میزان رضایت بیماران در بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی ایران

دکتر حسن انصاری[۱]- دکتر فربد عبادی[۲]- دکتر غلامعلی ملاصادقی[۳]

چکیده

زمینه و هدف: ارزیابی رضایت بیمار از مراقبتهای بهداشتی و درمانی برای ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی ضروری است و عوامل بیمارستانی اثرگذار بر رضایت بیمار (محیط بیمارستان، خدمات انجام‌شده در بیمارستان، مراقبتهای بهداشتی، خدمات هتلینگ، تغذیه‌ای، بستری، و ...) برای این منظور مورد ارزیابی واقع می‌شوند و با سنجش میزان رضایت بیماران می‌توان بیمارستانها را با یکدیگر مقایسه کرد. رضایت بیماران شرط اصلی ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی، درمانی است. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران در چهار بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی، از مجموع ۱۲۶۰ بیمار بخشهای درمانگاه، فوریتهای پزشکی و بستری پرسشگری شد. برای سنجش رضایت بیماران از پرسشنامه استانداردشده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استفاده شد.

یافته‌ها: سطح کلی رضایت بیماران از خدمات درمانگاهی ۶۷/۳٪، از خدمات فوریتها ۸۰/۷٪ از خدمات بیمارستانی ۷۲/۲٪ و از خدمات بخش پذیرش اورژانس ۸۶/۵٪ ارزیابی شد؛ همچنین در مطالعه حاضر رضایت بیماران از مراقبتهای جسمی و روانی به ترتیب ۸۷/۱٪ و ۶۹/۷٪ تعیین گردید؛ سطح رضایت از خدمات تصویربرداری به طور کلی ۶۳/۹٪ بود؛ رضایت از خدمات تغذیه‌ای ۶۲/۸٪ تعیین شد. رضایت کلی از کیفیت هتلینگ (خانه‌داری) بخش‌های بستری بیمارستانها ۸۰/۱٪ بود؛ سطح رضایت از خدمات ترخیص بیمارستانهای مورد مطالعه ۳۸/۶٪ حاصل گردید؛ نارضایتی بیماران از هزینه پرداختی، بخصوص بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس (سطح رضایت ۴۳/۹٪) بسیار چشمگیر بود؛ در مجموع بیشترین رضایت مربوط به خدمات پرستاری (۸۵/۱٪) و کمترین رضایت مربوط به خدمات ترخیص (۳۸/۶٪) بود.

نتیجه‌گیری: هنوز برخی از خدمات بیمارستانی از سطح مطلوب فاصله دارد؛ بویژه درباره هزینه پرداختی، هنگام ترخیص، بیشترین نارضایتی وجود دارد. برای دستیابی به یک ارزیابی یکسان مطالعه کشوری و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: بیمارستان؛ رضایت بیماران؛ دانشگاه علوم پزشکی ایران

مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند (دوره ۱۱، شماره ۳، سال ۱۳۸۳)

[۱] عضو هیأت علمی گروه آموزشی ارتوپدی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

[۲] نویسنده مسؤول؛ دانشیار گروه آموزشی خدمات بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران

آدرس:تهران، میدان آرژانتین، خیابان الوند، پلاک۵۲، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی ایران تلفن: ۸۸۷۷۹۹۲۸- ۰۲۱ و ۸۸۷۷۹۱۱۸-۰۲۱

[۳] دانشیار گروه آموزشی بیهوشی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

مقدمه

مراقبت پزشکی یک برنامه خدمت‌رسانی است که باید در دسترس افراد و جامعه باشد و در بردارنده همه تسهیلات پزشکی و خدمات فرعی لازم برای ارتقا و حفظ تندرستی روح و جسم است (۱). بیمارستان بخش تلفیقی یک سازمان اجتماعی- پزشکی است که کارکرد آن فراهم‌کردن مراقبت کامل بهداشتی، خواه درمان و خواه خدمات ارتقایی و پیشگیری برای جمعیت است (۲). کارکنان مراقبت پزشکی در پی بازگرداندن سلامت از دست رفته، حفظ سلامتی مراجعه‌کنندگان و بیماران خود می‌باشند (۳). بیمار کسی است که به علت احساس درونی و فردی ناتوانی، یعنی بیماری، در جستجوی کمک پزشکی برمی‌آید (۴)؛ بیماران بخشی از یک جمعیتند که احساس ناخوشی می‌کنند و در پی مشاوره پزشکی برای بهبود خود می‌باشند (۵). رضایت بیمار یک صفت چندبعدی و متأثر از عوامل زمینه‌ای (مانند وضعیت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و مذهبی افراد است (۶،۷).

ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان جزو فعالیتهای ضروری در بیمارستان است که از دید بیمار یا متخصصان حرفه‌ای با هدف کنترل محیط و سوانح و پیش‌بینی بعضی اقدامات بهداشتی یا نتیجه این اقدامات انجام می‌شود (۱).

ارزیابی رضایت بیمار از مراقبتهای بهداشتی و درمانی برای ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی ضروری است و عوامل بیمارستانی اثرگذار بر رضایت بیمار (محیط بیمارستان، خدمات انجام‌شده در بیمارستان، مراقبتهای بهداشتی، خدمات هتلینگ، تغذیه‌ای، بستری، و ...) برای این منظور مورد ارزیابی واقع می‌شوند و با سنجش میزان رضایت بیماران می‌توان بیمارستانها را با یکدیگر مقایسه کرد (۱). بهبود فرایندهای کاری و ارتقای کیفیت بیمارستان، بدون توجه به نظرات، نیازها و انتظارات و جلب رضایت بیماران امکان‌پذیر نمی‌باشد (۸،۹). معمولاً بیماران انتظار دارند که به خدمات پرستاری و پزشکی دسترسی آسان داشته باشند و همه امور مربوط به درمان آنها سریع و صحیح انجام گیرد. با افراد آگاه، قابل اعتماد و مؤدب سر و کار داشته باشند و نحوه و محل ارائه خدمات مورد نظر را بدانند (۱۰،۱۱).

پژوهشگران یکی از عوامل مؤثر در جذب مشتریان را رضایت قبلی آنان از بیمارستان می‌دانند. آموزش کارکنان بیمارستان و ایجاد انگیزه در آنان برای مشارکت فعال در جلب رضایت بیماران از اولویتهای مدیریت بیمارستانی محسوب می‌شود (۱۱،۱۲).

مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران در چهار بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد.

روش بررسی

در این مطالعه توصیفی، بیماران چهار بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران جمعیت مورد مطالعه را تشکیل دادند؛ نمونه مورد مطالعه ۳۵۵ بیمار از درمانگاه، ۴۰۲ بیمار از بخش اورژانس و ۵۰۳ بیمار از بیماران بستری در بخشهای بیمارستانی مذکور بود. شایان ذکر است که انتخاب بیماران به صورت کاملاً تصادفی بود.

ابزار سنجش رضایت بیماران پرسشنامه استانداردشده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بود (۱۳) و روایی آن مجدداً به صورت صوری ارزیابی شد.

این پرسشنامه که درباره خدمات درمانگاهی، خدمات اورژانس، خدمات پذیرش، مراقبت روحی روانی، مراقبتهای درمانی، خدمات تصویربرداری، خدمات تغذیه‌ای، خدمات هتلینگ و خدمات ترخیص و با مقیاس پنج نمره‌ای لیکرت طراحی شده است، توسط پرسشگر در بخش اورژانس درمانگاه و بخش بستری تکمیل شد؛ لازم به ذکر است تکمیل پرسشنامه توسط پژوهشگر پس از به پایان‌رسیدن خدمات درمان برای بیمار در بخش اورژانس و درمانگاه و پس از ترخیص در بخش بستری انجام شد.

به منظور تعیین میزان رضایت بیماران، با استفاده از مقیاس پنج نمره‌ای لیکرت، به پاسخ کاملاً راضی ۵ امتیاز، راضی ۴ امتیاز، نسبتاً راضی ۳ امتیاز، ناراضی ۲ امتیاز و کاملاً ناراضی ۱ امتیاز تعلق گرفت و براساس مجموع امتیازهای کسب‌شده از پاسخ به سؤالات پرسشنامه، میزان رضایت هر فرد تعیین گردید که در نهایت به صورت درصد گزارش شد.

دستورالعمل مفصلی نیز درباره رعایت نکات لازم به دست آوردن پاسخ حتی‌الامکان درست با این پرسشنامه همراه بود. یافته‌های مطالعه به صورت جداول آماری آماده شد.

یافته‌ها

دامنه سنی مراجعه‌کنندگان ۱–۷۵ سال، بیشترین گروه سنی ۳۰–۳۹ سال و کمترین گروه سنی ۱–۱۴ سال بود. بیشتر این افراد مؤنث بودند (نسبت مذکر به مؤنث ۱:۴ بود)؛ ۶/۱٪ از مراجعه‌کنندگان متأهل بودند.

حدود ۴۱/۷٪ از افراد دارای بیمه درمانی، ۲۲/۵٪ بدون بیمه درمانی بودند؛ وضعیت ۳۵/۸٪ نامعلوم بود.

رضایت بیماران از خدمات درمانگاه، بیش از همه از رفتار پزشک (۹۱/۱٪)، تشخیص بیماری (۹۰/۷٪)، کمتر از همه گران بودن هزینه دارو (۳۷/۴٪) و تصویربرداری (۲۷/۱٪) بود (جدول ۱).

در بخش اورژانس، ۴۰۲ نفر مورد بررسی قرار گرفتند؛ دامنه سنی این افراد ۱–۷۵ سال بود؛ ۶/۶٪ از آنها در گروه سنی ۱۵–۳۴ سال و ۱/۴٪ در گروه سنی کمتر از ۱۵ سال و بیشتر آنها در گروه جنسی زنان (نسبت مرد به زن ۱:۱۰) قرار داشتند.

رضایت کلی بیماران از خدمات اورژانس ۸۰/۷٪، بیشترین رضایت از تحویل بموقع دارو (۹۵/۷٪) و تمیز بودن محیط بخش (۹۵/۶٪) و کمترین رضایت از گران‌بودن هزینه اورژانس (۴۳/۹٪) و عدم سرعت اجرای تصویربرداری و سایر روشهای تشخیصی (۶۳/۷٪) بود (جدول ۲).

تعداد بیماران بستری مورد مطالعه در بخش‌ها ۵۰۳ نفر بود؛ دامنه سنی این افراد ۱–۷۵ سال بود؛ ۲/۴٪ از آنها در گروه سنی کمتر از ۱۵ سال بودند؛ نسبت مرد به زن ۴:۱ بود؛ ۷۵٪ از افراد مورد مطالعه متأهل بودند. ۵۵/۷٪ از بیماران بستری‌شده، بیمه درمانی داشتند و ۲۹/۸٪ بیمه درمانی نداشتند؛ وضعیت بیمه درمانی ۱۴/۵٪ نیز نامشخص بود.

دامنه اقامت بیماران در بیمارستان بین ۱–۳۷ روز (در یک مورد ۹۰ روز) بود.

در بین چهار بیمارستان مورد بررسی، بیمارستان شهید فیاض‌بخش کرج با ۷۳/۲۰٪ سطح رضایت کلی، از بیشترین و بیمارستان فیروزگر با ۵۴/۵٪ سطح رضایت کلی، از کمترین میزان رضایت بیماران برخوردار بودند؛ در عین حال از رضایت از مراقبتهای جسمانی پرستاری در دو بیمارستان شهید اکبرآبادی و شهید فیاض‌بخش کرج، به ترتیب ۹۳٪ و ۹۰/۹۶٪ بیشترین رضایت از این خدمات وجود داشت؛ کمترین میزان رضایت از خدمات ترخیص (۳۰/۸۷٪) مربوط به بیمارستان فیروزگر بود؛ این میزان در بیمارستانهای شهید اکبرآبادی، شهید فیاض‌بخش کرج و شهدای هفتم تیر به ترتیب با ۳۶/۹٪، ۴۲/۹٪ و ۴۳/۸٪ بود.

سطح رضایت کلی بستری‌شدگان از خدمات بیمارستانهای مورد بررسی ۶۸/۷٪، بیشترین رضایت از خدمات مراقبتهای جسمانی پرستاری (۸۷/۲٪)، اورژانس (۸۰/۷٪) و کمترین رضایت از خدمات تغذیه‌ای (۵۹/۴٪) و ترخیص (۳۸/۶٪) بود.

بحث و نتیجه‌گیری

ارزیابی رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی برای تعیین وضعیت موجود و ارتقای کیفیت خدمات ضروری است؛ بدین جهت در این پژوهش، خدمات درمانگاهی، اورژانس، پذیرش، مراقبتهای دوران بستری (جسمی، روانی، درمانی)، خدمات

تصویربرداری، تغذیه، هتلینگ و خدمات ترخیص مورد ارزیابی قرار گرفت.

سطح کلی رضایت بیماران از خدمات درمانگاهی ۶۷/۳٪ تعیین شد؛ در مطالعه‌ای که در سال ۷۶-۱۳۷۵ در بیمارستان امام خمینی (ره) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، بیشتر بیماران (۷۶/۷٪) از خدمات درمانگاه رضایت متوسط (۳۳/۴٪-۶۶/۷٪) داشتند (۱۳) که با مطالعه حاضر همخوانی دارد؛ همچنین در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۷۷ در کهکیلویه و بویراحمد انجام شد، نسبت رضایت از خدمات درمانگاهی (راضی و کاملاً راضی) ۸۳/۴٪ گزارش شد (۱۴)؛ ولی در مطالعه مشابه انجام‌شده در استان یزد، خدمات درمانگاهی بیمارستانی ارزیابی نشد (۱۵)؛ اختلاف قابل ملاحظه در این دو مطالعه، احتمالاً ناشی از تفاوت در انتظارات مردم نقاط دوردست نسبت به پایتخت‌نشینان است که شایان بررسی بیشتری می‌باشد.

جدول ۱- توزیع فراوانی رضایت بیماران از خدمات درمانگاه بر حسب نحوه پاسخگویی به تک تک سؤالات

ردیف	عناوین مورد بررسی	بلی		تاحدودی		خیر		سطح رضایت
		فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	
۱	آیا به راحتی توانستید وقتی برای پزشک معالج خود بگیرید تا شما را معاینه کند؟	۲۷۳	۷۶/۸	۶۰	۱۷/۰	۲۲	۶/۱	۷۶/۸
۲	آیا جهت ویزیت مدتها در درمانگاه منتظر ماندید؟	۹۸	۲۷/۶	۹۶	۲۷/۱	۱۶۱	۴۵/۳	۴۵/۳
۳	آیا آزمایشات شما به راحتی انجام شد؟	۲۸۰	۷۸/۸	۳۶	۱۰/۱	۳۹	۱۱/۱	۷۸/۸
۴	آیا هزینه آزمایشات برای شما گران بود؟	۱۰۵	۲۹/۶	۹۹	۲۷/۸	۱۵۱	۴۲/۶	۴۲/۶
۵	آیا عکسبرداری‌ها به راحتی انجام شد؟	۶۵	۷۳/۰	۷	۷/۹	۱۷	۱۹/۱	۷۳/۰
۶	آیا مخارج عکسبرداری گران بود؟	۴۱	۴۸/۲	۲۱	۲۴/۷	۲۳	۲۷/۱	۲۷/۱
۷	آیا تشخیص شما مشخص شد؟	۳۲۲	۹۰/۷	۱۵	۴/۲	۱۸	۵/۱	۹۰/۷
۸	آیا از رفتار کارکنان در درمانگاه رضایت دارید؟	۳۱۴	۸۸/۳	۳۶	۱۰/۱	۵	۱/۶	۸۸/۳
۹	آیا از رفتار پزشک معالج خود رضایت داشتید؟	۳۲۳	۹۱/۱	۲۳	۶/۵	۹	۲/۴	۹۱/۱
۱۰	آیا توانستید تمام داروهای خود را از داروخانه بیمارستان تهیه کنید؟	۲۴۱	۶۸/۰	۳۵	۹/۹	۷۹	۲۲/۱	۶۸/۰
۱۱	آیا آنها گران بود؟	۱۵۴	۴۳/۵	۶۸	۱۹/۰	۱۳۳	۳۷/۴	۳۷/۴
۱۲	آیا محیط درمانگاه تمیز بود؟	۳۰۸	۸۶/۶	۴۰	۱۱/۳	۷	۲/۰۲	۸۶/۶
۱۳	آیا توالت در دسترس بود؟	۳۱۰	۸۷/۵	۳۰	۸/۴	۱۵	۴/۲	۸۷/۵
۱۴	آیا توالت تمیز بود؟	۲۷۹	۷۸/۵	۴۷	۱۳/۴	۲۹	۸/۱	۷۸/۵
۱۵	آیا دمای محیط مناسب بود؟ (نه زیاد سرد و نه زیاد گرم)	۲۶۵	۷۴/۶	۷۸	۲۲/۰	۱۲	۳/۳	۷۴/۶
۱۶	آیا در سالن انتظار صندلی به حد کافی وجود داشت؟	۲۵۹	۷۳/۱	۵۲	۱۴/۵	۴۴	۱۲/۴	۷۳/۱
۱۷	آیا مجله، روزنامه و یا تلویزیون وجود داشت؟	۱۶۴	۴۶/۳	۱۷	۴/۷	۱۷۴	۴۹	۴۶/۳
۱۸	آیا بوفه وجود داشت؟	۱۵۸	۴۴/۸	۹	۲/۲	۱۸۸	۵۲/۹	۴۴/۸
	سطح رضایت کل از ارائه خدمات در درمانگاه							**۶۷/۳**

جدول ۲- توزیع فراوانی رضایت بیماران از خدمات اورژانس برحسب نحوه پاسخگویی به تک تک سؤالات

ردیف	عناوین مورد بررسی	بلی		تاحدودی		خیر		سطح رضایت
		فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	
۱	آیا به راحتی شما را در اورژانس پذیرش دادند؟	۳۴۸	۸۶/۵	۴۱	۱۰/۲	۱۳	۳/۳	۸۶/۵
۲	آیا بلافاصله پس از ورود توسط پرستار بررسی شدید؟	۳۳۱	۸۲/۴	۵۰	۱۲/۵	۲۱	۵/۱	۸۲/۴
۳	آیا بلافاصله پس از ورود توسط پزشک معاینه شدید؟	۳۳۲	۸۲/۶	۴۱	۱۰/۲	۲۹	۷/۲	۸۲/۶
۴	آیا آزمایشات فوراً انجام شد؟	۳۱۲	۷۷/۶	۵۸	۱۴/۴	۲۱	۷/۹	۷۷/۶
۵	آیا عکسبرداری وسایر روشهای تشخیصی بلافاصله انجام شد؟	۲۵۶	۶۳/۷	۱۰۱	۲۵/۲	۴۵	۱۱/۱	۶۳/۷
۶	آیا علائم حیاتی شما فوراً کنترل شد؟ (از قبیل درجه حرارت، نبض، تنفس و فشار خون)	۳۵۶	۸۸/۵	۳۵	۸/۸	۱۱	۲/۷	۸۸/۵
۷	آیا به شما فوراً اکسیژن داده شد؟	۷۱	۷۲/۵	۱۲	۱۲/۲	۱۵	۱۵/۳	۷۲/۵
۸	آیا زخمهای شما در اسرع وقت پانسمان شد؟	۸۱	۷۲/۳	۲۳	۲۰/۵	۸	۷/۱	۷۲/۳
۹	آیا سرم شما فوراً وصل گردید؟	۲۰۷	۸۴/۵	۲۹	۱۱/۸	۹	۳/۷	۸۴/۵
۱۰	آیا از رفتار کادر پرستاری درمانگاه رضایت داشتید؟	۳۵۴	۸۸/۱	۳۷	۹/۱	۱۱	۲/۸	۸۸/۱
۱۱	آیا از رفتار پزشک درمانگاه رضایت داشتید؟	۳۵۰	۸۷/۲	۳۶	۸/۹	۱۶	۳/۹	۸۷/۲
۱۲	آیا سایر کارکنان اورژانس برخورد خوبی با شما داشتند؟ (نگهبان پذیرش- خدمه)	۳۲۰	۷۹/۷	۷۳	۱۸/۲	۹	۲/۲	۷۹/۷
۱۳	آیا دمای اورژانس برای شما مناسب بود؟ (نه زیاد سرد نه زیاد گرم)	۳۰۵	۷۵/۹	۸۸	۲۱/۹	۹	۲/۲	۷۵/۹
۱۴	آیا ملافه، پتو و بالش در دسترس بود؟	۳۳۳	۸۲/۹	۵۱	۱۲/۶	۱۸	۴/۵	۸۲/۹
۱۵	آیا توالت در دسترس بود؟	۳۵۰	۸۷/۲	۳۹	۹/۶	۱۳	۳/۲	۸۷/۲
۱۶	آیا صندلی چرخدار در دسترس بود؟	۳۳۴	۸۳/۱	۳۵	۸/۸	۳۳	۸/۱	۸۳/۱
۱۷	آیا برانکارد در دسترس بود؟	۳۳۳	۸۲/۹	۴۰	۹/۹۵	۲۹	۷/۱	۸۲/۹
۱۸	چنانچه مجبور شدید دارو و وسایل پزشکی تهیه کنید، آیا آنها در فروشگاه بیمارستان وجود داشت؟	۱۶۰	۷۵/۸	۱	۰/۵	۵۰	۲۳/۷	۷۵/۸
۱۹	آیا داروهای شما به موقع داده شد؟	۲۶۴	۹۵/۷	۱	۰/۴	۱۱	۳/۹	۹۵/۷
۲۰	آیا از کیفیت غذا راضی بودید؟	۲۱۱	۷۶/۵	۶	۲/۲	۵۹	۲۱/۴	۷۶/۵
۲۱	آیا محیط بخش اورژانس تمیز بود؟	۳۸۴	۹۵/۶	۲	۰/۶	۱۶	۳/۸	۹۵/۶
۲۲	آیا مخارج اورژانس برای شما گران بود؟	۱۷۷	۴۳/۹	۱۳۳	۳۳	۹۲	۲۳	۴۳/۹
۲۳	آیا آموزشهای لازم مراقبت از خود به شما توسط کادر پرستاری داده شد؟	۲۵۲	۷۷/۸	۵	۱/۵	۶۷	۲۰/۷	۷۷/۸
۲۴	آیا رفتار کارکنان اورژانس با همراهان شما رضایت‌بخش بود؟	۳۷۷	۹۳/۸	۰	۰	۲۰	۶/۲	۹۳/۸
	سطح رضایت کل از ارائه خدمات در اورژانس							**۸۰/۷**

در مطالعه حاضر سطح کلی رضایت از خدمات فوریتها ۸۰/۷٪ بود؛ در بررسی انجام‌شده در کهکیلویه و بویراحمد و یزد (۱۵،۱۴)، سطح رضایت از خدمات فوریتها اندازه‌گیری نشده است؛ در عین حال بیشترین رضایت مربوط به تحویل بموقع دارو و تمیزی محیط بخش (به ترتیب ۹۵/۷٪ و ۹۵/۶٪) و کمترین رضایت (۴۳/۹٪) مربوط به هزینه‌های خدمات فوریتی گزارش شد؛ شاید به این دلیل که طبقه کم‌درآمد بیشتر نیاز به فوریتها دارند و در مجموع نسبت کم‌درآمد در متقاضیان به خدمات فوریتی بیشتر است.

سطح رضایت کلی از خدمات بیمارستانی در مطالعه حاضر ۷۲/۲٪ بود که با رضایت‌مندی بیماران بیمارستانهای شهر تهران (۷۴٪) و مشهد (۷۶٪) همخوانی دارد (۱۷،۱۶). میزان رضایت از معاینه توسط پزشک ۸۲/۶٪ بیان شده که با نتایج بیمارستانهای دهلی هندوستان در سال ۲۰۰۰ مشابهت دارد (۱۸).

لازم به ذکر است عده‌ای از پژوهشگران رضایت‌مندی بیماران از پرستاران و پزشکان را با تشخیص صحیح و بموقع بیماری و اطلاع‌رسانی کافی و مفید مرتبط دانسته‌اند (۱۹). معاینات سریع بیماران موجب کاهش اعتماد بیمار نسبت به پزشک و با افزایش مدت معاینات رضایت‌مندی بیماران بیشتر می‌شود (۲۱،۲۰).

در مطالعه حاضر رضایت کلی بیماران از خدمات بخش پذیرش اورژانس ۸۶/۵٪ ارزیابی شد؛ در بیمارستان امام خمینی (ره) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران نیز بیماران از پذیرش اورژانس کاملاً راضی بودند (۱۳)؛ لازم به ذکر است که درصد کاملاً راضی و راضی در مطالعه استان کهکیلویه و بویراحمد، ۸۴/۶٪ گزارش شده ، ولی رضایت کلی بیماران تعیین نشده است (۱۴). در مطالعه استان یزد نیز رضایت کامل و رضایت از خدمات پذیرش در بیمارستانهای مورد مطالعه بین ۷۸/۲٪– ۹۰/۸٪ گزارش شد (۱۵) که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد.

در مطالعه حاضر رضایت بیماران از مراقبتهای جسمی و روانی به ترتیب ۸۷/۱٪ و ۶۹/۷٪ تعیین شد که با مطالعه انجام‌شده در بیمارستان امام خمینی (ره) تهران (۱۳) کاملاً همخوانی دارد؛ در مطالعه کهکیلویه و بویراحمد (۱۵،۱۴) این ارقام به صورت تخمینی تحت عنوان مراقبت پرستاری ارزیابی شده و رضایت و رضایت کامل در مجموع ۷۸/۷٪ گزارش شده است که به نظر نمی‌آید تفاوت بارزی با یافته‌های تحقیق حاضر داشته باشد. در مطالعه استان یزد رضایت و رضایت کامل از خدمات پرستاری تفکیک‌شده (بر حسب متغیرهای مختلف) گزارش شده که قابل مقایسه با مطالعه حاضر نمی‌باشد.

سطح رضایت از خدمات تصویربرداری به طور کلی ۶۳/۹٪ بود؛ در مطالعه کهکیلویه و بویراحمد (۱۴) به این متغیر توجه نشده؛ در مطالعه یزد (۱۵) رضایت و رضایت کامل از خدمات پاراکلینیکی (به طور کلی) ۶۴٪ گزارش شده است که با این مطالعه کاملاً همخوانی دارد.

