

پرسش‌های دشوار پاسخ‌های عالی

مترجمین :

دکتر هرمز هارطون

دکتر احسان خشابی

مقدمه



"آقای دکتر اجازه بدهید من فکرهايم را بکنم خدمت می‌رسم." آیا این جمله برای شما آشناست؟ در صورتی که این جمله را از بیماری که به او طرح درمانی را پیشنهاد داده‌اید و هزینه آن را به او گفته‌اید بشنوید به احتمال زیاد دیگر او را در مطبتان نخواهید دید. !!!

آیا شما نیز از اینکه بیماران ارزش کار شما را نمی‌دانند و از پذیرفتن توصیه‌های شما سر باز می‌زنند و یا با پرسیدن سؤالات بی مورد موجب اتلاف وقت شما می‌شوند خسته شده‌اید؟ آیا شما هم متوجه این موضوع شده‌اید که ارتباط با بیماران گاهی چقدر کار دشوار و چالش‌برانگیزی می‌باشد. آیا با خود فکر کرده‌اید که چطور می‌توانید اعتماد بیمارانتان را به خود جلب کنید؟ آیا برایتان این پرسش مطرح شده است که چطور می‌توانید به کادر درمانی آموزش دهید که ارتباط بهتری با بیمارانتان داشته باشند

در صورتی که هر کدام از مسائل فوق و یا مشابه آن برای شما پیش آمده باشد مطالعه این کتاب را به شما دوست عزیز توصیه می‌کنم با نگاهی به فهرست این کتاب متوجه خواهید شد که محتوای آن در مورد مسائلی است که شما هر روز با آنها در حرفه دندانپزشکی سرو کار دارید و شامل یکی از مهمترین جنبه‌های کاری شما می‌باشد ولی به احتمال بسیار زیاد نادیده انگاشته شده است

این کتاب به شما کمک خواهد کرد که در حرفه و کار دندانپزشکی بهتر از قبل عمل کنید ولی همه فصلهای این کتاب به یک اندازه مفید نخواهد بود شما در مطالعه این کتاب باید از قدرت خلاقیت و ابتکار خود نیز بهره بگیرید و مطالب و اصول و ایده‌های مطرح شده در آن را به جنبه‌های مختلف حرفه و محیط کارتان مرتبط سازید تا بهترین نتیجه ممکن را بگیرید و به یاد داشته باشید که این هنوز آغاز راهی طولانی است .

با آرزوی موفقیت شما

هرمز هارطون

HormozHartoon@gmail.com

مقدمه



واژه طبیب از طیب می آید و طبیب کسی است که با اعمال و سخنان خود باعث ایجاد طیب خاطر در بیماران می شود. بسیاری از بیمارانی که روزانه به ما مراجعه میکنند، ترسها و نگرانیهای آشکار و پنهان زیادی دارند. آنها در مورد بیماری خود، درد، تمیز بودن وسایل، نتیجه درمان و هزینه ها نگرانند و در مورد آنها می پرسند. دندانپزشکان بر حسب دانش و تجربه خود هر یک ممکن است به نحوی به این سوالات پاسخ دهند که با اینکه هر یک ممکن است پاسخ صحیحی باشد ولی الزاماً بهترین پاسخ نیستند. کتابی که پیش روی شماست بهترین پاسخها را به این سوالات نشان می دهد و سعی میکند تا با تشویق بیماران به بیان دغدغه های خود در غالب سوال، نگرانی آنها را با پاسخی سنجیده رفع کند. پاسخهایی که در پشت هر یک دنیایی از علم و تجربه وجود دارد. چگونگی برقراری ارتباط با بیمار به عنوان یک علم در بسیاری از دانشگاه های معتبر دنیا در غالب برنامه های بازآموزی به دندانپزشکان و یا دروسی مانند مدیریت مطب دندانپزشکی به دانشجویان می آموزند که جای چنین درسی در نظام آموزش دندانپزشکی کشورمان احساس میشود.

بسیار خوشحالم که کتاب حاضر در نوع خود اولین کتابی است که در این زمینه در ایران منتشر می شود. امیدوارم که این کتاب بتواند به ایجاد یک ارتباط خوب میان دندانپزشک و بیمار کمک کند و سهم کوچکی در پیشرفت دندانپزشکی کشورمان داشته باشد.

