ویژگی‌های یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران

دکتر اطهر معین*، دکتر سعید سید مرتاض

گروه اخلاق پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه شاهد

(تاریخ دریافت: ۹۲/۳/۱، تاریخ پذیرش:۹۲/۸/۱۵)

چکیده

زمینه: پزشکی حرفهٔ پرمسئولیت و ارزشمندی است. پزشک باید دارای ویژگی‌هایی باشد که جامعه از او انتظار دارد. ویژگی‌هایی که در شأن این حرفه مهم و مقدس باشد. متون و مقاله‌های زیادی در مورد صفت‌ها و ویژگی‌های پزشکان وجود دارد ولی بررسی‌ها در مورد این ویژگی‌ها از دیدگاه بیماران محدود است. هدف پژوهش حاضر؛ بررسی ویژگی‌های یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران است.

روش: این پژوهش یک مطالعهٔ زمینه یابی است. جامعهٔ آماری تمامی بیماران بیمارستان‌های شهر تهران است که با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس ۱۲۰۰ بیمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. دیدگاه بیماران با استفاده از پرسشنامه با سوالات باز بررسی شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و آزمون خی‌دو استفاده گردید.

یافته‌ها: بیماران درباره ویژگی‌های یک پزشک خوب مورد سوال قرار گرفتند که۶۹/۳۳٪ آنها ویژگی یک پزشک خوب را خوش اخلاقی و برخورد خوب ذکر کرده بودند. ویژگی‌های دیگر یک پزشک خوب به ترتیب عبارت بودند از: سطح علمی بالا و باسواد بودن ۲۹/۳۳٪، با تجربه بودن و مهارت بالا۲۴/۷۵٪، صبوری ۱۵/۶۶٪، با وجدان بودن و وظیفه شناسی ۱۶/۵۸٪ ، دادن توضیح کافی راجع به بیماری۱۴/۶۶٪، دلسوزی و خیرخواهی ۱۴/۸۳٪، گوش دادن و توجه به بیمار ۱۳/۹۱٪، احترام گذاشتن ۱۳/۳۳٪، وقت شناسی و منضبط بودن ۱۳/۰۸٪، دقیق بودن در کار۱۱/۸۳٪، وقت کافی برای بیمار گذاشتن ۷/۵۸٪، توجه کمتر به مادیات ۷٪، با ایمان و خداشناس بودن ۵/۷۵٪، درک بیمار و همدردی با او ۵/۲۵٪ .

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان می‌دهد مهم‌ترین صفت یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران حتی قبل از سطح علمی و مهارت بالا اخلاق نیکو و برخورد خوب می‌باشد.

کلیدواژگان: *اخلاق، ویژگی های پزشک خوب،دیدگاه بیماران*

سرآغاز

پزشکی حرفه پر مسئولیت و ارزشمندی است و پزشکان یکی از بزرگترین خدمتگزاران بشریت بوده و مسئولیت‌های سنگینی را بر دوش دارند. پزشک دارای آن چنان سعادت و جایگاهی است که به اسم شریف محیی که از اسماء الهی است نامیده شده است و انسانی است که با درمان بیماران احیای نفوس می‌کند و به پیکر جامعه روح حیات و بقا می‌دهد و به تعبیر قرآن کریم گویا همه انسان‌ها را زنده کرده است (۱ و ۲).

نام طبیب نیز از اسم‌های الهی است و ریشه طب به معنای

* نویسنده مسؤول: نشانی الکترونیکی: sj812003@yahoo.com

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

مُدارا در کار و لطف ورزیدن آمده است و طبیب را از آن جهت طبیب نامیده‌اند که با مدارا و تدبیر خویش اندوه را از دل می‌زداید.اما هر پزشکی صلاحیت احراز چنین مقامی را ندارد بلکه باید دارای صفت‌ها و ویژگی‌هایی باشد و آنچنان رفتار کند که شایسته این اسامی باشد (۲،۳).

حضرت علی (ع) می‌فرمایند: هرکس طبابت پیشه کند باید از خدا پروا دارد و خیرخواهی و جدیت به خرج دهد. امام صادق (ع) می‌فرمایند: طبیب باید آگاه و مورد اعتماد باشد (۴). در پندنامه اهوازی آمده است: پزشک باید پاک و با کیش و خداپرست و خوش‌زبان و نیکو روش باشد. نظامی می‌گوید : طبیب باید که نیکو اعتقاد بوده و امر و نهی شرع را معظم دارد. باید که رقیق الخلق، حکیم‌النفس و وحید الحدس باشد (۵ و ۶).

تمام موارد بیان شده نشانگر این است که؛ متون دینی، تاریخی و ادبی ما اشاره‌های ارزشمندی به اخلاق پزشکی و ویژگی‌های پزشک داشته‌اند. بعضی از مطالعه‌های علمی نیز ویژگی‌های پزشک را از دیدگاه بیماران بررسی کرده‌اند، در یک مطالعهٔ مروری سیستماتیک در مطالعه‌های مختلف روی اولویت‌ها و ویژگی‌های پزشک از نظر بیماران مهمترین ویژگی از دید بیماران انسانیت[1] در ۸۶٪، کارآیی[2] و دقت[3]در ۶۴٪ و دخالت دادن بیماران در تصمیم‌گیری[4] در ۶۳٪ موارد بوده است(۷).

