

انتظارات و رضایت بیماران از پزشک معالج خود

چکیده

هدف از این پژوهش تعیین نوع انتظارات و رضایت بیماران از پزشک معالج خود بوده است. در این مطالعه ۳۷۵ بیمار که به طور سرپایی به درمانگاه‌های مختلف روزانه بیمارستان رسول اکرم (ص) مراجعه کرده بودند، توسط نمونه‌گیری نسبتی انتخاب شدند و مقیاس "خواسته بیماران" که ۲ انتظار، حمایت عاطفی، بررسی و درمان را می‌سنجد و یک پرسش‌نامه رضایت که شامل سئوالاتی در مورد پیروی بیماران از دستورات پزشکی و سطح کلی رضایت آن‌ها بود، مورد بررسی قرار گرفت. اطلاعات به دست آمده جهت تجزیه و تحلیل به برنامه SPSS انتقال یافت. بررسی یافته‌ها که براساس ۴ فرضیه انجام شد نشان داد که بین درمانگاه‌های مختلف از نظر انتظارات "حمایت عاطفی" و "بررسی و درمان" تفاوت معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر آن رضایت بیماران با برآورده شدن خواسته "توجیه شدن" هم‌بستگی معنی‌داری را نشان داد هم چنین رابطه مثبت و معنی‌داری بین رضایت و پیروی از دستورات دارویی و تغییر پزشک وجود داشت. آگاهی پزشکان از انتظارات بیماران و عواملی که روی رضایت آن‌ها موثر است موجب بهبود روابط پزشک - بیمار و کیفیت مراقبت بهداشتی می‌شود که هدف نهایی سیستم بهداشتی می‌باشد.

عزیزه افخم ابراهیمی I
*دکتر مهدی نصرافهانی II
دکتر نادیا ثقفی III

کلیدواژه‌ها: ۱- انتظارات ۲- رضایت بیماران ۳- پزشک معالج

مقدمه

پزشکی، تحقیقات و ارزیابی کیفیت سیستم خدمات بهداشتی و درمانی نیز مشاهده می‌شود. در حقیقت محور شدن بیماران در مراقبت‌های درمانی پاسخی است که جامعه پزشکی به خواسته‌ها، نیازها و تمایلات بیماران داده است (۱). این موضوع که امور پزشکی باید در جهت محور قرار گرفتن بیماران هدایت شود، اولین بار در سال ۱۹۶۰ هم‌زمان با در نظر گرفتن حقوق بیماران مورد توجه قرار گرفت و در قرن گذشته به تدریج در بخش‌های مختلف پزشکی اجرا گردید. اگر چه این امر موضوع تازه‌ای نیست اما در سال‌های اخیر شتاب سریع داشته و امروزه به طور

تاریخچه حرفه پزشکی همواره تحت حاکمیت مطلق پزشک بوده و به نیازهای بیمار یا توجهی نمی‌شد یا این که این توجه بسیار کم بوده است. در سال‌های اخیر با توجه به پیشرفت‌هایی که در این زمینه صورت گرفته به خواسته‌های بیماران در امور پزشکی توجه بیشتری شده است، به طوری که امروزه چنین دیدگاه‌هایی موجب تحول و انقلاب در روابط پزشک با بیمار گردیده است و ما را در آستانه حاکمیت یا محور بودن بیمار در امور پزشکی قرار داده است. این تحول در بسیاری از مسایل پزشکی از جمله مراقبت‌های درمانی بیماران، قوانین نظام پزشکی، آموزش

این مقاله تحت حمایت مالی انستیتوی روان‌پزشکی تهران انجام شده است (شماره ثبت: ۴۱)

(I) کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی، بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)، خیابان ستارخان، نیایش، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران.

(II) دانشیار گروه روان‌پزشکی، بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)، خیابان ستارخان، نیایش، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران (*مؤلف مسئول).

(III) دستیار روان‌پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران.