

Study of Patient's Satisfaction at Urology Ward of Shahid Beheshti Hospital, Hamadan University of Medical Sciences in the Second Half of 2018

Seyed Mohammad Zolhavarieh¹, Mahmoud Rezaei^{*1}, Nasim Karimi²,
Ronak Hamzehei³, Mojgan Zeraatkarmoghaddam⁴

1. Assistant Professor, Anesthesia Department, Clinical Research Development Unit of Shahid Beheshti Hospital, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
2. MSc in Biostatistics, Clinical Research Development Unit of Beheshti Hospital, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
3. MSc in MLIS, Clinical Research Development Unit of Beheshti Hospital, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
4. BS in Nursing, Clinical Research Development Unit of Beheshti Hospital, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Article Information

Article History

Received: 2019/08/07
Accepted: 2019/09/15
Available Online: 2019/09/16

JUR 2019; 3(1):19-27

DOI: 10.30699/jru.3.1.19

Use your device to scan
and read the article online



Corresponding Author

Mahmoud Rezaei
Assistant Professor, Anesthesia Department, Clinical Research Development Unit of Shahid Beheshti hospital, Hamadan University of Medical sciences, Hamadan, Iran

Tel: 081 - 38380092

Email:
mrezaei1961@yahoo.com

Abstract

Background & Objective: Satisfaction is one of the health aspects of human. Without attention to people's satisfaction in the health services, the health system act contrary to its mission. The aim of this study is to evaluate the patient's satisfaction in the urology ward at Shahid Beheshti Hospital in Hamadan University of Medical Sciences in second half of 2018, for investigating the strengths and weaknesses with provide guidance and better quality treatments.

Methods: In this cross-sectional study, 170 hospitalized patients in the Urology ward in shahid beheshti hospital during the second half of 2018 were studied. Data were analyzed with SPSS 16.

Results: The results showed that the average satisfaction rate of all services was 77.25%. However, the highest satisfaction with nursing services is 80.8 and the lowest satisfaction with public services is 72.6. There were significant relationships between demographic variables such as age, sex and level of education with total satisfaction.

Conclusions: From the viewpoint of patients at Shahid Beheshti Hospital in Hamadan, the total services and facilities that report, are to be desirable.

Keywords: Patient's Satisfaction, Medical and Nursing Services

How to cite this article:

Zolhavarieh S M, Rezaei M, Karimi N, Hamzehei R, Zeraatkarmoghaddam M. Study of patient's satisfaction at urology ward, of Shahid Beheshti hospital, Hamadan University of Medical sciences in the second half of 2018. J Res Urol. 2019; 3 (1) :19-27

بررسی رضایتمندی بیماران بستری در بخش اورولوژی بیمارستان شهید بهشتی دانشگاه علوم پزشکی همدان

سیدمحمد ذوالحواړیه^۱، محمود رضایی^{۱*}، نسیم کریمی^۲، روناک حمزه‌ای^۲، مژگان زراعت‌کار مقدم^۴

۱. استادیار، گروه بیهوشی، واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. کارشناسی ارشد آمار زیستی، واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۴. کارشناسی پرستاری، واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

چکیده

اطلاعات مقاله

زمینه و هدف: رضایت یکی از وجوه سلامتی انسان است. در صورت بی‌توجهی به رضایت مردم نظام بهداشتی برخلاف رسالت خود عمل کرده است. هدف این پژوهش ارزیابی رضایتمندی بیماران بخش اورولوژی بیمارستان شهید بهشتی دانشگاه علوم پزشکی همدان در نیمه دوم سال ۱۳۹۷ برای بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات و ارائه راهنمایی و خدمات درمانی با کیفیت بهتر است.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش مقطعی ۱۷۰ بیمار بستری در بخش اورولوژی بیمارستان شهید بهشتی همدان در نیمه دوم سال ۱۳۹۷، با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته، بررسی شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.

یافته‌ها: میانگین میزان رضایت بیماران از کل خدمات ارائه شده ۷۷/۲۵ درصد است. این در حالی است که بیشترین رضایتمندی مربوط به خدمات پرستاری (۸۰/۸) و کمترین رضایتمندی مربوط به خدمات عمومی (۷۲/۶) است. بین متغیرهای دموگرافیک (سن، جنس و سطح تحصیلات) با میزان رضایتمندی کل ارتباط معنی‌داری مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: از دیدگاه بیماران بیمارستان شهید بهشتی همدان همه خدمات و تسهیلاتی که ارائه می‌شود در حد مطلوب است.

واژه‌های کلیدی: رضایت بیمار، خدمات پزشکی و پرستاری

تاریخچه مقاله

دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۱۶
پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۲۴
انتشار آنلاین: ۱۳۹۸/۰۶/۲۵

JUR 2019; 3(1):19-27

برای دانلود این مقاله،
کد زیر را با موبایل خود
اسکن کنید.



نویسنده مسئول: محمود رضایی، استادیار، گروه بیهوشی، واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

تلفن: ۰۸۱-۳۸۳۸۰۰۹۲ | ایمیل: mrezaei1961@yahoo.com

مقدمه

از مهم‌ترین شاخص‌های اثربخشی خدمات بیمارستانی است [۹]. هدف از این بررسی تعیین میزان رضایت بیماران بستری در بخش ارولوژی از نظر خدمات درمانی، شناخت مشکلات و موانع از دیدگاه بیماران، برنامه‌ریزی و تلاش برای رفع موانع است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش مقطعی در شش‌ماهه دوم سال ۱۳۹۷ در بیمارستان شهید بهشتی همدان با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران و همراهان بستری در بخش ارولوژی این مرکز انجام شد. حجم نمونه، با توجه به بررسی پایلوت روی ۲۰ بیمار بستری در بخش ارولوژی بیمارستان شهید بهشتی همدان با $\alpha = 0.05$, $d = 2$, $SD = 13/3$, $n = 170$ نفر محاسبه شد. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر دو بخش: ۱. مشخصات دموگرافیک (سن، جنس، سطح تحصیلات و محل سکونت)؛ ۲. پرسشنامه بررسی رضایتمندی ۲۴ سؤالی که با مقیاس درجه‌بندی لیکرت تنظیم شده بود، جمع‌آوری شد. معیار ورود به پژوهش بستری و دریافت خدمات در بخش ارولوژی بیمارستان به مدت بیش از سه روز بود و بیمارانی که به دلایلی قادر به پاسخگویی نبودند از پژوهش کنار گذاشته شدند. محقق پس از توضیح هدف پژوهش به بیمار و همراه او و اطمینان از حفظ محرمانه بودن پاسخ‌ها اطلاعات را جمع‌آوری کرد. تجزیه و تحلیل‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ (SPSS Inc., Chicago, Illinois, USA) انجام شد.

یافته‌ها

بررسی‌ها نشان می‌دهد که ۵۴/۷ درصد از بیماران مرد و ۴۲/۴ درصد زن بودند (۲/۹ درصد پاسخ ندادند). ۵۴/۱ درصد پاسخ‌دهندگان بیمار و ۴۱/۸ درصد همراه او بودند (۴/۱ درصد پاسخ ندادند). ۱۰/۶ درصد بیماران زیر بیست سال، ۲۷/۶ درصد بین ۲۰ تا ۴۰ سال، ۳۱/۲ درصد بین ۴۰ تا ۶۰ سال و ۲۵/۹ درصد بین بیش از ۶۰ سال داشتند (۱۴/۶ درصد پاسخ ندادند). همچنین میانگین (انحراف معیار) سن افراد ۴۸/۵ (۴۷/۵) و میانۀ سنی آنان ۴۷ سال بود. ۵۱/۸ درصد بیماران ساکن شهر و ۱۸/۲ درصد ساکن روستا بودند (۳۰ درصد پاسخ ندادند). ۱۱/۸ درصد بی‌سواد، ۳۵/۹ درصد زیردیپلم و دیپلم و ۱۲/۹ درصد لیسانس و بالاتر بودند (۳۹/۴ درصد پاسخ ندادند).

سلامتی حق انسان است و هر فرد حق مطالبه آن را دارد. هدف عمده از ارائه خدمات بهداشتی - درمانی تأمین سلامتی افراد جامعه است. برای ارزیابی خدمات بهداشتی - درمانی می‌توان به نظرات بیماران به عنوان منبعی موثق توجه کرد؛ زیرا اولاً بیماران منبع بسیار خوبی برای جمع‌آوری اطلاعات و ارزیابی کیفیت مراقبت‌ها و خدمات هستند. ثانیاً توجه به نظرات بیماران هنگام برنامه‌ریزی و ارزشیابی خدمات حق آنهاست [۱].

نارضایتی از خدمات بهداشتی - درمانی عواقب نامطلوبی را به دنبال دارد. ناخرسندی مردم به قطع ارتباط آنها با نظام بهداشتی یا حداقل مشارکت نکردن آنها در ارائه خدمات [۲]، احساس بی‌کفایتی و ناتوانی پرسنل و به تبع آن کاهش کارایی نظام بهداشتی منجر می‌شود. رضایت یکی از وجوه سلامتی فرد است و در صورت بی‌توجهی به رضایت مردم نظام بهداشتی برخلاف رسالت خود، که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است، عمل کرده است. در چنین شرایطی جامعه‌ای از افراد بیمار خواهیم داشت که نه تنها این بیماران ممکن است با مشکلات جسمی، روحی، اقتصادی، اجتماعی و حتی خانوادگی متعددی دست به گریبان باشند، بلکه بخش عمده‌ای از توان دولت نیز صرف مواجهه با این معضلات شده و از اجرای نقش اصلی خود، که هدایت و رهبری کشور به سمت پیشرفت و ترقی و آسایش مردم است، باز خواهد ماند [۳]. بیماران تنها مرجع شایسته برای قضاوت درباره کیفیت خدمات هستند. هرگاه بیماران درباره ارائه یک خدمت این برداشت را بکنند که کیفیت آن از انتظارات اولیه آنها فراتر است، آن‌گاه می‌توان ادعا کرد بیمارستان خدمات با کیفیتی ارائه کرده است [۱].

مراقبت سلامت در ارتقای سطح سلامت بیماران، روند بهبودی و رضایتمندی آن‌ها نقش مهمی ایفا می‌کند [۴]. سلامت و بهبود بیماران در گرو ارائه مراقبت باکیفیت بوده [۵] و اولین گام در ارتقای کیفیت مراقبت‌ها ارزیابی کیفیت ارائه این خدمات است [۶]. کیفیت مراقبت‌های بهداشتی نیز یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش رضایت بیماران است [۷] و ارتقای این کیفیت از رویکردهای مهم در توسعه عملکرد سازمان محسوب می‌شود [۸]. رضایت بیماران به‌عنوان مشتریان مراکز بهداشتی - درمانی از خدمات بیمارستانی

جدول ۱. بررسی میانگین، انحراف معیار میزان رضایتمندی از بخش ارولوژی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰
خدمات پرستاری	۴۰/۴	۶/۷	۸۰/۸
خدمات پزشکی	۱۶	۳/۷	۸۰
خدمات عمومی	۳۶/۳	۸/۴	۷۲/۶
رضایتمندی کل	۹۲/۷	۱۴/۶	۷۷/۳

در بخش خدمات پزشکی نحوه برخورد پزشک و پاسخ‌دهی به سؤالات (۸۴/۲) بیشترین رضایتمندی و دسترسی آسان به پزشکان در مواقع نیاز (۷۷/۹) کمترین رضایتمندی را دارد. در بخش خدمات عمومی رضایتمندی از نحوه برخورد و راهنمایی نگهبان و اطلاعات (۸۴/۲) بیشترین رضایتمندی و کیفیت غذا (۷۳/۷) کمترین رضایتمندی را دارد (جدول ۲).

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین رضایتمندی مربوط به خدمات پرستاری و سپس خدمات پزشکی و خدمات عمومی است (جدول ۱). در بخش خدمات پرستاری بیشترین رضایتمندی مربوط به نحوه برخورد کمک پرستاران (کمک بهیار و بیماربر) (۸۵/۲) و کمترین رضایتمندی مربوط به نحوه حضور پرستار بر بالین بیمار در مواقع نیاز (۷۸/۴) است.

جدول ۲. بررسی میانگین سؤالات مربوط به ابعاد مختلف رضایتمندی از بخش ارولوژی

ردیف	سؤالات	میانگین از ۱۰۰
خدمات پرستاری	۱ معرفی پرستار به بیمار و شناسایی پرستار مربوطه توسط بیمار	۸۱/۲
	۲ نحوه برخورد پرستاران بخش و پاسخ به سؤالات شما	۸۰/۸
	۳ میزان مهارت پرستار در انجام امور	۸۱
	۴ نحوه آموزش پرستاران در خصوص بیماری، درمان، مراقبت، دارو و ...	۸۰/۸
	۵ استفاده از پرسنل همگن در انجام اقدامات درمانی	۸۳/۸
	۶ محیط آرام و بی سرو صدا توسط پرستاران	۸۰/۴
	۷ نحوه حضور پرستار بر بالین بیمار در مواقع مورد نیاز	۷۸/۴
	۸ رعایت مسائل شرعی و حفظ حریم شخصی در انجام خدمات پزشکی، مراقبتی، پاراکلینیکی	۸۴/۲
	۹ نحوه برخورد کمک پرستاران (کمک بهیار و بیمار بر)	۸۵/۲
	۱۰ رضایت از خدمات کمک پرستاران	۸۳/۶
خدمات پزشکان	۱۱ برخورد پزشکان و پاسخ به سؤالات شما	۸۴/۲
	۱۲ اختصاص وقت کافی توسط پزشکان جهت ویزیت و معاینه و ارائه اطلاعات در مورد برنامه درمانی	۸۱/۸
	۱۳ دسترسی آسان به پزشکان در مواقع مورد نیاز	۷۷/۸
	۱۴ ارائه اطلاعات و آگاهی لازم در مورد بیماری و نحوه مراقبت	۸۰/۸
	۱۵ طرز برخورد و راهنمایی نگهبانی و اطلاعات	۸۴/۲
	۱۶ وضعیت بهداشت و نظافت بخش و سرویس های بهداشتی	۷۹/۸
	۱۷ امکانات رفاهی، امکانات همراه (صندلی، غذا و...) و وضعیت آسانسور	۷۴
	۱۸ سکوت و آرامش محیط بیمارستان و بخش	۷۵/۲
	۱۹ کیفیت غذای سرو شده	۷۳/۶
	۲۰ گرم بودن غذای سرو شده	۷۶/۶
خدمات عمومی	۲۱ مناسب بودن زمان توزیع غذا	۷۶/۶
	۲۲ ظروف سرو غذا	۷۷/۴
	۲۳ تنوع غذائی در وعده های غذائی	۷۷
	۲۴ روزها و ساعات ملاقات	۸۰/۸

(انحراف معیار) رضایت کل در بیمار ۹۳ درصد (۱۴/۹) و در همراه او ۹۲/۵ درصد (۱۴/۵) است. تفاوت معنی داری در هیچ یک از ابعاد مشاهده نشد (جدول ۴) ($P > 0.05$).

بررسی رضایتمندی در گروه‌های سنی نشان می‌دهد که میانگین رضایتمندی کل ($P = 0.027$) و رضایتمندی از خدمات عمومی ($P = 0.036$) تفاوت معنی داری با هم دارند (جدول ۵). بطوریکه افراد زیر ۲۰ سال بیشترین رضایتمندی و افراد ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین رضایتمندی را داشتند. همچنین میزان رضایت از خدمات عمومی در افراد زیر ۲۰ سال بیشترین و در افراد ۲۰ تا ۴۰ سال کمترین مقدار بود.

میانگین رضایتمندی از خدمات پرستاری در مردان و زنان تفاوت معنی داری دارد (جدول ۳). بطوریکه میانگین رضایت از خدمات پرستاری در زنان بیشتر از مردان است. اما میانگین رضایت از خدمات پزشکی، خدمات عمومی و رضایتمندی کل در بین زنان و مردان متفاوت نیست. همچنین میانگین (انحراف معیار) رضایت از خدمات پرستاری در بیمار ۴۰/۷ درصد (۶/۵) و در همراه او ۳۹/۹ درصد (۶/۸)، رضایت از خدمات پزشکی در بیمار ۱۶/۲ درصد (۳/۵) و در همراه او ۱۵/۷ درصد (۳/۹)، رضایت از خدمات عمومی در بیمار ۳۶/۲ درصد (۸/۶) و در همراه او ۳۶/۹ درصد (۸/۰) است. میانگین

جدول ۳. بررسی رضایتمندی و ابعاد آن بر حسب جنسیت در بیماران بستری در بخش ارولوزی

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات پرستاری	مرد	۳۹	۷	۷۸	۰/۰۱۱
	زن	۴۱/۵	۵/۷	۸۳/۱	
خدمات پزشکی	مرد	۱۵/۵	۱۳/۷	۷۷/۴	۰/۱۱۲
	زن	۱۶/۴	۳/۷	۸۲	
خدمات عمومی	مرد	۳۶/۶	۸/۲	۷۳/۱	۰/۸۸۹
	زن	۳۶/۴	۸/۵	۷۲/۸	
رضایتمندی کل	مرد	۹۱	۱۴/۴	۷۵/۹	۰/۱۴۰
	زن	۹۴/۳	۱۴	۷۸	

جدول ۴. بررسی رضایتمندی و ابعاد آن بر حسب پاسخ دهنده در بیماران بستری در بخش ارولوزی

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات پرستاری	بیمار	۴۰/۷	۶/۵	۸۱/۳	۰/۴۶۱
	همراه بیمار	۳۹/۹	۶/۸	۷۹/۸	
خدمات پزشکی	بیمار	۱۶/۲	۳/۵	۸۱/۰	۰/۴۰۵
	همراه بیمار	۱۵/۷	۳/۹	۷۸/۶	
خدمات عمومی	بیمار	۳۶/۲	۸/۶	۷۲/۲	۰/۵۴۲
	همراه بیمار	۳۶/۹	۸/۰	۷۳/۸	
رضایتمندی کل	بیمار	۰/۹۳	۱۴/۹	۷۷/۵	۰/۸۴۵
	همراه بیمار	۹۲/۵	۱۴/۵	۷۷/۱۰	

جدول ۵: بررسی رضایتمندی و ابعاد آن بر حسب سن بیماران بستری در بخش ارولوژی

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات پرستاری	زیر ۲۰ سال	۴۲/۶	۵/۹	۸۵/۱	۰/۳۲۱
	۲۰ تا ۴۰ سال	۳۹/۴	۷/۸	۷۸/۸	
	۴۰ تا ۶۰ سال	۴۰/۷	۵/۱	۸۱/۴	
	بیشتر از ۶۰ سال	۴۰/۹	۶/۱	۸۱/۹	
خدمات پزشکی	زیر ۲۰ سال	۱۷/۸	۲/۶	۸۸/۸	۰/۱۲۳
	۲۰ تا ۴۰ سال	۱۵/۵	۳/۹	۷۷/۴	
	۴۰ تا ۶۰ سال	۱۵/۷	۳/۵	۷۸/۷	
	بیشتر از ۶۰ سال	۱۶/۴	۴	۸۱/۹	
خدمات عمومی	زیر ۲۰ سال	۳۹	۸/۷	۷۸	۰/۰۳۶
	۲۰ تا ۴۰ سال	۳۳/۷	۹/۴	۶۷/۵	
	۴۰ تا ۶۰ سال	۳۷/۵	۷/۴	۷۵	
	بیشتر از ۶۰ سال	۳۷/۴	۶/۶	۷۴/۸	
رضایتمندی کل	زیر ۲۰ سال	۹۹/۳	۱۲/۷	۸۲/۸	۰/۰۲۷
	۲۰ تا ۴۰ سال	۸۸/۶	۶/۱۶	۷۳/۹	
	۴۰ تا ۶۰ سال	۹۳/۹	۱۱/۹	۷۸/۳	
	بیشتر از ۶۰ سال	۹۴/۷	۱۲/۹	۷۸/۹	

کل داشتند (جدول ۶).

نتایج بررسی ها نشان داد که رضایتمندی ثر هیچیک از ابعاد در بین افراد ساکن شهر و روستا دارای تفاوت معنای داری نبود (جدول ۷).

میانگین رضایتمندی کل ($P=۰/۰۲۷$) و رضایتمندی از خدمات پزشکی ($P=۰/۰۰۶$) در سطوح تحصیلی تفاوت معنی داری با هم دارند. بطوریکه افراد با تحصیلات زیر دیپلم و دیپلم بیشترین رضایت از خدمات پزشکی و رضایتمندی

جدول ۶: بررسی رضایتمندی و ابعاد آن بر حسب تحصیلات بیماران بستری در بخش ارولوژی

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات پرستاری	بی سواد	۴۰/۵	۴/۴	۸۰/۹	۰/۰۶۲
	زیر دیپلم و دیپلم	۴۱/۶	۶/۰	۸۳/۱	
	دانشگاهی	۳۸/۰	۷/۱	۷۶/۰	
خدمات پزشکی	بی سواد	۱۵/۶	۴/۰	۷۷/۸	۰/۰۰۶
	زیر دیپلم و دیپلم	۱۶/۵	۳/۶	۸۲/۵	
	دانشگاهی	۱۳/۴	۴/۲	۶۷/۰	

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات عمومی	بیسواد	۳۵/۸	۷/۸	۷۱/۵	۰/۴۳۷
	زیر دیپلم و دیپلم	۳۷/۴	۷/۴	۷۴/۸	
	دانشگاهی	۳۵/۳	۷/۵	۷۰/۵	
رضایتمندی کل	بی سواد	۹۱/۸	۱۰/۹	۷۶/۵	۰/۰۲۷
	زیر دیپلم و دیپلم	۹۵/۵	۱۳/۸	۷۹/۶	
	دانشگاهی	۸۶/۷	۱۲/۷	۷۲/۲	

جدول ۷. بررسی رضایتمندی و ابعاد آن بر حسب محل سکونت در بیماران بستری در بخش ارولوژی

ابعاد	طبقات	میانگین	انحراف معیار	میانگین از ۱۰۰	P
خدمات پرستاری	شهر	۴۰/۰	۶/۹	۸۰/۰	۰/۵۴۲
	روستا	۴۰/۹	۵/۷	۸۱/۷	
خدمات پزشکی	شهر	۱۵/۵	۴/۲	۷۷/۳	۰/۰۵۳
	روستا	۱۶/۸	۲/۹	۸۴/۰	
خدمات عمومی	شهر	۳۶/۲	۸/۲	۷۲/۳	۰/۲۹۶
	روستا	۳۷/۹	۷/۰	۷۵/۸	
رضایتمندی کل	شهر	۹۱/۶	۱۵/۱	۷۶/۴	۰/۱۹۴
	روستا	۹۵/۶	۱۲/۲	۷۹/۷	

بحث و نتیجه گیری

جلب رضایت هرچه بیشتر بیماران ضمن ترغیب آن‌ها به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل‌های درمانی باعث می‌شود پیشرفت درمان و دستیابی به هدف اصلی آن، یعنی بهبود بیماران، تسریع شود. در دهه اخیر تعداد مراکز خصوصی ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی - درمانی در ایران رشد روزافزونی داشته و بازار رقابتی شدید در صنعت بیمارستان‌ها اهمیت ارائه خدمات باکیفیت را در این مراکز افزایش داده است. یکی از مؤثرترین استراتژی‌ها در ارتقای کیفیت خدمات و مراقبت‌های بهداشتی - درمانی تعیین گلوگاه‌های اصلی در این عرصه و شناسایی کم‌وکیف آن‌ها به شیوه‌ای مناسب و علمی است. بررسی و ارزیابی خدمات یکی از دغدغه‌های مؤسسات بهداشتی - درمانی برای بهبود کیفیت خدمات است. به این ترتیب که با تعیین میزان رضایتمندی بیماران از وضع موجود می‌توان به بهبود کیفیت دست یافت. رضایت بیمار پدیده‌ای پیچیده است که تحت تأثیر عوامل گوناگون قرار دارد و بازتاب نظر بیماران درباره مراقبت و خدمات بهداشتی برای مدیران، ارائه‌دهندگان مراقبت و بیماران ارزشمند است.

نتایج حاصل از پژوهش می‌تواند ضمن تحلیل نارسایی‌های موجود به ارائه راهکارهای هدفمند برای افزایش رضایتمندی بیماران در عرصه خدمات ارائه‌شده در بیمارستان شهید بهشتی همدان منجر شود.

در این پژوهش میزان رضایتمندی ۱۷۰ بیمار بستری در بخش ارولوژی بیمارستان شهید بهشتی بررسی شد. نتایج نشان می‌دهد که میانگین میزان رضایت بیماران از کل خدمات ارائه‌شده ۷۷/۲۵ درصد است. این در حالی است که بیشترین رضایتمندی مربوط به خدمات پرستاری (۸۰/۸ درصد) و کمترین رضایتمندی مربوط به خدمات عمومی (۷۲/۶ درصد) است. در پژوهش‌هایی نظیر پژوهش Lin [۱۰] و Taner [۱۱] نیز رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی مناسب گزارش شده است. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های Seidi و همکاران، که میزان رضایت کلی بیماران را از خدمات پزشکی و پرستاری ۷۶/۵ درصد گزارش کرده‌اند، و Zolhavarieh و همکاران [۱۲]، که میزان رضایت کلی را حدود ۷۰ درصد به دست آورده‌اند، مطابقت دارد. همچنین Ebrahimnia و همکاران، که میزان رضایت بیماران بستری

ارزیابی کرده‌اند. در بیشتر این پژوهش‌ها بین رضایتمندی، سن، سطح تحصیلات، جنسیت، محل سکونت، حتی مدت اقامت ارتباط معنی‌داری وجود داشت.

پیشنهاد می‌شود آموزش‌های لازم برای ارتقای فرهنگ سازمانی پاسخگویی به منظور ارتقای کیفیت عملکردها انجام شود؛ به‌ویژه منشور حقوق بیمار سرلوحهٔ ارائهٔ خدمات در بیمارستان قرار گیرد و بر اساس آن توضیح زمان ارائهٔ مراقبت به بیمار، ارائهٔ مراقبت به‌موقع و مشارکت منطقی بیمار در تصمیم‌گیری‌های مربوط به درمان مدنظر قرار داده شود. از محدودیت‌های این پژوهش عدم همکاری برخی بیماران بود که با توضیح اهداف طرح تا حدودی برطرف گردید.

نتایج حاصل از مطالعه نشان داد میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بخش ارولوژی بیمارستان شهید بهشتی مناسب است، اما باید توجه داشت برای از بین بردن موانع و کاستی‌های موجود، باید از نظرهای بیماران برای بالا بردن سطح کیفیت خدمات ارائه شده و افزایش رضایتمندی استفاده کرد.

سپاسگزاری

نویسندگان از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان و همچنین واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهیدبهشتی به خاطر حمایت مالی و همکاری در این مطالعه در قالب طرح به شماره ۹۷۰۹۰۶۵۲۴۸ تشکر و قدردانی می‌کنند.

تعارض در منافع

بین نویسندگان هیچ گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

را در بیمارستان‌های نظامی بررسی کرده‌اند، رضایت بالاتر و ۹۸/۲ درصد را گزارش کرده‌اند [۱۳].

در بخش خدمات پرستاری بیشترین رضایتمندی مربوط به نحوهٔ برخورد کمک پرستاران (کمک بهیار و بیماربر) و کمترین رضایتمندی مربوط به نحوهٔ حضور پرستار بر بالین بیمار در مواقع نیاز است. در بخش خدمات پزشکی نحوهٔ برخورد پزشک و پاسخ‌دهی به سؤالات بیشترین رضایتمندی و دسترسی آسان به پزشکان در مواقع نیاز کمترین رضایتمندی را دارد. در بخش خدمات عمومی رضایتمندی از برخورد و راهنمایی نگهبان و اطلاعات بیشترین رضایتمندی و کیفیت غذا کمترین رضایتمندی را دارد.

در این پژوهش مشابه پژوهش‌های انجام‌شده بین متغیرهای دموگرافیک (سن، جنس و سطح تحصیلات) با میزان رضایتمندی کل ارتباط معنی‌داری مشاهده شد [۱۶- Mortazavi]. [۲، ۳، ۱۴]. همکاران [۲] میزان رضایتمندی بیماران را از خدمات پرستاری ارائه‌شده در مراقبت‌های قبل و بعد از عمل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی بابل بررسی کرده‌اند. Kazemeini و همکاران [۳] میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده را به بخش‌های بستری بیمارستان سوانح سوختگی شهید صدوقی یزد بررسی کرده‌اند. Nazari و همکاران [۱۴] به بررسی مقایسه‌ای میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پزشکی - پرستاری و عمومی در بیمارستان‌های منتخب آمل پرداخته‌اند. Salehian و همکاران [۱۵] رضایت بیمار را از خدمات پزشکی و پرستاری در بیمارستان خاتم‌الانبیاء در ایران‌شاه بررسی کرده‌اند. Joolae و همکاران [۱۶] میزان رضایتمندی بیماران را از خدمات پرستاری ارائه‌شده در مراکز آموزشی - درمانی

References

1. Jabraeily M, Rahimi B, Khodayari R, Goli Farhodi G, Mohamadi A. Assessment of inpatient satisfaction with quality services in training centers of Urmia University of Medical Sciences with the servequal model. *Health Inf Manage*. 2012;7(2):19-24.
2. Mortazavi Y, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Patient Satisfaction from Pre and Postoperative Nursing Care in Hospitals Affiliated to Babol University of Medical Sciences. *Preventive Care in Nursing & Midwifery Journal*. 2013 Sep 15;3(1):38-45.
3. Kazemeini SK, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of satisfaction rate of patients admitted to Yazd Shaheed Sadoughi burn hospital in first nine months of the year 2011. *TB*. 2013;11(4):91-102.
4. Seyedoshohadaee M, Mohammadi H, Seyedfatemi N, Mehran A. Relationship between the circadian types and nurses' caring behaviours. *Koomesh*. 2015 Apr 15;16(3):389-96.
5. Neishabory M, Raeisdana N, Ghorbani R, Sadeghi T. Nurses' and patients' viewpoints regarding quality of nursing care in the teaching hospitals of Semnan University of Medical Sciences, 2009. *Koomesh*. 2011 Jan 15;12(2):134-43.
6. Bahri N, Arabnejad BA, Bahri N, Eshaghi F, Fathi Najafi T, Larki M. Objective Structured Clinical Evaluation for assessment of the quality of practice of health practitioners during preconception, prenatal and postnatal cares. *koomesh Journal*. 2015;17(1):45-53
7. Mohebbifar R, Barikani A, Hasani H. Measuring hospital Service Quality Gap from the viewpoint of inpatients in educational hospitals of Qazvin University of Medical Sciences (2012-13) *Journal of Hospital*. 2015;14(1):97-104
8. Sedighi J, Farzadi F, Maftoon F, Noorae M, Zafarghandi MR, Harirchi E. Performance assessment Model Design for Medical Science University. *Payesh. Journal of Health Sciences Research Institute, University Jihad*. 2005;4(4):297-85.
9. Sina K, Babai Shibabandani M, Nadi Ghara A. Factors influencing the inpatients' satisfaction based on the Servqual model. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2015 Feb 15;24(121):299-308.
10. Lin DJ, Li YH, Pai JY, Sheu C, Glen R, Chou MJ, Lee CY. Chronic kidney-disease screening service quality: questionnaire survey research evidence from Taichung City. *BMC health services research*. 2009 Dec;9(1):239.
11. Taner T, Antony J. Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in health services*. 2006 Apr 1;19(2):1-0.
12. Zolhavarieh SM, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Hospitalized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Hospital during First and Second Half Year of 2013.
13. Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M, HR KV. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. *Journal Mil Med*. 2010 Jul 15;12(2):101-5.
14. Nazari RB, Amini J, Sharifnia SH, Babaa-lipour Mouziraji F, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2011;9(3):188-95.
15. Salehian TS, Pirak A. Patients' Satisfaction from Medical and Nursing Services in Khatam Alanbia Hospital in Iranshahr. *Jgbfnm*. 2010;7(2):33-41.
16. Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat*. 2011 Mar 1;17(1).