در ایران مطالعه‌ها و پژوهش‌ها راجع به ویژگی‌ها و صفات پزشک از دیدگاه بیماران محدود بوده و از این رو مطالعه حاضر با هدف بررسی ویژگی‌های یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران شکل گرفت تا بدین ترتیب، پزشکان با رعایت این صفات و ویژگی‌ها بیشتر مورد رضایتمندی بیماران قرار گرفته و در نهایت باعث افزایش و بهبود سطح سلامتی مردم شوند.همچنین پژوهشگر بر آن شد تا تفاوت میان دیدگاه‌های زنان و مردان در این رابطه را مورد بررسی قرار دهد.

روش

این مطالعه یک مطالعه زمینه یابی است. جامعهٔ آماری تمامی بیماران بیمارستان‌های شهر تهران است که با استفاده از نمونه گیری در دسترس ۱۲۰۰ بیمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. از بین ۱۲۰۰بیمار ۱۱۷۵ نفر به سئوالات پاسخ دادند. ویژگی‌های جمعیت شناختی گروه نمونه در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی بیماران

مولفه ها		درصد	فراوانی
جنس	زن	۶۳/۳	۷۵۹
	مرد	۳۴/۷	۴۱۶
تاهل	متاهل	۵۶/۲	۶۷۵
	مجرد	۲۵	۳۰۰
سن	زیر ۱۰	۱/۹	۲۳
	۱۰-۱۹	۲/۳	۲۸
	۲۰-۲۹	۲۰/۷	۲۴۸
	۳۰-۳۹	۱۴/۸	۱۷۷
	۴۰-۴۹	۱۰/۸	۱۲۹
	۵۰-۵۹	۷/۱	۸۵
	بالای ۶۰	۵/۶	۶۷
شغل	کارگر	۳/۱	۳۷
	کارمند	۲۶/۲	۳۱۴
	دانشگاهی	۶/۹	۸۳
	آزاد	۱۳	۱۵۶
	بیکار	۴/۳	۵۱
	خانه‌دار	۳۳/۶	۴۰۳
تحصیلات	بیسواد	۴/۶	۵۵
	زیردیپلم	۲۰/۲	۲۴۲
	دیپلم	۴۴/۵	۵۳۴
	کارشناس و کارشناس ارشد	۲۳/۸	۲۸۵
	دکتری	۰/۷	۸

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه باز پاسخ بود که جواب سئوالات بیماران دسته‌بندی شده و صفات و ویژگی‌های شبیه به هم در یک گروه قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) و آزمون خی‌دو استفاده شد.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

یافته‌ها

ویژگی‌ها و صفات بیان شده از طرف بیماران در جدول ۲ نشان داده شده است. بیشترین ویژگی‌های بیان شده به ترتیب عبارت بودند از: ۱- خوش اخلاقی و برخورد خوب ۲- سطح علمی بالا و باسواد بودن ۳- مهارت بالا و با تجربه بودن ۴- بردباری و صبور بودن ۵- با انصاف، با وجدان و وظیفه‌شناس بودن ۶- دادن توضیح کافی راجع به بیماری ۷- دلسوزی و خیرخواهی ۸- گوش دادن و توجه به بیمار ۹- احترام گذاشتن و با ادب بودن ۱۰- وقت‌شناسی و منضبط بودن ۱۱- دقیق بودن در کار ۱۲- وقت کافی برای بیماری گذاشتن ۱۳- توجه کمتر به مادیات ۱۴- با ایمان و خداشناس بودن ۱۵- درک بیمار و همدردی با او.

