

כדאי להקשיב:

ההשלכות החיוביות של הקשבת רופא למטופל על הרופא ועל המטופל



אורית אריאל פלומין¹, דינה ון דייק¹, שמואל גבעון²
¹המחלקה למדיניות וניהול מערכות בריאות, אוניברסיטת בן גוריון
²שירותי בריאות כללית, מחוז שרון שומרון



רקע

הקשבת רופא למטופל הינה מרכיב קריטי בטיפול איכותי. הקשבה תורמת ליצירת קירבה, קבלת מידע ושיפור ההיענות לטיפול. ההקשבה מעניקה למטופל ביטחון ותחושת קבלה. אולם ההשלכות של ההקשבה הן על המטופל והן על הרופא המקשיב כמעט שלא נחקרו בקונטקסט של עולם העבודה. בנוסף, לא נחקרו השלכות ההקשבה בתוך מודל רב-רמתי (multi-level) – המאפשר בדיקת קשרים בין דיווח רופא לדיווחי מטופליו.

מטרות המחקר

1. בדיקת הקשרים בין רמת ההקשבה של הרופא לבין תוצאות ברמת המטופלים שלו – חוויית "ביחד" ותפיסת ההיענות לטיפול.

2. בדיקת הקשרים בין רמת ההקשבה של הרופא לבין רמת השחיקה שלו, חווית ה"ביחד", ורמת היוקרה המיוחסת לו על-ידי המטופל.

שיטות

מחקר חתך רב-רמתי (multi-level) שנערך בשירותי בריאות כללית, באמצעות סקר מקוון וראיונות טלפוניים. מדגם: 130 רופאים בקהילה + 240 מטופלים שביקרו אצל 41 מהרופאים שנדגמו (5-9 מטופלים לרופא).

תוצאות ראשוניות

תוקף המדידה: נמצאה הלימה בין דיווח הרופא ודיווחי המטופלים שלו על רמת ההקשבה של הרופא ($r=.33, p<.05$)

השפעת הקשבת הרופא על המטופל



השפעת הקשבת הרופא על הרופא (המקשיב)



תפיסות הרופא	←	תוצאות- המטופלים (ממוצע מטופלים לרופא)
הקשבה למטופל שלי		תחושת "ביחד" $\beta=.37, p<.05$
תפיסת מסוגלות מקצועית		תחושת "ביחד" $\beta=.32, p<.05$
		תפיסת היענות לטיפול $\beta=.39, p<.05$

תפיסות המטופלים (ממוצע מטופלים לרופא)	←	תוצאות- הרופא
הקשבה של הרופא שלי		תחושת מסוגלות מקצועית $\beta=.33, p<.05$
		רמת היוקרה המיוחסת לרופא $\beta=.27, p<.01$

מסקנות והמלצות

נמצאו יתרונות להקשבת הרופא למטופל – הן למטופל והן לרופא.

1. הקשבה של הרופא למטופל משפיעה על איכות הקשר ("ביחד") עם המטופל. כלומר, על חוויית המפגש הטיפולי בין הרופא לחולה. 2. ההקשבה של הרופא למטופל משפיעה חיובית על רמת היוקרה וההערכה שרוכש המטופל לרופא. 3. הקשבת הרופא למטופל קשורה חיובית לתחושת המסוגלות המקצועית של הרופא, שבתורה מנבאת את תפיסת ההיענות לטיפול של המטופל. לפיכך מומלץ להגביר מודעות הרופאים להקשבה והכשרתם לביצוע הקשבה איכותית למטופליהם.

כאשר יסתיים איסוף הנתונים ניתן יהיה לבדוק:

- האם הקשבה של הרופא עשויה לשפר את רווחת הרופא מעבר לתחושת מסוגלות מקצועית גם בממדים של תשישות רגשית ודה-פרסונליזציה.

- בנוסף, חשוב להמשיך ולבדוק את הגורמים הסביבתיים העשויים להשפיע על המפגש בין הרופא למטופל.