وسائل تنظيم الأسرة وخفض معدل الانقطاع عن الاستخدام وضمان دوراً أكثر فاعلية للمنتفعة
- الإلمام بالمهام الأساسية لمشورة كل فئة من منتفعات تنظيم الأسرة: المنتفعات الجدد وفي ذهنهن وسيلة، والجدد اللاتي ليس في ذهنهن وسيلة، والمترددات اللاتي لا يعانين من مشاكل، والمترددات اللاتي يعانين من مشاكل
- مناقشة وتفعيل المهارات الأساسية للمشورة الجيدة، بما فيها: التعرف على احتياجات المنتفعة وتحديد وتقديم نوعية المشورة التي تناسب حالة المنتفعة واحترام رغباتها وممارسة الاتصال الشخصي الجيد
- التعرف على والاستفادة من بعض المداخلات (التجارب) التي نتج عنها مشورة تنظيم أسرة عالية الجودة

ما هي المشورة وما أهميتها؟



المشورة هي عملية اتصال مباشر يستطيع من خلالها شخص أو أكثر تقديم الدعم التوجيهي لشخص أو مجموعة من الأشخاص لتحديد احتياجاتهم واتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد على تبني السلوكيات السليمة.

المشورة في تنظيم الأسرة هي حوار تفاعلي منظم بين مقدم الخدمة من

ناحية والمنتفعة من ناحية أخرى، يقوم من خلالها مقدم الخدمة بتوجيه ودعم المنتفعة في تلبية احتياجاتها المعرفية من تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية. هذا بالإضافة إلى تبديد المخاوف أو الشكوك أو الشائعات الكائنة لدى المنتفعة فيما يتعلق باستخدام وسيلة تنظيم أسرة معينة مثلاً وتكوين اتجاهات إيجابية لدى المنتفعات.

ما الهدف من مشورة تنظيم الأسرة؟

تساعد المشورة الجيدة المنتفعات علي:

- اختيار الوسائل الأنسب لحالتهم
- استخدام الوسائل بشكل أفضل
- الاستمرار في الاستخدام

هل تعلم أن المشورة الجيدة لا تتطلب وقتاً طويلاً، بل يمكن أن توفر كثيراً من الوقت لكل من مقدم الخدمة والمنتفعة علي السواء؟



العنصرين الأساسيين للمشورة: المنتفعة – مقدم الخدمة

دور المنتفعة	دور مقدم الخدمة
عرض الحقائق	
تقوم بشرح الموقف الشخصي والحالة الصحية الخاصة بها.	يقوم بتقديم المعلومات الدقيقة والواضحة التي تحتاجها أو تريدها المنتفعة.
تقوم بطرح الأسئلة للتأكد من استيعابها للمعلومات.	يساعد المنتفعة علي تحقيق أكبر قدر من الاستفادة من هذه المعلومات طبقاً لاحتياجاتها من تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية.
التفاعل	
تقوم بالتعبير عن أولوياتها واهتماماتها وتوقعاتها ورغباتها في تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية.	يعتني بالمنتفعة ويقوم بإظهار التفهم والاحترام والأمانة.



مقدم الخدمة: يشتمل دوره علي الآتي

- تقديم معلومات دقيقة وواضحة حول تنظيم الأسرة
- الاستماع بعناية لما تعبر عنه المنتفعة من احتياجات ورغبات
- دعم اختيارات المنتفعة من الوسائل ما لم تتعارض مع حالتها الصحية

المنتفعة: تلعب دوراً نشطاً في المشورة من خلال

- الإفصاح عن رغباتها واحتياجاتها
- الإجابة علي أسئلة مقدم الخدمة بأمانة وبشكل كامل
- توجيه الأسئلة لمقدم الخدمة لتأكيد استيعابها لما يقوم بتوضيحه

هل تعلم أن العوامل المؤثرة في اختيار الوسائل تختلف من منتفعة لأخرى طبقاً لرغباتها واحتياجاتها؟ فعلي سبيل المثال، كشفت دراسة أجريت، من خلال الهيئة الدولية لصحة الأسرة، في الهند وجايبكا أن أول اعتبار يهتم المنتفعات كان "مدي فعالية الوسيلة"، بنسبة وصلت إلي ٥٤%، وتلاه في الترتيب "الوسائل الأقل أعراضاً جانبية"، بنسبة بلغت ١٧%؟

١ ما تريده المنتفعة هو ما تقوم بالاستفسار عنه من تلقاء نفسها، وما تحتاجه هو في الغالب ما يقوم مقدم الخدمة بتقديره بناءاً علي حالتها.

لماذا ينبغي علي المنتفعات الاهتمام بالمشورة الجيدة؟

تفيد المشورة الجيدة المنتفعات في العديد من الجوانب التي من بينها

- زيادة قبولهن ورضائهن عن الخدمة المقدمة
- إتاحة فرصة أكبر لهن للتفاعل والمشاركة من خلال طرح الأسئلة بجرية
- تمكينهن من لعب دور نشط في عملية اتخاذ القرار
- توعيتهن حول كيفية الاستخدام الأمثل للوسائل
- زيادة فرصة عودتهن للمتابعة

هل تعلم أنه من بين الفوائد الأخرى للمشورة الجيدة تحقيق معدلات أعلى للاستمرارية في الاستخدام ومعدلات أقل للانقطاع؟

تحسين درجة رضاء المنتفعات



أظهرت دراسة قام بها باحثون من جامعة "ميتشجن" بالولايات المتحدة الأمريكية أن درجة رضاء المنتفعات (اللاتي تلقين مشورة جيدة) عن الخدمة فاقت درجة رضاء المنتفعات اللاتي لم يتلقين مشورة بتلات مرات.

المشورة الجيدة تشجع المنتفعة علي القيام بدور أكثر حيوية

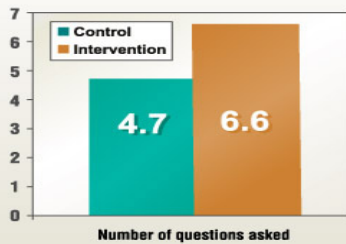
المنتفعات اللاتي يتميزن بالحيوية هن اللاتي يطرحن المزيد من الأسئلة ذات الصلة ويدلين بالمعلومات ويشتركن في إدارة الحوار. يقدم هؤلاء المنتفعات المعلومات التي يحتاجها مقدم الخدمة للوصول للتقييم (التشخيص) الدقيق، ومن ثم دعمهن بشكل أفضل في عملية صنع القرار. كما يؤدي هذا أيضا إلى إنجاح عملية المشورة وتيسير مهمة مقدم الخدمة.

يشير الرسم البياني إلى نتيجة المداخلة (التجربة) التي تمت في إنديونيسيا تحت مسمى "المنتفعة الذكية"، حيث وجد الباحثون أن تعريف

المنتفعة بمهارات الاتصال قد نتج عنه زيادة ملحوظة في معدل نشاط (مشاركة)

المنتفعة، من خلال طرح العديد من الأسئلة المهمة، دون أي زيادة في الوقت.

Coaching clients on communication skills increases question-asking



هل تعلم أن ممارسة الاتصال الداعم يشجع المنتفعة علي أن تبقي أكثر نشاطا؛ وأن هذه النوعية من الاتصال تتكون من: مناقشة نظام (أسلوب) الحياة والجوانب الأخرى النفسية، وتكوين شراكة مع المنتفعة؟

المشورة الجيدة تشجع علي اتخاذ القرار



المنتفعات اللاتي يقمن بتوجيه الأسئلة والتعبير عن اهتمامتهن لمقدم الخدمة يبدون علي وعي أكثر بوضعهن الصحي. ويصبح هؤلاء المنتفعات أكثر قدرة علي اتخاذ القرارات التي تمس صحتهن وأكثر احتمالا للالتزام والاستمرار في استخدام الوسيلة بالشكل المثالي.

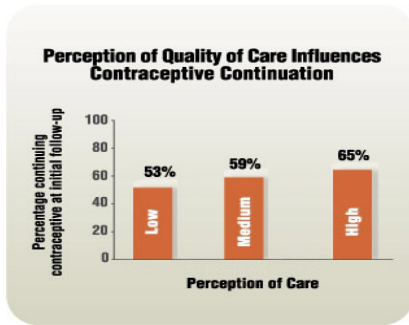
أظهرت التجربة التي تمت في نيكاراغوا أن المنتفعات اللاتي تم إجراء مشورة لهن باستخدام أداة اتخاذ القرار (اللوحة القلابة)، الصادرة تحت إشراف منظمة الصحة العالمية، قد نجحن في تحديد سبب زيارتهن والوسيلة التي يرغبن فيها، وغادرن مكان تقديم الخدمة بعدما حصلن علي الوسيلة التي قررنها بوعي وحرية.

المشورة الجيدة تشجع علي العودة للمتابعة

أظهرت دراسة علي عدد ألف منتفعة تنظيم أسرة في نيجريا أن ٨٤% من المنتفعات اللاتي تمت المشورة لهن بواسطة ممرضات مدربات علي المشورة عدن لمكان تقديم الخدمة لزيارة المتابعة، مقارنة بـ ٤٤% فقط للمنتفعات اللاتي تلقين مشورة من خلال ممرضات غير مدربات علي المشورة.

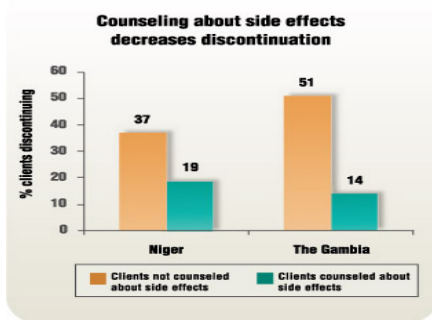
المشورة الجيدة تشجع علي الاستمرارية في الاستخدام

في دراسة جرت في الفلبين علي جودة الخدمة واستخدام وسائل تنظيم الأسرة، تم إجراء مقابلة لعدد ١٧٢٨ منتفعة جديدة في ٨٠ مكان لتقديم الخدمة. وبعد مرور ستة عشر شهرا، تم إجراء مقابلة أخرى مع ٨٥% منهن، وكان الاستنتاج أن المنتفعات اللاتي اقتنعن بجودة الخدمة التي حصلن عليها كن أكثر حرص علي الاستمرارية في الاستخدام.



المشورة الجيدة تساعد علي تقليل نسبة الانقطاع

أفادت دراسة حول الانقطاع عن استخدام وسائل تنظيم الأسرة في كلا من زامبيا والنيجر أن حوالي ٣٠% من المنتفعات الجدد ينقطعن عن الاستخدام في غضون الأشهر الثمانية الأولى، وأن نسبة الانقطاع كانت أعلى بين السيدات اللاتي صرحن بأنهن لم يتلقين المشورة الكافية عن الأعراض الجانبية للوسائل.



المشورة الجيدة تأتي بفعل (من خلال) مقدم الخدمة والمنتفعة



تؤثر الطريقة التي تنتهجها المنتفعات في التواصل علي طريقة التواصل التي يتبناها مقدم الخدمة -- فعندما تشارك المنتفعة بفاعلية في عملية نقل وتوضيح المعلومات الشخصية، يستطيع مقدم الخدمة حينئذ أن يقدم نوعية أفضل من المشورة الموجهة والأكثر إفادة.

هل تعلم أن تجربة "المنتفعة الذكية"، التي تمت الإشارة إليها مسبقا، نتج عنها تحسنا ملحوظا في مهارات مقدم الخدمة فيما يتعلق بالاتصال التيسيري المساند ونقل المعلومات؛ هذا بالإضافة إلي المشاركة الأكثر فاعلية من جانب المنتفعات اللاتي تلقين المشورة من خلال مقدمي الخدمة هؤلاء؟

إجراءات عقد جلسة المشورة:

- فور مقابلة المنتفعة، أظهر لها اهتمامك وقم بإلقاء التحية المناسبة وقدم نفسك بالاسم واللقب
- طمئن المنتفعة بأن المعلومات التي ستقوم بالإدلاء بها غاية في السرية
- اسأل المنتفعة عن سبب الزيارة وتعرف على احتياجاتها
- ركز في الحديث على احتياجات المنتفعة فقط ولا تتطرق لأحداث أخرى لا تهمها
- استخدم لغة وكميات مفهومة تستطيع السيدة استيعابها بسهولة
- استخدم وسائل الشرح المتاحة بالعيادة، مثل كافيتريا الوسائل واللوحه القلابه والمطويات
- شجع المنتفعة على التحدث بحرية وإلقاء الأسئلة، واسمع بعناية وأظهر ذلك باستخدام لغة (حركات) الجسد الإيجابية (إيماءات الرأس مثلا والاتصال بالعين)
- أترك للسيدة الوقت الكافي للتعبير عن أفكارها واتخاذ قرارها بنفسها
- قدر فترة السكون عندما تتعمق المنتفعة في التفكير وتفاعل معها
- كن على دراية بالفوارق الثقافية المعروفة أو المحتملة بينك وبين المنتفعت واستفسر لزيادة الإيضاح أو إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات
- اشرح للمنتفعت أنك تقوم بطرح الأسئلة لمساعدتهن في تلبية احتياجاتهن
- لا تكن وتسمع في نفس الوقت - ضع كل الانتباه للإصاات ثم دون ملاحظاتك بعد ذلك
- أجب على أسئلة المنتفعت بموضوعية
- أشرك المنتفعت الجدد في عملية استكمال تسجيل البيانات بشكل واف؛ أما المترددات فأشركهن في تحديث سجلاتهن بالمعلومات الجديدة
- نوه عن خدمات الصحة الإيجابية المتاحة بوحدة صحة الأسرة وعن جلسات التوعية بنادى الأسرة وحول المنتفعة إلى الخدمات المتنوعة حسب الحاجة

خصائص مقدم المشورة:

- أن يكون مؤمنا بأهمية تنظيم الأسرة، ومدركا لأثر تنظيم الأسرة على أفراد المجتمع كافة
- أن يكون لديه معرفة كافية بالموضوعات المتعلقة بالصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة والأمراض المنقولة جنسيا، بالإضافة إلى معرفة التوجهات والمتغيرات المتعلقة باحتياجات الأسر من خدمات الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة
- أن يكون لديه الحماس والرغبة لمساعدة المنتفعت في تنظيم أسرهن
- أن يمتلك مهارات الاتصال، مثل الاستماع الإيجابي / الاتصال غير اللفظي - لغة الجسد / إلقاء الأسئلة / تقديم المعلومات بصورة واضحة
- أن يتميز بالسلوكيات الصحيحة متضمنة تجنب القيام بإصدار الأحكام المسبقة (المسرعة)، والتمتع برحابة الصدر وسعة الأفق وإظهار الاحترام المناسب
- أن يحرص على امتلاك الرغبة الدائمة للتعلم الذاتي - وبخاصة من الأخطاء - والحرص على تطوير المهارات
- أن يكون منفتحا على مختلف الثقافات ونظم الحياة
- أن يكون علي دراية بثقافة وعادات وقيم الفئات المستهدفة من الخدمة

مشورة الفئات الأربع لمنتفعات تنظيم الأسرة

NEW CLIENT	RETURNING CLIENT
No method in mind	Has concerns
Has a method in mind	No major concerns

غالبا ما تقع منتفعات تنظيم الأسرة ضمن أحد هذه الفئات الأربع

- المنتفعات الجدد وفي ذهنهن وسيلة
- المنتفعات الجدد وليس في ذهنهن وسيلة
- المترددات اللاتي لا يعانين من مشاكل
- المترددات اللاتي يعانين من مشاكل

خلال هذه الجلسة، سيتم مناقشة الجوانب المتعلقة بكل فئة علي حدي.

المنتفعة هي محور الاهتمام

تركز مشورة تنظيم الأسرة الجيدة علي المنتفعة بشكل محوري، بمعنى أنها تهتم بوضع احتياجات وأولويات المنتفعة علي قمة الاعتبار. ويمكن لمقدمي الخدمة أن يستثمروا وقتنا أقل في المشورة إذا ما استطاعوا توظيفها (تطريزها) حسب كل منتفعة، حيث يعمل التركيز علي احتياجات المنتفعة علي جعل المشورة أكثر مناسبة لحالتها وأكثر فاعلية لكلا من مقدم الخدمة والمنتفعة.

تذكر: علي الرغم من أن وقت (جدول أعمال) مقدمي خدمات تنظيم الأسرة غالبا ما يبقي مشغولا، إلا أن تخصيص المزيد من الدقائق مع المنتفعات قد يأتي بأثر جوهري.

مشورة المنتفعات الجدد وفي ذهنهن وسيلة

تأتي معظم المنتفعات الجدد إلي عيادة تنظيم الأسرة وفي ذهنهن وسيلة.

الإجراءات الأساسية لتقديم المشورة للمنتفعات الجدد وفي ذهنهن وسيلة

- تأكد من دقة معرفة المنتفعة بالوسيلة
- قم بالترحيب باختيار المنتفعة إذا لم يتعارض مع حالتها الصحية
- ساعد المنتفعة علي اختيار وسيلة أخرى متي لزم
- وضع وناقش كيفية استخدام الوسيلة
- قم بتعريف المنتفعة بالأعراض الجانبية المحتملة وكيفية التعامل معها
- قم بتقديم الوسيلة المختارة
- قم بتحديد مواعيد زيارات المتابعة

هل تعتقد أنه من الأفضل أن تقوم بمناقشة الأعراض الجانبية المحتملة مع المنتفعات أثناء تقديم الخدمة، أم تقوم بتجنب تلك المناقشة علي أساس أن هذه الأعراض محتملة (وليس مؤكدة) الحدوث؟

من الأفضل أن تقوم بمناقشة الأعراض الجانبية المحتملة مع المنتفعات أثناء تقديم الخدمة للأسباب الآتية

- يحق للمنتفعة أن تتعرف علي الأعراض التي يمكن أن تحدث لها نتيجة استخدام أي من الوسائل
- تخفف هذه المناقشة من عامل المفاجأة أو القلق الذي يمكن أن يحدث للمنتفعة، وتساعد المنتفعة علي التخلص من أي سوء فهم لديها عن الوسيلة
- أظهرت الدراسات أن تعريف المنتفعات بالأعراض الجانبية المحتملة للوسيلة ينتج عنه استمرارية أفضل في الاستخدام

حالة دراسة: منتفعة جديدة وفي ذهنها وسيلة

س منتفعة جديدة أتت إلي عيادة تنظيم الأسرة وترغب في تركيب لولب. وحيث أنها جديدة، يقوم مقدم الخدمة بطرح بعض الأسئلة لتقدير مدي معرفتها باللولب وتقرير ما إذا كانت حالتها تسمح باستخدامه أم لا. من خلال المناقشة يكشف مقدم الخدمة بعض الثغرات في معرفة س باللولب، لذلك يقوم بتقديم المعلومات الأساسية عن اللولب حتي تستطيع المنتفعة اتخاذ القرار المبني علي المعرفة. فعلي سبيل المثال، لم تكن تعلم س أن اللولب النحاسي قد يسبب المزيد من التقلصات أو النزف خلال الثلاثة أشهر الأولى من الاستخدام. بعد سماع المعلومة من مقدم الخدمة، أفادت س بأنها تستطيع التعامل مع هذه الأعراض حال حدوثها وأكدت رغبتها في استخدام اللولب. تم تركيب اللولب وتم الاتفاق علي مواعيد المتابعة مع س، وأكد مقدم الخدمة عليها أنها تستطيع العودة في أي وقت للاستفسار أو الاستشارة.

مشورة المنتفعات الجدد وليس في ذهنهن وسيلة

الإجراءات الأساسية لتقديم المشورة للمنتفعات الجدد وليس في ذهنهن وسيلة

- ناقش مع المنتفعة حالتها وخططها وما يهملها من استخدام الوسيلة
- ساعد المنتفعة في التعرف علي كل الوسائل التي تناسبها، وساعدها في اتخاذ القرار حيث أمكن
- ربح باختيار المنتفعة إذا لم يتعارض مع حالتها الصحية
- وضع وناقش كيفية استخدام الوسيلة
- عرف المنتفعة بالأعراض الجانبية المحتملة وكيفية التعامل معها
- ذكر المنتفعة بإمكانية التحويل لوسائل أخرى إذا رغبت في ذلك
- حدد مواعيد زيارات المتابعة

تذكر أن "الكتيب العالمي لمقدمي خدمات تنظيم الأسرة" يحتوي علي المعلومات الخاصة بكيفية تقرير ما إذا كانت السيدة حاملاً أم لا.

حالة دراسة: منتفعة جديدة وليس في ذهنها وسيلة

ش تزور عيادة تنظيم الأسرة لأول مرة؛ وخلال المناقشة مع مقدم الخدمة، صرحت ش بأنها في حاجة للحماية من الحمل طوال السنتين القادمتين ولكن لا تعرف أي الوسائل تستخدم. قام مقدم الخدمة بسؤال ش عن الوسائل التي سمعت عنها، ثم قام بتعريف المنتفعة بالوسائل المتاحة بالعيادة. بعد ذلك استقرت ش علي استخدام الحقن. عندئذ قام مقدم الخدمة بمباركة اختيار ش وقام بالكشف عن مدي لياقتها الطبية لاستخدام الحقن، وقام بتوعيتها عن كيفية الاستخدام وعن الأعراض الجانبية المحتملة وكيفية التعامل معها، وإمكانية التحويل لوسائل أخرى في أي وقت. يقوم مقدم الخدمة بعد ذلك بتقديم الحقنة للسيدة ش وتحديد مواعيد المتابعة ويؤكد عليها إمكانية العودة في أي وقت للاستفسار أو الاستشارة.

هل تعلم أنه من غير الضروري أن تعود السيدة في الموعد المحدد بالضبط للحصول علي الحقنة؟
يمكن أن تحصل المنتفعة علي الحقنة الشهرية قبل أو بعد سبعة أيام من مرور شهر كامل، وكذلك يمكن للمنتفعة الحصول علي حقن البروجستين فقط قبل أو بعد أسبوعين. من هنا ينبغي علي مقدمي الخدمة التأكيد علي المنتفعات بضرورة العودة للحصول علي الحقنة حتي ولو في وقت لاحق.

مشورة المنتفعات المترددات وليس لديهن مشاكل

الإجراءات الأساسية لتقديم المشورة للمنتفعات المترددات وليس لديهن مشاكل

- اسأل المنتفعة عن حالتها مع الوسيلة المستخدمة
- أجب علي أسئلة المنتفعة
- قم بتقديم المزيد من الإمدادات إذا لزم
- قم بتحديد مواعيد زيارات المتابعة

حالة دراسة: منتفعة مترددة وليس لديها مشاكل

تستخدم م الحبوب الفموية منذ ثلاث سنوات، وتأتي إلي عيادة تنظيم الأسرة للتزود بالإمدادات اللازمة من الحبوب. وخلال المناقشة يسأل مقدم الخدمة م عن حالتها مع استخدام الحبوب: هل قابلتها أية مشكلات أثناء الاستخدام؟ وهل هي راضية (مرتاحة) مع الوسيلة؟ أشارت م أنها لم تقابل أي مشكلات أثناء الاستخدام وهي راعبة بشكل كبير في الاستمرار مع الحبوب. وحيث أن م ليس لديها أي مشكلات أو تساؤلات، يقوم مقدم الخدمة بإمدادها بالجرعات اللازمة من الحبوب وتحديد موعد المتابعة القادم.

مشورة المنتفعات المترددات ولديهن مشكلات أو تساؤلات

الإجراءات الأساسية لتقديم المشورة للمنتفعات المترددات اللاتي يعانين من مشاكل

- تفهم المشكلة
- ساعد المنتفعة علي حل المشكلة
- ساعد المنتفعة علي تغيير الوسيلة إذا لزم الأمر
- ساعد المنتفعة علي كيفية التعامل مع الأعراض الجانبية إذا تطلب الأمر
- قم بتحديد مواعيد زيارات المتابعة

حالة دراسة: منتفعة مترددة ولديها مشاكل

قامت حج بزيارة عيادة تنظيم الأسرة لأول مرة خلال الشهر الماضي. وخلال الزيارة قررت استخدام الإمبرلانون كوسيلة لمنع الحمل، ومن ثم قام مقدم الخدمة بتركيب الكبسولة في نفس اليوم. عادت حج بعد أسبوع واشتكت أنها تعاني من نزف غير منتظم علي مدي الأيام القليلة المنصرمة. يسأل مقدم الخدمة حج القليل من الأسئلة عن طبيعة النزف وعن حالتها الصحية بشكل عام، ويطمئئنها بأن مثل هذا النزف يعد عرضا جانبيا شائعا مع استخدام الإمبرلانون، وعادة مايزول مع الاستخدام. ويسأل مقدم الخدمة حج عن رغبتها في الاستمرار مع الإمبرلانون أو التعرف علي الوسائل الأخرى المناسبة. عندئذ تصرح حج برغبتها في الاستمرار في استخدام الإمبرلانون؛ وبدوره يرحب مقدم الخدمة بقرارها ويبدأ في مناقشة كيفية التعامل مع الأعراض الجانبية.

هل تعلم أن التغييرات التي تحدث في النزف الناتج عن استخدام الإمبرلانون يعد أمرا شائعا وليس له أي أضرار؟

مهارات مشورة تنظيم الأسرة

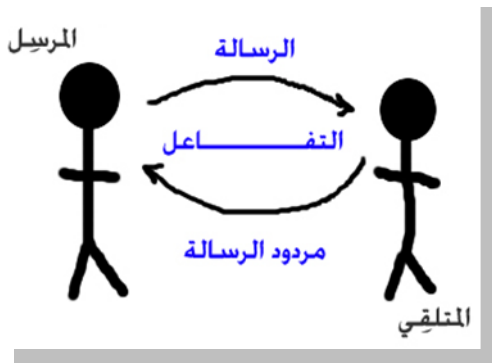
لماذا ينبغي علي مقدمي الخدمة أن يقوموا بتحسين مهارات المشورة الخاصة بهم؟

من خلال التقييم السريع لحالة المنتفعة واحتياجاتها ووضعها ضمن الفئة المناسبة يستطيع مقدم الخدمة أن يقوم بتقديم مشورة ملائمة وأكثر فعالية، حيث أن تفهم احتياجات المنتفعة وتميئة المشورة طبقا لهذه الاحتياجات يجنب تحميل المنتفعة الكم الزائد من المعلومات التي ليس منها فائدة بالنسبة لها ويساعد أيضا علي تقليص وقت المشورة بشكل جيد.

تذكر أن مقدمي الخدمة تتناهم حالة من السعادة والانجاز حينما يشعرون أنهم قاموا بتلبية احتياجات المنتفعة.

المهارات الأساسية للمشورة

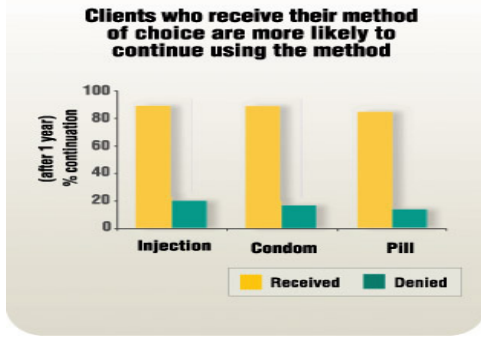
تشتمل المشورة الجيدة علي حوار نشط وتفاعلي بين كلا من مقدم الخدمة والمنتفعة



- الاتصال الشخصي الجيد
- تصميم المشورة طبقا لاحتياجات المنتفعة
- تقديم المعلومات بشكل موجه ودقيق ومفصل وفعال
- احترام اختيارات المنتفعة
- تقديم الحلول الفعالة للمشكلات ودعم اتخاذ القرار الحر المبني علي المعرفة
- التأكيد علي استمرارية الاستخدام

تذكر أن تفعيل هذه المهارات يعد أمرا ضروريا في كل جلسات المشورة بغض النظر عن الفئة التي تنتهي إليها المنتفعة.

يأتي معظم المنتفعات الجدد إلى عيادة تنظيم الأسرة وفي ذهنهن وسيلة معينة يرغبن في الحصول عليها. من هنا ينبغي علي مقدمي الخدمة إبداء الاحترام اللازم لرغبة المنتفعة ومناقشتها لتأكيد ما إذا كانت هذه الوسيلة هي الأنسب لظروفها وتقييم مدى معرفتها بالأعراض الجانبية وطريقة الاستخدام. وفي حال ما إذا كانت الوسيلة لا تتناسب مع ظروف المنتفعة، يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الخيارات الأخرى المناسبة.



أوضحت دراسة في إندونيسيا أن ٩٠% من السيدات اللاتي حصلن علي الوسيلة التي اخترنها قمن بالاستمرار في استخدام هذه الوسيلة لأكثر من عام كامل في مقابل ٢٠% فقط للسيدات اللاتي لم يحصلن علي الوسيلة التي رغبن فيها. (أنظر الشكل البياني!)

لا ترهق المنتفعة بالمعلومات التي لا تحتاج إليها!

تذكر أن القيام بشرح مميزات وعيوب كل وسيلة قبل سؤال المنتفعة عن الوسيلة التي ترغب فيها يمكن أن يؤدي إلى إرباك المنتفعة، بالإضافة إلى كونه إهدارا للوقت.

لذلك ينبغي علي مقدم الخدمة اتباع المنهجية الأكثر فعالية أثناء تقديم المشورة للمنتفعات الجدد من خلال سؤالهن أولا عما إذا كان في ذهنهن وسيلة معينة أم لا. فإذا تبين أن المنتفعة الجديدة ترغب في الحصول علي وسيلة معينة، يقوم مقدم الخدمة بمناقشة المنتفعة حول هذه الوسيلة. أما إذا لم يكن لدي المنتفعة وسيلة في ذهنها، يقوم مقدم الخدمة بطرح الأسئلة وجمع المعلومات الخاصة بظروفها واحتياجاتها، ومن ثم اقتراح الوسائل الأكثر مناسبة لها.

