میزان رضایت بیماران بستری در بخش های داخلي و جراحی از خدمات پزشکی و پرستاری

معمومه صیدی، دکتر اکرم حیدری، دکتر سید رضا کرمی

چکیده

رضایت بیمار پدیده پیچیده‌ای است که تحت تأثیر عوامل گوناگون قرار دارد و بازتاب نظر بیماران در دریافت مراقبت و خدمات پیشگیری برای مدیران، ارائه دهندگان مراقبت و بیماران ارائه می‌شود. تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌میزان بیماران بستری در بخش های داخلی و جراحی از خدمات پزشکی و کادر پرستاری بیمارستان های کامکار و تکویی در سال 1387 انجام شده است.

این مطالعه مقیاس‌بر دو مجموعه ۴۰۰ بیمار و ۴۰۰ شرکت کننده در پژوهش صورت گرفته است. نمونه گیری به روش آنالیز جامع شده از بسترنشانه به روش تصادفی توزیع به دولتی و پایه‌ای آن توسط دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال 1375 به ترتیب ریسیده بود. استفاده گردید اطلاعات توسط پرسشنامه به روش مصاحبه جمع آوری شد. چیت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS انجام گردید.

با توجه به نتایج تحقیق میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکان ۷۹ درصد (۷۹ درصد در بیمارستان کامکار و ۸۱ درصد در بیمارستان تکویی) و خدمات کادر پرستاری ۷۴ درصد در بیمارستان کامکار و ۷۵ درصد در بیمارستان تکویی به دست آمد.

در این پژوهش میزان رضایت کل بیماران از خدمات پزشکی و پرستاری ۷۸ درصد (۷۸ درصد در بیمارستان کامکار و ۷۵ درصد در بیمارستان تکویی) به دست آمد به منظور افزایش هر چه بیشتر میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان ها پیشنهاد می‌شود که بررسی‌های طراحی شده با برنامه‌ریزی و عملکرد صحيح در جهت رفع عوامل نارضایتی اقدام های مفتقی ضروری دارد.

واژه های کلیدی: رضایت بیمار، خدمات پزشکی، خدمات پرستاری

1) عضو هیئت علمی دانشکده رستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم (مؤلف مسئول)
2) عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم
3) عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی و جراحی

مقدمه
در سال های اولیه مبنا در زمان‌های والسو، در مصرف داروهای ویژه از ۱۹۳۰ تا ۱۹۴۰، نظریه مدیریت جامع فرآیند توسط دکتر دمینگس مطرح شد. براساس تعریف ارائه شده در سال ۱۹۳۹، مدیریت جامع فرآیند یک نظام مدیریتی مبتنی بر کارکنان با هدف افزایش کیفیت خدماتی ها است و یکی از سه اصل اساسی آن تمرکز سازمان بر درک و جواگویی به نیازهای مشتری می‌باشد (لامی، ۱۳۸۰). گاهی یک سرود مورد تأکید این نظریه آن است که هر سازمان ارائه دهنده یک محصول با یک خدمات به مردم، می‌پذیرد. به طور مستمر از نظرات مشتری به خود به صورت نزدیک استفاده کند و با تشخیص نیازهای مشتری سازمان به توانایی ارائه برای اصلاح آن تدوین کند (Rabin، ۱۹۹۰)؛ این طریق تکنیک عرشه‌های بیشتری در، درمانی، نیز وارد شده است. تاً تا این نیازها و برآورده توقعات بیماران/مدپذیری یکی از مهم ترین وظایف موسسه‌های خدمات بهداشتی- درمانی است. و ارائه مراقبت‌های نامناسب سبب بروز نارضایتی در کسب‌گزار خدمات و ناخشنودی آن‌ها می‌گردد. در حالی که در طبقه‌بندی ارائه خدمات به یکی از منابع افراد میزان رضایت بیماران می‌باشد که در برابر رقابت ارائه خدمات بهداشتی، موسسه‌های موفق نر خواهند بود که رضایت کسب‌گزار خدمات را سرلرزه پرداخته و خودش فرار دهد. از طریق در ارزیابی ارائه برای بهداشتی و درمانی یکی از منابع سرود استفاده می‌باشد. رضایت بیماران از خدمات ارائه شده می‌باشد. براساس تحقیقات انجام شده بین رضایت مندی بیمار (۱) تهیه بیمار...

۵۶
میزان رضایت بستری در بخش‌های داخلی و جراحی

پداتسی و درمانی پزوهشگران بر آن شدند که تحقیق با هدف تعیین میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پزشکی و پرستاری در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستانهای کامکار، تکمیل کردن نظریه‌های، بررسی و کوئیت قم (۱۳۸۴) انجام دهند تا با توصیه نقاط قوت و ضعف در ارائه خدمات پزشکی و پرستاری، قدمی در جهت شناخت مشکلات و در نتیجه پیبود شرایط ارائه خدمات بردند.

