

في أحدث استطلاع للرأي في المجال الطبي أعدّه الدكتور نبيل كوكالي جاء فيه:

(80.2%) يطالبون الأطباء بتخفيض أجور كشفياتهم.

(78.5%) يعاملوهم الأطباء باحترام.

(37.8%) قيّموا أداء الجهاز الطبي بالسيء.

(41.0%) يتوقفون عن تناول الدواء عندما يشعرون بتحسن.

(32.0%) لا ينتبهون إلى تاريخ انتهاء صلاحية الدواء.

#### بيت ساحور – العلاقات العامة



د. نبيل كوكالي

أجرى الدكتور نبيل كوكالي رئيس المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي PCPO استطلاعاً في المجال الطبي ليفتح آفاق جديدة على طبيعة الاتصال بين الطبيب والمريض في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية وقطاع غزة، وذلك لتزويد أصحاب المصلحة في الرعاية الصحية بمفهوم أفضل حول كيفية رؤية المرضى لمهارات اتصال طبيهم وكيفية إشغال المرضى لطبيهم وتأثير خيارات العلاج والأساليب المفضلة للتواصل آخذين بالاعتبار الأوضاع الاقتصادية والمعيشية للمرضى. وقد تمّ اختيار عينة عشوائية مكونة من 1000 شخص يمثلون نماذج سكانية من الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية وقطاع غزة أعمارهم 18 عاماً فما فوق.

وقال الدكتور نبيل كوكالي أن أهمية هذا الاستطلاع تنبع من كونه من المحاولات القليلة التي تتناول مثل هذا الموضوع الهام، فالمريض هو المحور الرئيس في النظام الصحي، ومصدر الطلب على الخدمات الطبية التي يقدمها الأطباء والمستشفيات.

وأشار الدكتور كوكالي إلى أننا نسعى من هذا الاستطلاع إلى المساهمة في توعية المواطن الفلسطيني في المجال الصحي وجودة الرعاية الطبية التي يقدمها لهم الأطباء كحسن التعامل والتعاون والتعاطف والاحترام والاهتمام الشخصي بالمريض والإصغاء الكامل له وإعطائه الانتباه الشخصي وتوفير العناية الشخصية ومراعاة ظروفهم الاقتصادية والمعيشية.

وأضاف الدكتور كوكالي أنه نتيجة التطورات في مجال الصحة والعلاج والخدمات الطبية، برزت الحاجة إلى أهمية العلاقة بين الطبيب والمريض إذ تؤثر طبيعة الاتصال بين الطبيب والمريض وبشكل جوهري على فعالية مبادرات التعليم الطبي وقرارات العلاج وإخضاع المريض لطرق علاجية موصى بها وتكلفة معقولة.

وبين الدكتور كوكالي ان فعالية التواصل بين الأطباء والمرضى تعتمد على أخذ الدواء الذي يصفه الطبيب للمريض بالشكل الصحيح.

ويقترح الدكتور كوكالي بضرورة عمل دورات متقدمة للأطباء في مجال جودة الرعاية الصحية، لتعميق هذا المفهوم والعمل على تحقيق ذلك على أرض الواقع بأفضل درجة وفق المعايير المعمول بها في الدول المتقدمة، إضافة إلى توزيع النشرات الطبية والإعلانات في الصحف المحلية لتوعية الجمهور الفلسطيني بأساليب التعامل الصحيحة بين الطرفين.

### زيارة الطبيب

وجواباً عن سؤال "عادة، عندما تمرض أنت أو أحد أفراد أسرتك، كيف تتصرف في هذه الحالة؟"، أجاب (15.7%) لا أبدي اهتماماً مباشراً"، (32.1%) أنتظر بعض الوقت ولا أتخذ أية إجراءات صحية، (13.8%) أتبع الأساليب التقليدية "الوصفات الشعبية كالزيوت والأعشاب الطبيعية مثل الشاي واليانسون وزيت الخروع.... الخ"، (5.6%) استخدم أو أعطي أي دواء أراه مناسباً على عاتقي الشخصي، (12.3%) أذهب إلى الصيدلية، (20.5%) أذهب إلى الطبيب مباشرةً.

وحول سؤال "عندما تتوجه لزيارة الطبيب ما هو الهدف الرئيسي لهذه الزيارة؟"، أجاب (45.3%) لمتابعة حالة تمّ تشخيصها مسبقاً، (17.4%) زيارة عادية دون وجود مرض معين، (34.7%) كانت زيارتي الأولى متعلقة بمشكلة صحية جديدة، (2.6%) غير ذلك.

### جودة الرعاية الصحية

ورداً عن سؤال " نريد أن نعرف رأيك بالطريقة التي يتعامل فيها طبيبك معك شخصياً. تذكر آخر زيارة لك للطبيب، وأرجو أن تقوم بتقييم تعامل الطبيب معك عن طريق الإجابة على البنود التالية":

أ. قام الطبيب بتحيتك مما جعلك تشعر بالارتياح، أجاب (13.2%) سيء، (13.4%) متوسط، (32.2%) جيد، (27.9%) جيد جداً، (12.2%) ممتاز، (1.1%) لا أعرف.

ب. عاملك الطبيب باحترام، أجاب (10.2%) سيء، (12.3%) متوسط، (34.9%) جيد، (29.4%) جيد جداً، (12.3%) ممتاز، (0.9%) لا أعرف.

ت. أبدى الطبيب اهتماماً لآراء أفكارك المتعلقة بصحتك، أجاب (3.0%) سيء، (9.2%) متوسط، (42.8%) جيد، (28.8%) جيد جداً، (13.4%) ممتاز، (2.8%) لا أعرف.

- ث. زدك الطبيب بالمعلومات التي أردت الحصول عليها، أجب (2.8%) سيء، (10.2%) متوسط، (36.4%) جيد، (36.1%) جيد جداً، (11.5%) ممتاز، (3.0%) لا أعرف.
- ج. تكلم الطبيب بمصطلحات أستطعت فهمها، أجب (2.0%) سيء، (14.1%) متوسط، (37.7%) جيد، (28.7%) جيد جداً، (12.7%) ممتاز، (4.8%) لا أعرف.
- ح. تناقش الطبيب معك حول الخطوات اللاحقة، بما في خطط للمتابعة، أجب (3.8%) سيء، (13.4%) متوسط، (38.8%) جيد، (28.2%) جيد جداً، (12.8%) ممتاز، (3.0%) لا أعرف.
- خ. أبدى الطبيب رعاية واهتمام، أجب (3.1%) سيء، (9.8%) متوسط، (39.8%) جيد، (27.2%) جيد جداً، (15.3%) ممتاز، (4.8%) لا أعرف.
- د. أمضى الطبيب الوقت اللازم معك، أجب (3.5%) سيء، (11.4%) متوسط، (40.2%) جيد، (27.3%) جيد جداً، (13.5%) ممتاز، (4.1%) لا أعرف.

### الاعتماد على الطبيب

وحول سؤال "هل توافق القول بأنك تعتمد على الطبيب لتبقى في صحة جيدة؟"، أجب (11.1%) لا أوافق بشدة، (31.8%) لا أوافق إلى حد ما، (39.5%) أوافق إلى حد ما، (15.2%) أوافق بشدة، (2.4%) أجابوا "لا أعرف".

### أجور كسفية الطبيب

ورداً عن سؤال "هل تعتقد أن كسفية الطبيب في الأراضي الفلسطينية مرتفعة جداً، مرتفعة إلى حد ما، منخفضة إلى حد ما أم منخفضة جداً؟"، أجب (55.0%) مرتفعة جداً، (42.8%) مرتفعة إلى حد ما، (1.8%) منخفضة إلى حد ما، (0.4%) منخفضة جداً.

وطالب (80.2%) من الجمهور الفلسطيني بضرورة تخفيض أجور كسفية الطبيب، في حين عارض (14.9%) منهم ذلك، وامتنع (4.9%) عن إجابة هذا السؤال.

### استخدام الدواء

وحول سؤال "هل تستعمل الدواء الذي يصفه الطبيب لك؟"، أجب (40.9%) بالنفي، (56.8%) بالإيجاب، (2.3%) أجابوا "لا أعرف".

ورداً عن سؤال "في اعتقادك، كم مرة استعملت الدواء الذي وصفه لك الطبيب بالضبط؟"، أجب (31.2%) في جميع المرات، (28.2%) في معظم الأحيان، (21.3%) فقط في بعض الأحيان، (17.4%) نادراً، (1.9%) أجابوا "لا أعرف".

وجواباً عن سؤال "بشكل عام، متى تتوقف عن تناول الدواء الذي يصفه لك الطبيب؟"، أجب (41.0%) عندما تنتهي الجرعة المعطاة من قبل الطبيب، (41.0%) عندما أشعر بتحسن، (18.0%) عندما أشعر أن الدواء لا يعطي النتيجة المرجوة.

## صلاحيّة الدواء

ورداً عن سؤال "متى تتفحص تاريخ انتهاء صلاحيّة الدواء؟"، أجاب (38.2%) دائماً قبل استعماله، (29.8%) كل فترة تقريباً، (32.0%) عادة لا أنتبه إلى تاريخ انتهاء الصلاحيّة.

## الأدوية المحليّة

وحول سؤال "ما مدى تثقتك بالأدوية المحليّة؟"، أجاب (29.4%) أثق بشده، (53.3%) أثق الى حد ما ، (15.3%) لا أثق الى حد ما ، (2.0%) لا أثق بشده .

## المستشفيات الحكوميّة

وحول سؤال "ما هو تقييمك لمستوى الخدمات الحكوميّة في الأراضي الفلسطينيّة"، أجاب (9.4%) جيد جداً، (19.2%) جيدة، (30.7%) متوسطة، (35.5%) سيء، (4.9%) سيء جداً، (0.3%) أجابوا "لا أعرف".

## الجهاز الطبيّ

وجواباً عن سؤال "بشكل عام، كيف تقيم أداء الجهاز الطبيّ في الأراضي الفلسطينيّة؟"، أجاب (4.0%) جيد جداً، (18.4%) جيد، (39.6%) متوسط، (33.4%) سيء، (4.4%) سيء جداً، (0.2%) أجابوا "لا أعرف".

## نبذة عن الدراسة

وقال الياس كوكالي رئيس قسم الأبحاث والدراسات أنه تمّ إجراء المقابلات جميعها في هذه الدراسة داخل البيوت التي تمّ اختيارها عشوائياً في المناطق وفقاً لمنهجية علمية متبعة في المركز وقد تمّ اختيارها من (170) موقعاً، منها (125) موقعاً من الضفة الغربية و(45) موقعاً من قطاع غزة، وبيّن أن نسبة هامش الخطأ في هذا الاستطلاع كانت ( $\pm 3.0$ ) عند مستوى ثقة (95.0%)، وأضاف أن نسبة الإناث اللواتي شاركن في هذه الدراسة بلغت (49.9%) في حين بلغت نسبة الذكور (50.1%). وأن توزيع العينة بالنسبة إلى منطقة السكن كانت على النحو التالي: (62.0%) من الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية، (38.0%) من قطاع غزة. وأشار الياس كوكالي إلى أن متوسط أعمار العينة بلغ 30.8 سنة.

تجدر الإشارة إلى أنّ المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي قد تأسس في مدينة بيت ساحور في شهر شباط (فبراير) عام 1994 وهو من المراكز الرياديّة العاملة في الأراضي الفلسطينيّة ليس فقط في مجالات استطلاع الرأي العام فحسب، بل أيضاً في مجال الأبحاث الإقتصادية والإجتماعية والتعليمية والصحيّة وغيرها. والمركز عضو في الفريق المؤسس للشبكة العربيّة لاستطلاعات الرأي (ANPOP) ومقرها القاهرة / جمهورية مصر العربيّة وعضو عن فلسطين في مؤسسة غالوب العالمية

(GIA) والشبكة العالمية المستقلة لأبحاث السوق (WIN) وعضو كذلك في الإتحاد العالمي لأبحاث استطلاعات الرأي (WAPOR) – الولايات المتحدة الأمريكية ومؤسسة ESOMAR.

لمتابعة أحدث استطلاعات المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي، يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني: [www.pcpo.org](http://www.pcpo.org)

### Contact Information

Please contact us if you have any questions about Research & Polling and its services.

Contact Persons: Dr. Nabil Kukali & Elias Kukali

Tel: 00970. 2. 277 4846, Fax: 00970- 2- 2774892

Mobile: 00970 599 726 878

P. O. Box 15, Beit Sahour - Palestine

Email: [dr.kukali@pcpo.org](mailto:dr.kukali@pcpo.org)

Website: [www.pcpo.org](http://www.pcpo.org)