

بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبت‌های ارائه شده در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران، سال ۱۳۷۱

اهداف مشخص ارائه خدمات تیم مراقبتی در نهایت باید منجر به جلب رضایت بیمار گردد. در رابطه با رضایت بیماران از خدمات ارائه شده تومی<sup>(۲)</sup> در سال ۱۹۹۰ بررسی در مورد رضایت بیماران از سرعت عمل گروه خدمات درمانی در بخش مراقبت‌های فوری انجام داده‌است. محل این پژوهش در جنوب می‌سی‌سی‌پی مرکزی و در بخش‌های ویژه و اورژانس بیمارستان فورست<sup>(۳)</sup> که دارای ۵۰۳ تخت بود انجام شد. تعداد کل نمونه‌های پژوهش ۱۰۰ نفر بیمار بستری در بخش‌های اورژانس و مراقبت‌های ویژه بودند و در طول شش ماه به طور تصادفی از هر دو جنس مرد و زن انتخاب شده بودند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌هایی بود که در اختیار واحدهای مورد پژوهش قرار داده شده و نمونه‌ها نظارت خود را در مقابل سرعت مراقبت‌های دریافتی با درجه عالی، خوب، متوسط یا بد در پرسشنامه قید می‌کردند. نتایج تحقیق مؤید این واقعیت بود که ۸۹-۸۴ درصد واحدها خدمات دریافتی را در حد عالی و خوب عنوان کرده‌اند. نتیجه ارزیابی از مراقبت‌های انجام شده باعث دلگرمی و تشویق گروه درمان در ارائه خدمات گردید.

ابرست<sup>(۴)</sup> (۱۹۹۱) پژوهشی تحت عنوان بررسی

پژوهشگر: نصرت آریا، کارشناس ارشد پرستاری. استاد راهنما: خانم دریا دخت مسرور، عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران. استاد مشاور: خانم آناهید کریمی، عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران. استاد آمار: آقای پرویز کمالی، عضو هیأت علمی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران.

#### چکیده پژوهش

این پژوهش یک مطالعه زمینه‌ای<sup>(۱)</sup> است که به منظور بررسی میزان رضایت بیماران تحت عمل جراحی پیوند کلیه از مراقبت‌های ارائه شده در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران انجام گردیده‌است. محیط این پژوهش را شش بیمارستان از دانشگاه‌های علوم پزشکی تشکیل داده‌اند. واحدهای مورد پژوهش فقط یکبار تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته بودند که حداقل یکماه و حداکثر شش ماه از تاریخ پیوند کلیه آنها گذشته بود.

#### بیان مسئله پژوهش

پژوهش‌های انجام شده نشانگر این واقعیت است که بیماران نیازمند دریافت مراقبت‌های درمانی می‌باشند و باید مراقبت‌های ارائه شده بر حسب نیازهای بیماران بررسی و طبقه‌بندی شود.

1- Field study

2- Tomey

3- Forrest

4- Obrest

مراقبتی بیماران بعد از عمل جراحی پیوند کلیه تشکیل می‌دهد، بنابراین در ابتدا عمل جراحی پیوند کلیه و نیازهای مراقبتی و درمانی بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند مطرح شده و سپس رضایت آنان از مراقبت‌های ارائه شده مورد بحث و بررسی قرار گرفته‌است.

### اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش، بررسی میزان رضایت بیماران تحت عمل جراحی پیوند کلیه از مراقبت‌های ارائه شده در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران می‌باشد. دستیابی به هدف کلی پژوهش از طریق اهداف ویژه زیر ممکن خواهد شد:

- ۱- تعیین مشخصات فردی بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند.
- ۲- تعیین میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبت‌های ارائه شده توسط کارکنان پرستاری در طول مدت بستری در بیمارستانهای شهر تهران و ارتباط آن با مشخصات فردی واحدهای مورد پژوهش.
- ۳- تعیین میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبت‌های ارائه شده توسط گروه درمان در طول مدت بستری در بیمارستان‌های شهر تهران و ارتباط آن با مشخصات فردی واحدهای مورد پژوهش.
- ۴- تعیین میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبت‌های ارائه شده توسط کارکنان پرستاری قبل از ترخیص و ارتباط آن با مشخصات فردی واحدهای مورد پژوهش.

### سئوالات پژوهش:

- ۱- رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند، از مراقبت‌های ارائه شده توسط کارکنان

میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی، جراحی از مراقبت‌های ارائه شده در غرب کشور مصر انجام داد. تعداد نمونه‌های مورد بررسی ۴۲ مرد و ۲۸ زن بودند. در این بررسی از پرسشنامه استفاده گردید و پرسشنامه به بیمارانی داده شد که حداقل سه روز در بیمارستان بستری بودند و سپس جمع‌آوری گردید. پرسشنامه دارای سی مورد سؤال مراقبت پرستاری بود. سن متوسط واحدهای مورد پژوهش بین ۲۰ تا ۶۰ سال، میزان سواد آنان ۱۵ درصد دانشگاهی و دبیرستانی، ۴۰ درصد ابتدائی، ۲۲ درصد راهنمایی و بقیه بی‌سواد بودند. بیماران پاسخ‌های خود را با علامت‌گذاری در مقابل ستونهای کاملاً راضی، نسبتاً راضی، کمی راضی و ناراضی مشخص نمودند. نتیجه پژوهش نشان داد که اکثراً از مراقبت‌های ارائه شده رضایت داشتند. رضایت مردان نسبت به مراقبت‌های ارائه شده بیشتر بود. همچنین رضایت افراد تحصیل کرده کمتر بود، ضمناً افرادی که سن بالاتر از ۵۰ سال داشتند رضایت بیشتری را اعلام کرده بودند.

با توجه به پژوهش‌های انجام شده در سطح جهان و ایران پژوهشگر معتقد است بررسی رضایت بیماران از ارائه مراقبت‌ها امری ضروری است، پس چه بهتر که رضایت خاطر بیماران هم در نظر گرفته شود تا مشکلات و نگرانی‌ها کمتر گردد. همچنین باید شکایات به حق بیماران نیز بررسی و تا آنجا که ممکن است مشکلات رفع گردد.

پژوهشگر امیدوار است یافته‌های این پژوهش بتواند اطلاعات سودمندی را در اختیار مدیران بیمارستان‌ها در رابطه با رضایت بیماران پیوند کلیه قرار دهد تا آنها بتوانند با بهره‌گیری از نتایج این پژوهش جهت خدمات درمانی و نیازهای مراقبتی و آموزش، برنامه‌های لازم و مناسبی را اجراء نمایند.

### چهارچوب پنداشتی

چهارچوب پنداشتی این پژوهش را نیازهای

پیوند کلیه، آزمایشگاهها و کلینیک‌های ویژه وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران انجام شد.

### ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه‌ای بود که توسط مددجویان تکمیل گردید. پرسشنامه شامل ۴ قسمت بود که در قسمت اول با ۷ سؤال مشخصه‌های فردی، در قسمت دوم با ۱۲ سؤال، مراقبت‌های پرستاری انجام شده توسط کارکنان پرستاری در طول مدت بستری، در قسمت سوم با ۸ سؤال، مراقبت‌های انجام شده توسط سایر گروه‌های درمان در طول مدت بستری و در قسمت چهارم با ۱۰ سؤال، مراقبت‌های پرستاری انجام شده توسط کارکنان پرستاری قبل از ترخیص جمع‌آوری گردید. سئوال‌ات پرسشنامه به ترتیبی بود که واحدهای مورد پژوهش می‌بایستی داخل یکی از ستونهای مربوطه را که مورد نظرشان بود با علامت (X) مشخص نمایند.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها جوابهای کسب شده در مورد هر یک از معیارهای سنجش به صورت جداول توزیع فراوانی مطلق و نسبی تنظیم شد و برای پی‌بردن به اختلاف بین واحدهای مورد پژوهش از آزمون آماری کای دو<sup>(۱)</sup> و تست تی<sup>(۲)</sup> استفاده گردید.

### نتیجه‌گیری نهایی از یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش در رابطه با سؤال اول پژوهش نشان داد که ۸۲ درصد از واحدهای مورد پژوهش به میزان زیاد و ۱۶ درصد به میزان متوسط و فقط ۲ درصد به میزان کم رضایت داشته‌اند و نتایج آزمون نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین مشخصات

پرستاری در طول مدت بستری چه میزان است و با کدامیک از مشخصات فردی آنان ارتباط دارد؟

۲- رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند، از مراقبت‌های ارائه شده توسط گروه درمان در طول مدت بستری چه میزان است و با کدامیک از مشخصات فردی آنان ارتباط دارد؟

۳- رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند، از مراقبت‌های ارائه شده توسط کارکنان پرستاری قبل از ترخیص چه میزان است و با کدامیک از مشخصات فردی آنان ارتباط دارد؟

### روش پژوهش

#### نوع پژوهش

این پژوهش یک پژوهش زمینه‌ای است.

#### جامعه پژوهش

جامعه این پژوهش را کلیه بیماران تحت عمل جراحی پیوند کلیه تشکیل دادند که دارای مشخصات واحدهای مورد پژوهش بودند و به شش بیمارستان وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی مراجعه نمودند.