رضایت از خدمات تغذیه‌ای در مطالعه حاضر به طور کلی ۶۲/۸٪ تعیین شد. این متغیر در مطالعه کهکیلویه و بویراحمد، جزو سایر خدمات ارزیابی شد و رضایت و رضایت کامل پاسخ‌دهندگان در مجموع ۸۱/۳٪ گزارش گردید (۱۴)؛ در مطالعه استان یزد به این متغیر توجه ویژه نشده است (۱۵).

در مطالعه حاضر رضایت کلی از کیفیت هتلینگ (خانه‌داری) بخش‌های بستری بیمارستانها ۸۰/۱٪ تعیین شد؛ در مطالعه کهکیلویه و بویراحمد (احتمالاً) جزو سایر خدمات منظور شده و قابل بحث نیست (۱۴)؛ در مطالعه استان یزد نیز ارقام گزارش شده بر حسب اقلام دهگانه متغیر است و قابل مقایسه با مطالعه حاضر نمی‌باشد (۱۵).

سطح رضایت از خدمات ترخیص بیمارستانهای مورد مطالعه به طور کلی ۳۸/۶٪ بود؛ این نسبت در مطالعه کهکیلویه و بویر احمد ۷۰/۸٪ (۱۴) و در مطالعه یزد بین ۲۷/۷٪–۴۳/۲٪ (۱۵) گزارش شده است که تقریباً با مطالعه

حاضر همخوانی دارد.

نارضایتی بیماران از هزینه پرداختی، بخصوص بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس (سطح رضایت ۴۳/۹٪) بسیار چشمگیر بود؛ بیمه نبودن قابل توجهی از بیماران، اجرای طرح خودگردانی و محدودسازی اختیارات مددکاران را می‌توان از عوامل مؤثر در نارضایتی بیماران در این مورد دانست. پایین‌بودن کیفیت غذا، کمبود اتاق و تخت بخصوص تخت‌های ICU و CCU، کمبود امکانات رفاهی برای بیمار و همراهان را می‌توان از دیگر عوامل نارضایتی بیماران برشمرد.

ارتقای کیفیت و کمیت خدمات بهداشت و درمان، در برگزاری دوره‌های آموزشی، روشهای جدید ارتقای کیفیت و اصلاح روشها در آگاهی و تغییر نگرش مدیران مؤثر واقع می‌شود و در نتیجه راهکار مناسبی جهت برآورده ساختن انتظارات و خواسته‌های بیماران و رضایت‌مندی بیشتر آنان را فراهم می‌سازد (۲۲)؛ و همچنین ارزیابی مداوم بیمارستان به مسؤولین این امکان را می‌دهد که عملکرد گذشته و حال بیمارستان خود را به طور مستمر مقایسه و برنامه‌ریزیهای آینده بیمارستان را نسبت به آن پیش‌بینی نمایند.

منابع:

۱- صدقیانی ابراهیم. ارزیابی مراقبتهای بهداشتی و درمان و استانداردهای بیمارستانی.چاپ اول. تهران: انتشارات معین و علم و هنر، ۱۳۷۶.

۲- آصف‌زاده سعید. شناخت بیمارستان. تهران: مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، ۱۳۶۹.

۳- تورانی سوگند. بررسی عملکرد بیمارستانهای آموزشی و عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران از دیدگاه مدیریت. پایان نامه دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، تهران: واحد علوم تحقیقات ، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۵.

۴- اسدی اکبر. نگرشی اسلامی به فرهنگ پرستاری. تهران: انتشارات معاونت امور فرهنگی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی ایران؛ ۱۳۶۹.

۵- آصف‌زاده سعید. آموزش پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی. چاپ اول. تهران: انتشارات عملی و فرهنگی؛ ۱۳۷۶.

۶- نیک‌پور الهه. میزان تأثیر مدیریت مشارکتی (گروههای بهبود کیفیت) برکارآیی بیمارستان آیت ا... کاشانی. پایان‌نامه دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی تهران: واحد علوم تحقیقات. دانشگاه آزاد اسلامی. سال تحصیلی ۷۷-۱۳۷۶، ۱۳۸۰.

7- Kolta T. The determination of patient satisfaction as a part of quality management in the hospital Dtsch Med Wochen . 1996; 121 (28-29): 889-95.

8- Parker SE, Kreboth. FJ. Practical programs of conduction patient satisfaction. J Nurse Care 1991; 6(5): 430-35.

9- Thomas LH, Bond S. Measuring patient's satisfaction with nursing: 1990-940. J Adv Nurs 1996; 23 (4): 747-56.

۱۰- لاجوردی فروغ. سنجش میزان رضایت بیماران بستری از خدمات هتلینگ بیمارستانهای آموزشی- عمومی دانشگاه علوم پزشکی ایران۱۳۷۷. پایان‌نامه دوره دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، تهران: واحد علوم تحقیقات. دانشگاه آزاد اسلامی. سال تحصیلی ۷۶-۱۳۷۵.

11- Ware JE Jr. What information do consumers want and how will they use it? Med Care 1995; 33 (1 suppl): JS25-30.

12- Jackson JL, Chambelin J, Kroenk E. Predictions of patient satisfaction. Soc Scie Med 2001; 52 (4): 609-20.

۱۳- شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان. خلاصه مقالات سمینار بهینه‌سازی خدمات درمانی در بیمارستانها. انتشارات وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی اسفند ۱۳۷۵.

۱۴- مؤمنی‌نژاد محسن. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی استان کهکیلویه و بویراحمد. فصلنامه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی ،بهار ۱۳۷۷.

۱۵- اکبریان‌بافقی، محمدجواد. بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، تهران: واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی. ۷۸-۱۳۷۷.

۱۶- آریا نصرت. بررسی میزان رضایت بیمارانی که در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت در تهران عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند، از مراقبتهای ارائه شده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد پرستاری. تهران: دانشکده پرستاری و مامایی. دانشگاه علوم پزشکی ایران. ۱۳۷۳.

۱۷- گمنامی ناصر. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از خدمات ارائه‌شده در بخشهای داخلی و جراحی بیمارستان قائم و امام رضا (ع) مشهد. دانشکده بهداشت. دانشگاه علوم پزشکی تهران. پاییز ۱۳۷۴.

18- Singh MM, Chadda RK, Bapna JS. User's satisfaction with psychiatry services. Bulletin of the World Health Organization 2000; 78 (5): 712.

۱۹- سجادیان اکرم، کاویانی احمد، یونسیان مسعود، فاتح ابوالفضل. بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه‌شده در کلینیک مرکز بیماریهای پستان. پایش. سال اول (شماره سوم)، تابستان ۱۳۸۱: صفحات ۵۵-۶۳.

20- Obsert MT. Methodology in behavioral and psychosocial cancer research. Patient perceptions of care. Measurement of quality and satisfaction. Cancer 1984; (10 suppl):2366-75.

21- Bond S, Thomas LH. Measuring patient's satisfaction with nursing care. J Adv Nurs 1992; 17 (1): 52-63.

۲۲- پیمان سیدحسین. بهره‌وری و مصداقها. تهران: انتشارات نشریه زمینه وابسته به سازمان اقتصادی کشور، ۱۳۷۴، صفحات ۱۵-۲۴.

Evaluation of Patients Satisfaction in Hospitals under Iran University of Medical Sciences

H. Ansari[*], F. Ebadi[**], GhA. Mollasadeghi[***]

* Staff Member, Department of Orthopedic, Faculty of Medicine, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
** Associate Professor, Department of Health Service, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
***Associate Professor, Department of Anesthesiology, Faculty of Medicine, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

Background and Aim: Assessing patient contentment with health care is necessary for improving hospitals services. To gain this end, the most important factors (such as hospital environment, offered nursing service, health care, accommodations, nutrition, and hospitalization. With these criteria we compare hospitals with each other. This study was done to determine patient satisfaction rate in four hospitals under Iran University for medical sciences.
Materials and Methods: In this descriptive study, totally 1260 patients from outpatient clinic, Emergency, and inpatients wards were interviewed. In order to assess the clients, contentment the standardized questionnaire of health care ministry was used.
Results: Total score of patients, satisfaction of outpatient clinics was 67.3%, of emergency services 80.7%, of hospital services 72.2%, and of emergency admission 86.5%.
Also, in the present study the clients' contentment with physical and psychological care was 87.1% and 69.7% respectively. Over all contentment with hospitalization, accommodations of hospitals were 80.1%. The level of satisfaction of discharge services of the hospitals under study was 38.6%. Discontentment of clients with the expenses, especially those referring to emergency ward (contentment level 43.9%) was outstanding. On the whole, the most contentment concerned nursing services (85.1%) and the least contentment referred to discharge ones (38.6%).
Conclusion: Some hospital services are far from desirable level yet, and especially most discontentment deals with paying expenses when being discharged. In order to achieve a unique assessment, a nation-wide study and analyzing its results is recommended.

Key Words: Hospital; Patient satisfaction; IUMS