روش کار
این مطالعه مقتیه بر روی بیماران بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان کامکار بخش‌های جراحی بیمارستانهای انجام شده است. نمونه ای با حجم ۴۰۰ نفر مورد مطالعه قرار گرفت، به این ترتیب که ۱۰۰ بیمار زن و ۲۰۰ بیمار مرد از بخش‌های داخلی و ۱۰۰ بیمار مرد از بخش‌های جراحی در تحقیق شرکت داده شدند.

مادک‌سنی افراد مورد مطالعه ۱۲/۷۸۶ بودن در بستری بیماران مجرد و ۷۸/۲ درصد متأهل بودند. درصد آن‌ها دارای تخصصات در ۷۲ سیستم و تهیه ۵/۳ تخصصی بالینی از دیپلم داشتند. تا زمان مصاحبه میانگین طول مدت بستری بیماران ۹/۳ روز با احتساب میانگین ۱/۲۶ بود. در صورت نیاز به بستری مجدید ۱/۲۳ درصد بیماران با مراجعه به بیمارستان هیچ مورد مطالعه موقوف نداشتند و ۶/۸ درصد آن‌ها با توصیه این بیمارستان ها چیث بستری اقامه و خروشان خود موافق بودند. در ارتباط با هدف ویژه شماره یک "تعیین میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکی" جدول ۱ نتیجه شده است.

در این تحقیق مشخص کردن که میانگین رضایت بیماران از خدمات پزشکی ارائه شده در دو بیمارستان مورد مطالعه ۲۴۰ درصد بوده است. نتایج پژوهش در ارتباط با هدف ویژه شماره دو "تعیین میزان رضایت بیماران از خدمات کادر پرستاری" در جدول شماره ۲ نمایش داده شده است.

نتایج

پژوهشی با انتخاب شدند که به طور مداوم چنین
جدول شماره 1- توزیع فراوانی میزان رضایت بیماران بستری در بخش های داخلی و جراحی بیمارستان های کامکار و تکویم قم از خدمات پزشکان (1384)

<table>
<thead>
<tr>
<th>جمع</th>
<th>بیهوش</th>
<th>بیماری</th>
<th>کارآمدی</th>
<th>تارمی</th>
<th>بیهوش</th>
<th>بیماری</th>
<th>کارآمدی</th>
<th>تارمی</th>
<th>فراوانی</th>
<th>رضایت</th>
<th>درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>399</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>100</td>
<td>100</td>
<td>25</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتیجه‌گیری

جلب رضایت هر چه بیشتر بیماران ضمن ترغیب آن‌ها به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل‌های درمانی، و موجب تسریع پیشرفت درمان و دستیابی به هدف اصلی آن به‌طور مؤثر بیماران می‌گردد. از طرف دیگر با کسب رضایت بیماران به‌وسیله ارائه کیفیت خدمات ارائه‌شده به آن‌ها، ذهنیت مثبت و تالیقی بیماران ایجاد می‌شود. بنابراین برای سنجش رضایت بیمار به‌طور مؤثر باید از خدمات ارائه‌شده در بیمارستان‌ها بهره‌برداری شود.

شده در بیمارستان‌ها باید به‌ساخت کننده‌گان این خدمات بین بیماران نهاد.

در رابطه با هدف ویژه شماره یک "تعیین نیازهای درمانی" بیماران از خدمات پزشکی "نتایج حاصله نشان داد که بیروندگان میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکان در دو بیمارستان 79 درصد بوده است. در حالی که در پژوهش انجام شده توسط میدوی (1378) تحت عنوان بررسی رضایت و پشتیبانی بیماران در بیمارستان 12 درمانتیک و 15 درمانتیک دولتی و خصوصی بیشتر مشخص شد که میزان
در نهایت در ارتباط با هدف گذشته مشخص شد که میزان رضایت مندی بیماران از خدمات پزشکی و پرستاری در 12/50/14 دو برابر بوده است. این نتایج نشان می‌دهد که تفاوت‌های نهایی در محیط‌های پزشکی، زمان انجام تحقیق، نوع ستویال‌ها و میزان توجه بیمار به چیزهایی که به ترتیب پیشتر ناراحتان و سایر عوامل ایجاد کننده ناراضیتی در بیماران، می‌توان تا حد نزدیک میزان رضایت بیماران را با به کارگیری یک برنامه عملی و سازماندهی درست در نحوه ارائه خدمات پزشکی افزایش داد.

جدول شماره 2- توزیع فراوانی میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های کامکار و مجمع

<table>
<thead>
<tr>
<th>میزان رضایت</th>
<th>فراوانی</th>
<th>نظر</th>
<th>تناضح با نظر</th>
<th>نظر</th>
<th>تناضح با نظر</th>
<th>نظر</th>
<th>تناضح با نظر</th>
<th>نظر</th>
<th>تناضح با نظر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>عدم پرداخت</td>
<td>عدد</td>
<td>درصد</td>
<td>عدد</td>
<td>درصد</td>
<td>عدد</td>
<td>درصد</td>
<td>عدد</td>
<td>درصد</td>
<td>عدد</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً نظر</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>8</td>
<td>2%</td>
<td>27</td>
<td>15%</td>
<td>9</td>
<td>5%</td>
<td>3</td>
<td>2%</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً پرداخت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً نظر</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً پرداخت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً نظر</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً پرداخت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً نظر</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملاً پرداخت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
<td>0%</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی و چراخی

