

بررسی میزان رضایتمندی بیماران ترخیص شده از بیمارستان شهید بهشتی کاشان از نحوه خدمات پزشکان در زمستان ۱۳۷۷

نویسندگان: دکتر سید علی مسعود^۱، محسن تقی زاده^۲، محمود اطهری زاده^۳

خلاصه:

رضایتمندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که طی آن فرد ارضاء نیازهایش را اعلام میدارد و در خدمات پزشکی نیازهای روانی، اجتماعی از یک سو و نیازهای جسمانی از سوی دیگر مطرح است که در این راستا و با توجه به اهداف عالیه نظام جمهوری اسلامی ایران که ارائه خدمات به بیماران به بهترین صورت ممکن است، این پژوهش به منظور ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط پزشکان به بیماران در هنگام ترخیص از بیمارستان شهید بهشتی کاشان طراحی گردید. جمعیت مورد مطالعه در این پژوهش، بیمارانی بودند که در بخشهای مختلف بیمارستان بستری شده بودند. بر اساس مطالعه مقدماتی ۴۰۰ بیمار به طور تصادفی انتخاب و در هنگام ترخیص پرسشنامه مربوطه که علاوه بر مشخصات فردی بیمار جنبه‌های مختلف درمانی و رفتاری خدمات پزشکان در آن مد نظر قرار گرفته بود در اختیار بیماران قرار داده شد. درجه رضایتمندی از هر گزینه به صورت کاملاً راضی، نسبتاً راضی و ناراضی در نظر گرفته شد که بدین وسیله کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده گردید.

به طور متوسط ۶۹٪ بیماران از کلیه گزینه‌های پرسشنامه کاملاً راضی، ۲۷٪ نسبتاً راضی و ۴٪ ناراضی بودند. بیشترین رضایتمندی با ۶۸۴ امتیاز از نمره کل ۸۰۰ امتیاز در مورد گزینه پاسخگویی پزشک به سؤالات بیماران ابراز شده و کمترین رضایتمندی با ۶۴۱ امتیاز از نمره کل ۸۰۰ امتیاز در مورد گزینه توضیحات پزشک راجع به رژیم غذایی و محدودیتهای آن ابراز شده است. افراد تحصیل کرده بخصوص لیسانس و بالاتر، افراد خانه دار و کارمند از نظر شغل، افراد مجرد در مقایسه با متاهلین و گروه سنی ۱۵-۲۵ سال نسبت به سایر رده‌های سنی، رضایتمندتر بودند. زنان در مقایسه با مردان و افراد دارای سابقه بستری در مقایسه با افراد بدون سابقه بستری نیز رضایتمندتر بودند. افزایش زمان بستری با میزان رضایت نسبت معکوس داشت.

کلید واژه: رضایتمندی، کادر پزشکی، بیمارستان شهید بهشتی کاشان

مقدمه:

یکی از اهداف نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران تعیین جایگاه ارزشهای دین اسلام در تمامی شئون جامعه است. از جمله امور ارزشی رعایت اصول اخلاقی در عرصه پزشکی تبیین روابط متقابل پزشک و کادر درمانی با بیماران و نهایتاً میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارائه خدمات امور پزشکی می باشد.

۱) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کاشان، دانشکده پزشکی، استادیار گروه داخلی
۲) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کاشان، دانشکده پزشکی، گروه بیوشیمی و تغذیه
۳) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کاشان، دانشکده پزشکی، گروه عمومی



رضایت یک واکنش شناختی و عاطفی نسبت به محیط پیرامون می باشد که طی آن فرد ارضاء نیازهایش را اعلام می دارد(۱). به عبارت دیگر رضایت در خدمات پزشکی با برطرف شدن نیاز فرد ارتباط دارد. نیازهایی که برای یک بیمار مطرح می شوند شامل نیازهای روانی و اجتماعی از یک سو و نیازهای جسمانی از سوی دیگر که برقراری ارتباط صحیح و مستمر با بیمار و توجه به نیازهای روانی اجتماعی و کمک به برطرف نمودن نیازهای وی بطور مستقیم و غیر مستقیم بیمار را در جهت بهبودی و نهایتاً کسب رضایت سوق می دهد(۱). در بسیاری از کشورها از جمله ایران نابسامانیهایی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به مردم مشاهده می گردد که شاید دلیل آن تحولات عظیم در شیوه درمان بیماریها می باشد. راه حل این نابسامانیها متناسب نمودن نظام ارائه خدمات درمانی با پیشرفتهای مذکور می باشد. به عبارت دیگر ایجاد تغییرات اساسی و بنیادین در ارائه خدمات درمانی ضروری به نظر می رسد.

تحقیقات انجام شده نشان می دهد که ارزیابی مراقبتها، مهارتهای عملی را افزایش داده و نقاط ضعف را مشخص می نماید و نهایتاً با برطرف شدن علل نارضایتی، انگیزه ارائه خدمات به بیماران بیشتر شده و نیازهای بیماران ارضاء میگردد(۲). لورین معتقد است از آنجایی که رضایت بیماران تحت تأثیر نوع بیمارستان، نوع بخش بستری، طرز تفکر، فرهنگ و زمینه اجتماعی و شخصیتی آنان می باشد، بنابراین ارزشیابی مراقبتهای ارائه شده توسط بیماران باید ملاک باشد(۳).

بر اساس بررسیهای بعمل آمده دلیل اصلی عدم رضایت بیماران و توده مردم از خدمات پزشکی عمدتاً در عدم برقراری ارتباط صحیح پزشکان با بیماران میباشد و در این زمینه کمبودهای حرفه ای کمتر مد نظر هستند بطوری که پزشکان در مورد برقراری ارتباط صحیح با بیماران مهارت کافی ندارند در نتیجه مشارکت بیمار در درمان خود و نهایتاً رضایت وی جلب نمیشود. با توجه به پیشگفت، این پژوهش به منظور مطالعه بر روی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات پزشکی در بیمارستان شهید بهشتی کاشان هنگام ترخیص، در مقطع زمانی خاص انجام شد تا به یاری خداوند گامی کوچک در جهت پیشبرد هر چه بهتر روابط بین پزشک و بیمار برداریم.

روش کار:

این پژوهش به صورت توصیفی مقطعی بر روی بیماران بستری در بخش های مختلف بیمارستان شهید بهشتی کاشان (به جز بیماران بستری در بخشهای اطفال _ نوزادان، CCU و ICU) هنگام ترخیص در زمستان ۱۳۷۷ انجام گرفت. تعداد ۴۰۰ نمونه از بین بیماران بستری بخشهای داخلی، عفونی، جراحی، زنان و زایمان بصورت تصادفی انتخاب و سهمیه هر بخش بر اساس تعداد بیماران ترخیصی در فصل مشابه سال قبل تعیین گردید.

ابزار پژوهش برای افراد باسواد پرسشنامه و برای افراد بی سواد مصاحبه بود. پرسشنامه شامل دو بخش بود: بخش اول حاوی مشخصات بیمار و هشت متغیر در ارتباط با سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، شغل، سابقه بستری در بیمارستان، مدت بستری و بخش بستری بود. بخش دوم شامل میزان رضایت از خدمات ارائه شده مشتمل بر ۱۲ گزینه به ترتیب: شناخت رده های مختلف پزشکی، قابلیت تشخیص رده های مختلف پزشکی، رضایت از نحوه معرفی پزشکان در نخستین برخورد، دسترسی به پزشک در موقع نیاز، رعایت نظم در ویزیت و معاینات پزشکی، رضایت از نحوه توضیحات پزشک در مورد ماهیت بیماری، توضیحات پزشک در مورد رژیم غذایی و محدودیتهای آن، نحوه پیگیری بیماری بعد از ترخیص، نحوه معالجه و تکمیل برنامه درمان، سوالات بیماران، توضیح پزشک درباره محدودیتهای فعالیت و میزان استراحت آنان در رابطه با بیماری و نهایتاً نظر کلی بیماران در رابطه با خدمات پزشکان بود.

میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکی با سه جواب کاملاً راضی، نسبتاً راضی و ناراضی در پرسشنامه منظور گردید به ترتیب امتیاز ۲، ۱ و صفر برای جوابها در نظر گرفته شد. پرسشنامه افراد باسواد توسط خود آنها تکمیل گردید و در مورد افراد بی سواد تکمیل پرسشنامه توسط محقق انجام شد و حتی الامکان سعی شد روند اخذ اطلاعات به صورت محرمانه انجام گیرد.

یافته های تحقیق:

نتایج یافته های حاصل از بررسی روی ۴۰۰ بیمار هنگام ترخیص به شرح ذیل می باشد:

۵۰٪ از افراد مورد مطالعه در محدوده سنی ۴۵-۱۵ سال، ۲۷/۷٪ در رده سنی ۶۵-۴۶ سال، ۱۹٪ در رده سنی ۸۰-۶۶ سال و ۳/۳٪ ۸۰ سال به بالا داشتند. ۴۷/۲٪ مرد و ۵۲/۸٪ زن بودند همچنین ۷۷/۷٪ متأهل، ۱۷/۶٪ مجرد و ۴/۷٪ بیوه بودند. از نظر تحصیلات ۴۳/۷٪ بی سواد، ۳۲٪ تحصیلات ابتدایی، ۲۱/۳٪ متوسطه و ۳٪ لیسانس و بالاتر بودند. ۵۵٪ افراد سابقه بستری قبلی داشتند و ۴۵٪ بدون سابقه بستری بودند. ۴۱/۵٪ افراد در بخش داخلی، ۳۱/۷٪ در بخش جراحی، ۱۳/۳٪ در بخش عفونی و ۱۳/۵٪ در بخش زنان و زایمان بستری بودند. ۵۲٪ افراد مورد مطالعه ۵-۱ روز بستری بودند و ۲۸/۵٪ ۱-۶ روز، ۱۱/۸٪ بین ۱۵-۱۱ روز و ۷/۷٪ بیش از ۱۵ روز بستری بودند. میزان رضایت بیماران از نحوه اولین برخورد پزشکان با بیماران بدون در نظر گرفتن متغیرهای فوق ۶۶٪ کاملاً راضی و ۳۰٪ نسبتاً راضی و ۴٪ ناراضی بودند. بیشترین رضایت را زنان رده سنی ۴۵-۱۵ سال با تحصیلات متوسطه و خانه دار و کمترین رضایت را نیز مردان بالای ۸۰ سال بی سواد و بیکار و بازنشسته ابراز داشتند. در مورد گزینه در دسترس بودن پزشک در موقع نیاز در کل، ۶۶/۵٪ افراد کاملاً

راضی، ۲۸/۵٪ نسبتاً راضی و ۵٪ ناراضی بودند که در این مورد بیشترین رضایت را به ترتیب (زنان، ۸۰-۶۶ سال، بیوه، تحصیلات ابتدایی و خانه دار) و کمترین رضایت را مردان ۶۵-۴۶ سال مجرد دارای تحصیلات متوسطه و افراد دانشجو و محصل ابراز داشتند.

بعلاوه در بین بخشها در مورد این سوال بیشترین رضایت را به ترتیب بخش عفونی، زنان و زایمان، جراحی و داخلی ابراز داشتند. در مورد گزینه نظم در معاینات در کل ۷۲/۲٪ کاملاً راضی، ۲۵/۸٪ نسبتاً راضی و ۲٪ ناراضی بودند که بر مبنای جنس، سن، وضعیت تاهل، تحصیلات، شغل، مدت بستری و بخش بستری بیشترین رضایت را به ترتیب زنان، ۴۵-۱۵ سال، مجرد، با تحصیلات لیسانس و بالاتر، خانه دار، ۵-۱ روز و بخش زنان و زایمان اعلام نموده و کمترین رضایت را به ترتیب مردان، رده سنی ۸۰ سال به بالا، متأهل، بی سواد، بیکار، بیش از ۱۵ روز و بخش داخلی ابراز داشته اند. از نظر رضایت بیماران از توضیح پزشک در مورد ماهیت بیماری ۶۸/۳٪ کاملاً راضی، ۲۸٪ نسبتاً راضی و ۲/۷٪ ناراضی بودند.

میزان رضایتمندی بیماران از توضیحات پزشکان در مورد رژیم غذایی نیز ۶۶/۳٪ کاملاً راضی، ۲۷/۸٪ نسبتاً راضی و ۶٪ افراد ناراضی بودند که در این مورد نیز بر اساس رده سنی، جنس، تاهل، تحصیلات، شغل به ترتیب بیشترین رضایت را گروه سنی ۸۰ سال به بالا، زنان، افراد بیوه، تحصیلات لیسانس و بالاتر و کارمندان داشته و کمترین رضایتمندی را نیز به همان ترتیب گروه سنی ۴۵-۱۵ سال، مردان، افراد مجرد، افراد بی سواد و افراد بیکار اعلام کردند. در مورد گزینه رضایتمندی بیماران از توضیح پزشک راجع به پیگیری بیماری آنها پس از ترخیص کلاً ۶۷/۵٪ کاملاً راضی، ۲۸/۵٪ نسبتاً راضی و ۴٪ ناراضی بودند. در مورد گزینه رضایت بیماران از تکمیل برنامه درمان کلاً ۶۸/۵٪ کاملاً راضی و ۲۷/۳٪ نسبتاً راضی و ۴/۲٪ ناراضی بودند. بر اساس سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، شغل، مدت بستری و بخش بستری به ترتیب بیشترین رضایتمندی را رده سنی ۴۵-۱۵ سال، زنان، افراد بیوه، افراد لیسانس و بالاتر، محصل و دانشجو، ۱۰-۶ روز بستری و بخش زنان و زایمان داشته و کمترین رضایت را به ترتیب رده سنی ۸۰ سال به بالا، مردان، افراد متأهل، افراد بی سواد، بیکار، ۱۱-۱۵ روز بستری و بخش داخلی اعلام نمودند.

در مورد گزینه میزان رضایتمندی بیماران از پاسخگویی پزشک به سوالات آنها نیز در کل ۷۴٪ کاملاً راضی، ۲۳٪ نسبتاً راضی و ۳٪ ناراضی بودند. برحسب سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، شغل، مدت بستری به ترتیب بیشترین رضایتمندی را در رده سنی ۶۵-۴۶ سال، زنان، افراد متأهل، تحصیلات لیسانس و بالاتر، و محصل و ۵-۱ روز بستری ابراز کردند و کمترین رضایتمندی مربوط به رده سنی ۸۰ سال به بالا، مردان، افراد مجرد، تحصیلات متوسطه، افراد بیکار و ۱۰-۶ روز بستری می باشد.

در مورد گزینه میزان رضایتمندی بیماران از توضیح پزشک در مورد محدودیت فعالیت و میزان استراحت آنها ۷۰٪ کاملاً راضی، ۲۷٪ نسبتاً راضی و ۳٪ ناراضی بودند.

با توجه به نتایج فوق بیشترین رضایتمندی نسبت به پزشکان در مورد پاسخگویی پزشک به سوالات بیماران ابراز شده است. و مراحل بعدی میزان رضایتمندی به ترتیب عبارتند از ۱- رضایتمندی از نظم در ویزیت بیمار ۲- توضیح پزشک در مورد محدودیت فعالیت و میزان استراحت ۳- توضیح پزشک در مورد ماهیت بیماری ۴- رضایتمندی از تکمیل برنامه درمان ۵- رضایتمندی از پیگیری بیماری پس از ترخیص ۶- رضایتمندی از نحوه معرفی پزشک در برخورد اول با بیمار ۷- رضایتمندی از دسترسی بیمار در موقع نیاز و رضایتمندی از توضیح پزشک در مورد محدودیت غذایی.

در مورد گزینه قابل شناخت بودن رده های مختلف پزشکی (انترن، رزیدنت، متخصص) و گزینه شناخت بیماران از رده های فوق پاسخ به این ۲ گزینه توسط بیماران تقریباً ۱۰۰٪ منفی بوده و مورد ارزیابی بیشتر قرار نگرفت.

در مورد وضعیت تاهل، افراد مجرد به طور متوسط رضایتمندی بیشتر در مقایسه با افراد بیوه و متأهل داشتند. کمترین رضایتمندی در ارتباط با متغیر تحصیلات به افراد بی سواد و بیشترین رضایتمندی به افراد لیسانس و بالاتر مربوط می شود. در ارتباط با شغل بیشترین رضایتمندی را افراد خانه دار و کمترین رضایتمندی را برای کلیه گزینه ها، کارگران، مشاغل آزاد و افراد بیکار داشتند.

در مورد سابقه بستری به طور کلی افرادی که سابقه بستری قبلی داشتند رضایتمندی بیشتری ابراز داشتند. در مورد مدت بستری بطور متوسط افرادی که ۵-۱ روز بستری بودند رضایتمندی بیشتری ابراز نمودند. در مورد متغیر سن بیشترین رضایتمندی مربوط به رده سنی ۶۵-۴۶ سال و کمترین رضایتمندی مربوط به رده سنی ۸۰ سال به بالا می باشد.

در مورد بخش بستری، بطور کلی بیماران بخش زنان و زایمان بیشترین میزان رضایتمندی و به ترتیب بخش های عفونی، جراحی و داخلی رضایتمندی کمتری را ابراز کرده اند.

بر اساس تعریف رضایتمندی وقتی نیازهای یک فرد ارضاء شد آن فرد از هر حیث رضایتمند می گردد. با توجه به اینکه شناخت نیازهای هر فرد به طور جداگانه امکان پذیر نیست بنابراین جلب رضایتمندی ۱۰۰٪ افراد نیز امکان پذیر نخواهد بود بنابراین در این پژوهش فقط چند مورد از نیازهای فرد مورد بررسی قرار گرفته است. لذا متعاقب ذکر کلمه رضایتمندی باید محدوده های آن نیز مشخص گردد، یعنی بیمار از چه موردی رضایتمند بوده است. بدین ترتیب هدف کلی ما در این تحقیق مقایسه پزشکان مختلف با یکدیگر نمی باشد و در ضمن بررسی و ارزشیابی نحوه کار پزشکان مدنظر نیست بلکه هدف، بررسی عواملی است که باعث می شود با ارضاء برخی نیازها بیمار آرامش و امنیت بیشتری احساس نماید و در نهایت با کمک اقدامات درمانی در بهبودی وی تسریع گردد و نهایتاً مدت بستری بیمار

کاهش یافته و از تحمیل هزینه های اضافی به بیمار، جامعه و دولت جلوگیری شود. در پایان ذکر این نکته ضروری است که با توجه به میزان نسبتاً بالای رضایتمندی در این تحقیق نباید تصور کنیم در ارائه خدمات به بیماران هیچگونه مشکلی وجود نداشته است و اگر سوالات دیگری در پژوهش دیگری مطرح شود ممکن است میزان نارضایتی بیماران خیلی بیش از این تحقیق باشد.

تقدیر و تشکر:

بدینوسیله از حوزه معاونت محترم پژوهشی دانشگاه، ریاست محترم بیمارستان شهید بهشتی و جناب آقای مهندس سید غلامعباس موسوی و جناب آقای مجید صابری که در این پژوهش ما را یاری نموده‌اند تقدیر و تشکر می‌گردد.

References:

- 1) Clifford Pamfla : Measuring Satisfaction With Medical Care Management. Aquality Impromement Tool. *American Association of occupation health nursses. 1992 Vol 4aon.z pp333-341.*

۲) ستوده نژاد. و همکاران: بررسی رضایتمندی بیماران از کادر پزشکی بیمارستانهای کرمان، مجله طب و تزکیه، بهار ۷۷، شماره ۲۸، صفحات ۱۰۰-۱۰۳

۳) آریا. ن: بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته اند از مراقبتهای ارائه شده در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت و درمان در شهر تهران، پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ایران

- 4) Lorrine ferris: A Guide to direct measures of patient satisfaction in clinical practice 1992.Vol 140no.10 pp1727-1729.

Abstract

The assessment of satisfaction rate of delivered services by physicians to hospitalized patients discharged from Shahid Beheshti hospital of Kashan in winter of 1998.

Authours: Seyed Ali Masoud, MD,¹ Mohsen Taghizadeh, MSc,²

Satisfaction is a cognitive and affective response by which an individual expresses regarding the alleviation of her/his needs. In medical services that cares are rendered, the psycho-social needs of patients in one hand and their physical needs in the other hand are important.

These are indeed the prime objectives of the Islamic Republic of Iran and this research was carried out to assess the quality of the services rendered by physicians to the patient hospitalized in Shahid Beheshti Hospital of Kashan upon their discharge from the hospital.

400 patients who were hospitalized in different wards of Shahid Beheshti hospital were randomly selected during discharge from the hospital.

A questionnaire regarding the delivery of services during the hospitalization period was prepared and the samples were asked to complete the questionnaire. The category of responses included very satisfactory, relatively satisfactory, and unsatisfactory.

The result of the study showed that 69% of patients chose the satisfactory response for all the question items, 27% chose the relatively satisfactory, and 4% marked the unsatisfactory response. The highest rate of satisfactory responses belonged to the items about satisfaction of patients.

From the physicians concerning the patients question from the physicians (684 points from the total of 800 points). The lowest rate of response belonged to the satisfaction of the patients about question related to their diet (641 points out of 800 points). The rate of satisfaction for individuals with higher education, house holders, employees, unmarried, and age group is to 45 was higher than the other groups. Women and individuals with a history of hospitalization expressed higher rate of satisfaction regarding the delivery of services and there was an inverse association between the duration of hospitalization and satisfaction.

Key Words ; Satisfaction, Medical Staff, Shahid Beheshti Hospital

¹)Associate professor in faculty of internal medicine , Kashan university of medical sciences.

²) M.sc., Faculty of medicine , Kashan university of medical sciences.