

## چکیده:

### عنوان: ارائه الگوی مفهومی ارتباط پزشک و بیمار در مراکز بهداشتی و درمانی در ایران

مقدمه: امروزه ارتباط بین پزشک و بیمار یکی از عوامل مهم در بخش نظام سلامت می باشد. دانش و آگاهی کافی در خصوص عوامل موثر بر این ارتباط، می تواند بسیار سودمند و مفید باشد. ارتباطات بین پزشک و بیمار در صورت مناسب بودن می تواند از جمله مهم ترین فاکتورها در رضایت و خشنودی بیمار از سیستم بهداشتی و درمانی باشد. این مطالعه با هدف شناسایی عوامل موثر بر ارتباطات پزشک و بیمار در جهت رفع نیازهای سیستم سلامت انجام شد.

**روش پژوهش:** مطالعه حاضر یک مطالعه ترکیبی از نوع متوالی بود که بخش های کمی و کیفی را در چهار مرحله در بر می گرفت. در مرحله اول به منظور شناسایی مولفه های موثر بر ارتباط پزشک و بیمار از مرور نظام مند استفاده شد. کلیه منابع الکترونیکی مرتبط با موضوع که اطلاعات لازم در خصوص مولفه های موثر بر ارتباط پزشک و بیمار گزارش کرده بودند مورد بررسی قرار گرفتند و در نهایت مطالعه توسط تحلیل محتوای مضمونی آنالیز شد. در مرحله دوم به منظور شناسایی مولفه های ارتباط پزشک و بیمار از روش کیفی استفاده شد جامعه پژوهش کلیه بیماران، پزشکان و مدیران مراکز بهداشتی و درمانی بودند. نمونه پژوهش در این مرحله به صورت هدفمند انتخاب شد و نمونه گیری و انجام مصاحبه تا زمان اشباع داده ها صورت پذیرفت. اطلاعات با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته جمع آوری شد و در نهایت داده های بدست آمده از ۱۸ مصاحبه شونده تحلیل شد. در مرحله سوم پژوهش نهایی سازی مولفه های بدست آمده از مرحله اول و دوم صورت گرفت. در این مرحله ۵ نفر از متخصصان حضور داشتند. روش نمونه گیری به صورت هدفمند بود و با توجه به سوابق کاری و دانش تخصصی فرد صورت گرفت. روش تحلیل داده ها به صورت اجماع متخصصین بود و طبق جدول لاوشه هرجا که در آن قسمت مولفه ها به امتیاز مورد قبول نمی رسیدند حذف مولفه صورت می گرفت. در مرحله چهارم با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی، نهایی سازی گویه ها صورت پذیرفت. جامعه پژوهش در این مرحله کلیه بیماران، پزشکان مراکز بهداشتی درمانی بودند. کفایت نمونه ها در این مرحله با استفاده از آزمون KMO بررسی و تایید گردید. محیط انجام پژوهش کلیه مراکز بهداشتی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران بود. روش تحلیل داده ها در این مرحله PCA بود و برای چرخش متغیرها از متد Varimax Rotation استفاده شد.

**یافته ها:** ۲۹ مولفه پس از مرحله اول و دوم تحقیق پدیدار گردید. در قسمت نسبت روایی محتوایی CVR تعداد ۶ مولفه به دلیل عدم اکتساب نمره قابل قبول حذف شدند، هم چنین در قسمت شاخص روایی محتوا نیز ۱ مولفه حذف گردید. ۲۲ مولفه به مرحله

تحلیل عاملی اکتشافی وارد شد و پس از انجام تحلیل عاملی اکتشافی ۸ مولفه حذف گردید. پس از نهایی سازی مولفه ها در نهایت ۱۴ مولفه اثر گذار بر ارتباط پزشک و بیمار در مراکز بهداشتی و درمانی استخراج گردید، این مولفه ها عبارتند بودند از: حضور منظم پزشک، زمان انتظار معقول برای دریافت خدمات، وجود سالن انتظار مناسب، درک شرایط بیمار، گوش دادن به صحبت های بیمار، توجه بیمار به زبان ساده، دادن حس آرامش به بیمار، مهربانی با بیمار، انگیزش بیمار، پاسخ به سوالات بیمار، اختصاص زمان کافی برای معاینه، پیگیری وضعیت سلامت بیمار، تجربه پزشک در عرصه کاری، حفظ حرمت و احترام بیمار. این ۱۴ مولفه در ۲ عامل آشکار شد، مجموع واریانس توزیع شده مولفه ها برابر با ۷۱,۰۸ درصد بود. مقدار KMO (کفایت نمونه) ۰,۹۵ درصد بود و سطح معناداری توسط آزمون بارتلت برابر با ۰,۰۰۱ بود. این ۱۴ مولفه به مرحله تحلیل عاملی تاییدی وارد و پس از بررسی شاخص های نیکویی برازش مورد تایید نهایی قرار گرفتند.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش، پزشکان، مدیران و سیاستگذاران بهداشتی درمانی می بایست در جهت ارتقا و بهبود روابط پزشک و بیمار به دو عامل اساسی دسترسی بهداشتی بیماران به خدمات که شامل سه فاکتور حضور منظم پزشک، زمان انتظار معقول برای دریافت خدمات، وجود سالن انتظار مناسب بوده و هم چنین عامل ارتباطات انسانی که دارای ۱۱ فاکتور، درک شرایط بیمار، گوش دادن به صحبت های بیمار، توجه بیمار به زبان ساده، دادن حس آرامش به بیمار، مهربانی با بیمار، انگیزش بیمار، پاسخ به سوالات بیمار، اختصاص زمان کافی برای معاینه، پیگیری وضعیت سلامت بیمار، تجربه پزشک در عرصه کاری، حفظ حرمت و احترام بیمار می باشد توجه ویژه نمایند. ارزشیابی پزشکان بر مبنای مولفه های ارتباطی بدست آمده از مطالعه و تعیین کارانه و پاداش پزشکان بر مبنای ارزشیابی صورت گرفته توسط این مولفه ها می تواند به عنوان یک راهکار مناسب در جهت بهبود ارتباطات پزشک و بیمار تلقی گردد. هم چنین آگاهی بیماران از حقوق خود و شناسایی این مولفه ها به آنان می تواند، در این زمینه فواید بسیاری در جهت بهبود فرآیند ارتباطی پزشک و بیمار به بار بیاورد.

**کلید واژه:** پزشک و بیمار - ارتباطات - مراکز بهداشتی درمانی - نظام سلامت