#### نمونه پژوهش (مشخصات واحدها)

نمونه این پژوهش را کلیه بیماران تحت عمل جراحی پیوند کلیه تشکیل دادند که دارای مشخصات واحدهای مورد پژوهش بودند. در این بررسی انتخاب نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی صورت گرفت به این ترتیب که بیماران واجد شرایطی که به درمانگاههای تخصصی پیوند کلیه و آزمایشگاهها و کلینیک‌های ویژه و بیمارانی که در بخش‌های پیوند کلیه دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران مراجعه و بستری شده‌اند در تحقیق شرکت داده شدند. جمعاً در این پژوهش ۱۰۰ نفر شرکت کردند.

#### محیط پژوهش

این پژوهش در درمانگاهها و بخش‌های تخصصی

1- Chi-square( $X^2$ )

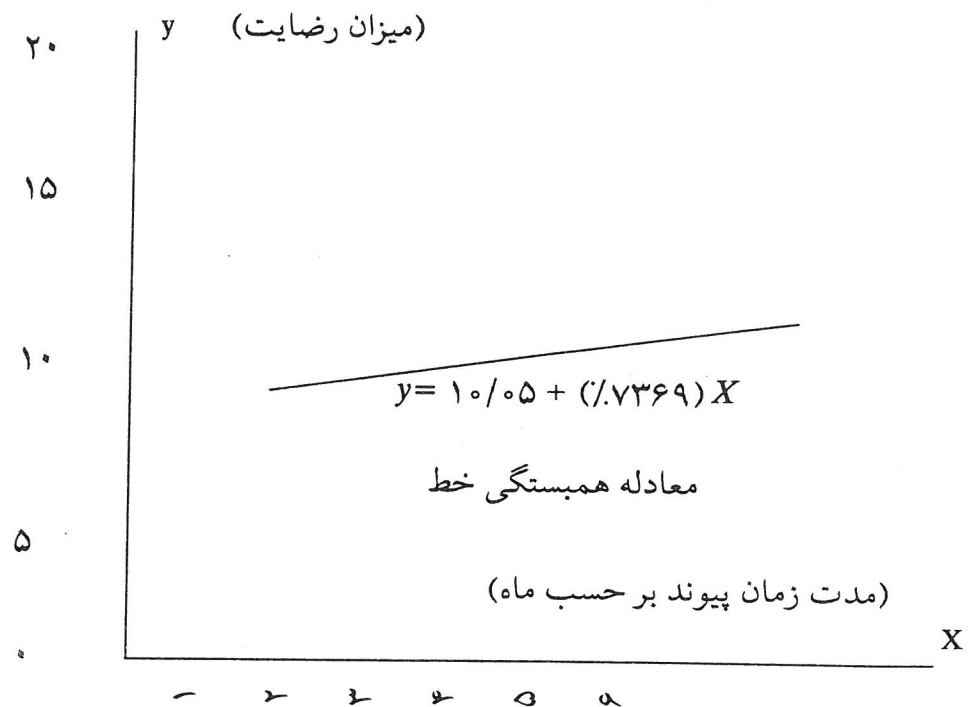
2- T-test

فردی و میزان رضایت وجود نداشته است.

وجود نداشته است. در رابطه با سؤال سوم پژوهش ثابت شد که ۵۶ درصد از واحدهای مورد پژوهش به میزان زیاد و ۳۷ درصد به میزان متوسط و ۷ درصد به میزان کم رضایت داشته‌اند و از مشخصات فردی فقط مدت زمان پیوند کلیه بر میزان رضایت واحدهای مورد پژوهش تأثیر داشته است (نمودار شماره ۱).

در رابطه با سؤال دوم پژوهش نشان داده شد که ۶۴ درصد از واحدهای مورد پژوهش به میزان زیاد و ۳۵ درصد به میزان متوسط و فقط یک درصد به میزان کم رضایت داشته‌اند و نتایج آزمون نشان داد که ارتباط معنی داری بین مشخصات فردی و میزان رضایت

نمودار شماره ۱: رابطه بین میزان رضایت واحدهای مورد پژوهش از مراقبت‌های ارائه شده و مدت زمان پیوند کلیه



ترخیص احساس آرامش و متعاقباً رضایت بیشتری را بنمایند. ضمناً با توجه به یافته‌های این پژوهش نزدیک به نیمی از بیماران در مورد آموزشی که کادر پرستاری و سایر گروه‌های درمانی در مورد مراقبت از خود<sup>(۱)</sup> قبل از ترخیص به آنها می‌دادند ناراضی بودند، لذا لازم است که مدیران خدمات پرستاری و درمانی، کارکنان تحت سرپرستی خود را از این مهم آگاه ساخته و برنامه‌ریزی‌های دقیقی را در خصوص ارتقاء سطح دانش آنان و سپس در اختیار گذاشتن دانستی‌های خود به این