جدول ۲: ویژگی‌های پزشک از دیدگاه بیماران و به تفکیک جنس

	صفات	زنان ٪ (n)	مردان ٪ (n)	جمع ٪ (n)	ارزش P
۱	خوش اخلاقی و برخورد خوب	۸۰/۶۳ (۶۱۲)	۵۲/۸۸ (۲۲۰)	۶۹/۳۳ (۸۳۲)	۰/۰۰۰
۲	سطح علمی بالا و با سواد بودن	۲۷/۵۴ (۲۰۹)	۳۴/۳۷ (۱۴۳)	۲۹/۳۳ (۳۰۲)	۰/۰۰۰
۳	با تجربه بودن و مهارت بالا	۲۵/۱۶ (۱۹۱)	۲۵/۴۸ (۱۰۶)	۲۴/۷۵ (۲۹۷)	۰/۹۰۵
۴	صبوری و با حوصله بودن	۱۵/۶۸ (۱۱۹)	۱۶/۵۹ (۶۹)	۱۵/۶۶ (۱۸۸)	۰/۶۸۵
۵	انصاف، با وجدان بودن و وظیفه‌شناس	۱۶/۷۳ (۱۲۲)	۱۸/۵۰ (۷۷)	۱۶/۵۸ (۱۹۹)	۰/۴۴۶
۶	دادن توضیح کافی راجع به بیماری	۱۷/۳۹ (۱۳۲)	۱۰/۵۸ (۴۴)	۱۴/۶۶ (۱۷۶)	۰/۰۰۲
۷	دلسوزی و خیرخواهی	۱۵/۹۴ (۱۲۱)	۱۳/۷ (۵۷)	۱۴/۸۳ (۱۷۸)	۰/۳۰۶
۸	گوش دادن و توجه به بیمار	۱۴/۷۵ (۱۱۲)	۱۳/۲۲ (۵۵)	۱۳/۹۱ (۱۶۷)	۰/۴۷۱
۹	احترام گذاشتن و با ادب بودن	۱۵/۰۱ (۱۱۴)	۱۱/۰۵ (۴۶)	۱۳/۳۳ (۱۶۰)	۰/۰۵۸
۱۰	وقت‌شناسی و منظبط بودن	۱۴/۸۹ (۱۱۳)	۱۰/۵۸ (۴۴)	۱۳/۰۸ (۱۵۷)	۰/۰۳۸
۱۱	دقت در کار	۱۴/۳۶ (۱۰۹)	۷/۹۳ (۳۳)	۱۱/۸۳ (۱۴۲)	۰/۰۰۱
۱۲	وقت کافی بری بیمار گذاشتن	۶/۹۸ (۵۳)	۷/۶۹ (۳۲)	۷/۵۸ (۸۵)	۰/۶۵۳
۱۳	توجه کمتر به مادیات	۷/۱۱ (۵۴)	۷/۲۱ (۳۰)	۷ (۸۴)	۰/۹۵۱
۱۴	با ایمان و خداشناس بودن	۶/۱۹ (۴۷)	۵/۲۹ (۲۲)	۵/۷۵ (۶۹)	۰/۵۲۹
۱۵	درک بیمار و همدردی با او	۵ (۳۸)	۶ (۲۵)	۵/۲۵ (۶۳)	۰/۴۶۸
۱۶	درستکاری و حقیقت‌گوئی	۴/۴۸ (۳۴)	۵/۲۹ (۲۲)	۴/۶۶ (۵۶)	۰/۵۳۴
۱۷	ظاهر مناسب و تمیز	۴/۰۸ (۳۱)	۳/۶ (۱۵)	۳/۸۳ (۴۶)	۰/۸۴۷
۱۸	در دسترس بودن	۲/۱۰ (۱۶)	۲/۴ (۱۰)	۲/۱۶ (۲۶)	۰/۷۳۹
۱۹	رازداری و امانتداری	۲/۲۳ (۱۷)	۱/۹۲ (۸)	۲/۰۸ (۲۵)	۰/۷۲۲
۲۰	فروتنی و متواضع بودن	۱/۱۸ (۹)	۱/۶۸ (۷)	۱/۳۳ (۱۶)	۰/۴۷۹
۲۱	جلب اعتماد بیمار	۱/۳۱ (۱۰)	۱/۹۲ (۶)	۱/۳۳ (۱۶)	۰/۴۵۵

از بین ویژگی‌های بیان شده توسط آقایان و خانم‌ها، خوش اخلاقی و برخورد خوب، دادن توضیح کافی راجع به بیماری، احترام گذاشتن و با ادب بودن، وقت شناسی و منضبط بودن، دقت در کار بیشتر از طرف خانمها و سطح علمی بالا و با سواد بودن بیشتر از طرف آقایان مطرح شده بود و تفاوت آماری معنی‌داری بین خانم‌ها و آقایان وجود داشت (جدول ۲).

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

بحث

این مطالعه نشان می‌دهد بیشتر بیماران (حدود ۷۰٪) صفت یک پزشک خوب را در درجه اول خوش اخلاقی و برخورد خوب می‌دانند. در مطالعه‌ای دیگر در داخل کشور نیز بیشترین ویژگی‌های پزشک مطلوب از نظر بیماران (در ۶۵/۲٪ موارد) اخلاق و برخورد خوب و صادقانه ذکر شده بود (۸). دریک مطالعه مروری سیستماتیک روی اولویت‌های ویژگی‌های پزشک از نظر بیماران از بین ۱۹ مطالعه در ۱۴ مطالعه بیشترین اولویت (۸۶٪) انسانیت و خیرخواهی ذکر شده بود. انسانیت شامل مواردی مانند شرافت و درستکاری، برخورد گرم و دوستانه، حساس به احساس بیمار، دلسوزی، فهم بیمار و دقت بوده است(۷).

در مطالعه‌ای دیگر شکیبایی و صبر[5] و دقت و مراقبت پزشک[6] در صدر بود و در یک مطالعه مهارت حرفه‌ای[7] و بعد از آن صبر و حوصله و مراقبت پزشک در صدر خصوصیات بود (۹ و ۱۰).

مطالعه ما با پژوهش‌های داخلی از نظر اولویت ویژگی‌های اخلاقی پزشک مطلوب و خوب به طور کامل همخوانی دارد و نشان می‌دهد در فرهنگ مردم ما اخلاق خوب، حسن خلق و رفتار نیکو اهمیت زیادی دارد که نشأت از فرهنگ اسلامی ما دارد.

یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر بیانگر این امر بود که؛ مهم‌ترین وبیشترین صفت یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران حسن خلق و برخورد نیکو می‌باشد. این یافته با توجه به بسیاری از متون دینی و تاریخی مورد حمایت قرار می‌گیرد. صفت حسن خلق و خوش اخلاقی اختصاص به پزشکان ندارد بلکه تمام افراد باید دارای این صفت باشند. در قرآن کریم آمده با مردم به زبان خوش سخن بگوئید (سوره بقره آیه ۸۳). پیامبر(ص) در این زمینه می‌فرمایند: با برادرت باگشاده‌رویی برخورد کن یا اسلام دین خوشخویی است (۱۱ و ۱۲). امام علی(ع) می‌فرمایند: «خوشرویی تو، نشانگر بزرگواری و کرامت نفس توست» (۱۱).

حسن خلق به دو معنی به‌کار می‌رود یکی به معنای خوش‌رفتاری با مردم با روی گشاده، برخورد نیکو، کلام خوش و مانند اینها و معنی دیگر به معنای خوبی جمیع صفات روحی که در نیکی صورت برزخی یا اخروی مؤثرند. (۱۳).در این مقاله معنای اول مقصود است . یکی از بزرگان به پسرش که محصل طب بود دستور داده بود با بیماران با روی گشاده بدون ترشرویی، با امیدواری و خوش‌بینی[8] به معالجه بپردازد (۱۴). نظامی عروضی سمرقندی انتظار مردم را از پزشک بدین صورت بیان کرده است: طبیب باید که رقیق‌الخلق، حکیم‌النفس و جیدالحدس باشد(۵). بنابراین حسن خلق و رفتار نیکو و چهرهٔ گشاده برای پزشکان بیش از همه لازم است زیرا با افراد بیمار و رنجور برخورد می‌کنند که درد و رنج تاب و توان آنها را گرفته و خوشرویی پزشک می‌تواند از رنج و درد آنان بکاهد و باعث آرامش روحی آنها شود (۱۴).بنابرین پزشک نباید از ارزش گفت‌وگوی صمیمانه با بیمار، لبخند، انتقال امید، مثبت اندیشی و ایجاد فضای مهربانی و معنوی غافل باشد(۱۵).

در این پژوهش صفت خوشرفتاری و اخلاق نیکو از طرف خانم‌هانسبت به آقایان بیشتر مطرح شده و اختلاف از نظر آماری معنی‌دار بود که می‌تواند ناشی از ویژگی‌های درونی و عاطفی بودن بیشتر آنها باشد که این صفت برایشان اهمیت بیشتری دارد.

دومین صفت شایعی که بیماران به آن اشاره کرده بودند سطح علمی بالا و با سواد بودن و سومین صفت یک پزشک خوب را مهارت بالا و با تجربه بودن ذکر کرده بودند. در مطالعه ای دیگر در داخل کشور تخصص و تجربه چهارمین خصوصیت یک پزشک مطلوب بیان شده که در ۵۳/۵٪ موارد بوده است (۸). در مطالعه مروری سیستماتیک در خارج کشور نیز دومین صفت پزشک که در اولویت قرار گرفته بود صلاحیت و شایستگی و درستی عمل[9] او ذکر شده که با مطالعه ما همخوانی دارد(۷). اما در مطالعه ای دیگر دقت و مراقبت پزشک دومین صفت و در یک مطالعه مهارت حرفه‌ای در صدر صفات یک پزشک ذکر شده است(۹ و ۱۰). به سطح علمی و مهارت پزشکان نیز در روایت‌ها و حدیث‌ها اشاره شده است. به اعتقاد امام صادق (ع) اولین صفت مهم یک پزشک بصیرت است یعنی نسبت به علوم پزشکی آگاه و آشنایی داشته باشد و روشهای تشخیص بیماری‌ها و درمان آنها را به خوبی بداند (۱۶). سطح علمی بالا و با سواد بودن در آقایان بیشتر از خانم‌ها مطرح شده

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

و تفاوت از نظر آماری معنی‌دار بود و نشان می‌دهد که آقایان بیشتر به سطح علمی و سواد بالای پزشک اهمیت می‌دهند و این صفت تنها صفتی بود که از طرف آقایان بیشتر از خانمها مطرح شده بود. سومین صفت مطرح از طرف بیماران تجربه و مهارت بالا بود. حضرت امام صادق (ع) برای صاحبان هر حرفه‌ای سه ضرورت ذکر نموده‌اند که این ۳ ویژگی برای صاحبان حرفه‌های پزشکی نیز صادق است که عبارتند از مهارت در کار و تخصص، ادای امانت و جلب اعتماد. درباره مهارت و خلاقیت در کار خدمات پزشکی با توجه به حساسیت موضوع نمی‌توان تردید داشت(۱۷).

در همهٔ پژوهش هایی که انجام شده به صفت مهم دانش و مهارت و تجربه در قالب کلمات مختلف اشاره شده از این رو آموزش پزشکی و به روز شدن اطلاعات دانش پزشکی با مطالعه مستمر و برنامه‌های آموزشی مدون و مداوم باید بیشتر مورد تاکید قرار گرفته تا پزشکان بتوانند از طرفی در کسب اعتبار علمی و حرفه‌ای خود از نظر ارائه خدمات تشخیصی و درمانی موفق‌تر باشند و از طرف دیگر باعث رضایتمندی بیماران گردند. در بند ۴ ماده ۱ منشور حقوق بیماران نیز آمده است که ارائه خدمات سلامت باید براساس دانش روز باشد(۱۸). در پندنامه اهوازی آمده است که پزشک باید مدام به مطالعه کتابهای طبی مشغول باشد و خسته نگردد. رمز موفقیت در این رشته استمرار در مطالعه، آموزش مستمر، بازآموزی وتجربه است (۱۹).

چهارمین صفت مطرح در مورد پزشک خوب در این مطالعه صبر و بردباری و با حوصله بودن می‌باشد. دریک مطالعه بعد از مواظبت از بیمار صبر و بردباری در صدر فهرست ویژگی‌های پزشک خوب از طرف بیماران مطرح شده است (۹). در پژوهشی دیگرصبر و شکیبایی بعد از مهارت حرفه‌ای در صدر صفات خوب پزشک در ۳۸٪ بود (۱۰).

بزرگی می‌گوید صبر خویشتنداری در سختی است(۱۲). آیه‌های صبر و بردباری در قرآن فراوان است ازجمله: در برابر آنچه می‌گویند شکیبا باش (سوره ق آیه ۳۹) . از صبر یاری جویید(سوره بقره آیه ۴۵) . امام علی (ع) می‌فرمایند: ریشه صبر داشتن یقین راستین به خداوند است (۵). امام صادق (ع) می‌فرمایند: صبر نسبت به ایمان همانند سراست نسبت به تن که چون سر برود تن هم برود همچنین اگر صبر برود ایمان نیز می‌رود (۲۰).

پزشک همواره با اشخاص و بیمارانی مواجه است که در اثر بیماری و گرفتاری صبر خود را از دست داده‌اند و ممکن است کمترین برخورد تند و نامناسب آنان را ناراحت کند. پزشک باید در قبال هرگونه برخورد تند از خود صبر و بردباری نشان دهد و صبر در برابر مشکلات را در راه معالجه بیماران عبادت الهی بشمار آورد (۱۹).

صفت بعدی بیان شده از طرف بیماران انصاف، باوجدان بودن و وظیفه‌شناسی است. دریک مطالعهٔ داخل کشور دومین صفت از نظر فراوانی در ۵۳/۷٪ موارد وجدان کاری بود (۸). دریک مطالعه مروری خارج کشور مسئولیت پذیری در ۵۰٪ موارد از طرف بیماران ذکر شده بود (۷). احساس مسئولیت[10] و وظیفه‌شناسی[11] یکی از اصول تعهد حرفه‌ای می‌باشد. لازمهٔ رسیدگی خوب به بیماران، احساس مسئولیت، وظیفه شناسی، با وجدان و با انصاف بودن است. وقتی محرک و انگیزه آدمی برای ارائه این خدمات رضای خدا باشد در این خدمات مقدس چیزی را فروگذار نمی‌نماید و چنین انسانی خود را در پیشگاه الهی پاسخگو می‌داند(۱۷).

صفت بعدی که برای پزشک خوب مطرح شده بود دادن توضیح کافی راجع به بیماری است که در خانم‌ها بیشتر از آقایان مطرح شده بود و تفاوت از نظر آماری معنی‌دار بود. دریک مطالعه مروری در ۵۸٪ موارد بیماران این صفت را در اولویت قرار داده بودند(۶). پزشک باید در زمان مناسب توضیحاتی راجع به بیماری و روش‌های درمانی آن بدهد. آموزش باید جزء تفکیک‌ناپذیر هر خدمت بهداشتی و درمانی باشد(۱۷). در یک پژوهش جالب دیده شد که کمتر از یک درصد از کل زمان مبادله اطلاعات بین پزشکان و بیماران به توضیحات پزشکان برای بیماران اختصاص دارد. بررسی سالهای بعدی نشان داد که ارائه اطلاعات و توضیحات رضایت‌بخش موجب کاهش درد، ناراحتی، اضطراب و استرس بیماران می‌گردد. در سالهای اخیر در رشته پزشکی و در حوزه سلامتی توجه زیادی به نقش توضیح داده شده است و توضیحات طرح‌ریزی شده و منظم به بیمار کمک می‌کند تا مطالب را بهتردرک کنند (۲۱).

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

دلسوزی و خیرخواهی ویژگی بعدی بود که بیماران به آن اشاره کرده بودند. پیامبر(ص) می‌فرمایند: «کمال دین خیرخواهی است»(۱۳). حضرت علی (ع) بعد از تقوی، تلاش و کوشش یکی از صفات پزشک را خیرخواهی مطرح نموده‌اند تا همواره مصالح واقعی بیمار را رعایت نماید(۱۶).

صفت بعدی که از طرف بیماران مطرح گردیده بود گوش دادن و توجه به بیماران بود. دریک مطالعه ۵۱/۲٪ بیماران خصوصیت یک پزشک مطلوب را شنیدن حرف‌های بیمار ذکر کرده بودند(۷). یکی از مهارت‌های ارتباطی مهم برای پزشکان این است که یاد بگیرند چگونه بدون اینکه صحبت بیمار را قطع کنند به صحبت‌های او گوش دهند. گوش دادن دقیق و فعال باعث می‌شود مشکلات اصلی بیمار کشف و به شرایط احساسی او توجه شود. داشتن اطلاعات و مهارت در خصوص تکنیک‌های گوش دادن نقش مهمی در موفقیت تعاملات با مراجعان دارد (۲۱ و ۲۲).

احترام گذاشتن و با ادب بودن یکی از ویژگی‌های دیگری بود که از طرف بیماران مطرح شده بود.احترام به دیگران در واقع جدا از احترام گذاشتن به خود نیست و با شخصیت پزشک ارتباط دارد(۱۹). حضرت علی (ع) می‌فرمایند: برای تربیت فرد همین بس که از آنچه در دیگران نمی‌پسندد دوری کند یا می‌فرمایند ادب کمال انسان است (۵).

ابراز ادب و احترام به بیمار و درمان آنها لازم و ملزوم یکدیگرند و از اصول تعهد حرفه‌ای و منشور حقوق بیمار است (۱۸ و ۱۹).

وقت شناسی و منضبط بودن ویژگی دیگری بود که بیماران مطرح کرده بودند که به طور معناداری بیشتر از طرف خانم‌ها مطرح شده بود. در یک مطالعه مروری سیستماتیک ۲۵٪ بیماران بیان کرده بودند زمان انتظار تلف شده کم باشد (۷). یکی از بندهای حقوق بیماران نیز بیان می‌کند ارائه خدمات بایددر سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد(۱۸).

دقت در کار ویژگی دیگری بود که بیماران به آن اشاره کرده بودند که به طور معناداری بیشتر از طرف خانم‌ها مطرح شده بود. دقت در کار پزشکی اهمیت زیادی دارد به ویژه در مرحلهٔ تشخیص و درمان این اهمیت بیشتر است و خطا در این مراحل تلاش‌های صادقانه پزشک را به هدر می‌دهد. و در برخی زمان‌ها غیر قابل جبران است. عدم دقت در شرح حال گرفتن، معاینه، انجام آزمایش‌های لازم و بیش از حد مریض قبول کردن همگی مواردی هستند که می‌تواند باعث خطا گردد(۱۴).

از ویژگی‌های دیگر وقت کافی برای بیمار گذاشتن بود. در یک مطالعه مروری ۶۰٪ بیماران خواهان گذاشتن وقت کافی از طرف پزشک بودند (۷).

ویژگی دیگر عدم توجه به مادیات بود که همسو با نتیجهٔ مطالعه‌ای است که در آن بیماران در ۳۰٪ موارد به این مسئله اشاره کرده بودند(۸).

ویژگی دیگر پزشک خوب در این پژوهش؛ با ایمان و خداشناس بودن مطرح شد. یکی از اساسی‌ترین ویژگی‌های پزشک خوب باور او به وجود قدرتی برتر است که همه را تحت نظر دارد این اعتقاد باعث می‌شود هر کسی در انجام وظیفه خود به بهترین نحو بکوشد و پزشکان متعهد نیز از این قاعده مستثنی نیستند . حضرت امیرالمؤمنین علیه السلام می‌فرمایند: «من تطبب فلیتق الله» یعنی طبیب باید همواره تقوا و ترس از خدا را رعایت کند. در معاینه‌ها و تشخیص بیماری، در تجویز دارو و مقدار آن، در رفتار خود با بیمار و اطرافیانش، در امانتداری و رازداری، حقیقت‌گویی و درستکاری، در تعیین حق ویزیت و عمل جراحی و در همه حال خدا را حاضر و ناظر بداند و تقوا را رعایت کند(۲).

صفت بعدی درک بیمار و همدردی با بیمار بود. پزشک باید همواره خود را جای بیمار و همراهان او بگذارد و با آنها همدلی و همدردی نماید. احساس بیمار و همراهان او را از وضعیت موجود درک نماید(۲۰).

درک احساس بیمار و همدلی با او یکی از مهارت‌های کلیدی ارتباط پزشک و بیمار است. همدل بودن فقط درک احساس نیست بلکه نشان دادن این حساسیت به بیمار است به طوری که او درک و حمایت پزشک را احساس کند و به بیمار این امکان را می‌دهد که نگرانی‌ها و افکار خود را بهتر بیان کند (۲۲).

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

درستکاری و حقیقت گویی صفت بعدی بود. اساس پزشکی بر ارتباط صادقانه بین پزشک و بیمارودرستکاری استوار است. پزشک براساس احترامی که به عنوان انسان برای بیمار خود قایل است باید حقایق را برای او بازگو کند. بیمار حق دارد از اطلاعات مهمی که پزشک در مورد آنها می‌داند با خبر باشد (۱۸ و ۲۳).

ویژگی بعدی ظاهر مناسب و تمیز بود . لباس سفید و تمیز طبیب باعث شکفتگی بیمار می‌گردد (۲۴). در بعضی کشورها در دانشکده‌های پزشکی و بیمارستان‌ها کد پوشش[۱۲] و ظاهر حرفه‌ای تدوین نموده اند. بنظر می‌رسد دانشکده‌های پزشکی ما نقش بسیار کم رنگی در آموزش دانشجویان در زمینهٔ رعایت نحوه پوشش حرفه‌ای داشته‌اند و باید در این زمینه قوانین شفاف و روشن وضع‌گردیده و به دانشجویان ابلاغ گردد (۲۴).

در دسترس بودن پزشک از ویژگی‌های دیگر است. در یکی از بندهای حقوق بیماران نیز به آن توجه شده است و بیان شده که بیماربابد از نحوهٔ دسترسی به پزشک و اعضای گروه پزشکی در طول درمان بیماری اطلاع داشته باشد (۱۸).

صفت بعدی راز داری[۱۳] و امانتداری است. این اصل اخلاقی به شغل شریف پزشکی اختصاص ندارد بلکه تمام افراد باید آنرا رعایت کنند. در تعالیم اسلام بر کتمان سر تأکید شده است (۳). در برخی از آثار قدما پزشک را با عبارت پنهان کنندهٔ رازها خوانده‌اند (۱۴). پیامبر(ص) می‌فرمایند:"راز برادر مسلمان خود را به دیگران بازگو کردن خیانت است". این ویژگی اخلاقی در مورد پزشکان به خاطر شغل‌شان از اهمیت بیشتری برخوردار است و بیمار در صورتی که اعتماد داشته باشد اسرارش نزد پزشک حفظ خواهد شد با اطمینان کامل آنچه را که در معالجه و مداوای او ممکن است دخالت داشته باشد بیان می‌کند. در پندنامه اهوازی، سوگند نامه‌های پزشکی و منشور حقوق بیماران نیز به این امر تأکید شده است (۱۴ و ۱۹).

از صفات دیگرفروتنی[۱۴] و متواضع بودن است. در مورد تواضع و فروتنی از پیشوا یان دینی ما دستورات زیادی وارد شده است .پیامبر خدا (ص) می‌فرمایند: هر که برای خدا فروتنی کند خدایش رفعت دهد و هر که تکبر کند خدا او را پست کند (۱۲). حضرت علی (ع)در این مورد می‌فرمایند:راس علم فروتنی است (۵). احساس غرور و تکبر بی‌جا باعث بی‌اعتنایی طبیب به وظیفه انسانیش یعنی کمال توجه به بیمار می‌شود. از طرفی باعث کاهش اطمینان بیمار نسبت به پزشک شده و در معالجهٔ او اختلال ایجاد می‌کند (۱۲).

و بالاخره آخرین ویژگی یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران، اعتماد[۱۵] است. اعتمادی که مردم به پزشکان دارند ناشی از عملکرد آنهاست. اگر در عملکرد آنها تقوی، علم و دانش، مهارت،دلسوزی،احساس مسئولیت و وظیفه‌شناسی، اخلاق و رفتار خوب و توام با احترام ببینند به آنها اعتماد خواهند کرد و حضرت امام صادق (ع)می فرمایند: پزشک باید علاوه برآگاهی و دانش مورد اعتماد بیماران باشد(۱۷).

نتیجه‌گیری

این مطالعه نشان می‌دهد مهمترین صفت یک پزشک خوب از دیدگاه بیماران حتی قبل از سطح علمی و مهارت بالا اخلاق نیکو و برخورد خوب می‌باشد. بنابرین، باید به اخلاق، اخلاق پزشکی و پزشکان با اخلاق در آموزش پزشکی توجه بیشتری شود . علاوه بر تبیین صحیح و کامل مبانی و اصول اخلاق پزشکی، باید پزشکان الگو در این زمینه به دانشجویان معرفی گردند و با افزایش علم آموزی و تجربه و رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاق کریمه بتوانند به مسئولیت سنگین خود به خوبی پرداخته و باعث بهبود و افزایش سطح سلامتی جسم و روان در جامعه گردند.

واژه‌نامه

1. Humanness	انسانیت
2. Competence	کارایی
3. Accuracy	دقت
4. Patient involvement in decision	دخالت دادن بیماران در تصمیم‌گیری
5. Patience	شکیبایی
6. Physical care	مراقبت پزشکی
7. Professional skill	مهارت حرفه ای
8. Optimism	خوش بینی

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

درستی عمل	9. Integrity
احساس مسئولیت	10. Responsibility
وظیفه شناسی	11. Duty
کد پوشش	12. Code of dress
رازداری	13. Confidentiality
فروتنی	14. Humility
اعتماد	15. Trust

منابع

۱. حسن زاده آملی حسن. (۱۳۷۳). اخلاق پزشکی و تشریح از نظر علمای اسلامی. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات اخلاق پزشکی. ص. ۳۹-۵۷.

۲. آیت الله امینی ابراهیم. (۱۳۷۳). ارزش پزشک ومسئولیت سنگین او،اخلاق پزشکی در آئینه اسلام. تهران: مرکز مطالعات وتحقیقات اخلاق پزشکی. ص. ۱-۵.

۳. ابن منظور محمد بن مکرم. (۱۴۱۴ هـ ق). لسان العرب. چاپ سوم. بیروت: دار صادر. ص.۵۵۳.

۴. محمدی ری شهری محمد. (۱۳۸۴). دانشنامه احادیث پزشکی . قم : مرکز تحقیقات دارالحدیث. ص. ۶۰

۵. لاریجانی باقر. (۱۳۸۳). پرشک و ملاحظات اخلاقی. تهران : برای فردا. ص. ۱۲۰.

۶. جعفری فرهاد، علیزاده فاطمه، سیدمرتاض سعید. (۱۳۹۰). خصوصیات ظاهری و رفتاری پزشک از دیدگاه طب سنتی ایران. طب و تزکیه ؛ ۲۰ (۳ و۴): ۱۷-۲۳.

7. Wensing M, Jung J, Mainz J, OlesenF,Grol R.(1998). A systematic review of the literature on patient priorities for general practice care. Part 1: Description of the research domain. Social Science and Medicine; 47:1573-1588.

۸. زالی محمد رضا. (۱۳۷۷). مبانی نوین ارتباط پزشک و بیمار. چاپ اول. تهران: فرهنگستان علوم پزشکی جمهوری اسلامی ایران. ص.۵۲۲-۵۲۳.

9. Carroll L, Sullivan FM, Colledge M. (1998). Good health care: patient and professional perspectives; 48: 1507-1508.

10. Schattner A, Rudin D, Jellin N.(2004). Good physicians from the perspective of their patients. BMC Health Serv Res; 4(1): 26.

۱۱. محمدی ری شهری محمد. (۱۳۹۰). میزان الحکمه . قم: سازمان چاپ ونشر دارالحدیث .ص. ۴۱۷- ۴۱۹.

۱۲. ابوالقاسم پاینده . (۱۳۲۴). نهج الفصاحه. فرید تنکابنی مرتضی.(۱۳۸۱). تهران : دفتر نشر فرهنگ اسلامی. ص. ۲۵۵.

۱۳. آیه الله مشکینی .(۱۳۸۰). درسهای اخلاق. فیض علیرضا. (۱۳۸۰). قم : انتشارات پارسایان. ص. ۱۶۸- ۱۷۱.

۱۴. سبحانی جعفر. (۱۳۷۳). پزشک وپزشکی در اسلام،اخلاق پزشکی در آئینه اسلام. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات اخلاق پزشکی. ص. ۳۹-۵۷.

۱۵. فرهود داریوش. (۱۳۹۱). منشور اخلاقی سلامت، ده آیین پزشکی در حرمت پزشک، منزلت بیمار، سلامت جامعه. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری؛ ۷(۱): ۱-۵.

۱۶. آیت الله امینی ابراهیم. (۱۳۸۷). مسئولیت‌های فقهی و اخلاق پزشکی. تهران: دومین کنگره بین المللی اخلاق پزشکی ایران.

۱۷. اصفهانی محمد مهدی. (۱۳۶۹). وظیفه پزشک در قبال آتیه بیمار. تهران: دبیرخانه شورای آموزش پزشکی.ص. ۱۳۱-۱۴۳.

۱۸. پارساپور علیرضا، باقری علیرضا، لاریجانی باقر. (۱۳۸۸). منشور حقوق بیمار. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی؛ ۳ (۱): ۳۹-۴۷.

۱۹. وزارت بهداشت، درمان وآموزش پزشکی. (۱۳۷۰). اخلاق پزشکی به انضمام مختصری ازتاریخ پزشکی. تهران: انتشارات وزرات بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. ص. ۱۴۴-۱۴۵.

۲۰. رضوی سید جواد. (۱۳۸۹). برگزیده ای از اصول کافی. قم: بنی الزهرا. ص. ۲۹۰-۲۹۱.

۲۱. هارجی اون، ساندرز کریستین، دیکسون دیوید. (۱۹۸۱). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. بیگی خشایار، فیروزبخت مهرداد. (۱۳۸۲) . تهران: انتشارات رشد. ص. ۲۱۵-۲۳۹.

22. Silverman J, Kurtz S, Draper J. (2006). Skills for communicating with patients. 2nd ed. oxford: Radcliffe. p.78 – 85.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]

۲۳. علی جوادی محمـد، عباسـی محمـود، ضـیایی حسـین. (۱۳۸۶). اخلاق پزشکی و انتظار بیمار از پزشک. تهران: موسسه فرهنگـی حقوقی سینا. ص.۱۱۴.

۲۴. محمدی منصوره، صدیق پور لیلا. (۱۳۸۷). ظاهر حرفه ای و کـد پوشش در دانشکده‌های پزشکی ایران. تهران : دومین کنگره بین المللی اخلاق پزشکی ایران.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.11.5]