

بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک از خدمات ارائه شده در بیمارستان

اکرم بیاتی*

چکیده

رضایتمندی بیماران مفهومی است که امروزه در مراقبتهای پزشکی اهمیت ویژه‌ای یافته است. می‌توان گفت مراقبت‌های بهداشتی که به بیماران ارائه می‌گردد دارای کیفیت بالایی نیست مگر آنکه بیماران از آن خدمات راضی باشند. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که با هدف تعیین میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان انجام شده است. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده با تخصیص مناسب بود و مطالعه بر روی ۲۴۰۰ بیمار بستری در کلیه بیمارستان‌های تابعه که بصورت تصادفی ساده از هر بخش انتخاب شده بودند انجام شد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۸۷ سؤال در زمینه خدمات ارائه شده در واحدهای مختلف بیمارستانی بود که به روش مصاحبه با بیمار تکمیل گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار تی‌تست آنالیز واریانس، میانگین‌های چندگانه، کای دو و شاخص‌های مرکزی استفاده شد.

نتایج پژوهش نشان داد که بین میانگین میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های امیرکبیر، طالقانی، امام سجاد آشتیان و والفجر تفرش تفاوت آماری معنی‌داری وجود دارد ($P < 0.05$). بین میانگین رضایتمندی بیماران از بیمارستانهای مختلف تابعه دانشگاه تفاوت آماری وجود دارد ($P = 0.04$) و بیشترین میزان رضایت بیماران مربوط به بیمارستان امیرکبیر اراک است.

بین میانگین رضایتمندی بیماران از مراکز آموزشی درمانی با مراکز درمانی تفاوت آماری معنی‌دار مشاهده نشد. بین متغیرهای تعداد دفعات بستری و تعداد روزهای بستری با میانگین رضایتمندی بیماران رابطه معکوس وجود داشت. در مقایسه بین میانگین رضایتمندی بیماران از واحدهای مشابه در بیمارستان‌های مختلف، آزمونهای آماری تفاوت را در بین واحدهای پرستاری و مامایی بیمارستان‌ها نشان داد ($P < 0.05$). در مقایسه بین میانگین رضایتمندی بیماران از بخش‌های مشابه بیمارستانها، میانگین رضایتمندی از بخش‌های نوزادان ($P = 0.04$) و اطفال ($P < 0.05$) در بیمارستان‌های مختلف نسبت به سایر بخشها تفاوت آماری معنی‌دار نشان داد.

در نتیجه مهمترین عامل در تفاوت رضایت بیماران از بیمارستان‌های مختلف مربوط به حجم مراقبت‌های پرستاری و مامایی می‌باشد.

کل واژگان: رضایتمندی بیماران، بستری، بیمارستان، خدمات

مقدمه

گرفت و مؤسسات آمریکایی مصمم به اجرای تئوریهای «جوران» و «دمینگ»^(۱) در سازمان‌های خود شدند. نکته کلیدی این تئوریا آن است که هر سازمانی که ارائه

رضایتمندی بیماران مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت ویژه‌ای یافته است. شروع توجه به این مفهوم به دهه ۱۹۵۰ و انجام تحقیقاتی در زمینه ارتباط بین پزشک و بیمار برمی‌گردد (۱).

اما از اواخر دهه ۱۹۶۰ و اوایل دهه ۱۹۷۰ رضایتمندی بیمار از جهت دیگری مورد توجه قرار

* عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اراک

این پژوهش برای اثبات ۶ فرضیه به شرح زیر انجام شد:

- ۱- میزان رضایت بیماران از بخش‌های مختلف هر بیمارستان با یکدیگر تفاوت دارد.
- ۲- میزان رضایت بیماران از بیمارستان‌های مختلف متفاوت است.
- ۳- میزان رضایت بیماران در مراکز آموزشی با درمانی تفاوت دارد.
- ۴- بین مشخصات دموگرافیک بیماران با میزان رضایت آنان ارتباط وجود دارد.
- ۵- بین دفعات بستری بیماران با میزان رضایت آنان ارتباط وجود دارد.
- ۶- بین مدت زمان بستری شدن در بیمارستان و میزان رضایت آنان ارتباط وجود دارد.

مواد و روشها

این روش یک مطالعه توصیفی تحلیلی بوده که بصورت مقطعی و در فاصله زمانی پانزدهم دی ماه تا پانزدهم بهمن ماه ۱۳۷۷ انجام شد. در این بررسی جامعه پژوهش را کلیه بیماران بستری در مراکز تابعه دانشگاه در این فاصله زمانی خاص تشکیل دادند. تعداد نمونه از روی آمار بیماران ترخیصی در سال گذشته و ماه مشابه با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه بصورت تصادفی طبقه‌بندی شده $n^2 = \frac{Z^2 \alpha / 2p(1-p)}{d^2}$ ۲۴۰۰ نفر برآورد شد. بر همین اساس با استفاده از روش تصادفی طبقه‌بندی شده با تخصیص مناسب در فواصل زمانی مشابه، ابتدا تعداد بیماران هر بیمارستان و سپس تعداد بیماران هر بخش تعیین و بیماران مورد نظر بصورت تصادفی ساده انتخاب شدند. سپس مصاحبه با بیماران در زمان ترخیص (توسط پرسشگران آموزش دیده) صورت گرفت و پرسشنامه‌ها تکمیل شدند واحدهای مورد پژوهش بیماران بستری

دهنده یک محصول یا یک خدمت به مردم است می‌بایست بطور دایم نظرات مشتریهای خود را بصورت بازخورد داشته باشد تا نقایص آنها مشخص شده و برنامه‌های لازم برای اصلاحات براساس این نظریات تدوین گردد (۲). این مفهوم که آن را «مشتری محوری» نیز می‌نامند بتدریج وارد سیستم ارایه خدمات بهداشتی آمریکا گردید. براساس این مفهوم، رضایتمندی بیمار تنها به عنوان وسیله‌ای جهت تعهد بیمار در اجرای دستورات پزشکی مطرح نمی‌باشد بلکه بخودی خود بعنوان یکی از نتایجی محسوب می‌شود که تلاش سیستم در جهت رسیدن به آن می‌باشد.

به عنوان مثال واری^(۱) در سال ۱۹۸۷ می‌گوید: «مراقبت‌های بهداشتی که به بیماران ارایه می‌گردد دارای کیفیت بالایی نیست مگر آنکه بیماران از آن خدمات راضی باشند». بر همین اساس برخی از سازمان‌های بهداشتی از معالجه بیماران خود توسط پزشکانی که سطح رضایت مردم از آنها پایین است جلوگیری به عمل می‌آورند و یا به پزشکان براساس سطح رضایت مردم پاداش تعلق می‌گیرد (۳).

از آنجا که پایش مداوم خدمات بهداشتی درمانی امری بسیار ضروری و مهم بشمار می‌رود یکی از متداولترین روشها برای این پایش، ارزیابی و سنجش رضایتمندی بیماران از خدمات ارایه شده است که از تحقیقات جامعه‌شناسی نشأت گرفته است (۵). زمانیکه یک بیمار برای دریافت خدمات بهداشتی به سازمان مربوطه مراجعه می‌نماید یکسری انتظارات در ذهن خود دارد، در طی دریافت خدمات در آن مرکز از کلیه افراد رفتارها ارزشیابی بعمل می‌آورد و سرانجام رضایت و عدم رضایت خود را اعلام می‌دارد (۳ و ۵). در همین راستا و با توجه به اهمیت موضوع، ملزم به انجام پژوهش کنونی با هدف کلی تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری از خدمات ارایه شده در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شدیم.

متغیر وابسته در این پژوهش میزان رضایت بیماران و متغیرهای مستقل نحوه خدمات واحدهای مختلف، تعداد روزها و دفعات بستری، مشخصات دموگرافیک بیماران بودند.

نتایج

در این پژوهش ۲۷۰۰ پرسشنامه تکمیل شد که ۳۰۰ پرسشنامه به علت عدم هم خوانی سؤالات کنترلی با سؤالات مرتبط از مطالعه خارج شدند. از کل ۲۴۰۰ بیمار مورد بررسی بیشترین فراوانی مربوط به بیماران بستری در مرکز آموزشی-درمانی ولیعصر به تعداد ۵۴۰ بیمار و کمترین فراوانی مربوط به بیمارستان امام سجاد آشتیان با ۳۴ بیمار بود.

در رابطه با هدف ویژه شماره ۱ «تعیین میزان رضایت از بیمارستان‌های مختلف بطور کلی»، طبق آزمون آماری آنالیز واریانس یکطرفه تفاوت آماری معنی داری بین میانگین میزان رضایت بیماران از بیمارستانهای مختلف وجود داشت ($P < 0.04$). در آزمون میانگین‌های چندگانه این تفاوت مربوط به بیمارستان‌های امیرکبیر، طالقانی اراک و شهید مدرس ساوه بود. بیشترین رضایتمندی از بیمارستان امیرکبیر اراک ($M = 195.7$) و در سطح عالی بود که در این بیمارستان بخش‌های گوش و حلق و بینی، چشم و C.C.U نسبت به بخش‌های دیگر از امتیاز بالاتری برخوردار بودند.

در رابطه با هدف ویژه شماره ۲ «تعیین میزان رضایت بیماران از بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها»، میانگین رضایتمندی در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های امیرکبیر، طالقانی، امام سجاد آشتیان و والفجر تفرش تفاوت آماری معنی داری نشان دادند ($P < 0.05$). در سایر بیمارستان‌ها بین میانگین بخش‌های مختلف، تفاوت آماری معنی داری مشاهده نگردید.

در ارتباط با هدف ویژه شماره ۳ «تعیین ارتباط بین مشخصات دموگرافیک بیماران با میزان رضایت آنان»

در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک در هر رده سنی بودند که بیش از ۲۴ ساعت در یکی از بخش‌ها بستری شده بودند، در مورد بیماران خردسال و بدحال مصاحبه با همراه اصلی بیمار صورت گرفت.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه یا برگه مصاحبه‌ای بود که توسط پژوهشگر از قبل طراحی شده بود ابتدا پس از تهیه ۱۰۰ سؤال و طراحی مقدماتی تحقیق یک مطالعه آزمایشی در یکی از بیمارستان‌ها با حجم ۱۰۰ نمونه اجرا و بر همین اساس پرسشنامه اولیه تصحیح و تعدادی از سؤالات حذف و سرانجام با ۸۷ سؤال در زمینه واحدهای پرستاری، مامایی، پزشکی، تشخیصی، رفاهی اداری، خدماتی، بهداشتی و مشخصات دموگرافیک پرسشنامه نهایی طراحی گردید و پایایی پرسشنامه مذکور حاصل شد. در مرحله بعد به مهمترین مشکل اجرایی طرح یعنی انتخاب و آموزش پرسشگران توجه ویژه شد و پرسشگران مناسب شناسایی و انتخاب شدند و در طی جلسات متعدد به آنان در خصوص چگونگی برقراری ارتباط، اصول مصاحبه و نحوه تکمیل پرسشنامه آموزش‌های لازم داده شد.

در کلیه مراحل تحقیق، ملاحظات اخلاقی از قبیل کسب اجازه از واحدهای پژوهشی - دادن اطمینان از محرمانه نگهداشتن اطلاعات در نظر گرفته شد.

سؤالات به نحوی طراحی شده بودند که به قویترین و بهترین عملکرد بالاترین امتیاز و به ضعیف‌ترین عملکرد پایین‌ترین امتیاز تعلق می‌گرفت. جمع امتیازهای مکتسبه در هر واحد میزان رضایت از واحدهای مذکور را مشخص می‌کرد. پس وضعیت رضایتمندی بیمار در پنج سطح عالی، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف تعیین شد.

اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار EPI₆ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و روش‌های آمار توصیفی شامل توزیع فراوانی و شاخص‌های مرکزی و انواع نمودارها تهیه گردید و از آزمون‌های آماری آنالیز واریانس، تی‌تست، کای دو، میانگین‌های چندگانه استفاده شد.

رضایتمندی از کلیه واحدها در سطوح خوبی برآورد شد در سایر بیمارستانها سطوح مختلف خوب، متوسط و ضعیف در بین رضایت از واحدهای مختلف به چشم می خورد.

اما در مقایسه میان کلیه بیمارستانها از نظر میانگین رضایتمندی بیماران از واحدهای مختلف مطابق آزمون آماری آنالیز واریانس یکطرفه تنها در مورد واحد پرستاری و مامایی تفاوت معنی دار ($P < 0.05$) مشاهده شد (نمودار ۱).

سپس میانگین رضایتمندی بیماران در بخشهای مشابه بیمارستانهای مختلف براساس آزمون آنالیز واریانس یکطرفه با مورد مقایسه قرار گرفت $P < 0.05$ بین میانگین رضایت بیماران از بخشهای نوزادان و اطفال در بیمارستانهای مختلف تفاوت آماری معنی دار مشاهده شد. در مورد بخشهای نوزادان بیشترین رضایت از بخش نوزادان امام سجاد (ع) آشتیان و در مورد بخشهای اطفال بیشترین رضایت از بخش اطفال بیمارستان امام خمینی خمین بود.

در نهایت میزان رضایت بیماران از بیمارستانهای آموزشی، درمانی با بیمارستانهای درمانی مورد مقایسه قرار گرفت که مطابق آزمون تی تست تفاوت آماری معنی داری بین میانگینهای مذکور مشاهده نشد.

جدول ۱- میانگین میزان رضایت بیماران از بیمارستانهای مختلف تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک به تفکیک دفعات بستری در بهمن ماه ۱۳۷۷

وضعیت	میانگین کلی امتیازات	دفعات بستری
متوسط	۱۳۸/۲ ۰/۱۸	۱ بار
متوسط	۱۳/۰۱ ۰/۱۴	۲-۳ بار
ضعیف	۱۲۲/۶ ۰/۳۱	بیشتر از ۳ بار

بررسی میانگین رضایت بیماران به تفکیک سن، جنس، درجات مختلف تحصیلی، وضعیت تأهل، محل سکونت (شهری - روستایی) و... صورت گرفت.

میانگین کلی امتیازات در افراد مذکر و مؤنث در سطح متوسط بود. میانگین رضایت ردههای مختلف سنی تا ۶۰ سالگی در سطح متوسط و از ۶۰ سال به بالا در سطح عالی بود. از نظر سطح تحصیلات در افراد بیسواد میزان رضایت در سطح خوب و برای بقیه درجات تحصیلی در سطح متوسط برآورد گردید. میانگین میزان رضایت در افراد متأهل در سطح متوسط و در افراد مجرد، مطلقه و بیوه در سطح خوب برآورد شد. میانگین میزان رضایت در شهریها و روستائیان در سطح متوسط بود. و براساس آزمونهای تی تست و آنالیز واریانس یکطرفه تفاوت آماری معنی داری در هیچ یک از موارد ذکر شده فوق مشاهده نشد.

در رابطه با هدف ویژه شماره ۴ «تعیین ارتباط دفعات بستری با میزان رضایتمندی بیماران» در مقایسه میانگین رضایت بیماران از بیمارستانهای مختلف به تفکیک دفعات بستری مطابق آزمون آنالیز واریانس یکطرفه بین میانگینها تفاوت آماری معنی دار مشاهده شد ($P < 0.05$) (جدول ۱).

در رابطه با هدف ویژه شماره ۵ «تعیین ارتباط بین مدت زمان بستری بیماران با میزان رضایت آنان» میانگین رضایتمندی بیماران در روزهای مختلف بستری مورد مقایسه قرار گرفت و آزمون آنالیز واریانس یکطرفه تفاوت آماری معنی داری را نشان داد ($P \leq 0.04$) (جدول ۲).

در مورد هدف ویژه شماره ۶، «تعیین میزان رضایت بیماران از واحدهای مختلف هر بیمارستان»، با توجه به اینکه امتیازات کلی محاسبه شده برای واحدهای مختلف هر بیمارستان با یکدیگر متفاوت بود مقایسه میانگینها را میسر نبود. لذا قضاوت در این بخش براساس وضعیت کیفی محاسبه شده و براساس امتیاز واحد انجام شد. در بیمارستان امیرکبیر اراک

بیمار با ارایه دهندگان متعدد خدمات باشد.

با توجه به فرضیه چهارم پژوهش، هیچ یک از مشخصات دموگرافیک بیماران مورد تأیید قرار نگرفت. در مورد رضایتمندی در درجات مختلف تحصیلی مشاهده شد که میزان رضایت در افراد بی سواد بیشتر از سایر افراد بود که شاید بتوان انتظارات کمتر این افراد از تیم درمانی را به این مسئله ربط داد.

در مورد فرضیه پنجم پژوهش می توان گفت که آزمونهای آماری وجود رابطه معکوس بین دفعات بستری با میزان رضایت را ثابت کردند. هر چه تعداد دفعات بستری افزایش می یافت رضایتمندی کاهش نشان می داد، کمترین رضایت در گروه بیمارانی بود که بیش از ۳ بار در بیمارستان بستری شده بودند. تحقیقات دیگر نیز این مسئله را مطرح می کنند که بیمارانی که برای اولین بار در بیمارستان بستری می شوند مدتی طول می کشد تا انتظارات و توقعاتی پیدا کنند بنابراین رضایتمندی در اولین بار بستری بیشتر است.

در باره فرضیه ششم پژوهش نیز مدت زمان آزمونهای آماری رابطه معکوس بین متغیر بستری با میزان رضایت بیماران را نشان داد بطوریکه با افزایش مدت زمان بستری رضایتمندی کاهش یافت. وست (۲) نیز در تحقیق خود این مسئله را مطرح می کند که سطح رضایت بیماران در روزهای اول بستری بالاتر است.

سپاسگزاری

بدینوسیله از زحمات کلیه پرسشگران که در انجام مراحل نمونه گیری نهایت سعی و دقت را مبذول نمودند و همچنین از زحمات آقای رفیعی همکار مشاور ایزنجانب در تجزیه و تحلیل آماری نتایج تشکر و قدردانی بعمل می آید.

جدول ۲- میانگین میزان رضایت بیماران از بیمارستانهای مختلف تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک به تفکیک مدت بستری در بهمن ماه ۱۳۷۷

وضعیت	میانگین کلی امتیازات	مدت بستری
متوسط	۱۴۹ / ۰/۲۴	۱-۳ روز
متوسط	۱۴ / ۰/۱۸	۳-۷ روز
ضعیف	۱۳۶ / ۰/۲۳	بیشتر از ۷ روز

بحث

فرضیه اول پژوهش در مورد بیمارستانهای امیرکبیر و طالقانی اراک، امام سجاد آشتیان و والفجر نغرش مورد تأیید قرار گرفت بیشترین رضایتمندی از بخش های چشم، گوش و حلق و بینی و C.C.U بود. مدت زمان بستری بیماران در بخش های گوش و حلق و بینی و چشم بطور متوسط بین ۱-۳ روز می باشد و بیماران با حال عمومی نسبتاً خوب مرخص می شوند. میزان انتظارات آنان از تیم درمانی کمتر است لذا میزان رضایت در این بخش ها معمولاً بالاتر است.

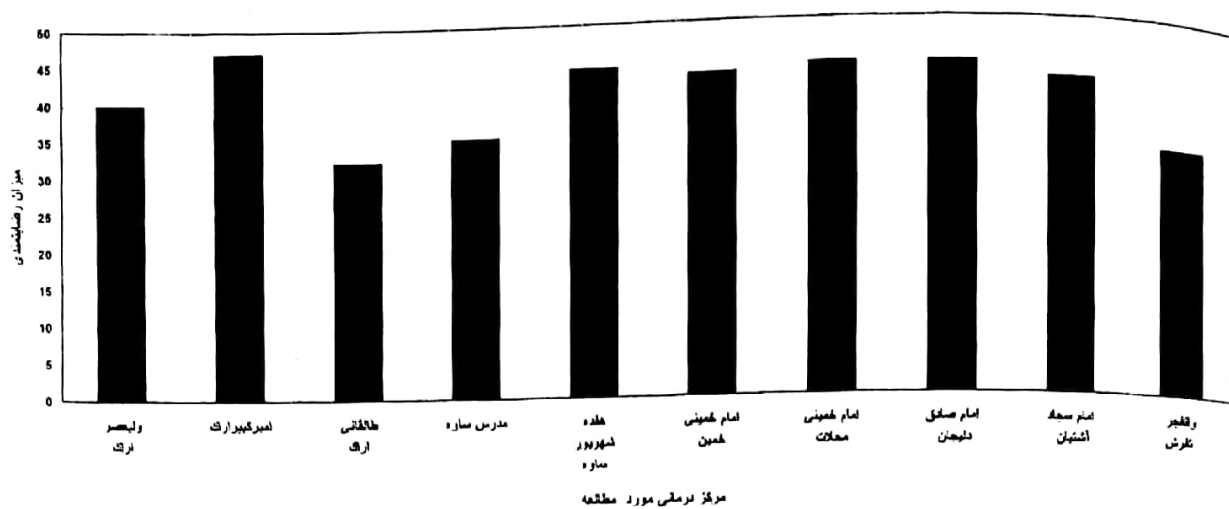
آقای هلند و همکارانش (۱) در مورد بخش C.C.U اعلام نمودند، از آنجا که بیماران بستری در بخش های C.C.U مراقبت های کیفی را توسط پرستاران حرفه ای دریافت می نمایند رضایت این بیماران نسبت به بیماران بستری در بخش های دیگر بالاتر است (۶).

فرضیه دوم پژوهش با توجه به آزمون آنالیز واریانس یک طرفه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی میزان رضایت از بیمارستانها مختلف بود و رضایت بیماران در بیمارستانهای تخصصی تر بیشتر از بیمارستانهای عمومی بود.

در مورد فرضیه سوم پژوهش، برخلاف انتظار مشاهده شد که میزان رضایت بیماران از مراکز آموزشی-درمانی کمتر از مراکز درمانی است اما مطابق آزمون تی تست فرضیه مذکور تأیید نشد. شاید علت رضایت کمتر بیماران از مراکز آموزشی-درمانی برخوردار

1- Holland and et al

2- West



نمودار ۱ - میانگین میزان رضایت بیماران از واحد پرستاری و مامایی بیمارستان‌های مختلف تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک در بهمن ماه ۱۳۷۷

REFERENCES

- 1- Weingraten S.R., et al., A study of patient satisfaction and adherence to preventive care practice guidelines, AM. J. Med., 1995, 99, 590-596.
- 2- Rubin H.R., patient evaluation of hospital care review of literature, Med.care., 1990, 28, 53-59.
- 3- Ware J.E., What information do consumers want and how will they use it , Med. Care., 1995, 33(1), supplement.
- 4- Bonds, T., measuring patients satisfaction with Nursing care, J. Adv. N., 1992, 1, 52-63.
- 5- Williams B., patient satisfaction: a valid concept, Soc., Sci., 1994, 38(4), 509-516.
- 6- Holland-c and et al., patient recollections of critical care, Dimenscrit. care Nurs. 1997, May-Jun, 16(3), 132-41.