#### موارد استفاده در پرستاری

یافته‌های این پژوهش می‌تواند در طرح برنامه‌های مراقبت‌های پرستاری از بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار می‌گیرند مورد استفاده قرار گیرد، بدینگونه که اساس برنامه‌های پرستاری بر پایه ارضاء هرچه بیشتر نیازهای این بیماران با تأکید بر نیازهای مراقبتی پرستاری و درمانی گذاشته شود. همچنین مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند پرستاران را از نوع عدم رضایت بیماران مطلع سازند و با همکاری بیشتر جهت برطرف کردن مشکلات بیماران فوق بکوشند تا این گروه از بیماران در مدت بستری و قبل از

1- Self care

الف) پژوهشی تحت عنوان بررسی کیفیت مراقبت‌های ارائه‌شده به بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار می‌گیرند انجام شود.

ب) پژوهشی تحت عنوان بررسی مشکلات پرستاران شاغل در بخش‌های پیوند کلیه در ارائه مراقبت‌های پرستاری و درمانی انجام گیرد.

۴- از آنجائی که یافته‌های این پژوهش ارتباط معنی‌دار را بین طول مدت پیوند با میزان رضایت بیمارانش نشان داده‌بود لذا پیشنهاد می‌شود، پژوهش مشابهی در مورد بیمارانی که بیش از شش ماه پیوند کلیه شده‌اند، انجام گیرد.

بالاخره در انتها، پیشنهاد می‌گردد این پژوهش در سطح وسیع‌تر در بیمارستان‌های مختلف و بخش‌های متفاوت انجام پذیرد تا میزان رضایت بیمارانش و علل نارضایتی آنان بطور کامل مشخص گردد و در نتیجه بهبودی در ارائه مراقبت‌های پرستاری حاصل شود.

#### منابع:

- 1) Bowling, ANN. "Assessing Health needs and measuring patient satisfaction". Nursing Times. July 1992. Vol. 88. No. 31. PP: 31-33
- 2) James.B. "Kidney Transplant". New Sletter Vol.1. No.1. 1992. pp: 2-6
- 3) Nutrition and Transplantation national kidney foundation inc . Public education NurritrionService, Newyork: 1997. pp: 1-7
- 4) Thomson, Hill. "Measuring Patient Satisfaction with Nursing Care". Health Services Journal. June. 1992. pp: 58-62
- 5) William, Iovan. "Guide to direct Measur-es of satisfaction in clinical." Health Services research . 1992. Vol.10. pp: 1927-1937

قشر نیازمند ترتیب دهند، زیرا آموزش به بیمار توسط پرستاران راهی برای حفظ و تداوم سلامتی است. بنابراین، این اهمیت باید در کلیه مقاطع پرستاری بازگو گردد تا گامی جهت آموزش به این قشر از بیماران و کمک به بقاء هرچه بیشتر و بهتر آنان برداشته شود.

#### پیشنهادات برای پژوهش‌های بعدی

پیشرفت‌هایی که هم‌روزه در علوم و فنون مختلف حاصل می‌شود، مرهون مطالعات و پژوهش‌هایی است که توسط پژوهشگران انجام می‌پذیرد. پژوهش حاضر بمنظور بررسی میزان رضایت بیماران تحت عمل جراحی پیوند کلیه از مراقبت‌های ارائه‌شده در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران انجام شده‌است. با توجه به اینکه انجام پژوهش در مورد بررسی میزان رضایت امری جدید می‌باشد و نخستین گامها در حال برداشته‌شدن است، لذا با بهره‌گیری از نتایج این پژوهش امید است انجام مطالعات دیگری به شرح ذیل امکان‌پذیر گردد:

- ۱- این پژوهش در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران انجام شده‌است، لذا پیشنهاد می‌شود، پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبت‌های ارائه‌شده در بیمارستان‌های خصوصی صورت گیرد.
- ۲- بعلت اینکه در شهرستان‌ها هم پیوند کلیه رواج پیدا کرده‌است، لذا پیشنهاد می‌شود پژوهشی مشابه این پژوهش در شهرستانها هم انجام گیرد.
- ۳- نتایج پژوهش نشانگر این واقعیت بود که در برخی موارد بیشتر از نیمی از واحدهای مورد پژوهش از برخی موارد مراقبت‌های دریافت‌شده به میزان متوسط یا کم راضی بوده‌اند لذا: