

## شکایات بیمار در عمل عمومی که از حیث حرفه‌ای گرایشی یک مطالعه مشاهده ای گذشته نگر

یاسمن جاهد<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری اورژانس، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

**مقدمه و هدف:** حرفه‌ای بودن یک شایستگی کلیدی برای پزشکان است. شکایات بیمار بینشی منحصر به فرد از انتظارات بیمار در مورد حرفه‌ای بودن ارائه می‌دهد. هدف برای توصیف شکایات بیمار در مراقبت های اولیه و کشف جزئیات بیشتر که در مورد مسائل حرفه ای وجود دارد. طراحی و تنظیم یک مطالعه مشاهده‌ای گذشته‌نگر که در آن همه شکایات بیمار ناخواسته به یک ارائه‌دهنده خدمات عمومی خارج از ساعت کاری (OOH GP) در ایران در یک دوره ۵ ساله (۲۰۱۵-۲۰۲۰) تجزیه و تحلیل شد.

**روش کار:** شکایات برای ویژگی‌های عمومی کدگذاری شدند و با استفاده از چارچوب شایستگی پزشک CanMEDS (CanMEDS) به عنوان مفاهیم حساس کننده، به صورت موضوعی طبقه‌بندی شدند. شکایات طبقه بندی شده به عنوان حرفه‌ای با استفاده از کدگذاری باز تقسیم شدند.

**نتایج:** از ۷۴۶ مشاوره بیمار (تلفنی، حضوری و منزل) ۴۸۴ مورد (۶۵٪) به شکایت نامه‌های واجد شرایط منجر شد. اکثریت شامل دو یا چند شکایت بود که منجر به ۳۰۰ شکایت مختلف شد. بیشترین شکایات مربوط به پزشکان عمومی (۸۰٪) بود. دستیاران اقلیت (۱۹٪) سی و پنج درصد نگران کمبودهای حرفه‌ای درک شده پزشکان بودند. تنوع زیادی در عبارات خطاهای حرفه‌ای یافت شد، جایی که "جدی گرفته نشدن" اغلب ذکر شد. چهل و پنج درصد مربوط به تخصص پزشکی است، مانند تشخیص از دست رفته یا درمان بالینی ناموفق. نوزده درصد مربوط به مشکلات مدیریت، به ویژه زمان انتظار و دسترسی به مراقبت است. مسائل ارتباطی تنها در ۱ درصد از شکایات به صراحت ذکر شده است.

نتیجه‌گیری بیشتر شکایات ناخواسته بیماران مربوط به مشکلات بالینی بود؛ با این حال، مورد سوم به مسائل حرفه‌ای مربوط می‌شود. جدی نگرفتن موضوعی بود که اغلب در مقوله حرفه‌ای بودن ذکر شد.

**کلمات کلیدی:** شکایات بیمار؛ حرفه‌ای گرایشی، مشاهده ای گذشته نگر

1. Cruess RL, Cruess SR, Steinert Y. Teaching medical professionalism: supporting the development of a professional identity. Cambridge: Cambridge University Press; 2016.
2. Saha R, Kabanovski A, Klejman S, et al. Patients' complaints involving ophthalmologists in the province of Ontario, Canada: a 5-year review. Can J Ophthalmol. 2020;55(3 Suppl 1):22-26. doi: 10.1016/j.cjjo.2019.08.007.