



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

بررسی رابطه پزشک- بیمار با میزان رضایت، انتظارات و تعامل بیمار در فرایند درمان در

کلینیک های ویژه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۴

توسط: وحیده عمادی

استاد راهنما: دکتر سید حسین صابری

اساتید مشاور: دکتر لیلا والی - دکتر یونس جهانی

سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶

## چکیده:

مقدمه و هدف: درمان بیماری‌ها وابستگی زیادی به تعامل بین پزشک- بیمار داشته و نتیجه همکاری بیمار با پزشک، درمانی سریع و موفق است. از طرفی این رابطه جزء عوامل بسیار مهم به منظور شناسایی تشخیص درست، کاهش طول درمان، رضایت بیمار و افزایش کیفیت خدمات ضروری است. هدف ما در این مطالعه بررسی نقش ارتباط پزشک- بیمار بر میزان رضایت، انتظارات و تعامل بیمار در فرایند درمان در کلینیک‌های ویژه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۴ بود.

مواد و روش‌ها: این مطالعه، یک پژوهش توصیفی-تحلیلی بود که به شیوه مقطعی در سه ماه سوم سال ۱۳۹۴ بر روی ۳۰۰ مراجعه کننده به سه کلینیک ویژه دانشگاه علوم پزشکی کرمان که به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده بودند، انجام شد. جمع آوری داده‌ها در این مطالعه بر اساس چهار پرسشنامه ارتباط پزشک- بیمار، تعامل بیمار در فرآیند درمان، رضایت بیمار و انتظارات بیمار بود. از آزمونهای آماری توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی چندگانه به منظور تحلیل داده‌ها استفاده شد و برای بررسی مدل طراحی شده در مطالعه از نرم افزار AMOS استفاده گردید.

یافته‌ها: در این مطالعه، میانگین ارتباط پزشک- بیمار  $58,9 \pm 9,17$  بود و بین ارتباط پزشک- بیمار با تعامل بیمار ( $P < 0,05$ )، انتظارات بیمار ( $P < 0,05$ ) و میزان رضایت بیمار ( $P < 0,05$ ) رابطه معناداری مشاهده شد. بررسی مدل فرضی مطالعه نیز نشان داد بین کلیه اجزا و متغیرهای پژوهش ارتباط مستقیمی وجود داشت.

بحث و نتیجه گیری: نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن بود که میزان ارتباط پزشک- بیمار، تعامل بیمار در فرایند درمان، انتظارات برآورده بیمار از پزشک و میزان رضایت بیمار از پزشک در کلینیک‌های ویژه ی دانشگاه علوم پزشکی کرمان در وضعیت مطلوب قرار داشت.

کلید واژه‌ها: ارتباط پزشک- بیمار، تعامل بیمار در فرایند درمان، انتظار، رضایت بیمار، کلینیک ویژه

## Abstract

### Background:

Treatment of diseases is highly dependent on the interaction between the patient and the outcome of the patient's cooperation with the doctor is a quick and successful treatment. On the other hand, this relationship is one of the most important factors in identifying correct diagnosis, reducing the length of treatment, patient satisfaction and improving the quality of services. Our aim in this study was to investigate the role of physician's relationship with patient satisfaction, expectations and interaction in the treatment process in special clinics under Kerman University of Medical Sciences in 2010.

Methods: This was a descriptive-analytic study that was done in a cross-sectional manner in 3rd of 1394 from 300 patients referred to 3 clinics of Kerman University of Medical Sciences. 120 of them were male and 180 were female. Became Data collection in this study was based on 4 questionnaires, physician-patient relationship, patient interaction, patient satisfaction and patient expectations. Sampling was done randomly. Data analysis and drawing of charts and tables were done using SPSS 20 software using Pearson correlation coefficient, independent t-test and ANOVA. Also, AMOS software was used to study the model designed in the study.

Results: In this study, the mean of medical-patient relationship was  $0.89 \pm 0.17$ , and there was a meaningful relationship between patient-patient communication, patient expectations and patient satisfaction ( $p < 0.001$ ). Also, the hypothesized study model Showed that there is a direct relationship between all components and research variables.

Conclusion: The results of this study indicate that the rate of physician-patient relationship, patient-physician interaction, expectations of the patient's satisfaction from the physician and patient's satisfaction from the doctor in the special clinics of Kerman University of Medical Sciences is desirable.

Keywords: patient-patient relationship, participation in treatment, waiting, patient satisfaction, special clinic

Kerman University of Medical Sciences  
School of Management and Medical Information

Master's Thesis for Health Services Management

Title:

Survey of patient-physician relationship with satisfaction, expectations and Patient interaction in treatment's process at special clinics kerman university of medical science- ۲۰۱۵

By: Vahid Emadi

Supervisor: Dr. Seyyed Hossein Saberi

Advisor Professors: Dr. Leila Valley - Dr. Younis Global

Academic year ۱۳۹۶-۱۳۹۵