

آموزش مهارت‌های ارتباطی به پزشکان به عنوان راهکاری برای افزایش رضایت بیماران: الگویی برای آموزش مداوم

احمد رضا زمانی، بهزاد شمس، الهام معظم

چکیده مقاله

مقدمه. چگونگی ارتباط پزشک و بیمار، نقش مؤثری در رضایتمندی بیمار و نتایج درمان دارد. شواهد حاکی از آن است که مهارت‌های ارتباطی در برنامه رسمی آموزش پزشکی ایران گنجانده نشده، پزشکان بطور مؤثری ارتباط برقرار نمی‌کنند و نیازمند آموزش مداوم این مهارت‌ها هستند. در این مطالعه، پس از طراحی یک دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی برای پزشکان عمومی، تأثیر آن در رضایتمندی بیمارانشان مورد بررسی قرار گرفت.

روش‌ها. این پژوهش، مطالعه‌ای نیمه تجربی با طراحی دو گروهی قبل و بعد از مداخله است. نمونه‌های مورد مطالعه پزشکان شاغل در شهر اصفهان و بیماران آنها بودند که شامل دو گروه ۱۶ نفری پزشک (مجموعاً ۳۲ نفر) و ۱۵۳ بیمار، ۷۲ بیمار در گروه تجربی و ۸۱ بیمار در گروه شاهد) می‌شدند. مهارت‌های عمومی ارتباط با بیمار با استفاده از روش‌های نوین آموزشی در ترکیب با روش‌های متداول آموزش این مهارت‌ها در قالب کارگاه سه روزه به پزشکان گروه تجربی آموزش داده شد. گروه شاهد برنامه آموزشی دریافت نمودند. با کمک پرسشنامه روا و پایا، میانگین نمره رضایت بیماران پزشکان دوره دیده در مقایسه با رضایت بیماران پزشکان دوره ندیده با آزمون T در نرم افزار SPSS مورد مقایسه قرار گرفت.

نتایج. میانگین و انحراف معیار نمره به دست آمده از پرسشنامه رضایت بیماران پزشکان دوره دیده برابر $86/2 \pm 10/3$ بود که در مقایسه با پزشکان دوره ندیده $81/5 \pm 9/58$ بطور معنی‌داری بیشتر بود. رضایت بیماران پزشکان دوره دیده از مهارت‌های کلی ارتباطی، شروع و ختم جلسه ملاقات با پزشکشان بیش از بیماران مراجعه‌کننده به پزشکان دوره ندیده بود.

بحث. آموزش مهارت‌های ارتباطی به پزشکان عمومی به رضایت بیشتر بیمارانشان انجامید و با توجه به عدم ارائه این آموزش‌ها قبل از دانش‌آموختگی، توصیه می‌شود به عنوان جزئی مؤثر و کاربردی در فرایند آموزش مداوم پزشکان عمومی و آموزش‌های دوره تحصیلی لحاظ شود.

واژه‌های کلیدی. مهارت‌های ارتباطی، رابطه بیمار- پزشک، رضایت بیمار، آموزش مداوم، طراحی آموزشی.

مقدمه

چگونگی ارتباط و تعامل پزشک با بیمار، نقش مؤثری در رضایتمندی بیمار، نتایج درمان، هزینه‌های پزشکی، کفایت بالینی

پزشکان و حتی شکایت از پزشکان داشته است. بازتاب تأکید روزافزون بر مهارت‌های ارتباطی در پزشکی و آموزش پزشکی را می‌توان در بیانیه‌های مجامع بین‌المللی، رهنمودهای دانشکده‌های پزشکی و استانداردهای حرفه‌ای و آموزشی پزشکان مشاهده کرد (۴ تا ۱).

شواهد حاکی از آن است که بسیاری از پزشکان در تجربه پزشکی خود، بطور مؤثری با بیمارشان ارتباط برقرار نمی‌کنند و نیازمند آموزش مداوم این مهارت‌ها هستند. علاوه بر این، مفید

آدرس مکاتبه. دکتر احمد رضا زمانی (استادیار)، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی اصفهان، اصفهان.
دکتر بهزاد شمس، دانشیار گروه اطفال و گروه آموزش پزشکی مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی اصفهان و دکتر الهام معظم، گروه پزشکی اجتماعی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.