

أثر مهارات التواصل اللفظي لدى الأطباء على رضا المرضى  
دراسة تطبيقية على المرضى بمدينة الملك عبد الله الطبية

إعداد

الدكتور

محمد ساعد المالكي

مدينة الملك عبد الله الطبية

بمكة المكرمة (KAMC)

الدكتورة

أميرة محمد نور عبد الرحمن قطان

أستاذ مساعد قسم إدارة

الخدمات الصحية والمستشفيات

كلية الاقتصاد والادارة - جامعة الملك عبد العزيز

## المستخلص

هدفت الدراسة لمعرفة أثر مهارات التواصل اللفظي لدى كادر الأطباء على رضا المرضى للوصول لهذا الهدف تبنت المحاور التالية (مهارة الحديث، مهارة اللغة، مهارة الإنصات). وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومستعينة بأداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية القصدية بلغ حجمها (85) من المرضى المنومين بمدينة الملك عبد الله الطبية، وبعد التحليل الإحصائي أظهرت البيانات عدد من النتائج أهمها: بالنسبة لمهارة الحديث تبين أن المرضى موافقين على هذه المهارة خاصة فيما يتعلق الحديث بسرعة مناسبة مع المرضى تمكنهم من استيعاب ما يقولون والحديث مع المرضى باهتمام وحيوية. أما بالنسبة لمحور اللغة اشارت النتائج إلى أن المرضى موافقين على هذا المحور خاصة فيما يتعلق باستخدام الأطباء الكلمات الواضحة للتعبير ومراعاة الاختلاف في اللغة. وأظهرت نتائج محور الإنصات أن المرضى موافقين على هذا المحور خاصة فيما يخص مهارة توجيه الأسئلة للمرضى واستخدام تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية. بناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: مراعاة الاهتمام بمهارة التواصل اللفظي لدى الأطباء مع المرضى خاصة مهارة الحديث ومهارات اللغة عند التواصل مع المرضى وأن يكون ذلك من خلال مراعاة مستواهم الثقافي والاجتماعي، والإنصات للمريض من حيث الاستماع والانتباه لما يقوله مع استخدام تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية والانتباه لشكواه عند شرح حالته المرضية وايضا السماع لخلفيات المشكلة وابعادها. العمل على صقل وتطوير مهارات تواصل وتعامل كادر الأطباء مع المرضى عن طريق توفير فرص التدريب المناسبة وعقد ورش العمل والندوات وغيرها.

## **Abstract**

**The aim of the study was to find out the effect of verbal communication skills among the staff of physicians on the level of patient satisfaction. To achieve this goal, the following topics were adopted (speech skills, language skills, and listening skills). The study used the analytical descriptive method using the questionnaire tool, which was distributed to a randomized sample of 85 patients in King Abdullah Medical City. After the statistical analysis, the data showed a number of results, the most important of which is the following: For the skill of talking that, patients agree with this skill, especially with regard to talking at an appropriate speed with the patients to understand what they say and talk with patients with interest and vitality. As for the language axis, the results indicated that the patients agree with this axis, especially about the use of doctor's clear words to express and take into account the difference in language. The results of the listening axis showed that the patients agree with this axis, especially about the skill of asking questions to patients and using facial expressions during the patient's explanation of his condition. Based on the results reached, the study recommended several recommendations, the most important of which are: Taking into consideration the skill of verbal communication among doctors, especially the skills of speech and language skills. Communication with patients should be taken into account by taking into consideration their cultural and social level, And listening to the patient in terms of listening and attention to what he says with the use of facial expressions during the patient's explanation of his illness and attention to his complaint when explaining his condition also hear the backgrounds of the problem and its dimensions. Work to improve and develop the skills of communication and treat the staff of doctors with patients by providing appropriate training opportunities and holding workshops, seminars and others.**

## 1. المقدمة:

إن المجتمعات الإنسانية تنظر إلى العاملين في المهن الطبية باختلاف فروعها نظرة خاصة، لما لهذه المهن من مكانة متميزة ولدورها السامي في حماية الإنسان، ومساعدته في تأمين حياة ملؤها الأمل والحد من المعاناة والألم، لذا فإن جميع العاملين في المهن الطبية يقومون بدورهم ويساهمون بشكل فعال في خدمة المجتمع وتخليص أفراده من معاناتهم كل في مهنته. (عيسى، 2011)

إن العاملين في الحقل الصحي ملزمين ببذل كل ما في وسعهم نحو مرضاهم وأن يعملوا على تخفيف الألم والمعاناة وأن تكون معاملتهم مشبعة بالعطف والحنان، كما أن أساليب التعامل مع المرضى عند استقبالهم تقتضي من العاملين حسن التعامل ومبادرة المريض بحسن الاستقبال والإصغاء جيداً لما يقول وشرح المعلومات حتى يفهمها وعدم الانفعال وذلك من أجل كسب رضا المرضى (العتيبي، 2008)

إن الاتصال الذي يتصف باللباقة وحسن الاستقبال من قبل الطبيب له أثر في رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة ذلك لأنه يوجد انطباع من الارتياح النفسي مع المريض وهذا من شأنه أن يساعد في سرعة الشفاء ويعزز من رضا المريض عن مستوى الخدمات الطبية.

كما إن الثقة بالنفس والابتسامة من الأمور المساعدة على إنجاح الاتصال مع المرضى وكذلك التكلم بوضوح و ببطء وتغيير نبرة الصوت من وقت لآخر يساهم كثيراً في تحقيق الاتصال الفعال.

يجب على الطبيب أن يتجه بنظره إلى المريض أثناء المحادثة بكل احترام واهتمام وكذلك على الطبيب أن يتقبل أسئلة المريض بأريحية وبصدر رحب لأن ذلك يقلل وبشكل ملحوظ من القلق لدى المريض ويزيد من جو التواصل والثقة لتحقيق الشفاء من المرض، إن التواصل بشقيه البدني (غير اللفظي - حركات الجسم) واللفظي من الأمور المهمة في معرفة مشكلة المريض والتوصل إلى التشخيص بدقة. وبصفة الباحث أحد الكوادر الصحية العاملة بوزارة الصحة السعودية وما يلامسه عن قرب من أهمية توفر مهارات التواصل مع المرضى لدى كادر الأطباء ودورها في الارتقاء بمستوى الرضا لدى المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة بما يعود بالنفع على صحة المجتمع وسلامته، جاءت الدراسة للتعرف على أثر مهارات التواصل لدى الأطباء على رضا المرضى المنومين في مدينة الملك عبد الله الطبية.

## 2. مشكلة الدراسة:

إن الهدف من وجود نظام الرعاية الصحية هي تقديم أفضل مستوى من الرعاية الصحية للمجتمع، والمواطن له الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية المناسبة والمستمرة، ويجب أن يكون مركز الرعاية والاهتمام هو المريض. ويصعب على المنظمات الصحية تحقيق هذا الهدف وأداء عملها بنجاح دون تنظيم إداري وتنمية مهارات أفرادها، لكون تحقيق هذا الهدف وهو تقديم الخدمات الصحية والطبية التي من شأنها تحقيق رضا المرضى الذي يعتمد على مهارات العنصر البشري في المجال الصحي. لذا تعد مهارات الكادر الصحي وخاصة الأطباء في التواصل اللفظي مع المرضى من المواضيع المهمة والحساسة والجديرة بالاهتمام والدراسة والبحث، ومن هنا برزت أهمية هذا الموضوع للبحث والدراسة، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر مهارات التواصل اللفظي لدى الكادر الطبي على رضا المرضى؟

## 3. أهمية الدراسة:

إن دراسة رضى المرضى عن الخدمات التي يتلقونها من المستشفيات يعد رافداً قوياً لمعرفة النواحي الإيجابية والسلبية في خدمات المستشفيات، ويعتبر رافداً أساسياً للتغذية المرتدة من جانب المرضى عن مستوى وأسلوب تقييم الخدمات الصحية. وإذا كان الاهتمام بدراسة رضى المرضى والتعرف على آرائهم حول خدمات المستشفيات العامة حديثاً نسبياً، فإن معظم الدراسات في هذا الحقل أكثر تركيزاً على نواحي الخدمات الطبية والصحية وقل أن تتناول رضاهم عن مهارات تواصل الكادر الطبي معهم، وهذا مما شجع على القيام بهذه الدراسة. ومما يعزز من أهمية الدراسة أنها تأتي في الوقت الذي يجد فيه رضا المرضى اهتماماً عالمياً ومحلياً، ومن ذلك تم استحداث مراكز تجربة المريض وتطويرها في المستشفيات، وهو يهتم برضا المرضى وتجربته، كما أنه مؤخراً قامت العديد من المؤتمرات وكذلك الجوائز في هذا المجال.

## 4. أهداف الدراسة:

معرفة أثر مهارات التواصل اللفظي لدى كادر الأطباء على مستوى رضا المرضى.

ومن هذا الهدف تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

1- معرفة أثر مهارة الحديث في التواصل لدى كادر الأطباء على رضا المرضى.

2- معرفة أثر مهارة اللغة في التواصل لدى كادر الأطباء على رضا المرضى.

3- معرفة أثر مهارة الإنصات في التواصل لدى كادر الأطباء على رضا المرضى.

5. متغيرات الدراسة:

المتغير التابع:

رضا المرضى.

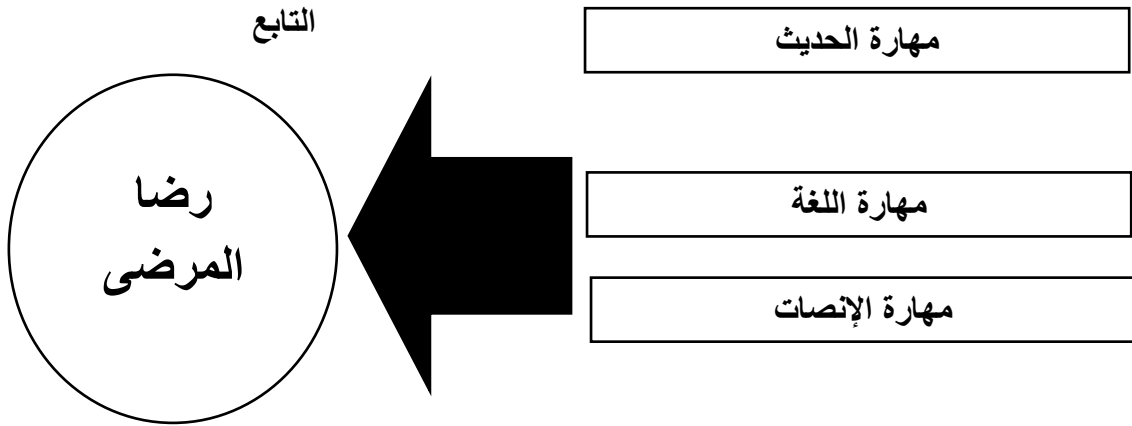
المتغيرات المستقلة:

1- مهارة الحديث.

2- مهارة اللغة.

3- مهارة الإنصات.

المتغيرات المستقلة (التواصل اللفظي) المتغير



شكل رقم (1): نموذج الدراسة

6. فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الحديث في التواصل لدى الأطباء ورضا المرضى.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة اللغة في التواصل لدى الأطباء ورضا المرضى.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الإنصات في التواصل لدى الأطباء ورضا المرضى.

7. مصطلحات الدراسة:

- 1- رضا المرضى: هو مقياس لمدى تقييم المريض للرعاية الصحية التي يتلقاها من مقدم الرعاية الصحية. وتمثل رضا المريض عن الخدمة المقدمة له، وتمثل تجربة عايشها الشخص أو المريض في حقل الخدمات الصحية (Doering, 2009).
- 2- مهارة الحديث: وهو عملية الاتصال والحديث أثناء المقابلة الطبية من حيث أعراض المرض والتاريخ المرضي وتاريخ العائلة وغير ذلك (كردية، 2011م).

3- مهارة اللغة: استخدام اللغة التي يفهمها المريض ومراعاة مستواه الثقافي والاجتماعي (عبد سلام 2009م).

4- مهارة الإنصات: وهو يعني استماع الكادر الطبي وانتباهه جيداً لما يقوله المريض عن حالته المرضية (السكرانة، 2009م).

## 8. منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يهتم بجمع المعلومات التي تصف الظاهرة محل البحث، وإنما يقصد ويهدف إلى تحليل الظاهرة محل البحث ومعرفة العلاقة بين أبعادها المختلفة بغرض إيجاد تفسير لها والوصول إلى النتائج قد تساعد في تحسين الواقع إلى الأفضل (عبيدات، 2013م).

تم إعداد استبانة لمعرفة أثر مهارات التواصل اللفظي على مستوى رضا المرضى المنومين بمدينة الملك عبد الله الطبية.

يشتمل مجتمع الدراسة في جميع المرضى المنومين والذين هم منومون وقت تاريخ الاستبيان في الخامس من يناير 2020م، وكان المتوقع أن يبلغ عددهم (340) مريض وذلك استناداً لقسم الإحصائيات بالمستشفى. وبما أن بعض المرضى يصعب التواصل معهم أو أخذ إفاداتهم مثل: (المرضى المنومين بالعناية المركزة بجميع أنواعها، المرضى النفسيين، مرضى ما بعد العملية والمرضى الذين تقل إقامتهم عن يومين ومرضى الجلطات الدماغية) وعليه تم استبعادهم ليكون مجتمع الدراسة الذي تختار منه العينة (140) مريضاً. وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية القصدية التي تتميز بالبساطة حيث أن جميع أفراد مجتمع الدراسة تتاح لهم فرصة متساوية ومستقلة لكي يدخلوا العينة وتستخدم عندما يكون لا يتميز بالتنوع الشديد، وذلك باستخدام الجداول الإحصائية عند معدل ثقة 95% وخطأ 5% ليكون حجم العينة (80) مريضاً.

وتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام الحاسب من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها الحزم الإحصائية SPSS، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية: النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة.

الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

تم تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة من خلال المتغيرات الديمغرافية جهة العمل، المؤهل العلمي، العمر.

خصائص عينة الدراسة بحسب متغير جهة العمل:

يعرض لجدول التالي خصائص عينة الدراسة بحسب متغير جهة العمل:

جدول (1) خصائص عينة الدراسة بحسب متغير جهة العمل

النسبة	التكرار	جهة العمل
%64	51	موظف حكومي
%20	16	قطاع خاص
%16	13	طالب
-	-	أخرى
%100	80	المجموع

الجدول أعلاه عبارة عن النسب والتكرارات المختلفة لتوزيع أفراد العينة على حسب جهة العمل فتبين أن الغالبية عبارة من هم في إقطاع حكومي بنسبة (%64) ومن ثم في القطاع الخاص بنسبة (20) يليهم الطلاب بنسبة (%16)

خصائص عينة الدراسة بحسب متغير لمؤهل العلمي:

يعرض لجدول التالي خصائص عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل لعلمي:

جدول (2) خصائص عينة الدراسة بحسب متغير لمؤهل لعلمي

النسبة	التكرار	المؤهل الدراسي
%46	37	الثانوية وما دون
%49	39	جامعي
%5	4	فوق الجامعي
%100	80	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن المؤهل الدراسي لمعظم أفراد العينة هم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة (%49) يليهم الثانوية وما دون بنسبة (46) وأخيراً فوق الجامعي بنسبة (%5).



خصائص عينة الدراسة بحسب متغير العمر:

يعرض الجدول التالي خصائص عينة الدراسة بحسب متغير العمر:

جدول (3) خصائص عينة الدراسة بحسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	6	8%
من 25 إلى أقل من 30 سنة	11	14%
من 30 إلى أقل من 35 سنة	14	17%
من 35 إلى أقل من 40 سنة	21	26%
أكثر من 40 سنة	28	35%
المجموع	80	100%

من الجدول أعلاه يلاحظ أن الفئة العمرية التي (أكثر من 40 سنة) تشكل أعلى نسبة حيث بلغت 35%، يليهم الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (35 سنة إلى أقل من 40 سنة) بنسبة بلغت 26%، يليهم الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (30 سنة إلى أقل من 35 سنة) بنسبة بلغت 17%، وجاء في ذيل القائمة الذين ينتمون للفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة 8%.

#### 9. الدراسات السابقة:

تم عرض الدراسات السابقة في سياق المتغيرات المستقلة وعلاقتها بـ المتغير التابع للدراسة ، وذلك على النحو التالي:

- مهارة الحديث كأحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى.
- مهارة اللغة كأحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى.
- مهارة الإنصات كحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى.

#### 1. مهارة الحديث كأحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى:

أعد (كرديّة) دراسة بعنوان: مهارات الكادر الصحي في التعامل مع المرضى وأثرها على تحسين الخدمة الصحية: وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على مستوى مهارات الكادر الصحي في التعامل مع المرضى في مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة بدولة فلسطين وخاصة مهارة الحديث وأثرها على فعالية الخدمة الصحية المقدمة والكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات الناتج عن الاختلاف في السمات والخصائص العامة للمبحوثين وقد تم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذه الدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على جمهور المسجلين في مراكز الرعاية الأولية المستهدفة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة لدراسة متغيراتها. وكان من أهم نتائج الدراسة: أن مستوى مهارات الكادر الصحي في التعامل مع المرضى (التواصل اللفظي وغير اللفظي، الإنصات، توجيه الأسئلة، ضبط النفس، الإقناع، ومستوى فعالية الخدمة الصحية بشقيها، رضا الجمهور وتحسن المخرجات الصحية جيد ولكنه يحتاج إلى تحسين وتطوير. كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها: العمل على كل ما من شأنه تطوير مهارات تعامل الكادر الصحي مع الجمهور وصقل تلك المهارات عن طريق الدورات وورش العمل والندوات وغيرها والعمل على إجراء بحوث دورية تدرس مستوى رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة في المنظمة الصحية (2011م).

وفي دراسة (Vinagre & Neves) بعنوان " **The influence of service quality and patient's emotions on satisfaction** " وتسعى هذه الدراسة إلى تطوير واختبار العوامل التي لها تأثير فعال على رضا المرضى، علاوة على توضيح نوع العلاقة ما بين جودة الخدمة المقدمة وما يتوقعه المرضى ويطمحون فيه. تشكلت عينة الدراسة من (317) مريض من مركز الرعاية الصحية العام البرتغالي.

وقد تم استخدام مقياس كل من Servqual لتقييم جودة الخدمة Desil لتقييم طموحات المرضى. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى المنعكس على مهارات التواصل خاصة الحديث (2007م).

كما أعد (Zolnierek, Dimatteo, 2008) دراسة بعنوان: تواصل الأطباء والتزام المريض بالعلاج (**Physician communication & patient adherence to treatment**) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مهارات الاتصال الأطباء والتزام المريض بتناول الدواء والتعرف على أثر عمليات التدريب على مهارات الاتصالات على التزام المريض بتناول الدواء في حالات مرضية مختلفة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التواصل لدى الأطباء والتزام المريض بتناول الدواء وظهور تحسن كبير وذو دلالة إحصائية في التزام المرضى بتناول الدواء والذين عولجوا من قبل أطباء تلقوا تدريب على مهارات الاتصال. كما أوضحت وجود علاقة كبيرة بين مهارات الاتصال في الرعاية الصحية والتزام المرضى بتناول الدواء، وكذلك تدريب الأطباء على التواصل الجيد مع المرضى وزيادة التزام المرضى بتناول الدواء. وقد أوصت الدراسة بعدد من

التوصيات أهمها: ضرورة الاستثمار في التدريب على مهارات التواصل مع المرضى، وأنه يعتبر عامل مهم في مساعدة المرضى في الالتزام بتناول دوائهم.

## 2. مهارة اللغة كأحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى:

وفي دراسة (عبد السلام، 2009م) بعنوان: ماذا تعني مهارات التواصل للأطباء والسيدات أثناء الولادة دراسة نوعية في مستشفيات دمشق التعليمية للتوليد وأمراض النساء: هدفت الدراسة إلى استطلاع ومعرفة رأي الأطباء المقيمين للاختصاص في التوليد وأمراض النساء في المستشفيات التعليمية الحكومية بأهمية مهارات التواصل ومنها متغير اللغة والعلاقة بين الطبيب والمريضة في أثناء الولادة، وماذا تعني لهم هذه المهارات.

كذلك تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع وجهات نظر وتوقعات السيدات في أثناء الولادة فيما يخص رضاهن عن الأطباء وتواصلهم وعلاقتهم معهن.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكيفي الذي اعتمد التحليل الكيفي لمجموعات المناقشة المركزة Focus group discussion التي أجريت مع طلاب الدراسات العليا والمريضات المراجعات لمستشفيات التوليد التعليمية.

أظهرت نتائج المقابلات المعمقة مع كلا الطرفين في أربعة مستشفيات تعليمية والتي قامت بها اختصاصية في علم الاجتماع أن مفهوم وتعريف مهارات التواصل كان غير واضح في أذهان الأطباء المقيمين، وأجمعوا على أهمية تعلم واكتساب هذه المهارات، وأبدى بعضهم اعتقادهم بأن مهارات التواصل هي نوع من الموهبة ويستخدمون طرائق مختلفة من ابتكارهم لكسب ثقة السيدة. وأقرت الغالبية بأنهم لا يتعاملون ويتواصلون بشكل جيد مع المريضات في أثناء الولادة وأبدوا شكهم بإمكانية تحسين هذه المهارات في القطاع العام لوجود عوائق، كما أنهم يتعاملون بشكل أفضل في العيادات الخاصة حيث يتوافر وقت أكثر والعائد المادي أفضل، ويستطيعون اتخاذ القرار بشكل مستقل عن تدخل الأساتذة والسنوات الأعلى.

ومن جانب المريضات لم يكن هناك فهم كامل وواضح لأهمية العلاقة مع الطبيب، وكان اهتمامهن موجهاً أكثر لعملية الولادة ذاتها والإجراءات الطبية المتعلقة بها، كما أن مواضيع مثل الخصوصية وسرية المعلومات المتعلقة بالسيدة كانت غير مفهومة لهن وحتى مفهوم اتخاذ القرار لم يكن موجوداً. أوصت الدراسة بضرورة تدريب الأطباء في مستشفيات الولادة التعليمية على مهارات التواصل خاصة مع المريضات في وقت الولادة (2009م).

وكانت هناك دراسة أخرى هدفت إلى التعرف على الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية للمرضى المنومين بمدينة إربد. ومدى رضاهم عنها على مستوى التمريض، الطبيب، الوضع الاجتماعي والواسطة. وقد شملت عينة الدراسة (224) مريضاً في ثلاثة مستشفيات حكومية، وقد تم استخدام استبانة خاصة لقياس رضى المرضى مكونه من (33) جملة على مقياس "ليكرت" الخماسي.

بينت النتائج أن هناك مستويين لرضى المرضى المنومين أحدهما منخفض والآخر مرتفع. كما بينت أن رضى المرضى عن كادر التمريض جاء بالمرتبة الأولى ثم الوضع الاجتماعي والواسطة ثم الطبيب ثم الخدمات الفندقية. كما أنه لوحظ وجود فروق دلالة إحصائياً بين الخدمات الفندقية ومتغير الدخل والطبيب ومتغير الحالة الاجتماعية مع الرضا. ولم يكن هناك فروق دلالة إحصائياً بين الرضى والمتغيرات المستقلة الأخرى.

وفي دراسة (البخاري، 2010م) تم دراسة العلاقة القائمة بين المريض والطبيب في إحدى مستشفيات مدينة الرياض بالنسب لمدى التزام المريض بالعلاج الذي يصفه الطبيب. وتوصلت الدراسة إلى أن الاتصال بين المريض والطبيب هو العامل الحاسم والمهم في رضى المريض من عدمه. كما توصلت الدراسة إلى أن تزويد المريض بالمعلومات الكافية عن المرض والعلاج اللازم وطريقة الاستخدام والآثار الجانبية لها دور إيجابي ومهم بالتزام المريض بتناول العلاج (البخاري، 2010م).

وقام (الحمد والشهيب، 2010م) بالقيام بدراسة استطلاعية لأخذ آراء وانطباعات المستفيدين عن خدمات المستشفيات على المستوى الجغرافي في السعودية حول خدمات العيادات الخارجية وخدمات التنويم وخدمات الطوارئ خاصة متغير اللغة (اللهجة). وتوصل الباحثان إلى وجود اختلافات (فروق) يُعتد بها إحصائياً بين متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر وكذلك مستوى الدخل من جانب، وبين مستوى رضى أفراد العينة عن الخدمات المقدمة لهم بالعيادات الخارجية وخدمات الطوارئ من جانب آخر. أما بالنسبة لرضى أفراد العينة عن خدمات التنويم فقد وجدوا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالعمر والدخل الشهري والجنس. ووجدوا كذلك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضى ومتغير الوضع الاجتماعي ومتغير المؤهل التعليمي (2010م).

### 3. مهارة الإنصات كحد مهارات التواصل وعلاقتها برضا المرضى:

كما أعد (بوعباس) دراسة بعنوان: أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى: هدفت الدراسة التعرف على جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى المتلقين للعلاج في المستشفيات الحكومية والخاصة في دولة الكويت، كما أنها سعت إلى التعرف على الدور الذي تلعبه مهارات التواصل معهم خاصة مهارة الإنصات والمعلومات كمتغير وسيط ما بين الجودة والرضا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستعانت بأداة الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بمتغيراتها.

بعد التحليل الإحصائي أظهرت نتائج التحليل عدد من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية وكذلك رضا المرضى كما أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية على كل من رضا المرضى والاتصالات والمعلومات، كما أكدت الدراسة على أهمية الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى.

وكان هناك بعض الاستنتاجات والتوصيات ومنها ضرورة إبداء المستشفيات وبصفه خاصة الحكومية إهتمام أكبر لخدمة الرعاية الصحية وكذلك الاهتمام بتطوير أداء العاملين وبصفة خاصة ما يتعلق بأسلوب التعامل مع المرضى ومستوى الاستجابة لحاجاتهم وإشعارهم بالأمان والتعاطف وذلك للدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق رضا المرضى المتلقين للعلاج (2012م).

أما دراسة بعنوان " Validation of the health care communication questionnaire (HCCQ) to measure outpatient's experience of communication with hospital staff communication with hospital staffent' sexerience الصحية ورضا المرضى المنعكس على طموحاتهم وتوقعاتهم.

وطموحات وتوقعات المرضى " . كان الهدف من هذه الدراسة هو تطوير استمارة استبيان لقياس رضا المرضى الذين راجعوا المستشفيات عن عملية التواصل مع العاملين في هذه المستشفيات من غير الكادر الطبي، كما هدفت للتحقق من صدق الاستبانة. شملت عينة الدراسة (401) مريض راجعوا المستشفى العام في إيطاليا. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، في أربع مكونات في مجال تواصل الرعاية الصحية وحسب وجهة نظر المرضى عينة الدراسة، وهي حل المشكلات والاحترام والألفة والودية في التعامل.

وفي دراسة أعدها "ميركل" (Merkekl، 2009) حول مدى إدراك الطبيب لمستوى رضى المريض عن الخدمات الطبية المقدمة له، وقد توصل إلى عدم وجود علاقة بين الرضى الفعلي وبين حقيقة إدراك الطبيب لمدى مستوى الرضى لدى المريض. وبيّنت الدراسة أن لمهارة التواصل مع المريض خاص مهارة الإنصات عند شرحه لحالته المرضية دور واضح على قدرة الطبيب لتقييم رد فعل المريض ورضاه عن الخدمة الطبية المقدمة له (2009م).

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها توضح أثر التواصل اللفظي لدى الأطباء على رضا المرضى. كما أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات في أنها جميعاً أجريت في منظمات صحية ومستخدم المنهج الوصفي التحليلي ومستعينة بأداة الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من العاملين بهذه المنظمات. استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد الاستبيان الخاص وكذلك في وضع تصور للإطار النظري. كما تمت الاستفادة من الدراسات في اختيار المتغيرات المستقلة لقياس المتغير التابع وهو رضا المرضى.

#### 10. التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة:

تم تحليل أثر المتغيرات لمستقلة (مهارة الحديث، مهارة اللغة، مهارة الإنصات ) لدى كادر الأطباء على رضا المرضى)، من خلال اربعة محاور اساسية هي:  
المحور الأول: مهارة الحديث في التواصل لدى الأطباء وعلاقتها برضا المرضى:  
تم تحليل أثر متغير مهارة الحديث لدى كادر الأطباء على رضا المرضى، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي، كم يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لمحور مهارة الحديث

عبارة	المتوسط	الرتبة	الموافقة لدرجة كاي مربع	مستوى الدلالة
يتحدث الأطباء مع المرضى بسرعة مناسبة تمكنهم من استيعاب ما يقول.	3.95	1.18	33.2	0.00
يتحدث مع المرضى باهتمام وحيوية.	3.90	1.11	87.1	0.00
يركز على المرضى عند حديثه ولا يتشغل أمور أخرى	2.84	1.21	58.5	0.00
يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث مع المرضى	3.28	1.04	71.2	0.00
يراعي الحالة النفسية للمرضى أثناء الحديث	3.53	1.20	32.6	0.00
المتوسط العام لعبارات المحور (3.5) موافق				

الجدول أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أنظمة وإجراءات العمل فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.5) ويقابل درجة الموافقة موافق مما يعني أن أفراد العينة موافقين عن مهارة الحديث لدى الأطباء.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تصاعدياً حيث نجد العبارة " يتحدث الأطباء مع المرضى بسرعة مناسبة تمكنهم من استيعاب ما يقول" في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (3.95) ودرجة موافقة موافق، ومن ثم العبارة " يتحدث مع المرضى باهتمام وحيوية " بمتوسط بلغ (3.90) ودرجة موافقة موافق، تليها العبارة " يراعي الحالة النفسية للمرضى أثناء الحديث " بمتوسط بلغ (3.53) ودرجة موافقة موافق، ومن ثم العبارة " يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث مع المرضى " بمتوسط بلغ ( 3.28) ودرجة موافقة محايد، وأخيراً العبارة " يركز على المرضى عند حديثه ولا يتشغل في أمور أخرى " بمتوسط بلغ ( 2.84) ودرجة موافقة بغير موافق. ومن خلال قيم مستويات الدلالة الاحصائية لاختبار مربع كاي المقابلة لكل عبارة بلغت (0.000) أقل من (0.05) يتضح وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين العلاقة ما مهارة الحديث ورضا المرضى عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

المحور الثاني: مهارة اللغة في التواصل لدى الأطباء وعلاقتها برضا المرضى:

تم تحليل أثر متغير مهارة اللغة لدى كادر الأطباء على رضا المرضى، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي، كم يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لمحور مهارة اللغة

العبرة	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة	مربع كاي	مستوى الدلالة
يستخدم الأطباء كلمات واضحة وملانمة للتعبير	3.90	1.13	موافق	34.1	0.00
يقوم الأطباء بتوضيح وتفسير المصطلحات الطبية	3.12	1.27	محايد	32.3	0.00
يراعي الأطباء مستوى المريض الثقافي والاجتماعي	3.47	1.28	موافق	22.5	0.00
يراعي الأطباء الاختلاف في اللغة لدى المريض	3.65	1.32	موافق	27.9	0.00
يجيب على أسئلة المريض باللغة واضحة وصدرب	3.79	1.21	موافق	25.4	0.00
المتوسط العام لعبارات المحور (3.59) موافق					

الجدول أعلاه عبارة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مهارة اللغة) فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.59) والذي يقابل الإجابة موافق، مما يعني أن أفراد العينة موافقين على مهارة اللغة لدى الأطباء.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً حيث نجد أن العبارة " يستخدم الأطباء كلمات واضحة وملانمة للتعبير " في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (3.90) ودرجة موافقة بموافق ، ومن ثم العبارة "يجيب على أسئلة المريض بلغة واضحة وصدرب " بمتوسط بلغ (3.79) ودرجة موافقة بموافق، ومن ثم العبارة "يراعي الأطباء الاختلاف في اللغة لدى المريض " بمتوسط بلغ (3.65) ودرجة موافقة بموافق، ومن ثم العبارة " يراعي الأطباء مستوى المريض الثقافي والاجتماعي " بمتوسط بلغ (3.47) ودرجة موافقة بموافق، و أخيراً العبارة "يقوم الأطباء بتوضيح وتفسير المصطلحات الطبية " بمتوسط بلغ ( 3.12) ودرجة موافقة محايد.



وبناء على درجات الموافقة حيث نجد أن أغلب العبارات بدرجات الموافقة بموافق ما عدا عبارة واحدة بدرجة موافقة بمحايد. ومن خلال قيم مستويات الدلالة الاحصائية لاختبار مربع كاي المقابلة لكل عبارة بلغت (0.000) أقل من (0.05) يتضح وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين مهارة اللغة لدى الأطباء ورضا المرضى عند مستوى دلالة احصائية (0.05).

المحور الثالث: مهارة الإنصات في التواصل لدى الأطباء وعلاقتها برضا المرضى:

تم تحليل أثر متغير مهارة الإنصات لدى كادر الأطباء على رضا المرضى، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي، كم يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لمحور مهارة الإنصات

مستوى الدلالة	مربع كاي	المرتب	المتوسط	13	
0.00	28.5	موافق	1.44	3.47	انتباه الطبيب لشكوى المريض عند شرح حالته المرضية
0.00	50.5	موافق	1.40	3.57	يوجه وجهه للمريض أثناء الحديث معه
0.00	18.1	موافق	1.22	3.52	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية
0.00	18.9	محايد	1.44	3.08	الاستماع والإنصات ليس فقط لحالة المريض ولكن أيضا لخلفيات المشكلة وابعادها
0.00	32.2	موافق	1.29	3.75	توجيه أسئلة للمريض تدل أنه متابع لشكوى المريض وحالته
				3.48	المتوسط العام للمحور

الجدول أعلاه عبارة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإنصات وبناء على المتوسط العام الذي بلغ (3.48) يقابل الاجابة موافق مما يعني أن أفراد العينة موافقين عن هذا المحور.

وبناء على المتوسطات تم ترتيب العبارات تنازلياً حيث نجد أن العبارة " توجيه أسئلة للمريض تدل أنه متابع لشكوى المريض وحالته " بمتوسط بلغ (3.75) ودرجة موافقة موافق ، ومن ثم العبارة

" يوجه وجه للمريض أثناء الحديث معه " بمتوسط بلغ (3.57) ودرجة موافقة موافق ، ومن ثم العبارة " يستخدم تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية " بمتوسط بلغ ( 3.52 ) ودرجة موافقة موافق، ومن ثم العبارة "انتباه الطبيب لشكوى المريض عند شرح حالته المرضية" بمتوسط بلغ (3.47) ودرجة موافقة موافق، وأخيراً العبارة " الاستماع والإنصات ليس فقط لحالة المريض ولكن أيضاً لخلفيات المشكلة وأبعادها " بمتوسط بلغ ( 3.08 ) ودرجة موافقة محايد.

ومن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار مربع كاي المقابلة لكل عبارة بلغت (0.000) أقل من (0.05) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين مهارة الإنصات لدى الأطباء ورضا المرضى عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).

المحور الرابع: رضا المرضى عن مهارات التواصل لدى كادر الاطباء في مدينة لملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة:

رضا المرضى عن مهارات التواصل لدى كادر الاطباء في مدينة لملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي، كما يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لمحور رضا المرضى

العبارة	المتوسط	الانحراف	الدرجة الموافقة	مربع كاي	مستوى الدلالة
يزيد من جودة العلاقة ما بين المريض والطبيب	3.87	1.13	موافق	34.1	0.00
يزيد من رضا المريض عن الخدمة الطبية	3.32	1.27	محايد	32.3	0.00
يزيد من تقبل المريض وحرصه على المراجعة في موعدها	3.49	1.28	موافق	22.5	0.00
العمل على زيادة تمسك المريض باستخدام الأدوية والاستمرار فيها.	3.67	1.32	موافق	27.9	0.00
الحصول على شرح المريض لحالته المرضية بسهولة	3.78	1.21	موافق	25.4	0.00
المتوسط العام لعبارات المحور (3.63) موافق					

الجدول أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (رضا المرضى) فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.63) والذي يقابل الإجابة موافق، مما يعني أن أفراد العينة موافقين على مهارات التواصل لدى الأطباء.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً حيث نجد أن العبارة "يزيد من جودة العلاقة ما بين المريض و الطبيب" في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (3.87) ودرجة موافقة بموافق ، ومن ثم العبارة " الحصول على شرح المريض لحالته المرضية بسهولة " بمتوسط بلغ (3.78) ودرجة موافقة بموافق، ومن ثم العبارة " العمل على زيادة تمسك المريض باستخدام الأدوية والاستمرار فيها " بمتوسط بلغ (3.67) ودرجة موافقة بموافق، ومن ثم العبارة " يزيد من تقبل المريض وحرصه على المراجعة في موعدها " بمتوسط بلغ (3.49) ودرجة موافقة بموافق، وأخيراً العبارة "يزيد من رضا المريض عن الخدمة الطبية " بمتوسط بلغ (3.32) ودرجة موافقة محايد.

وبناء على درجات الموافقة حيث نجد أن أغلب العبارات بدرجات الموافقة بموافق ما عدا عبارة واحدة بدرجة موافقة بمحايد.

ومن خلال قيم مستويات الدلالة الاحصائية لاختبار مربع كاي المقابلة لكل عبارة بلغت (0.000) أقل من (0.05) يتضح وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بينمهارات التواصل لدى الأطباء ورضا المرضى عند مستوى دلالة احصائية (0.05).

11. ترتيب تأثير المتغيرات المستقلة علرضاء المرضى في مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة:

تم ترتيب تأثير المتغيرات المستقلة ( مهرة لاتصال لدى كادر لاطباء) علرضاء المرضفي مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة، باستخدام المتوسط الحسابي لعام كم يظهرع الجدول التالي:

جدول رقم (8) المقارنة بين متوسطات محاورالدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	الترتيب
مهارة الحديث	3.5	موافق	2
مهارة اللغة	3.59	موافق	1
مهارة الإنصات	3.48	موافق	3
المتوسط العام للمحاور	3.52	موافق	-

المتوسط العام للمحاور الثلاث يشير إلى أنها ذات تأثير على رضا المرضى حيث بلغ المتوسط العام للمحاور (3.52) وهو بدرجة موافق. ويؤيد ذلك المتوسط للمحور الرابع المتعلق بمحور الرضا والذي يبلغ (3.63) وهو موافق.

ومن خلال المقارنة بين متوسطات محاور أداة الدراسة الثلاث (مهارة الحديث، اللغة، الإنصات) فنجد أن أفضل هذه المحاور من حيث المتوسط هو المحور الثاني (اللغة) وعليه هو أكثر المحاور تأثيراً على الرضا يليها من حيث الترتيب المحور الأول (مهارة الحديث) ومن ثم (مهارة الإنصات).

## 12. نتائج الدراسة:

1. من خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.5) ويقابل درجة الموافقة موافق نجد أن أفراد العينة موافقين عن مهارة الحديث لدى الأطباء خاصة فيما يخص: الحديث مع المرضى بسرعة مناسبة تمكنهم من استيعاب ما يقول. الحديث مع المرضى باهتمام وحيوية.

2. من خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.59) والذي يقابل الإجابة موافق، نجد أن أفراد العينة موافقين على مهارة اللغة لدى الأطباء خاصة في:

- استخدام الأطباء كلمات واضحة وملائمة للتعبير.
- الإجابة على أسئلة المريض بلغة واضحة وصدور رجب.
- مراعاة الأطباء الاختلاف في اللغة لدى المريض.

3. بلغ المتوسط العام للمحور (3.48) يقابل الإجابة موافق مما يعني أن أفراد العينة موافقين عن هذا المحور خاصة في مهارة:

- توجيه أسئلة للمريض تدل أنه متابع لشكوى المريض وحالته.
- مواجهة الطبيب وجهه للمريض أثناء الحديث معه.
- استخدام تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية.

4. من خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.63) والذي يقابل الإجابة موافق، نجد أن أفراد العينة موافقين مما يعني رضا المرضى عن مهارات التواصل لدى الأطباء ويظهر ذلك في النواحي التالية:

- يزيد من جودة العلاقة ما بين المريض والطبيب.
- الحصول على شرح المريض لحالته المرضية بسهولة.
- العمل على زيادة تمسك المريض باستخدام الأدوية والاستمرار.

### 13. مناقشة نتائج الدراسة :

1. من خلال النتائج نجد أن أفراد العينة موافقين عن أهمية مهارة الحديث لدى الأطباء في تحقيق رضا المرضى في التواصل معهم ومثل هذه تتفق مع ما أشارت إليه دراسة (كرديه) التي تفيد: أن مستوى مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور (التواصل اللفظي الأسئلة، ضبط النفس، الإقناع) يؤثر على رضا الجمهور وتحسن المخرجات الصحية بشكل جيد ولكنه يحتاج إلى تحسين وتطوير الحديث مع المرضى بسرعة مناسبة تمكنهم من استيعاب ما يقول كذلك الحديث مع المرضى باهتمام وحيوية.

2. من خلال النتائج نجد أن أفراد العينة موافقين على علاقة مهارة اللغة لدى الأطباء برضا المرضى خاصة في استخدام الأطباء كلمات واضحة وملائمة للتعبير مع الإجابة على أسئلة المريض باللغة واضحة وصدر رحب وكذلك مراعاة الأطباء الاختلاف في اللغة لدى المريض ومثل هذه النتيجة تتفق مع (عبد السلام، 2010م) التي أكدت على أهمية تعلم واكتساب مهارات اللغة لدى الكادر الطبي وبأن مهارات التواصل هي نوع من الطرائق المختلفة لكسب ثقة المريض.

3. أن أفراد العينة موافقين عن هذا المحور خاصة في مهارة خاصة عند توجيه الأسئلة للمريض وتوجيه أسئلة للمريض تدل أنه متابع لشكوى المريض وحالته واستخدم تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية ومثل هذه النتيجة أشارت إليها دراسة (بوعباس، 2012م) التي أوصت بضرورة إبداء المستشفيات وبصفه خاصة المستشفيات الحكومية اهتمام أكثر بتطوير أداء العاملين وبصفة خاصة ما يتعلق بأسلوب التعامل مع المرضى ومستوى والإنصات باهتمام لحاجاتهم وإشعارهم بالتعاطف والأمان وذلك للدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق رضا المرضى المتلقين للعلاج.

### 14. استنتاجات الدراسة:

1- إن مهارة الحديث لدى الأطباء هي إحدى الوسائل الأساسية للاتصال أثناء المقابلة الطبية حيث يتم عن طريقها معرفة أعراض المرض والتاريخ المرضي وتاريخ العائلة ومعلومات حول الحالة النفسية للمرضى كلها يتم الحصول عليها عن طريق مهارة الحديث، ولتحقيق ذلك يجب مراعاة باختيار الوقت المناسب للحديث مع المرضى والتركيز على المريض عند الحديث وعدم الانشغال بأمر أخرى.

- 2- استخدام لغة بسيطة وسهلة لترجمة الأفكار والمعاني من قبل الطبيب لها أثرها الفعال في التواصل مع المرضى مع مراعاة المستوى الثقافي للمريض وكذلك التأكد من دقة وصحة المعلومات التي تنقل للمريض حفاظاً على المصداقية.
- 3- إن لمهارة الإنصات لدى الأطباء واستماعهم وانتباههم للمرضى جيداً لما يختاره المريض من كلمات وللأمور التي يركز عليها أو يكررها في كلامه، يساعده في الحصول على معلومات عن كيفية تفكير هذا المريض وعن مدى استجابته للأسئلة التي توجه إليه.
- 4- إن لمهارات التواصل لدى الأطباء (الحديث واللغة والإنصات) أثر كبير في رضا المرضى.

### 15. توصيات الدراسة :

- بناءً على نتائج الدراسة التي تم توضيحها يرى الباحث عدة توصيات لدعم فعالية أثر مهارات التواصل لدى الأطباء على رضا المرضى وهي كما يلي:
- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بالآتي:
- 1- مراعاة الاهتمام بمهارة التواصل اللفظي لدى الأطباء مع المرضى خاصة مهارة الحديث وذلك بمراعاة اللهجة والكلمات التي توجه للمريض وخاصة فيما يتعلق باختيار الوقت المناسب للحديث مع المرضى، وكذلك مراعاة الحالة النفسية للمرضى أثناء الحديث.
  - 2- اهتمام الكادر الطبي باستخدام مهارات اللغة عند التواصل مع المرضى وأن يكون ذلك من خلال مراعاة مستواهم الثقافي والاجتماعي، مع القيام بتوضيح وتفسير المصطلحات الطبية.
  - 3- الإنصات للمريض وذلك الاستماع والانتباه لما يقوله مع استخدام تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية والانتباه لشكواه عند شرح حالته المرضية وكذلك لخلفيات المشكلة وأبعادها.
  - 4- العمل على صقل وتطوير مهارات تواصل وتعامل كادر الأطباء معال مرضى عن طريق توفير فرص التدريب المناسبة وعقد ورش العمل والندوات وغيرها.

## المراجع

- السكارنة، بلال خلف (2009 م) المهارات الإدارية في تطوير الذات، عمان: دار المسيرة.
- الشقران، حنان، والكركي، ياسمين (2016 م)، الدعم الاجتماعي المدرك لدى مريضات سرطان الثدي في ضوء المتغيرات، المجلد (12) العدد (1)، الأردن: جامعة اليرموك عمادة البحث العلمي والدراسات العليا.
- العتيبي، حزام (2008 م)، إدارة المستشفيات والخدمات الصحية، الرياض: دار النحو للنشر والتوزيع.
- بخاري، محمد (1984 م)، علاقة الطبيب بالمريض فيما يتعلق بالالتزام المريض بتناول العلاج الذي يصفه الطبيب، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- بوعباس، احمد عباس (2010م)، أثر جودة الاتصالات على رضا المرضى، رسالة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- عامر، سكينه أبراهيم (2001م)، فن الاتصال بالآخرين- دراسة في السلوك الإنساني، بنغازي: دار نون للتدريب والاستشارات.
- عبد السلام، أسماء (2009 م)، ماذا تعنى مهارات التواصل للأطباء والسيدات أثناء المخاض دراسة نوعية، المجلد (25) العدد (1)، دمشق: مجلة جامعة دمشق للعلوم الصحية.
- عيسى، وائل (2011 م)، آداب مزاوله مهنة الطب، غزة: مكتبة ومطبعة دار الأرقم.
- كردية، أيمن زكي (2011 م)، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها على رضا المرضى، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ماهر، أحمد (2008 م)، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- والشهيب، صالح (2010م)، خدمات المستشفيات- استطلاع انطباعات وآراء المستفيدين، العدد (271)، الإدارة العامة.

**Doering, ElainR (2009), Factors influencing inpatients satisfaction with care,pp.**

**291-299, Quality Review Bulletin.**

**Evarson, Eileen & Whittington, Dorothy (1991),Patient Satisfaction Studies – Problems and Implications Explored I Pilot Study In Northern Ireland,Vol. 50, No. 2,Health Education Journal.**

**HaskardZolnierrek, Kelly B, and DiMatteo, M. Robin (2009),Physician Communication and Patient Adherence to Treatment:A Meta-analysis, Australia:**

**Victoria University.**

**Vinagre, Helena, andNeves, José (2008),TheInfluence of Service Quality and Patient's Emotions on Satisfaction, International Journal of Health Care Quality Assurance.**

**Mohammad-Hossein Biglu,<sup>1</sup>Farnaz Nateq,<sup>2</sup> Morteza Ghojzadeh,<sup>3</sup> and Ali Asgharzadeh<sup>1</sup>(2017),Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction.**

**Jennifer Fong Ha, MBBS (Hons) Dip SurgAnat and Nancy Longnecker, PhD (2010), Doctor-Patient Communication: A Review ,Ochsner J.**



## ملحق الاستبانة

المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك عبد العزيز  
كلية الاقتصاد والإدارة  
إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت خصيصاً لأغراض البحث العلمي، والذي أقوم بإعداده استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير التنفيذي لدى قسم إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات تحت عنوان:

أثر مهارات التواصل اللفظي لدى الأطباء على مستوى رضا المرضى

دراسة تطبيقية على المرضى بمدينة الملك عبد الله الطبية

أمل من خلالها التوصل إلي نتائج ايجابية يمكن أن تسهم بمشيئة الله في معرفة ذلك، وبالطبع سيسعدني تفضلكم بالإجابة على البيانات المرفقة بكل صداقية، حيث سيكون لها الاثر الفعال في تحقيق الدراسة لأهدافها وسيتم استخدام هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي فقط، مما لا يستدعي كتابة اسمك، كما ستحاط جميع المعلومات فيها بسرية تامة .

الباحث

البيانات الشخصية:

	موظف حكومي	جهة العمل
	قطاع خاص	
	طالب	
	أخرى	
	الثانوية العامة ومادون	المؤهل العلمي
	جامعي	
	فوق الجامعي (دراسات عليا)	
	أقل من 25 سنوات	العمر
	من 25 - إلى أقل من 30 سنوات	
	من 30 سنوات إلى أقل من 35 سنوات	
	من 35 سنوات إلى أقل من 40 سنة	
	أكثر من 40 سنة	

محاور الدراسة

عبر عن مدى موافقتك عن العبارات التالية بوضع علامة ( ✓ ) على ما يناسبها:  
مهارة الحديث:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتحدث الأطباء مع المرضى بسرعة مناسبة تمكنهم من استيعاب ما يقول.					
2	يتحدث مع المرضى باهتمام وحيوية.					
3	يركز على المرضعند حديثه ولا يتشغل أمور أخرى					
4	يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث مع المرضى					
5	يراعي الحالة النفسية للمرضى أثناء الحديث					

مهارة تواصل اللغة:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يستخدم الأطباء كلمات واضحة وملائمة للتعبير					
2	يقوم الأطباء بتوضيح وتفسير المصطلحات الطبية					
3	يراعي الأطباء مستوى المريض الثقافي والاجتماعي					
4	يراعي الأطباء الاختلاف في اللغة لدى المريض					
5	يجيب على أسئلة المريض باللغة واضحة وصدور رحب					

مهارة الإنصات:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	انتباه الطبيب لشكوى المريض عند شرح حالته المرضية					
2	يوجه وجهه للمريض أثناء الحديث معه					
3	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء شرح المريض لحالته المرضية					
4	الاستماع والإنصات ليس فقط لحالة المريض ولكن أيضا لخلفيات المشكلة وابعادها					
5	توجيه أسئلة للمريض تدل أنه متابع لشكوى المريض وحالته					

أثر مهارات التواصل اللفظي على مستوى رضا المرضى:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يزيد من جودة العلاقة ما بين المريض والطبيب					
2	يزيد من رضا المريض عن الخدمة الطبية					
3	يزيد من تقبل المريض وحرصه على المراجعة في موعدها					
4	العمل على زيادة تمسك المريض باستخدام الأدوية والاستمرار فيها.					
5	الحصول على شرح المريض لحالته المرضية بسهولة					