

### تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک و بیمار در مراجعین اطهر معین<sup>\*</sup>، علی دواتی، زهرا جهانگرد

ارتباط پزشک با بیمار اساس فعالیت خوب پزشکی توصیف شده است. ارتباط خوب پزشک با بیمار باعث رضایت‌مندی بیمار و به تبع آن افزایش پیروی بیمار از درمان‌های تجویز شده و ارتقای سلامت می‌گردد. مطالعات راجع به رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک با بیمار در ایران محدود است. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک با بیمار است. این پژوهش کاربردی- میدانی به روش مقطعی (cross-sectional) و دارای جنبه‌های توصیفی تحلیلی است که از میان بیمارستان‌های شهر تهران ۵ بیمارستان دانشگاهی، ۵ بیمارستان خصوصی و ۵ بیمارستان دولتی به‌طور تصادفی انتخاب گردیده و از مراجعین به درمانگاه-های سرپایی این بیمارستان‌ها، پس از شرح مطالعه برای آن‌ها و با رضایت شخصی پرسش‌گری به روش غیر تصادفی در دسترس صورت گرفت. میزان رضایت‌مندی توسط پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفت. پس از گردآوری اطلاعات داده‌ها در قسمت توصیفی با ذکر فراوانی و درصد، و در قسمت تحلیلی با کمک تست‌های T-Test، ANOVA و نرم‌افزار آماری SPSS 11.5 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در مجموع از ۱۲۰۰ بیمار پرسشگری راجع به رضایت‌مندی از ارتباط پزشک با بیمار انجام شد. میزان رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک با بیمار به ترتیب اولویت متوسط ۶۳/۴ درصد، زیاد ۱۵/۱ درصد، کم ۱۴/۴ درصد، بسیار زیاد ۴/۷ درصد و بسیار کم ۲/۵ درصد بود. بیش‌ترین درجه رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک با بیمار متوسط بود. میانگین رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشکتان راضی هستید، به ترتیب اولویت ذکر کرده اند: متوسط ۳۳ درصد، زیاد ۳۰/۲ درصد، بسیار زیاد ۲۰/۸ درصد، کم ۱۰/۲ درصد و بسیار کم ۳/۵ درصد که رضایت‌مندی بسیار زیاد و زیاد در مجموع ۶۰ درصد است. ارتباط آماری معنی‌داری بین رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک و بیمار با ویژگی‌های دموگرافیک بیماران مانند جنس، گروه سنی، تاهل و شغل و ویژگی‌های دموگرافیک پزشکان مانند سن و جنس پزشکان وجود داشت. میزان رضایت‌مندی بیماران از ارتباط پزشک با بیمار در مجموع متوسط می‌باشد که خیلی مطلوب نیست. با توجه به نقش مهم مهارت‌های ارتباطی در رضایت‌مندی بیماران لازم است آموزش این مهارت‌ها به‌طور جدی در برنامه آموزشی دانشجویان گروه پزشکی، آموزش مدون و مداوم پزشکان عمومی و متخصص گنجانده شود. ارزیابی از مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مانند ارزیابی علمی آن‌ها جدی گرفته شود. هم‌چنین، در ارزشیابی و اعتبارسنجی مراکز درمانی روی امتیازبندی رضایت‌مندی بیماران از خدمات بهداشتی درمانی به‌خصوص در حیطه ارتباط کادر درمانی با بیماران تاکید بیش‌تری گردد.

واژگان کلیدی: رضایت‌مندی، ارتباط، پزشک، بیمار.

\* Email: sj812003@yahoo.com