میزان رضایت بیماران است یکی از مهم‌ترین داده‌های آماری در پرستاری که در رابطه با هدف ویژه شماره دو "تعیین میزان رضایت بیماران از خدمات کادر پرستاری" می‌گذارند. میزان رضایت بیماران از خدمات کادر پرستاری در این مطالعه از طریق رضایت‌نامه‌های ایرانی پرستاری و انتظارات آنان از کادر پرستاری در بخش‌های داخلی و چراخی بیمارستان‌های ایران مطالعه شده است. در تابع به دست آمده از برندهای پژوهش درصد رضایت کامل 27 درصد رضایت نسبی و 2/1 درصد نارضایتی داشتند. تفاوت مشاهده شده می‌تواند بر علی انتخاب مهیجی های مورد بررسی و تفاوت در نوع ابزار اندیشگر کامپیوتر و Twenz مورد بررسی قرار گیرد.

دادند که طی آن ارتباط بین رضایت شغلی بیمارستان و رضایت بیماران است یک اثر اصلی رضایت از پرستاران و بیماران 3 بخش جمع آوری گردید.

نتایج نشان داد زمینه که پرستاران با روحیت شاد مراقبت ها را انجام می‌دهند به طور منفرد تا روز رضایت بیماران ناتپار دارد. در این پژوهش یافت‌هایی به دست آمده حاکی از آن بودند که بیشترین موارد نارضایتی از خدمات کادر پرستاری (جمع پاسخ‌های ناراضی و کامل ناراضی) به ترتیب عبارت بودند از: "راهنمایی می‌کند که پرستاران از پژوهش در دست آمده قسمت‌های مختلف بخش (20 درصد) 2) تعیین به موقع ملاحظه (18/5 درصد)، 3) انجام به موقع مراقبت‌های پرستاری (20 درصد)، 4) طرز پاسخ دهی کادر پرستاری به سوالات (13/9 درصد)، 5) طرز برخوردار کادر پرستاری (8/3 درصد)

چنان که ملاحظه می‌شود، رفع این عوامل نارضایتی
تجربه‌ی بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی و جراحی...

پرورش‌های مشابه دوره‌ای انجام گیرند. تا از طریق ارائه باز خورد به افراد دیگر و نسبت به اجرای اقدام‌های مقضی در جهت رضایت بیماران
فعالیت لازم صورت یابد.

از آنجایی که در این پژوهش خدمات ارائه شده توسط کادر پرستاری مدنظر بوده است، پیشنهاد
شود در پژوهش مشابه دیگری رضایت بیماران
از خدمات کادر پرستاری به تفکیک گروه‌های
پرستاری و بیماری و بر حسب شرح وظیفه هر یک
از این گروه‌ها مورد بررسی قرار گیرد.

تقدیر و تشکر

پژوهش‌گران از معاونان متخصص آموزشی و
پژوهشی، شوراه مختصات پژوهشی دانشگاه علوم
پزشکی قم و همکاری مدیران و پرسنل بیمارستان
های نوین و کامپیوتر تشکیل و قدردانی به عمل می
آورند.

منابع

دستی سیلیا (۱۳۷۵). بررسی میزان رضایت از
مراقبت‌های پرستاری و انتظارات آنان از کادر پرستاری در
بخش‌های داخلی و جراحی. پایان‌نامه برای مدرک
کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه.

حمیدی، حمیدرضا. (۱۳۷۵). شیوه نیبه پرسشنامه
استقلال و تعیین رضایت بیماران بستری در
بیمارستان‌های دانشگاهی شهر اصفهان. سیمینار پیشنهادی
خدمات درمانی در بیمارستان‌ها.

صدقیانی، ابراهیم. (۱۳۷۶). ارزیابی مراقبت‌های
بیماری و درمانی و استانداردهای بیمارستانی. جام. اول.
تهران: گاوجان صنایع.

MEDICAL AND NURSING SERVICES AND PATIENTS’ SATISFACTION LEVEL

M. Seidi, M.S.*1  A. Hydary, Ph.D.2  S.R. Reis Karami, Ph.D.3

ABSTRACT
Patients’ satisfaction is a complex phenomenon which is affected by different factors. Managers and care givers have to be aware of patients’ opinion about their services. Promoting quality of care depends on this issue.
To assess the satisfaction level of patients in medical surgical wards, we conducted a cross-sectional study in which 400 patients, selected by convenient sampling method. The data were collected by interviewing and completing questionnaires. Findings revealed that 79% of patients were satisfied with services gained from physicians and 74% of them said that they were satisfied with nursing services. To sum up, promoting the satisfaction level of patients, we recommend purposeful considerations and interventions.

Key Words: Patients’ satisfaction level, Medical- surgical wards, Nursing Services.

1 Senior Lecturer, School of Nursing and Midwifery Qom, University of Medical Sciences and Health Services, Qom, Iran (*Corresponding author)
2 Senior Lecturer, Qom University of Medical Sciences and Health Services, Qom, Iran
3 Senior Lecturer, Tehran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran