

وضعیت برقراری ارتباط کارورزان با بیماران هنگام مصاحبه: دیدگاه بیمار و مشاهده‌گر

سعیده فرج‌زاده*، عصمت نوحی، حمیدرضا مرتضوی

چکیده

مقدمه: مهارت ارتباط پزشک با بیمار موجب توفیق در گرفتن اطلاعات کافی از بیمار، تشخیص صحیح، جلب اطمینان بیماران و در نهایت، درمان موفقیت‌آمیز می‌گردد. هدف از این مطالعه، تعیین وضعیت برقراری ارتباط کارورزان پزشکی با بیماران هنگام مصاحبه از دیدگاه بیمار و مشاهده‌گر بود.

روش‌ها: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۳ انجام شد. در این مطالعه نحوه برقراری ارتباط ۷۲ کارورز پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان با بیماران در هنگام مصاحبه با استفاده از دو ابزار جمع‌آوری اطلاعات، شامل یک چک‌لیست که با استفاده از مشاهده مستقیم تکمیل می‌گردید و یک پرسشنامه که توسط مصاحبه با بیمار تکمیل می‌شد، مورد بررسی قرار گرفت. اطلاعات به دست آمده با آمار توصیفی و ضریب همبستگی اسپیرمن و کاپا و نرم‌افزار SPSS تحلیل شد.

نتایج: وضعیت برقراری ارتباط کارورزان پزشکی با بیمار در حین شرح حال‌گیری از دیدگاه بیمار و مشاهده‌گر در سطح متوسط ارزیابی گردید. بیشترین نقایص از دیدگاه بیمار و مشاهده‌گر در روند پایانی و سپس اجرا و شروع مصاحبه بود. در بیشتر قسمت‌ها، دیدگاه بیمار و مشاهده‌گر همخوانی نداشت. با افزایش سن بیمار، نمره برقراری ارتباط از دیدگاه بیماران بطور معنی‌داری افزایش می‌یافت.

نتیجه‌گیری: نقایصی در مهارت برقراری ارتباط کارورزان پزشکی با بیماران در حین شرح حال‌گیری وجود دارد. با توجه به اهمیت این مهارت بالینی، ضرورت آموزش آن در مرکز مهارت‌های بالینی قبل از تماس با بیمار واقعی آشکار می‌گردد. انجام مطالعات مداخله‌ای به منظور بهبود روش‌های تدریس و محتوای مناسب برای آموزش مهارت‌های ارتباطی پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: مهارت ارتباط، مصاحبه، کارورزان پزشکی، پزشک، بیمار، دیدگاه.

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / پاییز و زمستان ۱۳۸۵؛ ۶(۲): ۷۹ تا ۸۶.

مقدمه

احترام و اعتماد متقابل است (۲و۱). مهارت برقراری ارتباط با بیمار، پایه و اساس خدمات درمانی و مراقبتی مؤثر و موفق می‌باشد (۴و۳). ارتباط غیر مؤثر منجر به مخفی ماندن مشکلات و نیازهای مددجویان و نقص در رضایت‌مندی بیماران می‌گردد (۵). مهم‌ترین معیاری که بیمار توسط آن در مورد پزشک یا مراقبین خود قضاوت می‌نماید، نحوه ارتباط آنها با وی است (۶). برقراری ارتباط مؤثر، کادر درمانی را قادر می‌سازد نیازهای مددجو را شناسایی نموده و در جهت حل مشکلات و رفع نیازهای وی گام بردارد (۷).

ارتباط عبارت است از مراحل پیچیده‌ای از دادن و گرفتن پیام‌های شفاهی و غیر شفاهی برای تبادل اطلاعات، احساسات، نیازها و اولویت‌هایی که هدف آن درک متقابل از منظور پیام است. ارتباط یک فرآیند دو جانبه بر اساس

* آدرس مکاتبه: دکتر سعیده فرج‌زاده (استادیار)، گروه پوست، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، بلوار جمهوری اسلامی، کرمان.

E-mail: safaderm@yahoo.com

عصمت نوحی، کارشناس ارشد آموزش پزشکی و پرستاری دانشگاه علوم پزشکی کرمان و دکتر حمیدرضا مرتضوی، پزشک عمومی.

این مقاله در تاریخ ۸۴/۷/۲۳ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۸۵/۵/۱۱ اصلاح شده و در تاریخ ۸۵/۵/۲۵ پذیرش گردیده است.