از تمامی اساتید بزرگوار، همکاران و صاحبان نظر خواهشمندم که هرگونه نظر و پیشنهاد خود را به اینجانب از طریق Khashabi_e@umsu.ac.ir منعکس نمایند.

با احترام،

احسان خشابى

فهرست



مقدمه	۷	
فصل ۱	قرار است چه اتفاقی بیفتد؟	۱۶
فصل ۲	آیا برای شما اهمیت دارد؟	۳۳
فصل ۳	آیا به اندازه کافی تبحر دارید	۴۳
فصل ۴	آیا ارزش آن را دارد؟	۶۵
فصل ۵	هزینه‌اش چقدر است؟	۹۹
فصل ۶	سیاست شما چیست؟	۱۱۷
فصل ۷	آیا من امن هستم؟	۱۳۵

مقدمه



"پاسخ نه شنیدین از مشتری ممکن است از نداشتن مشتری بدتر باشد"

بیمار از شما می پرسد: "چرا هزینه دندانپزشکی تا این حد زیاد است؟"، "آیا کار خود را تضمین می کنید؟"، دندان من بعد از پر کردن چقدر دوام خواهد آورد؟، "چرا در حالی که قبل از درمان دردی نداشتم اکنون احساس درد می کنم؟"، "اگر اشعه ایکس بی ضرر است چرا خودتان به هنگام کار با آن محل را ترک می کنید؟"، "اگر لثه های من مشکل دارند چرا متخصص بیماریهای لثه در آخرین ملاقات خود چیزی راجع به آن نگفته است؟"، "چرا سازمان بیمه می گوید که هزینه های شما بالاست؟، آیا وسایل شما استریل است؟"

شما در عمل با سؤالات دشوار زیادی از جانب بیماران مواجه می شوید. موفقیت شما در حرفه دندانپزشکی به نحوه پاسخ دادن شما به این سؤالات ارتباط مستقیم دارد. موفقیت شما در برقراری ارتباط با بیماران زمانی با مشکل رو به رو می شود که بیماران سؤالات چالش بر انگیز و دشواری را می پرسد. بسیاری از متخصصین دندانپزشک می گویند که "ارتباطمان با بیمارانی که قابل پیش بینی هستند و طبع آرامی دارند بسیار خوب است ولی با بیمارانی که مشکل ساز هستند قضیه کمی فرق می کند. وقتی بیماران شرایط را دشوار می کنند. چکار باید کرد؟" در این کتاب سعی شده تا با تمرکز بر سؤالات دشواری که ممکن است از هر دندانپزشکی پرسیده شود مهارتهای برقراری ارتباط با بیمار را تقویت بخشیم و بهترین پاسخهای ممکن را به بیماران بدهیم.

پاسخ خوب = اطلاعات تخصصی + مهارت‌های برقراری ارتباط

وقتی سؤالی از جانب بیمار مطرح می‌شود معمولاً اطلاعات شما در آن زمینه مثلاً درباره ق و واین بیمه، طرح درمان، یا قوانین مطب بسیار بیشتر از مدت زمانی است که برای ارائه کردن آنها دارید. متأسفانه داشتن صدها پاسخ مناسب نمی‌تواند تضمینی برای انتخاب بهترین پاسخ باشد.

روزی در یک مصاحبه تلویزیونی از یک جراح ارتوپد پرسیدم که "چرا برخی افراد از جراحان ارتوپد خود ناراضی هستند؟" پاسخ داد "خوب، من پزشکی را می‌شناسم که در پرونده پزشکی بیمار از او خواسته شده بود تا پای بیمار را قطع کند و او هم بدون اینکه متوجه اشتباه بودن دستور شود این کار را کرده بود!" چرا این پزشک از میان پاسخ‌های بسیاری که می‌توانست به من دهد این جواب را انتخاب کرد در حالی که می‌توانست پاسخ دهد "وقتی یک بیمار از پزشک خود ناراضی است دلیل اصلی آن قصور در درمان نیست بلکه کم توجهی به ارتباط میان بیمار و پزشک است. با یک ارتباط خوب مشکلات حل می‌شوند. بنابراین اگر از درمان خود ناراضی هستید قبل از تماس با وکیل بهتر است با پزشکتان صحبت کنید."

یک بار در فرودگاه در حالی که منتظر ورود به هواپیما بودم. متصدی فرودگاه اعلام کرد که به دلیل مشکلات فنی موجود در هواپیما این پرواز با تأخیر انجام خواهد شد و از آنجایی که نوع جدیدی از هواپیما مورد استفاده قرار گرفته‌است مکانیک‌های هواپیما مطمئن نیستند که بتوانند آن را تعمیر نمایند "چکیده آن چیزی که متصدی در بلندگو اعلام کرد این است که مکانیک‌ها از توانایی‌های خود مطمئن نیستند (به عبارتی قرار است که ما درون هواپیمایی باشیم که هزاران فوت از زمین فاصله دارد و هیچ کس هم نمی‌داند چطور باید آن را تعمیر نمود)". خیلی بهتر بود که او می‌گفت "هواپیمای مورد نظر مورد تعمیر قرار خواهد گرفت و در صورت نیاز هواپیمایی جایگزین برای شما در نظر خواهیم گرفت."

اولین باری که با یک دندانپزشک که ماسک به دهان داشت رو به رو شدم از وی پرسیدم "آیا سرما خورده اید؟" او پاسخ داد "این ماسک را به خاطر محافظت شما بر دهان نگذاشته‌ام بلکه به این خاطر است که خود را از شما حفظ نمایم." او می‌توانست رابطه را بهتر آغاز کند و آن را تقویت بخشد تنها کافی بود تا مراحل انتقال بیماری را که ممکن است از راه دهان منتقل شود برایم توضیح می‌داد.

پاسخ مناسب چیزی بیشتر از دانش تخصصی را طلب می‌کند. پاسخ خوب نیازمند مهارت‌های ارتباطی است و تلفیق این دو می‌تواند نگرانی و سؤال بیمار را برطرف سازد.

ارتباط خوب منجر به موفقیت می‌شود

هر چند مهارت‌های بالینی برای موفق بودن لازم هستند اما کافی نمی‌باشند. یکی از راه‌های دستیابی به موفقیت این است: "کار خود را خوب انجام دهید و درباره آن صحبت کنید". اگر مانند بسیاری از دندانپزشکان دیگر هستید بنابراین کار شما بهتر از گفتارتان درباره آن است. در این جا چهار دلیل را بیان می‌کنیم که چرا یک ارتباط خوب برای موفقیت لازم است.

دلیل اول: بیماران کیفیت مهارت‌های بالینی را از طریق ارتباط برقرار کردن با شما ارزیابی می‌کنند.

از آنجایی که دندانپزشکی ارائه یک خدمت است و نه تولید محصول، بنابراین ارزیابی کیفیت آن ملموس نیست. تقریباً هر کاری که در دندانپزشکی صورت می‌گیرد غیر قابل مشاهده، نمونه‌برداری و یا استرداد است. بنابراین یک بیمار مادامی که درمان صورت نگیرد قادر نیست که درباره کیفیت آن قضاوت کند. تک تک لحظاتی را که با بیمار سپری می‌کنید می‌توانند نشانه‌هایی برای وی باشند تا درباره عملکردتان اظهار نظر کند.

به خاطر اینکه اغلب بیماران نمی‌توانند از نظر تخصصی شما را ارزیابی کنند ترجیح می‌دهند تا از جنبه‌های دیگری به این مهم دست یابند. به عنوان مثال اگر بیماری بخواهد که به روز بودن تکنیک‌های درمانی شما را مورد سنجش قرار دهد به وسایل موجود در اتاق انتظار و به روز بودن آنها توجه می‌کند. اگر به بیماری که درباره استفاده فلوراید نگرانی دارد گفته شود که "در این درمان میزان استفاده از فلوراید به حدی نیست که سمی باشد ولی از بلعیدن آن در طول درمان خودداری کنید" مطمئناً نتوانسته‌اید اطمینان او را جلب کنید. اگر بیمار از یکی از افراد تیمتان بشنود که "هزینه این درمان زیاد است اینطور نیست؟" بی‌شک نسبت به عادلانه بودن قیمت‌های شما دچار تردید خواهد شد. بیماران معمولاً بر اساس ارتباطی که با شما و یا تیمتان دارند پاسخ "بلی" یا "خیر" می‌دهند.

دلیل ۲: رضایت بیمار مبتنی بر ارتباط با شماسست

تحقیقات نشان می‌دهند که رضایت بیماران بستگی به ارتباطی دارد که با پزشکان خویش برقرار کرده‌اند. در مقابل عدم رضایت بیماران نیز به این خاطر است که ارتباط آنها با پزشکشان ضعیف است و همین موضوع منجر به تعویض پزشک می‌شود. برخورد شخصی بیمار با شما و یا همکارانتان به یادماندنی‌ترین چیزی است که بیماران از درمان شما به خاطر خواهند داشت.

دلیل ۳: بیماران همه چیز را به شما نمی‌گویند

هر چند بعضی اوقات به نظر می‌رسد که بیماران از کاه، کوه می‌سازند ولی اغلب بیماران دوست دارند تا ارتباط بیشتری با شما برقرار کنند. پژوهش‌ها حاکی از آن هستند که بیشتر بیماران از طرح سؤالات و نگرانی‌های خود سرباز می‌زنند. ۴۵ درصد از نگرانی‌های بیماران و ۵۴ درصد از شکایات آنها هیچ موقع به گوش پزشکشان نمی‌رسد. بیمارانی که مستقیماً سؤالات خود را مطرح می‌کنند رضایت بیشتری از معالج خود نشان می‌دهند نسبت به کسانی که سؤالات را غیر مستقیم می‌پرسند.

دلیل ۴: اگر بیماران لب به سخن نکشایند پا به فرار خواهند گذاشت!

اگر بیمارانتان شکایتهای خود را مطرح نکنند مطمئناً به دلیل عدم رضایت خود ادامه درمان را رها خواهند نمود. معمولاً بیماران دلیل نارضایتی خود را به شما نخواهند گفت ولی برای همسایگان خویش همه چیز را تعریف خواهند کرد. توجه شما را به نتایج تحقیقی که در سازمان Gallup و به سفارش انجمن دندانپزشکان آمریکا در سال ۱۹۹۱ انجام شده است جلب می‌کنم:

- ۶۰ درصد بیماران دندانپزشکی اعلام کرده‌اند که در صورت عدم رضایت دندانپزشک خود را عوض خواهند نمود.
- ۲۳ درصد گفته‌اند که در صورت عدم رضایت با دندانپزشک خویش صحبت خواهند کرد.
- ۹۰ درصد گفته‌اند که عدم رضایت خود را با افراد فامیل و همسایگان خود در میان خواهند گذاشت.

معرفی افراد فامیل و همسایگان یکی از رایج‌ترین نوع ارجاعات به دندانپزشکان است. بیمار راضی کسی است که منابع درآمد جدیدی را پیش روی دندانپزشک قرار می‌دهد و بیمار ناراضی خطری است برای کاهش درآمد.

فواید ارتباطات

- وقتی با بیمار خود به درستی ارتباط برقرار می‌کنید آنگاه او نیز:
- کمتر اضطراب می‌کشد.
- کمتر احساس ناراحتی می‌کند.
- سریعتر بهبود می‌یابد.
- طول درمان را تحمل می‌کند.
- دستورالعمل‌های شما را به یاد سپرده و عمل می‌کند.
- پول درمان را به موقع پرداخت می‌کند.
- دیگران را به شما ارجاع می‌دهد.
- توقعات او کاهش می‌یابد.

ارتباط خوب هم برای کار شما و هم برای بیماران سودمند است

در تحقیقی نشان داده شده است که رابطه خوب میان پزشک و بیمار سبب می‌شود تا دردهای پس از درمان کاهش یافته، نیاز به معالجات کمتری باشد و طول دوره درمان و بهبود کاهش یابد. پژوهش دیگری حاکی از آن است که ارتباط درست میان بیمار و دندانپزشک موجب ترغیب بیمار برای استفاده از درمان‌های دندانپزشکی و نیز کاهش ناراضی‌بیتی بیماران می‌شود. به نظر می‌رسد که بیماران پیشنهادات دندانپزشکانی را قبول می‌کنند که برای آنها احترام بیشتری قائل باشند. بیمارانی که ارتباط درستی با دندانپزشکان معالج خود دارند در مقایسه با دیگران بهتر به دستورالعمل‌های دندانپزشکان عمل می‌کنند، بیماران دیگری را معرفی می‌کنند و هزینه‌های خود را به موقع پرداخت می‌نمایند.

آماده سوالات واقعی بیماران باشید

این کتاب بر اساس شرایط فرضی نوشته نشده است بلکه بر اساس آنچه تیمهای دندانپزشکی ادعا می‌کنند که سخت‌ترین سؤالاتی بوده‌اند که با آنها مواجه شده‌اند و نیز تحقیقات من که با جامعه دندانپزشکی در طول ۴ سال گذشته به انجام رسانده‌ام نوشته شده است. سؤالات در گروه‌های زیر طبقه بندی می‌شوند:

- **اعتماد:** اعتمادسازی نسبت به توانایی‌های پزشک و قضاوت‌هایی که از او می‌شود.
- **امنیت:** اطمینان بخشی به بیماران از اینکه سلامت ایشان حفظ خواهد شد.
- **ایجاد انگیزه:** القای درک درست، توافق با بیمار و درمان بیمار.
- **هزینه:** توضیح دادن هزینه‌های درمان، مزایا و طرح درمان.
- **توافقات:** اعلام قوانین مطب که بایستی توسط بیمار رعایت شوند.

اهداف ارتباطات	موضوعات
اعتمادسازی نسبت به تواناییهای دندانپزشک و قضاوت‌هایی که از او می‌شود	آیا می‌توانم به شما اعتماد کنم؟
اطمینان بخشی به بیماران از اینکه سلامت ایشان حفظ خواهد شد	آیا سلامت من تضمین می‌شود؟
قانع کردن بیماران به اینکه درمان را بپذیرند	آیا این درمان ارزش امتحان را دارد؟
توضیح دقیق هزینه‌ها و مزایای آنها	چرا هزینه درمان چنین بالاست؟
حفظ ارتباط با بیمار	چرا چنین قوانینی وضع کرده‌اید؟

ارتباط خوب چیزی فراتر از پاسخ‌های خشک و مطلق را می‌طلبد

بدون شک تا به حال متوجه شده‌اید که این کتاب تنها به ارائه پاسخ بسنده نکرده است. بلکه راه‌هایی را برای تشخیص نگرانی‌های بیماران و نحوه برخورد مؤثر با آنها پیشنهاد می‌کند. هیچ "جمله جادویی" در دندانپزشکی و ارتباطات وجود ندارد. یک روند ساده و مشخص نمی‌تواند هر مشکلی را در دندانپزشکی حل کند. یک پاسخ منفرد قادر نیست به همه بیماران پاسخ دهد. همانطور که برای

درمان یک بیمار به معاینه و ارزیابی نیاز دارید به همین صورت برای کشف نحوه برخورد با بیمار و ارتباط با او در یک شرایط خاص بایستی یک ارزیابی مناسب را داشته باشید.

در دو فصل آینده به شما خواهیم گفت که چطور نگرانی‌ها و افکار بیمار خود را تشخیص داده و یک پاسخ درست را یافته و در نتیجه ارتباط موفق را بنا نمایید. در ادامه کتاب به گروه‌بندی‌های انجام گرفته در مبحث قبل خواهیم پرداخت. هر فصل شامل اهداف و موانع مشخص و مهارت‌های مورد نیاز برای برخورد با چالش‌های پیش رو می‌باشد.

این کتاب را به هر یک از اعضای تیمتان بدهید و از آنها بخواهید که آن را بخوانند

کارمندان بخش پذیرش و مدیران اجرایی: شما با سؤالات مختلفی از قبیل هزینه درمان و کیفیت آن در پشت تلفن مواجه خواهید شد. وقتی بیماران حضوری به شما مراجعه کنند با سؤالات سختی از جمله زمان ویزیت‌ها و قوانین مطب رو به رو می‌شوید. مطالعه کل کتاب می‌تواند برایتان سودمند باشد ولی فصل هفتم منحصراً به مشکلات پیش روی شما اختصاص دارد.

دستیاران دندانپزشک: بسیار پیش می‌آید که با این جمله بیماران مواجه شوید "نمی‌خواهم این مسئله را به دکتر بگویم ولی..." در این شرایط اعتماد سازی، کاهش استرس، یادآوری توصیه‌های پزشک و غلبه یافتن بر امتناع بیمار از ادامه درمان برعهده شماست. فصل‌های ۲ تا ۵ می‌توانند کمک بسیاری به شما نمایند.

متخصصین بهداشت دهان: شما بایستی مسائل پیچیده دندانپزشکی را به سادگی برای بیماران توضیح دهید به نوعی که برایشان قابل درک باشد و آنها را ترغیب کنید تا درمان‌های خانگی خود را به درستی انجام دهند. فصل‌های ۲ و ۵ می‌توانند در این زمینه مفید باشند.

مدیران اداری: فصل ششم می‌تواند بهترین فصل برای یافتن پاسخ‌های مربوط به هزینه‌ها و پوشش بیمه باشد. از آنجایی که ممکن است به خاطر مسائل مالی، بیمار از شروع درمان سرباز زند می‌توانید از فصل ۵ برای دادن انگیزه به بیماران بهره ببرید.

دندانپزشکان و دانشجویان دندانپزشکی: تمام فصلهای این کتاب می‌توانند شما را برای برقراری یک ارتباط درست و مثبت از دیدگاه بیمار یاری کنند. در آخر شما نیز می‌توانید داوری کنید که آیا پاسخ‌های مطرح شده در این کتاب می‌توانند مفید باشند یا خیر.

استراتژی بهبود کیفیت ارتباط با بیمار

وقتی این کتاب را مطالعه می‌کنید پیشنهاد می‌شود صفحاتی را که برایتان کار آمد هستند علامت بگذارید سپس این هفت کار را برای بدست آوردن بهترین نتیجه انجام دهید:

تحقیق

سؤالات دشواری که بیشتر با آنها مواجه می‌شوید را یادداشت کنید. و از اعضای تیمتان بخواهید که سؤالات و پاسخ‌های داده شده به آنها را یادداشت و جمع‌آوری کنند و پس از دو هفته آنها را با هم بررسی کنید.

بازبینی

اکنون سؤالات و پاسخ‌های خود را در این جلسه مورد بازبینی قرار دهید. درباره هر کدام از آنها بحث کنید که آیا پاسخ شما توانسته است نیازهای بیمار را مرتفع کند؟ آیا در عمل موفقیت آمیز بوده است؟ آیا وسایلی همچون جزوه و بروشور می‌تواند ارتباط با بیمار را آسان‌تر نماید؟

اصلاح نمودن

به طور فردی یا گروهی پاسخ‌های این سؤالات را اصلاح کنید. از پاسخ‌های این کتاب یا اصلاح شده آنها استفاده نمایید. پاسخ‌های اصلاح شده را بررسی نمایید:

- آیا صریح هستند؟
- آیا مناسب‌اند؟
- آیا مختصر هستند؟
- آیا موجب آگاهی بیمار می‌شوند؟
- آیا حس توجه شما نسبت به بیمار را منتقل می‌کند؟
- آیا دید مثبتی به بیمار القا می‌شود؟

ثبت اطلاعات

اطلاعات ذخیره شده می‌توانند برای مرور مطالب و همچنین آموزش کارمندان جدید مورد استفاده قرار گیرند. برای اینکار می‌توانید از کارتهایی بهره ببرید که در آنها سؤال و جوابهای مناسب نوشته شده‌اند و سپس آنها را شماره‌گذاری کنید این کارتها می‌توانند براحتی در پشت میز پذیرش یا اتاق ویزیت مورد استفاده قرار گیرند.

بازشنوی

پاسخ‌های خود را بهبود بخشیده و نوع برخورد با بیمار را اصلاح کنید. از دستگاه‌های ضبط صدا و ضبط ویدئو برای بازشنوی جلسات برگزار شده استفاده کنید.

تأثیرپذیری

تنها زمانی می‌توانید نتیجه زحمات و وقت خود را از این کارها ببینید که از آنچه یاد گرفته‌اید استفاده کنید. ذهنیت و پاسخ‌های قدیمی خویش را کنار گذاشته و پاسخ‌های جدیدی را که آموخته‌اید به کار ببرید. اگر این کار شما نتیجه داد حتماً اثربخشی آن را به دیگر اعضای تیم نیز اطلاع دهید.

پاداش دادن

اگر رفتارهای جدید نتیجه مطلوبی داشته باشد به خود و همکارانتان پاداش دهید. اگر رفتارهای جدید باز هم جای اصلاح داشته باشند باز هم خودتان را تشویق کنید. با این کار مشتاق می‌شوید تا رفتارها را تغییر دهید.

دوباره انجام دادن

مشکلات و نگرانی‌های بیماران مدام تغییر می‌کنند. نحوه ارتباط و وسایل به کار گرفته شده را مورد بازبینی قرار داده و در موردشان تحقیق کنید. این کار را می‌توانید سالی یکبار انجام دهید.