مقایسه وضعیت فضایی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت مندي
بیماران در بیمارستان های دولتی و خصوصی استان قم

*معصومه صیدی، دکتر اکرم حیدری، اشرف خرمی راد، هیده احمدرطهران

چکیده
زمینه و هدف: مسئولین بیمارستان ها یاد باید با سنجش کیفیت خدمات ارائه شده، بخش ها را از نظر کامپلکس بودن و مقیاس پذیر ارزیابی و همچنین وضعیت بیمارستان خود را به سایر بیمارستان ها مقایسه کنند. این مطالعه با هدف مقایسه وضعیت فضایی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و رضایت مندي بیماران بیمارستان های دولتی و خصوصی استان قم در سال 1385 بررسی و اجرا شد.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی- تحلیلی بود. نمونه پژوهش از واحدهای ایالاتی ارزیابی میزان رضایت مندي 500 نفر از بیماران مراجعین گروه به بیمارستان های متمم اصفهان در سال 1385 مورد بررسی قرار گرفت. داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد و به کمک SPSS تحلیل عددی و نسبی از آن برای ارتقاء تجزیه و تحلیل سنجش اجرا شد.

یافته ها: میانگین میزان رضایت بیماران بندری در بخش های عمومی و اورژانس بیمارستان های دولتی به ترتیب 89 و 71/14 درصد بوده و در بیمارستان خصوصی به ترتیب 78 و 62 درصد بوده است. از نظر وضعیت تجهیزات پزشکی موجود در بخش های عمومی و اورژانس، بیمارستان های دولتی و خصوصی به ترتیب تا حدود مجزی در مجموع مجزی بوده است. وضعیت فضای فیزیکی بین نظر مترادف و امکانات وضعی و نیازهای بشری و توانایی در بخش عمومی بیمارستان های دولتی، قابل قبول بخش اورژانس نسبتاً قابل قبول و وضعیت استاندارد فضای فیزیکی بخش عمومی و اورژانس بیمارستان های خصوصی هر دو نسبتاً قابل قبول بوده است.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج مطالعه در بیمارستان های خصوصی، 80 درصد بیماران بندری راضی بودند. اما با به کارگیری مسابقه تدبیری مانند افزایش طول مدت ملاقات، بهبود وضعیت سروس های پیش دوخت و اصلاح طرح برخورد کارکنان می توان منابع رضایت مندي را افزایش داد و همچنین بهبود سازی فضای بیمارستانی و همچنین تجهیزات پزشکی می توان به رفع کمبود های جاری و افزایش تجهیزات کمک و در جهت بیشتر اهداف سازمان ناچیز کرد.

کلید واژه ها: سوالات و تجربیات - بیمارستان - رضایت بیمار - محیط

87/4/13 تاریخ دریافت
87/4/7 تاریخ پذیرش

1 مریم گروه پرسنلی، دانشکده پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی مشهد، مشهد، ایران (مؤلف مسئول)
E_mail: seidim@mums.ac.ir
2 شهاب نامی، 253051000، 1385-173-2325104
3 اسکندر گروه پزشکی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم، ایران
4 مریم گروه پرسنلی، دانشکده پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم، ایران
5 مریم گروه پرسنلی، دانشکده پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم، ایران
مقیاسه وضعیت فضای فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت مددی

مقدمه

دولت ها مستند تأمین خدمات پیشaunch1 در جامعه خود هستند تا توجه به این خدمات با بندگی و سلامت انسان ها ارتقاء داد. توجه به کیفیت آن ها بخش از هر مورد دیگری اساسی و مهم به نظر می‌رسد. از سوی دیگر، بهبود کیفیت خدمات موکبی و افزایش کمیتی در پوشش خدمات پیشaunch2 در بیمارستان و در نتیجه استفاده بیشتر نهایی‌گران خدمات میدرای زمان تأثیر خوراگ داشت.3

کیفیت در سیستم پیشaunch3 و درمان شامل ساختار، فرآیند و پایان است که به مزلعی ی ابزار باش و کنترل کیفیت در ارزیابی به گذر می‌شود. منظور از ساختار، منابع انسانی و غیر انسانی (فضای فیزیکی و تجهیزات) و شیوه مراقبت پیش‌اشاری به بیمارستان است. در بخت فرآیند، روش ها و فعالیت‌های مورد نیاز برای ارائه مراقبت‌های پزشکی به وسیله ارائه دهنده‌گان و سیستم پیش‌اشاری تحلیل می‌شود و در جواب بیامد. نتایج و پرور داد فرحاندگان مراقبت‌های میزان نتایج، مرکز و رضایت بیماران مورد بررسی قرار می‌گیرد.4 به این ترتیب ارزیابی وضعیت فضای فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان‌ها و میزان رضایت مددی بیمارستان‌ها در توانید به محله‌ای ابزاری برای ارزیابی کیفیت به شمار رود.

می‌توانیم موضوع درمانی و پیش‌اشاری لازم است با معارفه فعالیت‌های آن مجموعه مناسب باشد. به طوری که تبیل لازم برای مراقبت‌های پیش‌اشاری در آن جا نامه شود.5

(1) به‌اسلام فرد و محمد اسکو که به ارزش باش و
(2) به‌ادامه‌گرز می‌تواند خدمات میدرای زمان تأثیر خوراگ داشت.
(3) به‌هدف بیماران به شمار رود.
(4) به‌میزان نتایج، مرکز و رضایت بیماران مورد بررسی قرار می‌گیرد.
(5) به‌شمار رود.
بی‌هوش حاضر توصیفی - تحملی بود. جامعه بی‌هوش گفته بود که بیماران بسیار درخش های عمومی و اورآورد ۳ بیمارستان دولتی و ۲ بیمارستان خصوصی استان قم بودند. تنونه یا برای جامعه کانی تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. تعداد نمونه جمعی از بیماران که در دسترس بود و با هدف آوردن متوسط تعداد بیماران بستری درخش ها در ۶ ماه گذشته، به تکیف بیمارستان‌ها مشخص و بر همین اساس تعداد نمونه‌های مربوط به هر بخش و اورآورد تعیین شدند. تعداد ۱۵۷ بیمار در بیمارستان‌های خصوصی و ۴۲۳ بیمار در بیمارستان‌های دولتی پرستاری رضایت مندی را تکمیل نمودند. فضای فیزیکی و تجهیزات پزشکی ۶۴ بخش از بیمارستان‌ها نیز به شیوه سرمایه‌دار بررسی شد.

الف) چکبست آرایی وضعیت فضای فیزیکی با مروارید کابتا و مقالات علمی تیپه و سیستم ملاحظات و استانداردهای مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پرستاری در دستور العمل ارزیابی بیمارستان‌ها نیز به آن اضافه شد. وضعیت فضای فیزیکی از نظر وسعت بیمارستان، برشواردی از امکانات رفاهی، داشتن نمازهای ظاهراً و نتیجه ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری ندارم. تاریخی ناکافی و بروز ندای شدگی که بخش بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی علمی پزشکی اصلی دانشجویی، با استفاده از الک مقياس ۶ درجه کاملاً راضی، نظری N
مقایسه وضعیت فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت مندی

توجهی و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS 11.5 صورت گرفت. در مورد کلیه متغیرها آنالیز تک متغیره انجام شد و فراوانی مطلق و تسیع برای متغیرهای کیفی و محاوره میانگین و یا نشانه های پراکندگی برای متغیرهای کی محاوره گردید. برای تعیین اختلاف در رتبه های نمرات رضایت مندی بیمارستان دو گروه مستقل از نست می بینی استفاده شد.

برسکران با ارتقاء معرفی نامه و کسب اجازه از مدیران بیمارستان ها به واحدهای مورد بررسی مراجعه جرده و با ارائه توضیح در زمینه هدف پژوهش و اطمنان از محورانه ماندن اطلاعات و کسب رضایت آگاهانه اطلاعات لازم را جمع آوری کردند. بر همین اساس نام حفظی بیمارستان ها حذف و بیمارستان ها به حروف خوانده شدند.

وضعیت تجهیزات پزشکی موجود در بخش های عمومی و اورژانس بیمارستان های دولتی و خصوصی مشابه یکدیگر و ترتیب نا حداد مشخص می‌باشد.

میزان رضایت مندی بیمارستان های دولتی و خصوصی

<table>
<thead>
<tr>
<th>نوع بیمارستان</th>
<th>میزان رضایت مندی</th>
<th>وضعیت فیزیکی</th>
<th>وضعیت تجهیزات پزشکی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>دولتی</td>
<td>67</td>
<td>70</td>
<td>73/3</td>
</tr>
<tr>
<td>خصوصی</td>
<td>58/9</td>
<td>68</td>
<td>78</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 3- توزیع فراوانی میانگین رضایت مندی و وضعیت فیزیکی و میزان تجهیزات پزشکی به تفکیک

<table>
<thead>
<tr>
<th>نوع بیمارستان</th>
<th>وضعیت فیزیکی</th>
<th>وضعیت تجهیزات پزشکی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>دولتی</td>
<td>67</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>خصوصی</td>
<td>58/9</td>
<td>68</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 1- توزیع فراوانی بخش های مورد بررسی بر حسب بیمارستان

<table>
<thead>
<tr>
<th>نوع بیمارستان</th>
<th>بخش</th>
<th>عمومی</th>
<th>اورژانس</th>
<th>قلب</th>
<th>بیماری</th>
<th>اقلام عمل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تعداد</td>
<td>تعداد</td>
<td>تعداد</td>
<td>تعداد</td>
<td>تعداد</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>دولتی</td>
<td>1/7</td>
<td>1/7</td>
<td>1/7</td>
<td>7/7</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>خصوصی</td>
<td>1/7</td>
<td>1/7</td>
<td>1/7</td>
<td>7/7</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
مقایسه وضعیت فضایی و تجهیزات پزشکی در میزان رضایت مدنی... مجموعه صدی و همکاران

دروده است. این شاید به دلیل برخورد روز منطقه مکانیست. و وضعیت فضایی فیزیکی نیازمند وجود خبره می‌باشد. و وضعیت فضایی فیزیکی می‌تواند

انجامتی مطلوبی برای تربیه کودکان. به استفاده های دانشجویانی مربوط و رضایتمندی پزشکان و بیماران باشد. شاکربر در این زمینه دارد: تنظیم مختصر فیزیکی و هم‌رده با آن تامین نیروی انسانی و طرح عملیات دانشگاه

تغییر مناسب باشد تا پیوند محیط دانشگاه را از نگاه کند. این میزان‌های تابعه فیزیکی عبارت است از: رعایت ساختار مناسب (دانشجویان، دانشجویان و دانشجویان اطاق های مخصص با فضای کافی برای وسیله و

 پرسنل، ارتباط و نظیر داخل فضا. برکت آگهی و سفید دانشکده امکانات رفاهی و ایمنی، دستیابی به واحد های

 280 دکتر و آزمایشگاه‌های پزشکی و رعایت مسئولیت و رعایت مسئولیت فرهنگی اجتماعی و اقتصادی.

 میزان تجهیزات پزشکی موجود در کل میزان‌های استان قم در مجموع مجزی بوده است. این وضعیت تا حدودی مناسب در زمینه تجهیزات پزشکی هم

 می‌تواند به دلیل تغییر مدیران، تربیت‌کننده به پایین برود. و دسترسی به شرکت‌های خرید و برخورد نیاز

 380 بوده‌جی مناسب و تصمیم گیری های غیر متمرکز باشد. بیشتر کمیابی تجهیزات پزشکی به شاخص اقلام

 جریان مناسب: بینی دهان شویه، دی سی سک و دامن. دامن مقعدی، ستی پاسداشت، هاونه، جنین با دسته، جای آسیب‌کش، بیرون جری نخ و... تاکنون، خبر منابع داده يوجد. آن به پیشانی به نسبت تعداد

 نخ تمیز بوده است. در تحقیق تغییر زیاد ممکن

 480 تأثیر تجهیزات پزشکی اورژانس با استاندارد در مراکز

 دانش 89 درصد و در مراکز خصوصی 86 درصد به

 دست آمده. (2) در تحقیق خارجی بخش‌های اورژانس

 وضعیت پنجم از نظر تجهیزات دانش‌آمیز که می‌تواند

 580 80 درصد بر اساس منابع این پژوهش از

 66 نشریه پژ誌ار ایران

 1388 شماره 59 / شهریورماه
مقایسه وضعیت فضایی فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت مندی...

به دلیل عدم ملی وزارت بهداشت و درمان در تجربه و
ساده‌تری بخش های اورژانس باشد. این در حال است
که تجربرات بخش قبل توجیهی از بوده‌پدر در
بیمارستان‌ها از سرخ خود می‌کنند. نصب وسایل برقی
مکانیکی و تجهیزات در پی بیمارستانهای عمومی نوین در
حدود ۴۰ درصد از کل هزینه پروژه بیمارستان
برآورد می‌شود، و این این رقم نزدیک به ۸۰ درصد
بینی نیمی از هزینه تجهیزات، مربوط به تجهیزات
پزشکی است.

میزان میزان رضایت مندی بیمارستان به‌سرعت ۶۲ بوده
است. کمبود تعادل و فضای فیزیکی اورژانس‌های استان
قط که باعث شلوغی و ارتدخت بیماران و تنو سواری
بیماری شده و امکان رضایتکننده مطبلوبی را نا حاکی
کاهش داشته است. کمترین رضایت بیماران در اورژانس
و به علت طرز برخورد نامناسب کارکنان در انجام
تست های تشخیصی و شرایط ارتباط تلفنی با خارج
بیمارستان و بالعکس بوده است. در اهواز کمترین
رضایت/۴۹ درصد و مربوط به سرویس سرپرستی
توسط پزشک و پیش‌ترین رضایت/۴۷ درصد مربوط
به انجام فروند رادیولوژی و آزمایشگاه‌های گزارش داده
شد.

با نظر به مس در جوامع شرقی مانند کشور ما نحوا
به نظر اینکه فرمانداری و توجه برقراری ارتباط مناسب با
بیماران و همراهان از ها در رضایتمندی بیماران از
مراقبت درمانی همبستگی‌دایدار. به طوری که داشتن
عفاف مناسب و ارتباطات مطبلوبی کارکنان در پزشکی
گراندید تهیه جویزیاری (۱۳۸۴) با معنای آموزشی
برای بیمارستان بستری در پزشکی پدیداری کلندی و

درصد در بیمارستان خصوصی رضایت داشته‌اند.

نتایج مطالعه‌ای در تاوان نشان داد که زمان کر
پرسنال با شانی مقاومت‌های این امور می‌دهند، به
طور معمولی در رضایتمندی بیماران ارتباط داشته و
میزان رضایت مندی بیماران افزایش می‌یابد. در
این زمینه، کمترین میزان رضایت مندی مربوط طول
صد ملاک‌های ۴۳ درصد و وضعیت سرویس‌های
پیش‌ترین ۴۲ درصد طرح فرمانداری گازبان/۸۳ درصد
بوده است. این نتایج در تحقیق رئیس کمی در سال

نشریه پرستاری ایران ۴۷
دوره ۳۷ / شماره ۵۹ / شهریورماه ۱۳۸۸
مقایسه وضعیت فضای فیزیکی و تجهیزات پزشکی بهمراه ها و میزان رضایت مندی...

معنوسی صدی و همکاران

رجبی (۱۳۸۷) به معنای دسترسی به خدمات پیداشته.

بر اساس یافته‌ها بکارگیری برنامه‌های آموزشی ضمن خدمات برای آموزش روش‌های برقراری ارتباط مناسب پرسنل با بیمار، و ارتباط برقراری ارتباط مناسب بیماران و همچنین توجه به بیان‌های رفاهی و معيشی کارکنان، می‌تواند در افزایش رضایت مندی بیماران مؤثر باشد.

با توجه به نتایج، این پژوهش به نظر من، در کنار استقلال نامناسب بودن برق‌رضا و ارتباط کارکنان بهمراهی با بیمار، مرد و دختر فارغ‌ریزی، همچنین مطالعه نشان دهنده اجزای رضایت‌مندی مانند مدت زمان ملاقات بیمار، وضعیت نظارتی سروس‌های پیداشته، کم‌کمی برقراری ارتباط لطفی بیماران و همراهان آن‌ها است که بررسی کیفیت خدمات پیداشته و...


10-Elham Khalili, Hospital management in Iran, 1st ed, Shiraz kooshmehr, 1997, Pages 37-42. [Persian]


16-Raes karami R, seidi M, Shouri AR. The Comparative consideration of the satisfaction amount of patients who reffered to the remedial and instruction center of the emergencies in Qom province. 2004, P 98. [Persian]


20-Fatemeh Rajaati. A phenomenological study of the experience of accessibility to health care services. MsC Doctoral Dissertation, Iran University of Medical Sciences, Health Faculty, 2007. [Persian]
Comparative Study of Patient Satisfaction, Physical Space and Medical Equipment between Governmental and Private Hospitals

*Masoumeh Seidi1 MSc  Akram Heidary2 PhD  Ashraf Khorramy-Rad3 MSc  Hoda Ahmary-Tehran4 MSc

Abstract

Background and Aim: Quality of services in hospitals should be continuously evaluated in terms of structure, process, and outcome. The purpose of this study was to compare patient satisfaction, physical space and medical equipment between governmental and privative hospitals in Qom, Iran.

Material and Method: In this descriptive-analytical study, 500 patients from selected Qom hospitals were recruited based on stratified random sampling. Data were collected by patient satisfaction form and assessment check lists of physical atmosphere and medical equipments. Data were analyzed by SPSS, version 11.5. The authors declare that they have no conflict of interests.

Results: Patient satisfaction in inpatient and emergency wards of governmental hospitals were, respectively %69 and %71.14. Patient satisfaction in inpatient and emergency wards of privative hospitals were %80 and %78, respectively. General and emergency wards of governmental hospitals were somewhat equipped with medical equipments. Physical atmosphere, in terms of facilities and the building, was acceptable in general and relatively acceptable in emergency wards of governmental hospitals. This atmosphere were relatively acceptable for both general and emergency wards of privative hospitals.

Conclusion: Satisfaction among patients were relatively good. It is possible to improve satisfaction through increasing the visiting time, improving quality of lavatories, and modifying personnel interactions with the patients. Also, promoting medical equipments and physical space can improve the situation according to organizational goals.

Keywords: Equipment and supplies - Hospital - Patient satisfaction - Environment

Received: 3 Jul, 2008
Accepted: 11 Jul 2009

1 Senior Lecturer in Medical-surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery Mashhad University of Medical Sciences and Health Services, Mashhad, Iran (*Corresponding Author) Tel:0251-7225100 E_mail:seidim@mums.ac.ir
2 Assistant Professor in Social Medicine, Qom University of Medical Sciences and Health Services, Qom, Iran
3 Senior Lecturer in Medical-surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Qom University of Medical Sciences and Health Services, Qom, Iran
4 Senior Lecturer in Midwifery, School of Nursing and Midwifery, Qom University of Medical Sciences and Health Services, Qom, Iran