

بررسی علل رضایت و نارضایتی از پزشک

مجری: دکتر محمدرضا زالی

نوع طرح: متعارف بلند مدت

سال شروع: ۱۳۷۶

سال پایان: ۱۳۷۶

چکیده

مقدمه

ارتباطی که بین پزشک و بیمار برقرار می‌گردد در قلب طبابت جای دارد و محور تمام اقدامات بالینی است. پزشک، در برقراری ارتباط مناسب با بیمار نتایج مطلوب اقدامات درمانی و رضایت بیمار را معلوم می‌دارد. رضایت و شکایت از وی در حقیقت دو صورت از یک مسئله است. نظر به اهمیت موضوع و نیز به منظور ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت و یا نارضایتی بیماران لازم دانستیم نظرات، عقاید، تمایلات و انتظارات بیماران را از پزشکان معالج در تهران جویا شویم.

روش‌شناسی

۴۰۲ نمونه که شامل ۱۸۸ زن و ۲۱۴ مرد بودند از طریق مراجعه ۵ جامعه‌شناس آموزش‌دیده به‌عنوان مصاحبه‌گر به ۱۲ بیمارستان دولتی و خصوصی و ۱۵ درمانگاه دولتی و خصوصی که به‌طور تصادفی انتخاب شده بودند و ۴۱ مطب پزشکان مستقر در اطراف همان بیمارستان‌ها وارد مطالعه شدند. قبل از انجام این طرح یک مطالعه آزمایشی بر روی ۱۰۰ بیمار انجام شد و بر اساس پاسخ‌های بیماران به سؤالات باز، سؤالات پرسشنامه طرح اصلی و گزینه‌های آن‌ها با کلمات و جملاتی که بیماران ذکر کرده بودند طراحی گردید.

یافته‌ها

بر اساس نتایج ۵/۹۳ درصد از افراد از پزشک خود ابراز رضایت کرده‌اند. بیشترین علل رضایت بیماران اخلاق و برخورد خوب و صادقانه پزشک (۷/۵۶ درصد)، وجدان کاری پزشک (۵/۴۹ درصد) و شنیدن حرف‌ها و توضیح بیمار (۴۷ درصد) بوده است. آزمون آماری نشان می‌دهد که هر چه میزان تحصیلات بالاتر و همچنین طول مدت بیماری طولانی‌تر باشد نارضایتی بیمار بیشتر می‌شود. همچنین مشخص شد که کلیه صفات و خصوصیات که بیماران به آن‌ها اهمیت می‌دهند به‌نوعی با شاخص رضایت ارتباط دارد. حدود ۹۱ درصد از پاسخگویان به میزان زیاد و خیلی زیاد تمایل دارند که از جزئیات بیماری خود اطلاع یابند. آزمون آماری نشان می‌دهد که اگر پزشک بیمار را از جزئیات بیماری آگاه سازد موجبات رضایت بیشتر وی را فراهم کرده است. ۴۳ درصد اعلام کرده‌اند که به میزان خیلی زیادی به پزشک خود اعتماد دارند. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کاهش اعتماد بیمار از پزشک در این مطالعه تشخیص اشتباه (۵۴ درصد) و بی‌حوصلگی (۸/۴۹ درصد) بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه و مطالعات مشابه نشان می‌دهد که بیماران خواستار پزشکانی هستند که آن‌ها را درک نمایند، از آن‌ها مراقبت نموده و برای شخصیت آنان احترام قائل شوند و آن‌ها را به‌عنوان یک انسان در نظر گیرند و تأثیر بیماری را به روی سلامت جسمانی و زندگی او بشناسند و بشناساند.

کلیدواژه: رضایت، نارضایتی، پزشک، بیمار، ایران.