صنع القرار الحر وحل المشكلات

يمكن لمقدمي الخدمة اتباع الخطوات التالية لدعم المنتفعة في عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات. وتمثل الخطوة الأولى في الترحيب بالمنتفعة والسؤال عن الهدف من وراء الزيارة.

صنع القرار بالنسبة للمنتفعات الجدد

- قدم المعلومات المبسطة والكافية عن الوسيلة التي ترغب فيها المنتفعة (أو الوسائل التي تناسب احتياجاتها)
- تأكد من أن حالتها الصحية تسمح باستخدام الوسيلة المستهدفة - طبقا لمعايير اللياقة الطبية للاستخدام
- ناقش الأعراض الجانبية المحتملة وكيفية التعامل معها
- وضح كيفية ومواعيد استخدام الوسيلة
- راجع النقاط الأساسية التي ينبغي علي المنتفعة استيعابها وتذكرها
- قدم الإمدادات اللازمة

حل المشكلات بالنسبة للمنتفعات المتزددات

- اسأل المنتفعة عن المشكلة
- تناقش مع المنتفعة حول كيفية حل تلك المشكلة
- ذكر المنتفعة بأن تغيير الوسيلة يعد اختيارا مطروحا وآمنا

توجيه المعلومات بشكل دقيق ومفصل وفعال

التوجيه هنا معناه تفصيل (تطريز) المشورة علي حسب حالة واحتياجات المنتفعة. وتنصف المشورة الموجهة بأنها لا تثقل علي المنتفعة بأي معلومات غير ضرورية. علي الجانب الآخر ينبغي علي مقدمي الخدمة تقديم معلومات دقيقة من الناحية الطبية والفنية، والرد علي أي شائعات أو تصحيح أي سوء فهم قد يكون لدي المنتفعة عن تنظيم الأسرة. ومن ضمن الطرق التي يمكن من خلالها تقديم المعلومات بشكل منظم للمنتفعة أن يقوم مقدم الخدمة بتوصيل المعلومات "قطعة بقطعة". علي سبيل المثال، يقوم مقدم الخدمة أولاً بتوضيح كيفية استخدام الوسيلة ثم تناول الأعراض الجانبية المحتملة وتوجيه المنتفعة عن كيفية التعامل مع كل عرض من هذه الأعراض...

تذكر أنه ينبغي علي مقدم الخدمة التعامل مع كل منتفعة بشئ من الاستقلالية، حيث تختلف احتياجات المنتفعات باختلاف ظروفهن ونظم حياتهن والبيئات (المجتمعات) التي يتواجدن فيها. لذلك يقوم مقدم الخدمة بتفصيل المشورة تبعاً لموقف واحتياجات كل منتفعة علي حدي.

تفصيل المعلومات وتخطيط الخطوات القادمة

تشتمل المشورة الفعالة علي تقديم المزيد من المعلومات للمنتفعات اللاتي يحتجن إلي ذلك، وبالمثل تقديم القليل من المعلومات للمنتفعات اللاتي لا يحتجن للمزيد. أيضاً بعد تفصيل المعلومات وتخطيط الخطوات القادمة عنصرين أساسيين من عناصر المشورة الفعالة.

وبما أن المعلومات المفصلة هذه ترتبط ارتباطاً مباشراً بالحالة الشخصية للمنتفعة، يتم التأكيد علي استيعابها لهذه المعلومات. فحينما يقوم مقدم الخدمة بتفصيل المعلومات علي حسب حالة المنتفعة، يوفر بذلك وقته الشخصي ووقت المنتفعة أيضاً، بالإضافة إلي عدم إرهاق المنتفعة بمعلومات ليس لها حاجة فيها.

كما يمكن لمقدمي الخدمة التأكيد علي فعالية المشورة والخدمة المقدمة من خلال مساعدة المنتفعات علي رسم الخطوات المستقبلية، والتي يمكن أن تشتمل علي كيفية التعامل مع الأعراض الجانبية أو أي مشكلات أخرى محتملة، بالإضافة إلي جدولة زيارات المتابعة.

تذكر أن تفصيل المعلومات علي حسب حالة المنتفعة يحسن من جودة المشورة ويؤدي إلي تحسين معدل قبول (استحسان) الخدمات المقدمة.

أخبر المنتفعات عما يحتجن إلي معرفته

- يمكن لمقدمي الخدمة أن يقوموا بمساعدة المنتفعات وإعدادهن من خلال
- مناقشة الأعراض الجانبية المحتملة للوسيلة بوضوح
 - التأكيد علي أن معظم الأعراض الجانبية ليس لها أضرار
 - مشاركة المنتفعة في وضع استراتيجية للتعامل مع الأعراض الجانبية حال ظهورها
 - إخبار المنتفعة بأنه يمكنها التحويل لوسيلة أخرى متي تريد
 - التأكيد علي المنتفعة بإمكانية العودة في حال وجود أي استفسار أو مشكلات

أخبار المنتفعات عن الأعراض الجانبية

بالرغم من أن تقديم المشورة حول الأعراض الجانبية يعد أحد العناصر المحورية للمشورة، إلا أن العديد من مقدمي الخدمة لا يشعرون بالراحة لمناقشة الأعراض الجانبية خوفاً من تأثير ذلك بشكل سلبي على المنتفعات الجدد. إلا أنه غالباً ما تنقطع المنتفعات عن الاستخدام بسبب عدم إعدادهن أو تأهيلهن للتعامل مع الأعراض المحتملة للوسيلة المستخدمة. على الجانب الآخر تقوم بعض المنتفعات بالاستمرار في استخدام الوسيلة بالرغم من معاناتهن من بعض الأعراض، ويرجع ذلك إلى عدم علمهن بإمكانية التحويل لوسيلة أخرى.

أظهرت نتائج المسح السكاني الصحي لكل من مصر وأرمينيا وزيمبابوي أن حوالي نصف المنتفعات فقط يتلقين مشورة حول الأعراض الجانبية وأقل من النصف يتلقين المعلومات اللازمة للتعامل مع الأعراض المحتملة.

كيفية الاستفادة من مهارات الاتصال الشخصي

يتكون الاتصال الشخصي من ستة مهارات أساسية:

تعلم كيف تنصت: انتبه لكلمات وتعابير المنتفعة واحرص على إشعارها أنك تتابع باهتمام ما تقوله المنتفعة من خلال حركات الجسد الإيجابية أو القيام بإعادة صياغة ما تدلي به من معلومات أو بأي شكل من أشكال الدعم التي تناسب ثقافة المنتفعة.

تعلم كيف توجه الأسئلة: ابدأ الجلسة، بعد الترحيب، بالأسئلة المفتوحة والأسئلة التي تساعد على تفهم احتياجات واهتمامات المنتفعة.

تعلم كيف تقوم بتقديم المعلومات: قم بتقديم المعلومات التي تخص حالة المنتفعة باستخدام اللغة الأقرب إلى فهمها. قم بتقسيم المعلومات في شكل شرائح (مثلاً: كيفية استخدام الوسيلة – الأعراض الجانبية المحتملة – كيفية التعامل مع هذه الأعراض)، واحرص على التأكد من استيعاب المنتفعة للمعلومات.

تعلم كيف تستجيب لاحتياجات المنتفعة: أجب على أسئلة المنتفعة بشكل واضح ومباشر وإيجابي، ولا تتجاهل شكواها أو تعليقاتها. ولا تنتقد أو تشعر المنتفعة بأي من أشكال التوبيخ أو النهر.

تعلم كيف تشجع المنتفعة على المشاركة: تجنب إحداث أي مقاطعات ولا تتسرع في إصدار الأحكام، وشجع المنتفعة على الاستفادة في شرح اهتمامها واحتياجاتها. حي المنتفعة، في النهاية، على زيارتها للعيادة واهتمامها بالحصول على المشورة.

تعلم كيف تعبر إيجابية: قم بأداء دورك طبقاً لما يتطلبه موقف السيدة، وترجم تعبيراتك (اللفظية وغير اللفظية) إلى دعم للمنتفعة فيما تواجهه من مشكلات حسب ثقافتها.

للاستزادة من المعلومات حول هذا الموضوع، توجه إلى الرابط التالي:

www.globalhealthlearning.org/assets/filelib/064/IPC_Skills.pdf

- يمكن لمقدمي الخدمة دعم المنتفعات علي الاستمرار في الاستخدام من خلال
- توطيد العلاقة مع المنتفعة منذ أول زيارة
 - مناقشة وجدولة مواعيد المتابعة مع كل المنتفعات
 - التأكيد علي المنتفعات بإمكانية العودة في أي وقت للاستشارة أو الاستزادة من المعلومات
 - مساعدة المنتفعات الجدد علي اختيار أفضل وسيلة مناسبة
 - شرح الأعراض الجانبية المحتملة وكيفية التعامل معها، وخاصة مع المنتفعات الجدد
 - طمئن المنتفعة عن طبيعية (انعدام ضرر) هذه الأعراض - حيثما أمكن ذلك من الناحية الطبية
 - تقديم المشورة للمنتفعات المترددات في ظل أسباب الزيارة
 - الانتباه الجيد للمنتفعات المترددات اللاتي يعانين من مشكلات
 - ساعد المنتفعات -غير الراضيات عن الوسيلة المستخدمة- علي حساب الإيجابيات والسلبيات للاستمرار في الاستخدام مقابل التحويل إلي وسيلة أخرى
 - إذا احتاجت المنتفعة إلي تغيير الوسيلة، طمئنها أن التحويل لوسيلة أخرى يعد خيارا آمنا، وساعدها علي اختيار وسيلة أخرى

مقدمة

يمكن أن تشمل المداخلات التي تهدف إلى تحسين مهارات مقدم الخدمة علي

- التدريب والتعليم المستمر
- تنمية المهارات، بالإضافة إلى مراجعة الأقران والتقييم/التعليم الذاتي والإشراف
- معينات الاتصال (مثل النماذج التوجيهية، وسائل العرض، أدلة المشورة)
- الأدوات المرجعية (مثل الأدلة والأدوات الفنية الأخرى)

كما يمكن دعم مقدمي الخدمة من خلال

- تنمية مهارات الاتصال لديهم
- إمدادهم بأحدث المعلومات الفنية والطبية
- دعمهم علي تقييم أدائهم

تذكر أن مقدمي الخدمة يمكن أن يقوموا بتقديم مشورة تفتقر إلى الجودة بسبب حاجتهم إلى المهارات الأساسية للمشورة أو عدم إدراكهم لأهمية المشورة أو اعتقادهم أنهم ليس لديهم وقت كاف لذلك.

حالة دراسة: المداخلة الشاملة في مصر

بالرغم من المعدلات المرتفعة نسبياً لاستخدام وسائل منع الحمل في مصر، تظل معدلات الانتطاع عن الاستخدام والحمل غير المخطط مرتفعة، الأمر الذي يشير إلى الحاجة لمشورة تميز بالجودة وعلاقة أفضل بين مقدم الخدمة والمنتفعات. من ثم احتوت المداخلة الشاملة علي العديد من الأنشطة التي استهدفت الأنظمة الصحية ومقدمي الخدمة والمنتفعات، في محاولة لتحسين نتائج تنظيم الأسرة المرتبطة بالمشورة.

وركزت المداخلات التي استهدفت الأنظمة الصحية ما يلي

- جلسات عصف الذهن مع المديرين من المستويين المركزي والمحلي حول المشاكل الموجودة والحلول المقترحة
- قائمة مراجعة إشرافية جديدة لتقييم التفاعل بين مقدمي الخدمة والمنتفعات
- تدريب المديرين والمشرفين علي الإشراف المساند/التيسيري
- نظام تحفيز (غير مادي) لدعم مقدمي الخدمة الذين استطاعوا أن يهضوا بمهاراتهم
- تحسين البنية التحتية للعيادات





واحتوت المداخلات التي شملت عيادات تنظيم الأسرة علي

- تدريب مقدمي الخدمة علي النهوض بمعرفتهم وأدائهم فيما يتعلق بالمشورة
- تدريب مقدمي الخدمة علي الجوانب الفنية لوسائل منع الحمل
- توعية مقدمي الخدمة عن كيفية وضع الأهداف والتقييم الذاتي
- توفير دليل المشورة لمقدمي الخدمة

واشتمل الجانب الآخر من المداخلة -والذي يركز علي المنتفعة- علي إعداد وتوفير مواد إعلامية تُعرّف المنتفعات بحقوقهن في الحصول علي خدمات ذات جودة، بالإضافة إلي علامة أخري (النجمة الذهبية) لتمييز العيادات التي تقدم خدمات جيدة طبقا للمعايير الموضوعه.

نتائج المداخلة

بدا هناك تحسنا واضحا في معرفة الأطباء الذين شملتهم المداخلة فيما يخص المعلومات التي ينبغي علي المنتفعة أن تلم بها أثناء الحصول علي المشورة الخاصة بالوسائل.

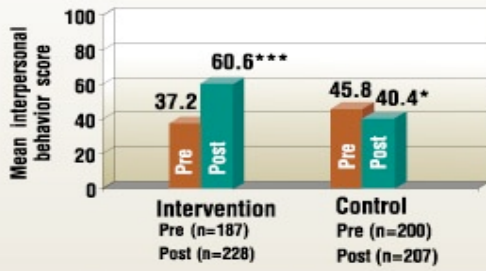
كما أظهرت المداخلة تحسنا في مهارات الاتصال الشخصي الخاصة بالمرضات ومقدمي المشورة (كما هو موضح بالرسم البياني). وأوضحت البيانات أيضا أن التحسن في الأداء شمل كل الجوانب الخاصة بالسلوك والاتصال، إلا أن أهم الجوانب التي ظهر فيها قدرا كبيرا من التحسن كانت

- توجيه الأسئلة المفتوحة

- تشجيع المنتفعات علي توجيه الأسئلة

- سؤال المنتفعة إذا ما كان لديها ما يشغلها (أية اعتبارات) بخصوص الوسيلة

Impact of the Intervention on Nurses'/Counselors' Interpersonal Behavior



Score is based on # of positive behaviors demonstrated by provider (Index # 11 in the Appendix). Maximum possible score=100. Higher scores indicate better interpersonal behavior.

* p<0.05 ***p<0.001

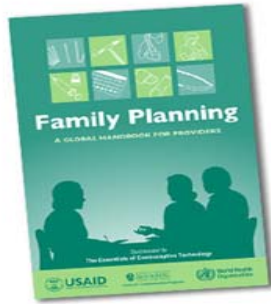
Source: CPI Observation Guide

الوسائل المساعدة في تقديم المشورة

هناك العديد من الوسائل والموارد المعلوماتية المتوافرة لمديري البرامج ومقدمي الخدمة والمنتفعات أيضا. تساعد هذه الوسائل علي تحسين كلا من الاتصال والجوانب الفنية الأخرى الخاصة بتنظيم الأسرة والمشورة. ومن بين هذه الوسائل



- **المعايير القياسية لتقديم خدمات تنظيم الأسرة - دليل العمل لمقدمي الخدمة**
تم إعداد هذا الدليل بواسطة قطاع تنظيم الأسرة بوزارة الصحة في ظل أحدث المراجع الدولية وأبدعم في من العديد من الخبراء المتخصصين والهيئات التي علي رأسها "صندوق الأمم المتحدة للسكان". ويتناول الدليل مجموعة من القواعد الإدارية المنظمة للعمل داخل عيادات تنظيم الأسرة، بالإضافة إلى معايير تجهيز العيادات، وحقوق المنتفعات واحتياجات مقدمي الخدمة، وتقنيات وسائل منع الحمل الحديثة والمشورة العامة والخاصة وبروتوكول استخدام جهاز الموجات فوق الصوتية في تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية.



- **الكتيب العالمي لمقدمي خدمات تنظيم الأسرة**
تم إصدار النسخة الأحدث من الدليل في ٢٠٠٧ بإشراف منظمة الصحة العالمية؛ ويحتوي علي أفضل الموضوعات العلمية المتعلقة بوسائل منع الحمل في شكل مبسط يشجع علي الاطلاع. كما يقدم الكتيب النصائح العملية التي تساعد الأزواج علي تحقيق احتياجاتهم الإنجابية في المراحل المختلفة.

<http://info.k4health.org/globalhandbook/>



- **أداة اتخاذ القرار (اللوحة القلابية):**
أداة "توجيه المنتفعات لاتخاذ القرار الحر المبني علي المعرفة": تغطي هذه الأداة ١٤ وسيلة منع حمل، بما فيها: الأعراض الجانبية، ومتي يمكن البدء في الاستخدام، وكيفية الاستخدام الصحيح، والحماية المزدوجة.
وقد صممت هذه الأداة بحيث يستطيع كلا من المنتفعة ومقدم الخدمة رؤية نفس الصفحة، غير أن صفحة المنتفعة بما صور وصفحة مقدم الخدمة بما معلومات.

<http://www.searo.who.int/en/Section13/Section36/Section129/Section1920.htm>



- **كافيتيريا الوسائل**
هي أداة لمساعدة المنتفعات لاتخاذ قرار استعمال وسائل منع الحمل، تعرض من خلالها جميع وسائل منع الحمل مفتوحة للمنتفعات للتعرف علي أنواع وأشكال وسائل منع الحمل المختلفة.

٣مثل "الكتيب العالمي لمقدمي خدمات تنظيم الأسرة". الصادر تحت إشراف منظمة الصحة العالمية؛ و"الدليل الطبي لتقديم خدمات الصحة الإنجابية والجنسية". الصادر عن الإتحاد الدولي لتنظيم الأسرة.

المراجع:

يأتي علي رأس المصادر المعلوماتية التي تمت الاستعانة بها في إعداد هذا الدليل الموجز "الموقع الرسمي للمركز الدولي للتدريب عن بعد علي البرامج الصحية" – <http://www.globalhealthlearning.org/courseguide.cfm?course=64>

كما تمت الاستعانة أيضا بـ"المعايير القياسية لتقديم خدمات تنظيم الأسرة - دليل العمل لمقدمي الخدمة - ٢٠١٠"، الصادر عن وزارة الصحة.

للإستفسارات والإقتراحات، يرجى الضغط هنا @ للوصول إلي صفحة التواصل.