

# طراحی، اجرا و ارزشیابی، ابزاری جهت تقویت مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار در دانشجویان پزشکی

احمدرضا زمانی، آرمین دخت شاه‌ثناایی\*، مائده محسنی

## چکیده

**مقدمه:** چگونگی ارتباط و تعامل با بیمار نقش مؤثری در رضایت‌مندی بیمار، نتایج درمان، اثرات روانشناختی، هزینه‌های پزشکی، کفایت بالینی پزشکان و حتی شکایت از پزشکان دارد. این مهارت‌ها قابل یادگیری هستند. مطابق مطالعات، پزشکان آموزش کافی در خصوص مهارت‌های عمومی ارتباطی دریافت نمی‌کنند. هدف این طرح تهیه ابزاری جهت تقویت مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پزشکی به شیوه‌ای ساده و قابل اجرا می‌باشد.

**روش‌ها:** این مطالعه مداخله‌ای نیمه تجربی در سال ۱۳۸۸ بر روی دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در مقطع اینترنی انجام شد. دانشجویان مذکور به صورت تصادفی در دو گروه مداخله و شاهد قرار گرفتند. حجم نمونه در هر گروه ۷۵ نفر بود. ابزاری که برای راهنمایی پزشکان جهت برقراری ارتباط با بیمار تهیه شده بود به گروه مداخله داده شده و گروه شاهد، ابزاری دریافت نکردند. پس از دو ماه، دانشجویان دو گروه از نظر نحوه ارتباط با بیمار مورد ارزشیابی قرار گرفته و نتایج دو گروه با هم مقایسه شد. نهایتاً تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS انجام شد.

**نتایج:** میانگین امتیاز ارزشیابی در کل دانشجویان تحت مطالعه  $29/36 \pm 7/2$  بود. میانگین امتیاز ارزشیابی در دو گروه مداخله و شاهد به ترتیب  $32/53 \pm 7$  و  $26/19 \pm 5/91$  بود که اختلاف میانگین دو گروه  $6/35$  امتیاز بود. تفاوت بین دو گروه مداخله و شاهد معنادار بود ( $P < 0/001$ ).  
**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد استفاده از ابزارهای آموزشی در نحوه برقراری ارتباط با بیمار مؤثر است و آموزش در زمینه برقراری ارتباط مؤثر با بیمار به دانشجویان بایستی در متون آموزشی پزشکان لحاظ گردد.

**واژه‌های کلیدی:** ارتباط پزشک و بیمار، اینترن

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه‌نامه توسعه آموزش) / زمستان ۱۳۸۹؛ ۱۰(۵) / ۵۷۸ تا ۵۸۵

## مقدمه

در طی سال‌های اخیر، پزشکی بیمار محور به تدریج

جایگزین پزشکی پزشک محور شده است (۱). ارتباط مناسب بین پزشک و بیمار باعث ارتقای سلامت بیماران و کاهش شکایت از پزشکان می‌گردد (۲). در ۷۰ درصد اشتباهات پزشکی مشکلات مربوط به ارتباط بیمار و پزشک وجود دارد (۳). پزشکی پزشک محور باعث کاهش رضایت بیماران می‌شود (۴). همچنین درصد قابل توجهی از شکایات بیماران از پزشک و بکارگیری نادرست دستورات درمانی ناشی از مشکلات ارتباطی است (۵).  
مطالعات نشان داده است تعامل مناسب پزشک و بیمار

\* نویسنده مسؤول: دکتر آرمین دخت شاه‌ثناایی، متخصص پزشکی اجتماعی. گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. shahsanai@med.mui.ac.ir  
دکتر احمدرضا زمانی، دانشیار گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.  
دکتر مائده محسنی، دستیار ارولوژی دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.  
این مقاله برگرفته از پایان نامه دکترای دکتر مائده محسنی به شماره ۳۸۹۰۵۸ می‌باشد.  
این مقاله در تاریخ ۸۹/۱۰/۲۲ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۸۹/۱۲/۲ اصلاح شده و در تاریخ ۸۸/۱۲/۲۰ پذیرش گردیده است.

تأثیر چشم‌گیری بر رضایت‌مندی بیماران، بازده درمانی، اثرات روان شناختی دارد (۴ و ۳).

براساس مطالعات انجام شده پزشکان در زمینه مهارت‌های عمومی و ارتباطی کمبود آموزش دارند (۶). از طرفی این مهارت‌ها عمدتاً اکتسابی و قابل یادگیری هستند (۷ و ۸). مطالعات دیگر در بررسی دیدگاه اعضاء هیأت‌علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران نشان داده است که آنها نگرش مثبتی نسبت به آموزش مهارت‌های ارتباطی دارند (۹ و ۱۰). آموزش مهارت‌های ارتباطی بر آگاهی، نگرش پزشکان و رضایت‌مندی بیماران تأثیر قابل ملاحظه‌ای دارد (۱۱). ارتباط یک مهارت بالینی اصلی است و به دلیل مشکلاتی که در زمینه ارتباط پزشک و بیمار وجود دارد، این مهارت هم باید درست مشابه معاینه فیزیکی، در برنامه آموزش پزشکی گنجانده و ادغام شود.

تا کنون مطالعات گوناگونی در کشورهای مختلف در زمینه لزوم و نحوه آموزش مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار انجام شده است. در هر مطالعه شیوه خاصی برای آموزش این مهارت‌ها طراحی و اجرا شده است که نتایج همگی آنها بر مفید و مؤثر بودن این آموزش‌ها تأکید داشته‌اند (۶). تمامی این روش‌ها برای رسیدن به هدف مطلوب، نیازمند اختصاص دادن زمان و مکان ویژه، تجهیزات مورد نیاز، به کارگیری نیروی انسانی کافی می‌باشند که همگی این موارد هزینه نسبتاً قابل توجهی را به خود اختصاص خواهد داد. از جمله شیوه‌هایی که در این مطالعات برای آموزش مهارت‌های ارتباطی به کار رفته‌اند می‌توان به طور مثال به موارد زیر اشاره کرد:

۱- آموزش به شیوه بازخورد ویدیویی (۱۲ و ۱۳).

۲- برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی و آموزش به شیوه سخنرانی (۱۴).

مطالعات براین عقیده‌اند که مداخلات باید مورد قبول پزشکان بوده و با برنامه روتین آنها پیوستگی داشته

باشد (۱۵).

ساختار راهنمای کالگری کمبریج برای آموزش مهارت‌های ارتباطی به دانشجویان پزشکی به کار رفته و مرتب توسعه یافته و اصلاح شده است و یک برنامه ۵ قسمتی است که مهارت‌های فردی در آن سازمان‌دهی شده است (۱۶). هدف ما طراحی ابزاری ساده و مفید بود که دسترسی همیشگی به آن امکان پذیر باشد به گونه‌ای که حداکثر اطلاعات مفید را در حداقل حجم و اندازه در خود بگنجانند و با حداقل هزینه بتوانیم گامی هرچند کوچک در جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار برداشته باشیم.

### روش‌ها

این مطالعه مداخله‌ای از نوع نیمه تجربی بوده که در سال ۱۳۸۸ در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد. جامعه پژوهشی دانشجویان پزشکی ورودی ۱۳۸۲-۱۳۸۴ بودند که در حال گذراندن دوره اینترنتی خود در بخش‌های ماژور بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی بودند.

معیار ورود: اینترنت‌هایی که قبلاً آموزش ویژه‌ای به صورت اختیاری در زمینه مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار دریافت نکرده بودند وارد مطالعه شدند و دانشجویانی که به تناسب علاقه و به صورت اختیاری، آموزش‌هایی در این زمینه کسب نموده و یا هم اتاقی خوابگاه بودند به این مطالعه وارد نشدند.

معیار خروج: عدم تمایل به ادامه همکاری در افراد گروه مداخله.

نمونه‌گیری اولیه از نمونه‌های در دسترس انجام شد به این ترتیب که اینترنت‌های چهار بخش ماژور که حداقل دو ماه در یک بخش حضور داشتند انتخاب شدند و چون تعداد آنها محدود بود به صورت آسان وارد مطالعه شدند و سپس به صورت تصادفی در دو گروه مداخله و شاهد قرار گرفتند به این ترتیب که از بین بخش‌های ماژور یعنی

مداخله قرار گرفت. سپس این طرح مقدماتی جهت بررسی، اصلاح و تکمیل محتوا، در جلسه دیگری با حضور دو تن از اعضای محترم هیأت‌علمی متخصص در این زمینه، یک کارشناس آموزش بهداشت، دانشجویان نامبرده و مجری طرح به بحث و تبادل نظر گذاشته شد. در مرحله بعدی جهت بررسی پایایی ابزار، سادگی استفاده و کاربرد بالینی آن، از مطالعه پایلوت در یک گروه ۱۵ نفری از دانشجویان داوطلب کمک گرفته شد که با ضریب الفا کرونباخ حدود ۸۰ درصد نتیجه نهایی این مطالعه رضایت بخش بود و ابزار در مقیاس بزرگ تهیه شد.

ب) اجرای طرح: آغاز اجرای طرح نیمه دوم سال ۱۳۸۸ بود که در ابتدا ابزار مورد نیاز به همراه راهنمای استفاده، به دانشجویان گروه مداخله ارائه شد با تأکید بر عدم ارائه ابزار به دانشجویان گروه شاهد و نیز توجه به اینکه افراد گروه مداخله و شاهد هم اتاقی خوابگاهی نباشند. آموزش‌های لازم جهت چگونگی استفاده از ابزار به افراد به صورت چهره به چهره در هنگام تحویل ابزار داده شد. این ابزار به مدت دو ماه در اختیار افراد گروه مداخله قرار گرفت که ابزار را به همراه خود داشته و روزانه به آن مراجعه کنند و راهنمایی‌های موجود در آن را در رفتار حرفه‌ای خود به کار ببندند، و تذکر داده شد که در صورت داشتن هر گونه مشکل در استفاده از ابزار و یا در صورت مفقود شدن ابزار، با مجری طرح تماس حاصل نمایند تا در اسرع وقت مشکل ایشان رفع شود. در طی مدت زمان اجرای طرح هیچ یک از اینترنت‌های گروه مداخله از مطالعه خارج نشدند.

ج) ارزشیابی: بر مبنای اطلاعات موجود در ابزار، چک لیستی تهیه شد که حاوی ۲۵ مورد از مهم‌ترین نکات ضروری در ارتباط پزشکی و بیمار بود. و با کمک استاد راهنما در چار چوب استاندارد قرار گرفت. سپس روایی آن از نظر ساختار و محتوا و ظاهر توسط سه تن از کارشناسان و اعضای هیأت‌علمی مورد تأیید قرار گرفت.

داخلی، اطفال، جراحی و زنان به صورت قرعه‌کشی، اینترنت‌های بخش‌های جراحی و زنان به عنوان گروه مداخله و اینترنت‌های دو بخش داخلی و اطفال به عنوان گروه شاهد انتخاب شدند. حجم نمونه مورد نیاز، با استفاده از فرمول برآورد حجم نمونه به تعداد ۷۵ نفر در هر گروه تعیین گردید ( $Z_{\beta} = 0/84$   $Z_{\alpha} = 1/96$ ).

