

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٤٦٨٤١

بسم الله الرحمن الرحيم  
این پایان نامه را درجه دکترا به شرح ذیل در  
تاریخ ۱۳۸۶/۰۸/۰۸ مورد تأیید قرار گرفته.

نمبره	اسعاد راهنما و اعضاء هیئت داورى
۱۷/۴	۱. دکتر سید سحر مهدی
۱۸/۴	۲. دکتر منوچهر همی
۲۰/۱	۳. دکتر شمس الدین
۱۹/۲	۴. دکتر زهرا رهنما
۱۸/۱۷/۵	نمبره نهائی

استاد و عضو معاون آموزش بالینی



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان  
دانشکده پزشکی مهندس افضلی پور

پایان نامه:

برای دریافت درجه دکترای پزشکی

عنوان:

تعیین میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط  
منشی‌های پزشکان متخصص شهر کرمان

اساتید راهنما:

سرکار خانم دکتر سیمین شمسی میمندی  
سرکار خانم دکتر منطومه شمسی میمندی

پژوهش و نگارش:

زهرا رهنما

تابستان ۱۳۸۶

۴۶۸۴۱

ای گل ظهور کن،

تو نباشی، بهار نیست.

تقدیم به:

پدر و مادر عزیز و بزرگوارم

و

برادران و خواهران مهربانم

با تقدیر و سپاس از:

اساتید ارجمند

سرکار خانم دکتر سیمین شمسی‌میمندی

سرکار خانم دکتر منظومه شمسی‌میمندی

که در تهیه و تدوین این پایان‌نامه صمیمانه یاریم نمودند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
I.....	خلاصه فارسی
II.....	خلاصه انگلیسی
فصل اول: مقدمه	
۲.....	مقدمه
۵.....	چرخه ارتباطات
فصل دوم: بررسی متون	
۹.....	بررسی متون
فصل سوم: روش پژوهش	
۱۸.....	روش پژوهش
۱۸.....	نوع پژوهش
۱۸.....	جامعه پژوهش
۱۸.....	نمونه پژوهش
۱۹.....	روش گردآوری داده‌ها
۱۹.....	اهداف
۲۰.....	سوالات
۲۰.....	ملاحظات اخلاقی و محدودیت‌های مطالعه

عنوان

صفحه

فصل چهارم: نتایج

نتایج ..... ۲۲

جداول ..... ۲۵

نمودارها ..... ۳۱

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

بحث و نتیجه‌گیری ..... ۳۹

منابع ..... ۴۲

پیوست

فرم پرسشنامه

## خلاصه

هدف: تعیین میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط منشی های مطبهای پزشکان متخصص معیار خوبی جهت ارزیابی کیفیت خدمات درمانی می باشد. این مطالعه جهت ارزیابی رضایتمندی بیماران از نحوه ارتباط منشی ها در شهر کرمان انجام شده است.

روش و جمعیت: این مطالعه یک مطالعه مقطعی از نوع توصیفی است. پرسشنامه پژوهشگر ساخته و بر اساس مقالات معتبر در زمینه روابط منشی و بیمار و وضعیت بیمار تهیه شده است. ۳۲۰ نفر در این طرح شرکت داشتند که پرسشنامه توسط پرسشگر برای آنان تکمیل گردید.

نتایج: میزان پاسخ دهی ۱۰۰٪ بود. براساس نتایج بدست آمده اکثریت بیماران از نحوه ارتباط منشی ها، تقریباً راضی بودند. ارتباط رضایت با جنسیت معنی دار بود. بیماران زن رضایتمندتر بودند. ارتباط معنی داری بین رضایت و بقیه مشخصات دموگرافیک دیده نشد. بین رضایتمندی و عدالت، اطلاعات، برخورد منشی ارتباط معنی دار بود. بیماران از نحوه برخورد منشی نسبت به اطلاعات و عدالت منشی رضایت کمتری داشتند.

نتیجه گیری: منشی ها با ارتباط موثرتر می توانند بیماران را از نظر رضایتمندی به درجه «راضی» برسانند و از این طریق در جهت ارتقاء کیفیت سلامتی بیماران تلاش کنند. آموزش مهارتهای ارتباطی به منشی های مطب های پزشکان لازمه بالا بردن سطح رضایتمندی بیماران می باشد.



## **Abstract**

### *Patient satisfaction regarding the style of specialized physician's secretaries in Kerman.*

**Aim:** Determination of patient satisfaction is a good criteria for assessment of quality of medical services. This study was assessed patient satisfaction in Kerman.

**Method:** This study is a cross-sectional study. Semi structural questionnaire was based on secretary-patient relation and patient satisfaction literature. 320 patients participated in this study.

**Results:** Response rate was 100%. Majority of patients were nearly satisfied with secretaries relations. Significant relation was between gender and satisfaction. Women were more satisfied. No significant relation was between type of Speciality and satisfaction. Significant relation was between justice, information, encountering of secretary and patient satisfaction.

**Conclusion:** Secretaries can promote patients to reach a higher degree of satisfaction and they can try to promote quality of patient's health. Teaching of communicative skills to physician's secretaries is requisite of promotion of patient satisfaction.

# فصل اول

مقدمه

رضایت بیمار یک مقوله پیچیده است که بعنوان جزئی مهم از ارزیابی کیفیت مراقبت بررسی می‌شود. توجه به رضایت بیماران در طول مراقبت‌های درمانی، مخصوصاً در طول سه دهه گذشته افزایش یافته است (۲۴). رضایت یک واکنش شناختی و عاطفی نسبت به محیط پیرامون می‌باشد که طی آن فرد تامین نیازهایش را اعلام می‌دارد (۲۰). به عبارت دیگر رضایت از خدمات پزشکی با برطرف شدن نیاز فرد ارتباط دارد. نیازهای یک بیمار شامل نیازهای روانی - اجتماعی از یک سو و نیازهای جسمانی از سوی دیگر می‌باشد از اینرو برقراری ارتباط صحیح و مستمر با بیمار و توجه به نیازهای روانی - اجتماعی و در نتیجه کمک به برطرف نمودن نیازهای وی بطور مستقیم و غیرمستقیم بیمار را در جهت بهبودی و نهایتاً کسب رضایت سوق می‌دهد (۳۶). در بسیاری از کشورها از جمله ایران نابسامانی‌هایی در ارائه خدمات بهداشتی - درمانی مشاهده می‌گردد که شاید دلیل آن تحولات عظیم در شیوه درمان بیماریها می‌باشد. راه حل این نابسامانیها متناسب نمودن نظام ارائه خدمات درمانی با پیشرفتهای مذکور می‌باشد. به عبارت دیگر ایجاد تغییرات اساسی و بنیادین در ارائه خدمات درمانی ضروری به نظر می‌رسد (۴).

تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که ارزیابی مراقبتها ضمن افزایش مهارت‌های عملی نقاط ضعف را نیز مشخص می‌نماید و بدیهی است با برطرف شدن علل نارضایتی، انگیزه ارائه خدمات به بیماران بیشتر شده و نیازهای بیماران تامین می‌گردد (۳).

فدراسیون جهانی آموزش پزشکی در گردهمایی ادینبورگ سال ۱۹۹۳ مسائل و مشکلات آموزش پزشکی را مورد بحث و بررسی قرار داد. در این گردهمایی به صراحت تأیید گردید که عدم رضایت بیماران و توده مردم عمدتاً ناشی از ارتباطات ضعیف است و نه کمبودهای حرفه‌ای (۳).

اهمیت رضایت بیمار از خدمات دریافتی یکی از ارکان سیستمهای ارتقاء کیفیت می باشد (۲) و نیز منشی های مطبهای بخش خصوصی جزئی از این سیستم ارائه خدمات می باشند که می توانند با فعالیت موثر خود در جهت افزایش رضایتمندی بیماران و ارتقاء کیفیت سلامتی جامعه گام بردارند. اهمیت این موضوع ما را برآن داشت که تحقیقی جدید در زمینه میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط منشی های مطبهای پزشکان متخصص شهر کرمان انجام دهیم.

از مهمترین وظیفه مسئولان دفاتر و منشی های هر سازمان، ارتباط مناسب و مطلوب با ارباب رجوع در داخل و خارج سازمان است. منشی های هر سازمان اولین افرادی هستند که ارباب رجوع جهت رفع مشکلات احتمالی و یا کسب اطلاعات لازم در مورد تقاضاهای خود با آنها برخورد می کند. بنابراین انتظار دریافت پاسخ صحیح و قابل قبول دارد. در ضمن منشی ها معرف مدیریت و سازمان خود هستند و نوع برخورد آنها نه تنها نشانگر شخصیت خودشان است بلکه نشانگر محیط صمیمی آن حوزه مدیریت نیز می باشد. به همین مناسبت لازم است از افرادی که برخورد مناسب دارند، خوشرو و صمیمی بوده و دارای احساس همکاری با دیگران هستند در این سمت ها استفاده شود. به عبارت دیگر منشی بایستی قادر باشد ارتباطی مناسب با ارباب رجوع برقرار کند. در خصوص ارتباطات تعاریف مختلفی ارائه شده است که پاره ای از آنها به این شرح است:

فن ارتباطات یعنی تشویق دیگران به تفسیر و قبول یک فکر و یا عمل به آن، بر طبق خواسته ارسال کننده

پیام.

ارتباط یعنی مفاهیمی که به صورت تصویری در ذهن فرستنده شکل گرفته، در ذهن گیرنده نیز نقش

بیند.

ارتباط خوب عبارت است از تبادل افکار و اطلاعات به نحوی که باعث ایجاد حس تفاهم و اعتماد متقابل شود.

ارتباط عبارت است از مجموعه مهارت‌های گوش دادن، حرف زدن، خواندن و نوشتن. یکی از معیارهای موثر بودن ارتباط این است که فرستنده پیام بتواند منظور خود را به گیرنده برساند. یعنی گیرنده پیام همان چیزی را دریافت کرده باشد که مورد نظر و نیاز فرستنده بوده است.

ارتباط موجب پیوند افراد یک سازمان به منظور رسیدن به هدفهای مشترک می شود. ایجاد این پیوند، نقش بنیادی ارتباط در سازمان به شمار می آید و بدون ایجاد ارتباط، هماهنگی فعالینها غیرممکن است. توجه به توصیه های ذیل برای ایجاد ارتباط با همکاران، ارباب رجوع و سایر افراد موجب موفقیت بیشتر خواهد شد:

- اگر خود را هم سطح دیگران و یا طرف مقابل قرار دهیم و برای انتقال نظرهای خود از زبان آنها استفاده کنیم اغلب به نتیجه دلخواه می رسیم.

- هم سطح دیگران ظاهر شدن و به زبان قابل درک صحبت کردن مفید است. نباید فقط موقعیت اشخاص مورد توجه قرار گیرد.

- اگر شما در برابر مخاطب خود، از تنوع رفتاری زیاد برخوردار باشید، می توانید تبادل اطلاعات خود را با طرف مقابل کنترل کنید. برای رسیدن به این موقعیت باید از آگاهی کافی برخوردار باشید. اگر اقدام شما موثر واقع نشد، در این صورت انعطاف به خرج دهید و تدبیر دیگری را شروع کنید.

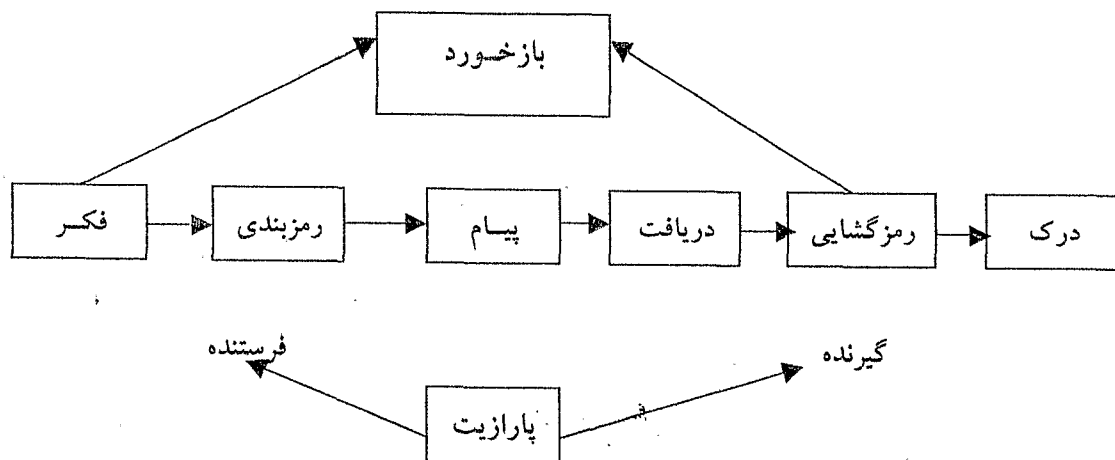
- گاهی کنار آمدن با بعضی از افراد و متقاعد کردن آنها بسیار دشوار و در بعضی مواقع غیرممکن است زیرا هنوز به الگویی که بتوانید روی آنها تاثیر بگذارید، دسترسی ندارید.

- همگام شدن با دیگران، یکی از راههای ایجاد ارتباط موثر است. برای رسیدن به این منظور، با روحیه شاد و با زبان مناسب صحبت کردن، موفقیت شما را تضمین می کند.

- در واقع اشخاص کسانی را که مایلند مانند خود آنها باشند دوست دارند و با کسانی ارتباط برقرار می کنند که طرز تفکرشان شبیه هم باشد.

- هم گام شدن با دیگران به وسیله ارتباط کلامی، در عمق ارتباط موثر با آنها تاثیر زیادی دارد(۱).

### چرخه ارتباطات



در ایران با توجه به اهمیت بخش خصوصی و اینکه اکثر بیماران با حداقل اطلاعات اولیه ترجیحا به مطبهای خصوصی مراجعه می کنند و اولین تعامل و تکمیل اطلاعات بیماران با منشی مطب می باشد، از این رو بررسی نقش منشی های بخش خصوصی در دادن پیش زمینه و اطلاعات راجع به فعالیت پزشک و نیز آماده سازی روحی بیماران و درک مشکلات بیماران، نقش مهمی در رضایت بیمار و در نتیجه اعتلاء سطح بهداشتی درمانی جامعه دارد. بدین منظور آموزش منشی های مطب نیز از اهمیت خاصی برخوردار است.

از آنجایی که پیشرفت سریع در علم پزشکی در ۵ سال اخیر، به افزایش ارزش تکنیکهای پزشکی و افزایش تکنیکهای منشی ها منجر شده است مطالعه ای با هدف ارزیابی سطح اطلاعات دانشجویان مراکز

پزشکی و منشی گری و اینکه آیا به اطلاعات بیشتر احتیاج دارند یا خیر انجام شد. در مطالعه ای که بر ۴۴۸ دانشجوی از ۸ دانشگاه در سال ۲۰۰۶ در ترکیه انجام شد نشان داد که سطح اطلاعات منشی های پزشکی راجع به امور مربوط به پزشکی خیلی پائین بود. چنانچه وظایف و مسئولیتهای منشی های پزشکی در زمینه پزشکی افزایش می یابد، به منظور افزایش کیفیت و رضایت بیماران، محتوای برنامه های آموزشی باید دوباره طرح ریزی شود و کنفرانسهایی راجع به پزشکی برگزار گردد (۱۲).

پروفسور آلبرت مهربان روان شناس مشهور، خاطر نشان کرد که باید به چهره و برقراری تماس چشمی و طرز صدا توجه خاصی مبذول داشت. زیرا این حالات پیامهای بسیار مهمی را تداعی می کند. این دانشمند درجه اهمیت این حالات را چنین بیان کرده است:

حالت چهره که از سایر شاخصها موثرتر است (در حدود ۵۵٪)

لحن صدا (در حدود ۳۸٪)

کلمات و جملات (در حدود ۷٪)

مورد دیگری که در ایجاد ارتباط از اهمیت بالایی برخوردار است، هنر گوش دادن به مخاطب و ارباب رجوع است. هنر گوش دادن نشانه مهارت منشی در انجام وظایف محوله است. در این مورد توصیه های زیر تاکید می شود:

- مهارت در گوش دادن به سخن دیگران موجب می شود اختلاف پیش از آغاز خاتمه یابد.

- شنیدن از راه گوش است ولی گوش دادن از طریق ذهن.

- با گوش دادن می توان تصمیمات بهتری گرفت.

- گوش دهید تا چیزی بفهمید، نه آن که با طرف مقابل و ارباب رجوع مخالفت بورزید.

- خوب گوش دادن هنر است کسی که به خوبی و با دقت به گفته های دیگران گوش می دهد، می تواند رابطه خوبی با آنها برقرار کند.

- فرصت کافی برای حرف زدن و اظهار نظر به طرف مقابل بدهید.

- در حین گوش دادن به مطالب ارباب رجوع و یا طرف مقابل با فرد دیگری گفتگو نکنید.

- نباید عصبانیت دیگران را با کلمات خشن پاسخ داد.

- احساسات گوینده را بپذیرید و نشان دهید که موقعیت او را درک کرده و می فهمید.

- با عباراتی چون « بنابراین، این طور فهمیدم که ..... » یا با سایر سئوالات مشابه به آن نشان دهید که کاملاً به حرفهای مخاطب گوش می دهید.

- ساکت بودن اغلب بهتر از سؤال کردن است، زیرا نشان می دهد که شما علاقه مند به گوش دادن هستید.

یکی از دشوارترین جنبه های کیفی، توانایی به کارگیری همدلی در یک رابطه متقابل است. همدلی یعنی

دیگران را احساس کردن و ایجاد احساس مشترک با یکدیگر، بنحوی که فرستنده پیام و گیرنده پیام، هر دو

به یک احساس واحد و مشترک دست یابند. درک توأم با همدلی انسان را قادر می سازد که خود را کاملاً با

شرایط ارتباطی وفق دهد و بداند که چه زمانی، چگونه و چه بگوید و چه زمانی ساکت باشد (۱).



# فصل دوم

بررسی متون

هدف خدمات بهداشتی درمانی بهبود سلامت بیمار و در نهایت جامعه است. قبلا این فرآیند با تاکید بر بهبود بیماری بود اما در بیست سال اخیر به سمت بهبود وضعیت بیمار در حال تغییر است. از این رو سنجش رضایتمندی بیمار از خدمات ارائه شده اهمیت خاصی پیدا کرده است به طوری که رضایتمندی بیمار یکی از شاخصهای اثربخشی خدمات ارائه شده تلقی می گردد (۲۹).

برخی از محققین نقش تیم پزشکان و پرستاران (۱۷) و برخی دیگر نقش مهارتهای ارتباطی آنها را در رضایتمندی بیمار بررسی کرده اند. برای تعیین اینکه آیا برنامه آموزشی مهارتهای ارتباطی، رضایت بیماران را از ویزیت افزایش داده است یا خیر، چنین تحقیقی انجام شد. اگرچه مهارتهای ارتباطی پزشکان به میزان متوسطی بهبود یافت، اما افزایش مهارتهای ارتباطی پزشکان، درجه رضایت بیماران را بهبود نبخشید. بنابراین افزایش مهارتهای ارتباطی پزشکان به تنهایی، میزان رضایت بیماران را افزایش نمی دهد و این به یک برنامه ریزی وسیع تر و طولانی تر احتیاج دارد (۸). که این تحقیقها منجر به نوآوریهای در روش سنجش رضایتمندی بیماران شده است (۲۶ و ۹).

مرکز سلامت جانبازان آمریکا (Veteran Health administration) که یکی از پیشگامان اصلاحات اجرایی در ارائه خدمات بهداشتی با امکانات کم شناخته شده است، هجده شاخص کیفی درمان و پیشگیری از بیماریها را تنظیم کرده است که نقطه عطف آن رضایتمندی بیماران می باشد. در این خصوص چگونگی برخورد اولیه منشی، رعایت عدالت، کارآیی او بیشترین تاثیر را در رضایتمندی بیماران داشته است (۳۲).

اندازه گیری رضایتمندی بیمار، اصل بیمار محوری خدمات بهداشتی را تشکیل می دهد و اندازه گیری آن مقوله ای جدید و مشکل می باشد. تحقیقی که در سال ۲۰۰۲ در ترکیه انجام شد نشان داد که کارکنان واحد بهداشتی - درمانی نقش اساسی در منشاء رضایت بیماران دارند. در این خصوص چگونگی برخورد اولیه منشی، رعایت عدالت، کارآیی او، توجه، امانت داری و ادب منشی بیشترین تاثیر را در رضایتمندی بیمار

داشته است. توانایی تیم سلامت در ادامه درمان، وقت گذاشتن برای آگاه کردن بیماران و بحث در مورد بیماری بیماران، نکات مهم دیگر در جلب رضایت بیماران بود. نقاط ضعف سرویسهای مراقبتی، اشکال در ثبت کردن وقت ملاقات بیماران به دلیل عدم نهایت سیستم ارتباطی و عدم توجه منشی و احترام نگذاشتن به بیمار بود (۳۴).

بهبود خدمات منشی منجر به کاهش اتلاف وقت بیمار، خشنودی بیمار و در نهایت بهبود رسیدگی پزشک می گردد.

در تحقیق دیگری که در بیماران سرپایی روان پزشکی انجام شد نشان داد که بهترین پیشگویی کننده های رضایتمندی بیمار، مربوط به چگونگی ارائه خدمات جنبی (از جمله برخورد عاطفی، احترام، ..... ) بود. این خدمات بیشتر توسط پرسنل اداری انجام می شد که بیشترین نمره رضایت زمانی حاصل می شد که علاوه بر عوامل مراقبتی، منشی نیز ارتباط خوبی با بیمار برقرار کرده بود (۳۱).

در یک بررسی کلینیکی دیگر که بر دویست و هشت بیمار پوستی به صورت کیفی و کمی انجام شد، دسترسی به مشاوره با پزشک طی یک ملاقات سهل الوصول در رضایت بیمار نقش معنی داری داشته است (۱۵). بدیهی است منشی شخصی است که باید از روحیه ای انعطاف پذیر در جهت برقراری ارتباط با دیگران برخوردار باشد. اشخاص هر کاری را بنا به دلایلی که خود دارند (نه به دلایلی که برای شما مفید است) انجام می دهند. به همین دلیل آشنا شدن با دلایل دیگران بسیار مهم است زیرا به شما امکان می دهد تا در مورد نتیجه ارتباط و وظایف خود احساس رضایت کنید. روانشناسان و متخصصان علوم رفتاری برای ایجاد ارتباط توصیه می کنند که جهت مقابله با مقاومت افراد بایستی با آنها در صف واحد قرار گرفت. بدین معنی که بایست اعتراض آنها را پذیرفت و از آن در جهت مناسب استفاده کرد. به احساس طرف مقابل احترام گذاشت و با کنجکاوی و نشان دادن علاقه، مخاطب خود را در شرایطی قرار داد که در اعتراض و

مخالفت خود تجدید نظر کرده و مخالفتش را پس بگیرد. تحقیق در این مورد که چه اقدامی مخاطب را متقاعد می کند موثر است.

در برخورد با افراد ناسازگار نباید سخن آنها را قطع کرد. باید به حرف آنها صمیمانه گوش کرد تا آنها نیز به ما فرصت اظهار نظر بدهند. قبل از پاسخگویی باید تامل کرد (پاسخ سریع نشان دهنده این است که برای احساسات طرف مقابل ارزشی قائل نشده ایم). باید آرام، به جا، روشن سخن گفت و نقطه نظرهای خود را روشن، صریح، بدون ابهام بیان کرد. برای برقراری رابطه باید خواسته شخص ناسازگار را انجام داد. افراد عصبانی را باید شناسایی کرد و به آنها اجازه داد که سخنانشان را بطور کامل به پایان برسانند. افراد عصبانی را باید به گونه ای مطمئن کرد که سخنانشان را شنیده ایم.

به نکات مورد توافق باید اشاره کرد و برای رسیدن به تفاهم، باید چندین راه حل را پیشنهاد کرد. طبیعی صحبت کردن، با لحنی سنگین و خشک و بسیار جدی صحبت نکردن، علت لجاجت را جویا شدن و همدردی کردن، از راههای رسیدن به توافق است. در برخورد با افراد مزاحم و بهانه جو بایستی با لحن جدی و در عین حال مودبانه و دوستانه از او پرسیم که چه کمکی از عهده ما بر می آید. در صورت ادامه مزاحمت، بایست از اینکه از انجام کمک معذوریم، عذرخواهی کنیم و بلافاصله روی سخن را به طرف دیگر متوجه سازیم. از اینکه نمی توان بیش از این با او صحبت کرد بایستی عذرخواهی نمود. نباید به او اجازه داد که بیش از حد معمول صحبت کند و در اولین فرصت باید از او خداحافظی نمود و به کار دیگر مشغول شد. در برخورد با افراد ناراضی و دیرانتقال می بایست از او خواست که نظرات و پیشنهادهای خود را به ما اظهار کرده یا کتباً اعلام کند. باید علت نارضایتی او را پرسید و بایستی به او اطمینان داد که در اولین فرصت علل نارضایتی و مشکل او را در حد امکانات خود رفع می کنیم و سعی کنیم به قول خود عمل کنیم. باید