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

چکیده
زمینه و هدف: سطوح بیمارستان‌ها باید با سنین کمیت خدمات ارائه شده، بخش‌هایی را از نظر کامپیوتری و مقیاس‌های ارزیابی و تجهیزات پزشکی و وضعیت فضایی بیمارستان‌ها و رضایت مندی بیماران در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی استان قم در سال 1385-1387 متریک و احراز شد.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی-تحلیلی بود. نمونه‌پذیری به صورت یپ‌پروپل انجام شد. مطالعه با هدف مقایسه وضعیت تجهیزات و وضعیت فضایی بیمارستان‌ها در بخش‌های عمومی در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی استان قم در سال‌های 1385 و 1387 انجام شد. وضعیت تجهیزات و فضای بیمارستان‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استاتیستیکی در این برنامه تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: ممکن است بیمارستان‌های قمی برای بخش‌های عمومی و اورژانس بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، وضعیت تجهیزات و فضای بیمارستان‌ها در بخش‌های عمومی و اورژانس بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، در سال 1385 و 1387 دچار تغییرات است. با توجه به این تفاوت‌ها، بخش‌های عمومی و اورژانس بیمارستان‌های دولتی و خصوصی باید روی توجه و بیشتر اهمیت پرداخت.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج مطالعه در بیمارستان‌های خصوصی، ممکن است باید برای بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، وضعیت تجهیزات و فضای بیمارستان‌ها در بخش‌های عمومی و اورژانس بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، در سال‌های 1385 و 1387 تغییراتی داشته باشد.

کلید واژه‌ها: سوالات و تجهیزات - بیمارستان - رضایت بیمار - محوطه

تاریخ دریافت: 8/8/1373
تاریخ پذیرش: 8/8/1373

1. مربی گروه پرستاری، دانشکده پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی مشهد، مشهد، ایران (مؤلف مسئول)
E-mail: seidim@ums.ac.ir
2. شماره تلفن: 021-234510-01
3. استادیار گروه پزشکی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، قم، ایران
4. مربی گروه پرستاری، دانشکده پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، قم، ایران
5. مربی گروه پزشکی و مامایی، دانشکده پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، قم، ایران
6. مربی گروه پزشکی و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، قم، ایران
مقایسه وضعیت فضایی فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان‌ها و میزان رضایت متین... 

مقدمه

دولت ها مستلزم تأمین خدمات پیشگیری در جامعه خود هستند و به این ترتیب خدمات با زندگی و سلامت انسان ها ارتباط دارد. توجه به کیفیت آن ها بیش از هر مورد دیگری است و مهم به نظر می رسد. از سوی دیگر، بیکیفیت خدمات موجب تضعیف در رضایت کارکنان در بیمارستان‌ها و افزایش کمی در پوشش خدمات بیمارستانی در حالی است که تنها استفاده بیشتر گزینه‌گیری کدام خدمت می شود. 

کیفیت در سیستم هدایت و درمان شامل: ساختار، فرد و پایان است که به منظور یابی از بیمار باش و کنترل کیفیت در ارائه‌ها به کار برده می شود. منظور از ساختار، منابع انسانی و غیر انسانی (فضای فیزیکی و تجهیزات)، شیوه ارائه مرافقات بیشتری به بیماران است در بخش فرآیند. روش ها و رفتارهای مورد نیاز برای ارائه مرافقات های پزشکی به وسیله ارائه دهنده گان و سیستم تنشیبیان تحلیل می شود و در حوزه پیامدهای درون و برون داد فرآیندهای مرافقات بینی میزان ناتوانی، مرکز و رضایت بیماران مورد بررسی قرار می گیرد. به این ترتیب ارزیابی وضعیت فضای فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان‌ها و میزان رضایت متین بیماران می تواند به منظور ایجاد برای ارائه‌ها کیفیت به شکل روت می‌تواند. میزان فیزیکی موثر در درمان و بهبودیان لازم است با معارفه فعالیت دریای حرکت مناسب باشد. به طوری که ترکیبات لازم برای مراقبت بهبودیان در آن جا تأمین شود.
مقایسه وضعیت فضایی و تجهیزات پزشکی بیمارستان های میزان رضایت مندی... معصومه صدیقی و همکاران

روش بررسی
پژوهش حاضر تصویفی - تحلیلی بود. جامعه پژوهش کلیه بیمارستان‌های شهر معمولی و اورژانس در بخش‌های بیمارستان‌های اورژانس یک، دو و سه میزان رضایت از وضعیت فضایی و تجهیزات پزشکی و سرویس بیمارستان‌های این بخش‌ها را جمع‌آوری و نمونه‌گیری کرد. نمونه‌گیری تصادفی بود. انتخاب شدند. تعداد نمونه چهار بیمارستان از جمله ۵۰۰ نفر برآورد شد. ۳۳ بیمار برای در بخش‌ها و ۱۸۰ بیمار برای در اورژانس انتخاب شدند و باید دست آورد از نمونه‌گیری تعداد بیماران بستری دربیمارستان‌های متعدد در این بخش و ارزیابی فضایی کاربردی. که تعداد ۱۵۷ بیمار در بیمارستان‌های خصوصی و ۴۳۴ بیمار در بیمارستان‌های دولتی، نمونه‌گیری و ارزیابی فضایی بررسی شد.

جدیدی که میزان دسته‌بندی از وضعیت‌های انتخابی و تجهیزات پزشکی با مربوط به رضایتمندی از پرسشنامه در بخش استفاده شد. بخش اول شامل ویژگی‌های فردی افراد شرکت‌کننده و بخش دوم پرسشنامه سنجش رضایت مندی طراحی شده توسط دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۷۵ بود. اعتبار آن با استفاده از آلفای کرونا با ۰/۶۷ و خودکار اسناد این پرسشنامه ارزیابی شد.

این پرسشنامه ۳۲ سوال بیماران بستری در بخش و ۳۱ سوال برای بیماران بستری در اورژانس شد. با استفاده از یک مقیاس ۰ تا ۴ درجه ای، ۴۳۴ نمونه جمع‌آوری شد. هر یک از ۴۳۴ نمونه به کلیه بیمارستان‌های این بخش و ۱۸۰ بیمار در بخش در اورژانس ارزیابی شد. گزارش شد که باید ترتیب دارای ارزش (صفر تا پنج) بود. مواردی که بیمار به علت سن کم یا حالت عمومی نامناسب قدرت به انسجام نبوده و گروه دست کم ۲۴ ساعت فیزیکی یا بیمار به درمان در بیمارستان بستری فشار گرفته. گروه و یا پایایی این پرسشنامه با مطالعه به شیب آزمایش در نمونه کوچک از بیماران نمی‌توانند گردید و بس از تصحیح و باز نویسی مورد استفاده قرار گرفت.

فورم پژوهش

تشریح پرستاری ایران

دروه ۳۲ / شماره ۵۹ / شماره پژوهش ۱۳۸۸
مقایسه وضعیت فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت مندی

یافته ها

در مجموعه ۶۴ بخش از بیمارستان های دولتی و خصوصی استان قم از نظر تجهیزات پزشکی و فضای فیزیکی مورد بررسی قرار گرفت که در جدول شماره (۱) به تفکیک بیمارستان نشان داده است.

در مورد بیمارستان به مجموعه ۵۰ نمونه مورد بررسی درصد سرد و ۲/۷ درصد مناسب، درصد تحت پوشش بیمه بود. وضعیت فضای فیزیکی در بخش عمومی بیمارستان های دولتی قابل قبول. در بخش اورژانس نسبت قابل قبول وضعیت فضای فیزیکی در بخش عمومی و اورژانس بیمارستان های خصوصی بر حسب نسبتاً قابل قبول بوده است.

وضعیت تجهیزات پزشکی موجود در بخش های عمومی و اورژانس بیمارستان های دولتی و خصوصی مشابه یکدیگر و ترتیب تا حدودی مجزه و در مجموع مجزه بوده است.

جدول شماره ۱- توزیع فراوانی بخش های مورد بررسی بر حسب بیمارستان

<table>
<thead>
<tr>
<th>بخش</th>
<th>عمومی</th>
<th>اورژانس</th>
<th>قلب</th>
<th>ویژه</th>
<th>اتاق عمل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>POST CCU</td>
<td>تعداد (درصد)</td>
<td>تعداد (درصد)</td>
<td>تعداد (درصد)</td>
<td>تعداد (درصد)</td>
<td>تعداد (درصد)</td>
</tr>
<tr>
<td>طمیل</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
<td>(درصد)</td>
</tr>
<tr>
<td>دولتی</td>
<td>۶۰ (۷۵)</td>
<td>۳۰ (۷۵)</td>
<td>۲۰ (۷۵)</td>
<td>۲۰ (۷۵)</td>
<td>۲۰ (۷۵)</td>
</tr>
<tr>
<td>خصوصی</td>
<td>۳۰ (۲۵)</td>
<td>۷۰ (۲۵)</td>
<td>۵۰ (۲۵)</td>
<td>۵۰ (۲۵)</td>
<td>۵۰ (۲۵)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره ۲- توزیع فراوانی میانگین رضایت مندی و وضعیت فضای فیزیکی بیمارستان های دولتی و خصوصی

<table>
<thead>
<tr>
<th>نوع بیمارستان</th>
<th>وضعیت فضای فیزیکی</th>
<th>وضعیت تجهیزات پزشکی</th>
<th>میزان رضایت مندی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بخش های بستری</td>
<td>اورژانس</td>
<td>دولتی</td>
<td>خصوصی</td>
</tr>
<tr>
<td>طعمی</td>
<td>۰/۴</td>
<td>۴۰/۸</td>
<td>۸/۰</td>
</tr>
<tr>
<td>غیرطعمی</td>
<td>۰/۶</td>
<td>۳۰/۸</td>
<td>۲/۰</td>
</tr>
</tbody>
</table>

شرکه پرستاری ایران
دوره ۳۲/ شماره ۵۸ / شهریورماه ۱۳۸۸
مقایسه وضعیت فضایی فیزیکی و تجهیزات پزشکی بیمارستان ها و میزان رضایت می آتیک نمره رضایت مندی بیمارستان بسته از ۱۰۰ در کل بیمارستان ها ۶۹ بوده است. بیشترین میزان رضایت بیماران در پژوهش خاص از تامینی محتوی بخش ۷۸۷ دارد. تمرین دو برد و مmuşه و روپااشی ۸۷ درصد. برخورد پزشک و با سبیور و حواصل بای بیمارستان توسط پزشک ۸۴ درصد بوده این میزان در بیمارستان دولتی/۴۸ و در بیمارستان‌های خصوصی ۸۰ دارد و بر اساس آزمون‌های وینی اکلاب بین بیمارستان رضایت مندی بیمارستان بستره در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی معنی دار بوده است. در مورد بیمارستان بستره درازارتان در کل میزان رضایت مندی ۱۴/۸ درصد بوده که با استفاده از آزمون‌های وینی اکلاب در رضایت مندی بیمارستان از وضعیت ازوزانس بیمارستان های دولتی و خصوصی تحقیق مصوب دار نبوده است.

استفاده از پرسشنامه و چک بستگی برای گردآوری داده ها می توانند ابعادی یک یا اکثر به این بین بیماران باشد در حالی که اکثر احساس ازونت وجود ماجراجویی و مصاحبه به روش های جمع آوری داده ها اضافه می شد. داده های غیرت رادی در زمینه ارزیابی تجهیزات و به ویژه رضایت مندی بدست می آمد.

بحث و نتیجه گیری
وضعیت فضایی فیزیکی بر اساس نتایج این پژوهش از نظر وضع، داشتن امکانات رفاهی و توانایی ظاهری مناسب در همه بیمارستان های استان قابل قبول
پیداشتن و درمانی از نظر شیوه اراده مراقبت و اجرای فعالیت ها و ارتباط آن با میزان رضایتمندی گیرندهان
خدمات پیداشتن نیز مفید به نظر می‌رسد.

تقریب و تشکر
این مطالعه در قالب طرح تحقیقاتی مصوب با پشتیبانی مالی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قم به انجام رسد به است کارت‌گان بیشتری سفارش تقدیر و تشکر خویش را از سازمان مدیریت و برنامه ریزی معاونت و مدیر محترم آموزشی، پژوهشی و مدیرین پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی قم و روسا مدیریان و سرپرستان محترم بخش ها و کلیه سروران و عزیرانی که بدون هیچ گونه چشم داشتی ما را در اجرا و تکمیل پژوهش پایار نمودند. اعلام می‌دارند.

۲- Soleimani VR. Consideration of satisfaction amount of the bedridden patients from the management agents in social security hospitals of Markazi province. Specialized and scientific publication of the hospital research, official organ of scientific association of affair management of the hospitals in Iran. 5 th year, 2004. P. 42-43. [Persian]
۳- Taghdisadeh F. Consideration of the quality of offered remedial hygienic services at private and state centers of Qom province, medical sciences university of Qom, 2002, pages 6-7. [persian]
۵- Assessment office of remedial standards and rules The instruction of standards and assessment rules of the public hospitals of the country, theoretical bases, medical instruction and therapy, hygienic ministry, 1997 pages 78-81. [Persian]
۶- Sedghiani E. Hospital management and organization, 1 St ed. Tehran, Jahan Rayane, 1998, Pages 175 – 178. [Persian]
۷- Jamshidi HR. The method of providing a standard questionnaire and satisfaction appointment of bedridden patients in the hospital, seminar of improving remedial services in hospitals, medical sciences university of Isfahan, 1996. [Persian]
۸- Jadidi R, Sadeghiani E. Consideration of the condition of medical equipments preservation in


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


16-Raees 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 Seidi MSc       Akram Heidary PhD       Ashraf Khorramy-Rad MSc
Hoda Ahmary-Tehran 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