## روش‌ها

الف) تدوین ابزار: جهت تهیه ابزاری با استانداردهای مورد نیاز، ابتدا جلسه‌ای با حضور مجری طرح و گروهی از دانشجویان خلاق تشکیل شد. هدف از بحث در این جلسه، تهیه ابزاری ساده، کاربردی و قابل فهم بود که از جانب دانشجویان دارای مقبولیت، کاربرد راحت و حمل و نقل آسان باشد. به منظور آسانی حمل و نقل ابزار، ابزار به فرم پمفلت تهیه شد. به منظور ایجاد مقبولیت و انگیزه در دانشجویان برای به همراه داشتن هر روزه ابزار، بنا بر این شد که در قسمتی از ابزار، دوز داروهای رایج در بخشی که دانشجویان مشغول به گذراندن دوره اینترنتی خود می باشند، گنجانده شود که ابزار کاربرد دوگانه یابد. جهت تدوین محتوای ابزار، از راهنمای کالگری کمبریج استفاده شد و با توجه به اینکه این راهنما یک راهنمای استاندارد جهانی است و در ایران نیز در مطالعات دیگر مورد استفاده قرار گرفته نیاز به استانداردسازی مجدد نبود و یک فرم خلاصه و طبقه بندی شده در قالب پمفلت در زمینه ارتباط صحیح پزشکی و بیمار تهیه شد که در حداقل حجم، حداکثر اطلاعات مفید را در اختیار بگذارد. در ضمن یک الگوریتم از کل مطالب به صورت نمودار، در یکی از صفحات پمفلت گنجانده شد که یک دید کلی در اختیار استفاده کننده قرار دهد. در ضمن جهت کمک به درک درست‌تر اطلاعات پمفلت دفترچه راهنمایی تهیه شد که حاوی اطلاعات مفصل‌تر به همراه مثال‌های عینی بود که همراه با ابزار در اختیار افراد گروه

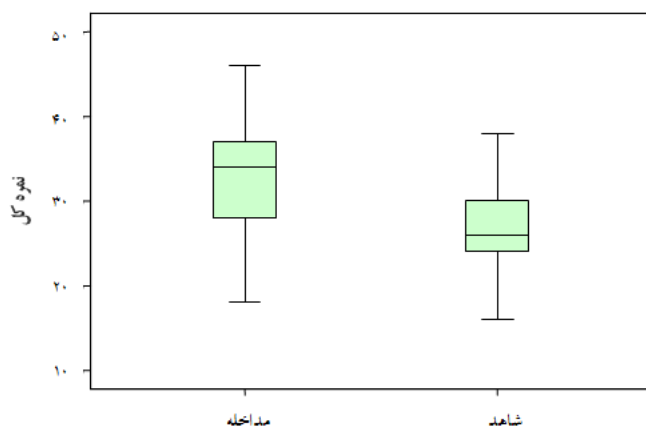
میانگین سن بیماران گروه مداخله و شاهد به ترتیب  $24/31 \pm 1$  و  $24/57 \pm 1/6$  سال بود و طبق آزمون T تفاوتی بین دو گروه وجود نداشت ( $p=0/23$ )

۳۶ نفر از گروه مداخله و ۴۱ نفر از گروه شاهد، مرد بودند (۴۸ درصد در مقابل ۵۴/۷ درصد). در مقابل، ۳۹ نفر از گروه مداخله و ۳۴ نفر از گروه شاهد زن بودند (۵۲ درصد در مقابل ۴۵/۳ درصد) ولی طبق آزمون کای اسکویر، تفاوت معناداری بین دو گروه وجود نداشت ( $p=0/41$ )

میانگین ماه اینترنتی در کل دانشجویان مورد مطالعه  $6/36 \pm 4/34$  بود. میانگین ماه اینترنتی در دو گروه مداخله و شاهد به ترتیب  $6/17 \pm 4/59$  و  $6/54 \pm 4/11$  ماه بود و طبق آزمون T تفاوت بین دو گروه معنادار نبود ( $p=0/15$ ).

دو گروه از نظر سن و جنس و ماه اینترنتی از نظر آماری تفاوت معناداری نداشتند. و از نظر این سه متغیر تقریباً همسان بودند. و اثر مخدوش‌کنندگی این متغیرها خنثی می‌شود.

میانگین امتیاز ارزشیابی در کل دانشجویان تحت مطالعه  $29/36 \pm 7/2$  بود. این میانگین در دو گروه مداخله  $32/53 \pm 7$  و در گروه شاهد  $26/19 \pm 5/91$  بود که اختلاف میانگین دو گروه  $6/35$  امتیاز بوده و طبق آزمون T تفاوت بین دو گروه مداخله و شاهد معنادار بود ( $p < 0/001$ ). (نمودار ۱)



نمودار ۱: میانگین و دامنه اطمینان نمره ارزشیابی در دو گروه مداخله و شاهد

پس از گذشت دو ماه، از هر دو گروه مداخله و شاهد، با استفاده از آن چکلیست ارزیابی به عمل آمد. این چکلیست، توسط رزیدنت بخش مربوطه تکمیل شد. رزیدنت‌ها به صورت داوطلبانه انتخاب شدند و به صورت قراردادی، در ازای دریافت هزینه پیشنهادی، قبول همکاری نمودند و قبلاً، در مورد شرایط و نحوه تکمیل چکلیست، توسط مجری طرح توجیه شدند. تکمیل چکلیست در زمان امتحان پایان بخش اینترنت‌ها، بدون آگاهی اینترنت‌ها از وجود چکلیست، به صورت مشاهده‌ای توسط رزیدنت انجام شد. در این مرحله کور سازی مشاهده‌گر (رزیدنت) انجام نشد. در این چکلیست هر آیتم با پاسخ مثبت ۲ امتیاز و پاسخ منفی صفر امتیاز داشت. در پایان، چکلیست دیگری جهت بررسی کارایی و شیوه کاربرد صحیح ابزار از دیدگاه دانشجویانی که از ابزار استفاده کرده بودند، تهیه و توسط دانشجویان گروه مداخله تکمیل شد که این چکلیست حاوی ۱۴ آیتم در زمینه نحوه کاربرد و به خاطر سپردن اطلاعات توسط دانشجو، تعداد مراجعات روزانه دانشجو به ابزار، تعداد دفعاتی که دانشجو ابزار را به خاطر داشته و از آن استفاده کرده، میزان اثر بخشی ابزار در دیدگاه بالینی دانشجو و... بود. مبنای نمردهی در این چکلیست مقیاس لیکرت بود.

نتایج به دست آمده به وسیله نرم‌افزار SPSS-18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از آزمون‌های آماری کای اسکویر، T-Test، همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

## نتایج

در این مطالعه یک صد و پنجاه دانشجو، انتخاب و به روش تخصیص تصادفی در دو گروه قرار گرفتند گروه مداخله شامل افرادی بودند که از یک ابزار کمک آموزشی برای ارتباط با بیمار استفاده نمودند.

**T** تفاوت معناداری بین امتیاز زنان و مردان وجود نداشت ( $p=0/66$ ).

بر طبق آزمون همبستگی پیرسون، ارتباط معناداری بین سن و نمره ارزشیابی وجود نداشت ( $p=0/61$ ). طبق این آزمون، مقدار همبستگی بین سن و نمره ارزشیابی  $0/04$  بود.

طبق آزمون همبستگی اسپیرمن، بین ماه اینترنتی و نمره ارزشیابی یک همبستگی مستقیم و ضعیف به مقدار  $0/15$  وجود داشت که از نظر آماری معنادار نبود ( $p=0/07$ ).

به منظور ارزشیابی وسیله کمک آموزشی در نحوه ارتباط با بیمار، چکلیستی ۱۴ موردی طراحی شده و از دانشجویان گروه مداخله که از آن استفاده کرده بودند نظر خواهی شد. میانگین نمره ارزشیابی ابزار،  $10 \pm 54/24$  (بر مبنای ۷۰) بود. کارایی ابزار مذکور در سه گروه نامناسب (امتیاز ۲۵ و کمتر)، مناسب (امتیاز بین ۵۰-۲۵) و کارایی کاملاً مناسب (امتیاز بالاتر از ۵۰) طبقه‌بندی شد که طبق آن، ۵۴ دانشجو (۷۲ درصد) معتقد بوده‌اند که این ابزار جهت برقراری ارتباط مناسب با بیمار، کارایی کاملاً مناسبی دارد. ۲۱ دانشجو (۲۸ درصد) نیز معتقد بوده‌اند که این ابزار جهت ارتباط با بیمار از کارایی مناسبی برخوردار است.

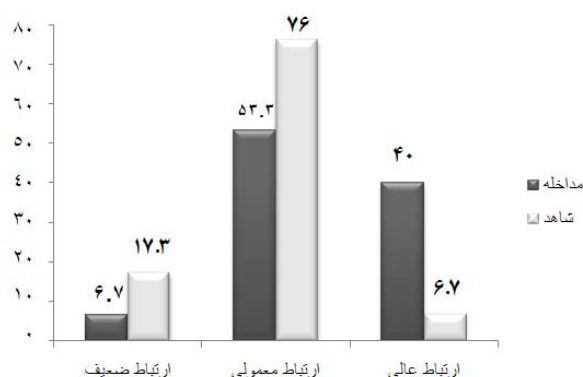
### بحث

نتایج به دست آمده از این مطالعه نشان داد در مجموع، دانشجویانی که با استفاده از این ابزار راهنمای ساده، نسبت به برقراری ارتباط با بیمار اقدام نموده‌اند، به طور مؤثرتر و مفیدتری با بیماران خود ارتباط برقرار نمودند. از طرفی رضایت مندی و مشارکت بیماران در مراحل درمان چشمگیرتر بوده است و نیز کارایی و مقبولیت ابزار به طور کلی قابل توجه بوده است.

بررسی نتایج کارایی ابزار توسط چکلیست ۱۴ موردی

طبقه‌بندی امتیاز، در این مرحله، نمرات چکلیست مذکور مورد طبقه‌بندی قرار گرفت و نمره کمتر از ۲۰ به عنوان ارتباط ضعیف با بیمار، نمره ۲۰-۳۵ به عنوان ارتباط معمولی و نمره بالاتر از ۳۵ به عنوان ارتباط مطلوب در نظر گرفته شد.

طبق نتایج به دست آمده در گروه مداخله ۵ نفر و در گروه شاهد ۱۳ نفر دارای ارتباط ضعیف با بیمار بودند (۶/۷ درصد در مقابل ۱۷/۳ درصد)، ۴۰ نفر از گروه مداخله و ۵۷ نفر از گروه شاهد، ارتباط معمولی با بیماران داشتند (۵۳/۳ درصد در مقابل ۷۶ درصد). ۳۰ نفر از گروه مداخله و ۵ نفر از گروه شاهد نیز دارای ارتباط عالی با بیمار بودند (۴۰ درصد در مقابل ۶/۷ درصد). انجام آزمون کای اسکویئر بر روی داده‌های مذکور نیز نشان داد توزیع فراوانی نحوه ارتباط با بیمار، در گروه مداخله به طور معناداری مناسب‌تر بوده است ( $p<0/001$ ). (نمودار ۲)



**نمودار ۲:** درصد فراوانی نوع ارتباط با بیمار در دو گروه مداخله و شاهد

میانگین امتیاز کسب شده توسط مردان و زنان مورد مطالعه به ترتیب  $53/8 \pm 9/63$  و  $54/85 \pm 10/44$  بود و طبق آزمون

کمبریج با روش‌های مورد استفاده، تلفیقی از سخنرانی، بحث گروهی، ایفای نقش، نمایش فیلم و پرسش و پاسخ برای پزشکان خانواده مؤثر بوده و دانش و نگرش پزشکان نسبت به مهارت‌های آموزش داده شده بهبود یافته بود (۱۹). در نهایت سیاست‌گذاران و ذی‌نفعان باید برای توسعه ارتباط مؤثر پزشک و بیمار طرح‌های بزرگ به اجرا درآورند و بودجه به آن اختصاص داده واز مکانیسم‌های مختلف استفاده کنند (۲۰).

### نتیجه‌گیری

گنجاندن اصول مهارت‌های ارتباط پزشک و بیمار در ابزاری ساده به فرم پمفلت که حمل و نقل راحتی داشته باشد، قابل فهم و آسان بوده، و دسترسی دایمی و همیشگی به آن امکان‌پذیر باشد، و ارائه آن به دانشجویان پزشکی می‌تواند تأثیر چشمگیر و بسزایی در تقویت این مهارت‌ها در دانشجویان، اینترن‌ها و به تبع آن پزشکان فارغ‌التحصیل این مراکز داشته باشد.

### قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان نامه دکترای به شماره ۳۸۹۰۵۸ می‌باشد لذا نویسندگان از معاونت پژوهشی دانشکده پزشکی اصفهان و دانشجویانی که در این طرح مشارکت کردند سپاس‌گزاری می‌نمایند.

انتظار ما را در دست یابی به چنین ابزاری برآورده ساخت. در نهایت اکثریت قابل توجه افراد گروه مداخله در مورد استفاده از ابزار برای سایر همکاران، در مقیاس گسترده، نظر موافق داشتند.

در زمینه لزوم آموزش مهارت‌های ارتباطی پزشکان تحقیقات فراوانی صورت گرفته است ولی در مورد روش‌های مختلف آموزش مهارت‌های ارتباطی در ایران تحقیقات زیادی انجام نشده است. در یک مطالعه در ایران نشان داده شد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به شیوه باز خورد ویدیویی تأثیر عمده‌ای بر مهارت بالینی اینترن‌ها می‌گذارد (۱۲). در مطالعه دیگری عملکرد ۹ پزشک پس از دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی با کمک ضبط ویدیویی و مصاحبه‌ها و تحلیل بعدی آنها ارزشیابی شد. پزشکان دوره‌دیده علاقه‌مندتر و صمیمی‌تر ارزیابی شده و مهارت‌های هدفمند بیشتری را به کار می‌بردند (۱۷).

مطالعه هالسمن و همکارانش نشان داد طراحی آزمون‌های ارزیابی مهارت‌های ارتباطی از طریق برنامه‌های رایانه‌ای مؤثر است (۱۸). در یک پژوهش انجام شده در ایران، مهارت‌های عمومی ارتباط با بیمار با استفاده از روش‌های نوین آموزشی در ترکیب با روش‌های متداول آموزش در قالب کارگاه سه روزه به پزشکان گروه تجربی آموزش داده شد که در نهایت میزان رضایت بیماران پزشکان دوره دیده به طور معناداری بیشتر بود (۶). در مطالعه دیگری که انجام شده برگزاری کارگاه آموزشی بر اساس الگوی کالگری

### منابع

1. Ronald M, Epstein, Kevin Fiscella, Cara S. Lesser and Kurt Why the Nation Needs A Policy Push On Patient-Centered Health Care. Health Aff August. 2010;29(8):1489-1495.
2. Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. Med Educ. 2002 Apr;36(4):377-383.
3. Symons A, Swanson A. A tool for self-assessment of communication skills and professionalism in residents. BMC Med Educ. 2009; 9: 1.
4. Haidet P, Dains JE, Paterniti DA, Hechtel L, Chang T, Tseng E, Rogers JC. Medical student attitudes toward the doctor-patient relationship. Med Educ. 2002 Jun;36(6):568-574.

5. Bakker DA, Fitch MI, Gray R, Reed E, Bennet J. Patient-health care provider communication during chemotherapy treatment: the perspectives of women with breast cancer. *Patient Educ Couns*. 2001 Apr;43(1):61-71.
6. Zamani A, Shams B, Moazzam E. [Communication Skills Training for physicians as strategy for Enhancing Patient's Satisfaction :A Model for Continuing Education]. *Iranian Journal of Medical Education*. 2004; 4 (1):15-22. [Persian]
7. Ghadiri Lashkajani F, Zolfaghari M. [Patient- Physician Communication] .1<sup>st</sup> ed. Tehran: Education Developing Center of Iran University of Medical Sciences. 1999. [Persian]
8. Silverman JD, Kurtz SM, Draper J. *Skills for Communicating with Patients*. 2<sup>nd</sup> ed. Oxford: Radcliffe Publishing Ltd. 2004.
9. Tavakol M, Murphy R, Torabi S. A needs assessment for a communication skills curriculum in Iran. *Teach Learn Med*. 2005 Winter;17(1):36-41.
10. Zamani AR, Shams B, Farajzadegan Z, Tabaeian M. [The viewpoints of clinical faculty members about teaching communication skills to medical students]. *Iranian Journal of Medical Education*. 2003; 3 (1): 45-51. [Persian]
11. Managheb SE, Firouzi H, Jaafarian J. [The impact of communication skills training on Calgary –Cambridge guideline on knowledge, attitude and practice of family physicians] . *Jahrom Medical Journal*. 2009; 6( 2):74-84. [Persian]
12. Managheb E, Zamani AR, Shams B, Farajzadegan Z. [The Effect of Communication Skills Training through Video Feedback Method on Interns' Clinical Competency]. *Iranian Journal of Medical Education*. 2010;10(2): 164-169 .[Persian]
13. Roter DL, Larson S, Shinitzky H, Chernoff R, Serwint JR, Adamo G, Wissow L. Use of an innovative video feed back technique to enhance communication skills training. *Med Educ* . 2004 Feb ; 38(2) :145-157.
14. Zamani A, Shams B, Siadat ZD, Adibi P, Salehi H, Saneii H. The effect of communication skill training on clinical skill of Internal Medicine and Infectious Disease residents of Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Medical Education*, Winter. 2006 ;8(2):97-102.
15. Sanson-Fisher R, Cockburn J. Effective teaching of communication skills for medical practice: Selecting an appropriate clinical context. *Med Educ*. 1997 Jan;31(1):52-57.
16. Kurtz S, Silverman J, Draper J. *Teaching and learning communication skills in medicine*. 2<sup>nd</sup> ed. Oxford: Radcliffe Publishing Ltd. 2004.
17. Roter D, Rosenbaum J, de Negri B, Renaud D, DiPrete-Brown L, Hernandez O. The effects of a continuing medical education program in interpersonal communication skills on doctor practice and patient satisfaction in Trinidad and Tobago. *Med Educ*. 1998 Mar; 32(2);181-189.
18. Hulsman RL, Mollema ED, Hoos AM, de Haes JC, Donnison-Speijer JD. Assessment of medical communication skills by computer: assessment method and student experiences. *Med Educ*. 2004 Aug; 38(8):813-824.
19. Mohebpour F. [The impact of communication skills training on Calgary –Cambridge guideline on knowledge, attitude and practice of family physicians] [dissertation]. Tehran University of Medical Sciences. 2009. [Persian]
20. Levinson W, Lesser CS, Epstein RM. Developing physician communication skills for patient-centered care. *Health Aff (Millwood)*. 2010 Jul;29(7):1310-1318.

# Design, implementation and evaluation a tool to strengthen physician-patient communication skills of medical students

zamani ahmadreza, Shahsanai Armindokht\*, Mohseni Maedeh

## Abstract

**Introduction:** *How to communicate and interact with the patient play an effective role in patient satisfaction, treatment outcome, psychological effects, medical costs, clinical competence of physician, and even patient's complaining. these skills can be learned. Studies showed that physician did not receive enough training regarding general communication skills. this study aimed to provide a tool to strengthen communication skills of medical students in an effective and simple manner.*

**Methods:** *This quasi-experimental intervention study was performed on medical students of Isfahan University of Medical Sciences in Internship period in 1388. Participants were randomized to the intervention and control groups (75 student in each group). intervention group received the tool were developed for guiding physicians to communicate with patient. After two months, physician- patient communication in two groups was assessed and compared. Finally, data analysis was performed with spss software.*

**Results:** *The overall mean was  $29/36 \pm 7/2$ . mean score in both intervention and control groups were  $32/5 \pm 7$  and  $26/19 \pm 5/91$  respectively. the mean difference between two groups was  $6/35$ . Difference between intervention and control groups was significant ( $p < 0/001$ ).*

**Conclusions:** *The results showed the use of educational tools are effective on communication with patients. Education about effective communication with patients should be considered in educational material for medical students.*

**Keywords:** doctor and patient relationship, Internship

## Addresses

<sup>1</sup> Associate Professor, Department of Medical Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

<sup>2</sup> (✉) Department of Medical Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. E-mail: shahsanai@med.mui.ac.ir

<sup>3</sup> Resident, Department of Medical Sciences, Hamedan University of Medical Sciences, Hamedan, Iran.