

Breif Report

The assessment of patients satisfaction of hospital emergency departments- Golestan, Iran

Zahmatkesh H (MD)*¹, Hajimoradloo N (MD)¹
Kazemi Malekmahmoodi Sh (BSc)², Khoddam H (MSc)³

¹General Physician, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran. ²Nurse, Deptment of Research, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran. ³Academic Instruter, Faculty of Nursing and Midwifery, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran.

Abstract

Background and Objective: Life saving with a high quality health care programs in the shortest duration is the mainstay of emergency department system. Frequent monitoring and quality control of this process and the satisfaction of patients are among the very important indices in hospital quality. This study was designed to evaluate the clients satisfaction in the hospitals affiliated to Golestan University of medical sciences.

Materials and Methods: This descriptive cross-sectional study was done on 2400 referred patients in emergency departments of different hospitals in Golestan province, northern Iran during 2006. Data were gathered by questionnaire included demographic data and questions about satisfaction of outpatients and emergencies. The Data analyzed by SPSS-15 software and chi-square test.

Results: Level of satisfaction in emergency department, was reported as follow: physician attention and behaviors (86%), nursing behaviors (85%) responsibility to patients (84.1%) status of the environmental temperature (83.9%) and cleaning (81.9%). The lowest satisfaction was related to behavior of guardsman (33.8%). In emergency ward, levels of patient's satisfaction were as following: Access to telephone (49.7%) quality of the meals (47.4%) quantity of meals (44.1%) and the lowest level of satisfaction of patient was neglecting the patient's right (8.2%).

Conclusion: This study indicated that more educational programs, should be arranged for the emergency units employees to observe patients right.

Keywords: Satisfaction, Emergency department, Health care system, Iran

* **Corresponding Author:** Zahmatkesh H (MD), E-mail: nzahmatkesh@yahoo.com

Received 2 Dec 2008

Revised 7 Mar 2010

Accepted 17 Mar 2010

گزارش کوتاه

ارزیابی رضایت‌مندی مراجعین بخش اورژانس

بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

دکتر بی بی هاجر زحمتکش*^۱، دکتر نغمه حاجی مرادلو^۲، شیما کاظمی ملک محمودی^۳، حمیرا خدام^۴

۱- پزشک عمومی، سرپرست دفتر ریاست و روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی گرگان. ۲- پزشک عمومی، روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

۳- لیسانس پرستاری، کارشناس امور پژوهشی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

۴- عضو هیأت علمی گروه پرستاری بهداشت کودک و خانواده، دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

چکیده

زمینه و هدف: ماهیت کار در بخش اورژانس به نحوی است که برای حفظ حیات بیماران باید مراقبت‌هایی با کیفیت بالا و در کوتاه‌ترین زمان ممکن ارائه گردد. پایش مکرر کیفیت ارائه خدمات و رضایت مراجعین بخش اورژانس به عنوان یکی از شاخص‌های مهم ضروری است. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان از خدمات ارائه شده در سال ۱۳۸۵ انجام گردید.

روش بررسی: این مطالعه توصیفی مقطعی روی ۲۴۰۰ مراجعه کننده بخش اورژانس ۱۳ بیمارستان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در شیفت‌های مختلف ارائه خدمت که به صورت تصادفی با در نظر گرفتن سهم هر بیمارستان به نسبت ارجاعات تخصصی و غیرتخصصی از بین کل مراجعین انتخاب شده بودند؛ طی سال ۱۳۸۵ صورت گرفت. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه تهیه شده توسط تیم تحقیق مشتمل بر دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سؤالات مربوط به رضایت از خدمات ارائه شده به تفکیک سرپایی و فوریتی جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-15 و آزمون کای اسکوئر تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: در بخش فوریت بیشترین درصد رضایت به ترتیب مربوط به توجه و برخورد پزشکان (۸۶ درصد)، توجه و طرز برخورد کارکنان پرستاری (۸۵ درصد)، میزان پاسخگویی کارکنان پرستاری به سؤالات (۸۴/۱ درصد)، وضعیت دمای بخش (۸۳/۹ درصد) و تمیزی سطوح و کف بخش‌ها (۸۱/۹ درصد) و کمترین درصد رضایت مربوط به طرز برخورد نگهبان با بیمار و همراهان (۳۳/۸ درصد) و تمیزی سرویس‌های بهداشتی و وجود صابون (۴۵/۷ درصد) بود. بیشترین میزان رضایت بیماران بستری در بخش اورژانس به ترتیب مربوط به دسترسی به تلفن در صورت نیاز (۴۹/۷ درصد)، طعم و مزه غذای ارائه شده (۴۷/۴ درصد)، مقدار و دمای غذا (۴۴/۱ درصد) و کمترین درصد رضایت مربوط به رعایت شأن و احترام بیمار (۸/۲ درصد) بود.

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان‌دهنده لزوم توجه بیشتر به آموزش کارکنان در رده‌های مختلف در خصوص نحوه برخورد با بیمار و همراهان وی و احترام به شأن انسانی ایشان را آشکار می‌سازد. همچنین توجه به وضعیت سرویس‌های بهداشتی ضروری است.

کلید واژه‌ها: رضایت‌مندی بیماران، اورژانس، فوریت، گلستان

* نویسنده مسؤل: دکتر بی بی هاجر زحمتکش، پست الکترونیکی: nzahmatkesh@yahoo.com

نشانی: گرگان، بلوار هیرکانیا، سازمان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی گرگان، دفتر ریاست، تلفن: ۴۴۲۴۵۴۰ (۰۱۷۱)، نمابر: ۴۴۲۴۵۵۳

وصول مقاله: ۸۷/۹/۱۲، اصلاح نهایی: ۸۸/۱۲/۱۶، پذیرش مقاله: ۸۸/۱۲/۲۶

مقدمه

بیمارستان به دلیل سر و کار داشتن با جان انسان‌ها در بین ادارات و سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمت، جایگاه مهمی دارد. خدمات بخش اورژانس به دلیل ماهیت خاص خود که اغلب در طی زمانی اندک و شرایط اضطراری انجام می‌شود و در خلال خدمات اورژانس گاهی بیماران از مرگ حتمی نجات می‌یابند؛ از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مدیران خدمات بهداشتی درمانی در تلاش هستند تا از اثربخشی خدمات ارائه شده و صحت اجرای برنامه، اطمینان حاصل نمایند و در صورت لزوم به اصلاح آن پردازند که این مهم با ارزشیابی میسر است (۱). از طرفی ارزشیابی کیفیت خدمات ارائه شده موجب تحقق اهداف سازمانی و ارتقاء سطح توانایی کارکنان می‌شود. رضایت بیماران از نحوه مراقبت‌های درمانی ارائه شده یکی از روش‌های سنجش و ارزشیابی کیفیت خدمات درمانی به‌شمار می‌رود (۲). بیمارستان‌های بسیار مجهز و پیشرفته ولی فاقد اورژانس کارآمد، از نظر کارشناسی فاقد کیفیت لازم است. برای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها، شناخت وضعیت و بررسی مشکلات این بخش‌ها ضروری است. زیرا رضایت‌مندی بیماران در بخش اورژانس در نگرش مردم در مورد بیمارستان و مراقبت‌های اورژانس تغییر چشمگیری ایجاد خواهد کرد (۳). طبقه اجتماعی، تحصیلات، وضعیت فیزیکی و روانی بیمار، مراقبت‌های پزشکی انجام یافته و میزان بهبودی بعد از مراجعه به اورژانس از شایع‌ترین موارد مؤثر بر رضایت بیماران است (۴).

نتایج متغیری از میزان رضایت‌مندی در مطالعات مختلف به دست آمده است. این میزان در در مطالعه انتظاری (۵) ۹۶/۷ درصد، در مطالعه سیف ربیعی (۶) ۷۲ درصد و در مطالعه ابوالحسنی (۷) ۴۷/۱ درصد به دست آمد. به نظر می‌رسد؛ روش بررسی و نوع سؤالات پرسشنامه‌ها با نتایج مرتبط باشد (۷-۵).

مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان از خدمات ارائه شده؛ انجام گردید.

روش بررسی

این مطالعه توصیفی مقطعی روی ۲۴۰۰ مراجعه کننده

بخش اورژانس ۱۳ بیمارستان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در شیفت‌های مختلف به صورت تصادفی در سال ۱۳۸۵ انجام شد. حجم نمونه برای هر بیمارستان متناسب با میزان کل مراجعین تعیین گردید (جدول یک).

جدول ۱: تعداد پرسشنامه‌های تکمیل شده در دو بخش فوریت و اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

مرکز درمانی	تعداد پرسشنامه فوریت اورژانس	تعداد پرسشنامه فوریت اورژانس
پنجم آذر گرگان	۲۰۰	۲۰۰
دزیانی گرگان	۹۳	۹۳
طالقانی گرگان	۱۰۸	۱۰۸
طالقانی گنبد	۴۳	۴۳
شهدای گنبد	۸۰	۸۰
مظهری گنبد	۲۰۰	۲۰۰
فاطمه زهرا (س) مینودشت	۶۸	۶۸
حضرت رسول اکرم (ص) کلاله	۱۳۶	۱۱۰
شهدای بندرگز	۴۴	۴۴
قائم (عج) علی آباد	۸۶	۸۲
امام خمینی (ره) بندر ترکمن	۶۹	۶۹
امام رضا (ع) خان بین	-	۴۰
امیرالمؤمنین کردکوی	۵۵	۸۱

بیمارستان امام رضا (ع) خان‌بین فاقد بخش اورژانس است.

ابزار گردآوری اطلاعات مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه‌ای مشتمل بر اطلاعات دموگرافیک و سؤالاتی در ارتباط با سرعت ارائه خدمات، محیط فیزیکی، بهداشت، تغذیه، طرز رفتار و برخورد کارکنان (پزشکان، تیم پرستاری، نگهبان و مسؤول پذیرش) بود. پرسشنامه توسط گروه تحقیق و با توجه به سایر مطالعات انجام شده و مرور منابع ساخته شد و روایی محتوای آن با نظرسنجی از یک گروه ده نفری از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان و پایانی آن طی یک مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از افراد مشابه با نمونه‌های مورد مطالعه سنجیده شد. مقادیر تست آلفای کرونباخ در سنجش پایایی برای پایایی کل ۰/۷۶ به دست آمد و این میزان به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۶۷، ۰/۷۸، ۰/۸۴، ۰/۹۴، ۰/۸۶، ۰/۶۹ و ۰/۷۱ برای سرعت ارائه خدمات، محیط فیزیکی، بهداشت، تغذیه، طرز رفتار و برخورد کارکنان (پزشکان، تیم پرستاری، نگهبان و مسؤول پذیرش) به دست آمد. پرسشنامه میزان رضایت‌مندی مراجعین در بخش فوریت مشتمل بر ۲۲ سؤال و در بخش اورژانس شامل ۴۰ سؤال بود.

با توجه به این که افراد به منظور دریافت دو نوع خدمت

مراجعه‌ین بخش فوریت و ۱۱۸۵ پرسشنامه مربوط به بخش بستری اورژانس بود. میانگین سنی افراد مورد بررسی در بخش فوریت ۳۴/۴±۱۴/۷ سال و در بخش بستری اورژانس ۳۵/۵±۱۵/۶ سال بود. ۷۵ درصد از آزمودنی‌های بخش فوریت و ۷۸/۱ درصد از افراد مورد بررسی در بستری اورژانس متأهل بودند. شغل ۲۰/۹ درصد بخش فوریت آزاد و ۳۳/۴ درصد تحصیلاتی در حد دیپلم داشتند در حالی که در بخش بستری اورژانس ۴۹/۵ بیکار بودند و ۳۳/۱ تحصیلاتی در سطح دیپلم داشتند. در اکثر موارد فرد پاسخ‌دهنده همراه بیمار (۵۵/۱ درصد در بخش فوریت و ۵۹/۲ درصد در بخش بستری اورژانس) بود.

نتایج کلی ۲۲ سؤال پرسیده شده از نحوه ارائه خدمات در بخش فوریت در جدول ۲ آمده است. بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به توجه و برخورد پزشکان (۸۶ درصد) و طرز برخورد کارکنان پرستاری (۸۵ درصد) بود. کمترین میزان رضایت به طرز برخورد نگهبان با بیمار و همراهان (۳۳ درصد) تعلق داشت.

مقایسه رضایت مراجعه‌ین به بخش‌های مراکز تخصصی زنان و زایمان استان نشان داد که بالاترین میزان رضایت مربوط به

سرپایی و فوریتی به بخش اورژانس مراجعه نموده بودند؛ پرسشنامه‌ها پس از توضیح هدف پژوهش، نحوه تکمیل و حقوق قانونی افراد برای ورود و خروج از مطالعه، به صورت جداگانه به هر گروه داده شد. پرسشنامه توسط بیمار یا همراه وی حداقل پس از دریافت یک نوبت خدمت در بیماران سرپایی و ۲۴ پس از بستری شدن در بیماران بستری تکمیل گردید. به منظور حفظ اطلاعات به طور محرمانه و جلب اطمینان افراد برای ارائه پاسخ‌های صادقانه، از درج نام بیماران خودداری گردید و پرسشنامه توسط افراد غیرشاغل در شیفت‌های کاری اورژانس توزیع و در یک دوره زمانی مشخص جمع‌آوری گردید.

اطلاعات جمع‌آوری شده پس از پایش اولیه و رفع نقایص، کدگذاری و وارد نرم‌افزار آماری SPSS-15 شد. به منظور توصیف داده‌ها از شاخص‌های آماری مرکزی و پراکندگی و جداول توزیع فراوانی و به منظور تحلیل آنها از آزمون کای اسکوئر استفاده شد. سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از ۲۴۰۰ پرسشنامه تکمیل شده؛ ۱۲۱۵ پرسشنامه مربوط به

جدول ۲: توزیع فراوانی میزان رضایت و عدم آن در مراجعه‌ین به بخش‌های فوریت بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

رضایت تعداد(درصد)	عدم رضایت تعداد(درصد)	
۴۰۹ (۳۳/۸)	۸۰۱ (۶۶/۲)	طرز برخورد نگهبان با شما و همراهان
۹۵۳ (۷۸/۸)	۲۵۷ (۲۱/۲)	ارائه راهنمایی برای رسیدن شما به درمانگاه
۹۴۵ (۷۸/۱)	۲۶۵ (۲۱/۹)	گویا بودن تابلوی راهنما برای رسیدن به داروخانه، اتاق پزشک و بخش فوریت
۹۱۳ (۷۵/۵)	۲۹۷ (۲۴/۵)	کافی بودن تعداد تابلوهای راهنما برای رسیدن به واحدهای مختلف بیمارستان
۹۰۲ (۷۴/۵)	۳۰۸ (۲۵/۵)	در معرض دید بودن تابلوهای راهنما
۹۶۱ (۷۹/۴)	۲۴۹ (۲۰/۶)	سرعت دسترسی شما به پزشک و حضور ایشان
۹۵۸ (۷۹/۲)	۲۵۲ (۲۰/۸)	سرعت ارائه مراقبت اورژانس (تزریق، پانسمان و سایر)
۹۵۰ (۷۸/۵)	۲۶۰ (۲۱/۵)	وضع ظاهری درمانگاه اورژانس
۹۱۷ (۷۵/۸)	۲۹۳ (۲۴/۲)	وضع ظاهری بخش فوریت
۱۰۰۹ (۸۳/۹)	۱۹۳ (۱۶/۱)	وضعیت سیستم گرما و سرما در بخش
۸۲۰ (۶۸/۷)	۳۷۳ (۳۱/۳)	وضعیت سیستم تهویه بخش
۶۴۶ (۵۴)	۵۵۱ (۴۶)	دسترسی به امکاناتی مانند تلفن
۹۴۰ (۷۸/۱)	۲۶۳ (۲۱/۹)	وجود امکانات رفاهی در سالن درمانگاه در مرحله انتظار (صندلی و سایر)
۹۸۹ (۸۱/۹)	۲۱۹ (۱۸/۱)	تمیزی سطوح و کف بخش اورژانس
۶۹۸ (۵۸/۴)	۴۹۷ (۴۱/۶)	دسترسی به سرویس بهداشتی
۶۵۱ (۵۴/۳)	۵۴۷ (۴۵/۷)	تمیزی سرویس بهداشتی و وجود صابون
۱۰۳۱ (۸۶/۱)	۱۶۶ (۱۳/۹)	میزان توجه پزشک به شما و مشکلاتتان
۱۰۲۶ (۸۵/۸)	۱۷۳ (۱۴/۲)	طرز برخورد و گشاده‌رویی پزشک
۱۰۰۲ (۸۳/۸)	۱۹۳ (۱۶/۲)	میزان اطلاعات داده شده از طرف پزشک
۱۰۲۷ (۸۵/۴)	۱۷۶ (۱۴/۶)	میزان توجه کارکنان بخش به شما
۱۰۱۲ (۸۴/۴)	۱۹۱ (۱۵/۶)	طرز برخورد و گشاده‌رویی کارکنان پرستاری
۱۰۱۲ (۸۴/۱)	۱۹۱ (۱۵/۹)	میزان پاسخگویی به سؤالات شما

علوم پزشکی گلستان مربوط به دسترسی به تلفن در صورت نیاز (۴۹/۷ درصد)، طعم و مزه غذای ارائه شده (۴۷/۶ درصد) و کمترین میزان رضایت مربوط به رعایت شأن و احترام بیمار (۸/۲ درصد) تعیین شد. بالاترین میزان رضایت در بخش بستری اورژانس مرکز درمانی شهدای گنبد تعیین شد. میزان رضایت در این مرکز نسبت به سایر مراکز درمانی استان بالاتر بود (جدول ۴).

جدول ۴: مقایسه میزان رضایت در بخش بستری اورژانس مرکز شهدای گنبد نسبت به سایر مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

مرکز درمانی	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	نسبت شانسی
امام خمینی (ره) بندرترکمن	۱/۶-۷/۴	۳/۴
پنجم آذر گرگان	۴/۳-۱۴/۸	۷/۹
قائم (عج) علی آباد	۴/۲-۱۸	۸/۶
شهدای بندرگز	۶/۲-۳۸/۸	۱۵/۵
مطهری گنبد	۱۷/۵-۷۳/۷	۳۶

مقایسه رضایت بیماران بستری در بخش‌های اورژانس مراکز تخصصی اطفال نشان داد که بین دو مرکز طالقانی گرگان (۷۶/۹ درصد) و طالقانی گنبد (۹۳/۵ درصد) اختلاف آماری معنی‌دار وجود دارد. بدین ترتیب که میزان رضایت از خدمات ارائه شده در مرکز طالقانی گنبد ۶/۱۷ برابر مرکز طالقانی گرگان بود ($P < 0.05$ ، $95\%CI: 1/3-27/3$ ، $OR=6/17$).

میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های اورژانس مراکز تخصصی زنان و زایمان بیانگر بالاتر بودن میزان رضایت مراجعین از مرکز شهدای گنبد (۸۰ درصد) در مقایسه با دزیانی گرگان (۵۹/۱ درصد) و فاطمه الزهرا (س) مینودشت (۶۵/۲ درصد) بود. اختلاف موجود بین مرکز شهدای گنبد و دزیانی گرگان از نظر آماری معنی‌دار و در مرکز شهدای گنبد ۲/۱۴ برابر مرکز دزیانی گرگان بود ($P < 0.05$ ، $95\%CI: 1/0.15-4/5$ ، $OR=2/14$).

یافته‌ها نشان داد که در ۹۷/۶ درصد از موارد هیچ‌گونه درخواستی برای دریافت وجه اضافی صورت نگرفته است. از کل ۲۷ مورد درخواست وجه اضافی، ۴۰/۷ درصد توسط

مرکز شهدای گنبد (۵۰ درصد) و کمترین مربوط به مرکز فاطمه زهرا (س) مینودشت (۳۹/۷ درصد) می‌باشد. این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار نبود.

مقایسه میزان رضایت مراجعین به بخش‌های فوریت مراکز تخصصی اطفال (طالقانی گرگان و گنبد) بیانگر اختلاف معنی‌دار بین دو مرکز یادشده بود. به طوری که میزان رضایت در مرکز طالقانی گرگان ۲/۳۶ برابر مرکز طالقانی گنبد بود. ($OR=2/36$ ، $95\%CI: 1/14-4/8$ ، $P < 0.05$).

در ۹۸/۹ درصد هیچ‌گونه وجه اضافی از بیماران دریافت نشده بود و در ۱/۱ درصد (۱۳ مورد) وجه اضافی دریافتی در اغلب اوقات (۵۴/۵ درصد) توسط افرادی به غیر از پزشکان و پرستاران مطالبه شده بود. این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار نبود. مقایسه رضایت‌مندی بیماران از بخش‌های فوریت بیمارستان‌های تحت بررسی در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳: رضایت مراجعین بخش‌های فوریت به تفکیک مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

مرکز درمانی	رضایت تعداد (درصد)
مطهری گنبد	۹۸ (۴۹/۲)
پنجم آذر گرگان	۹۵ (۴۷/۵)
طالقانی گرگان	۶۳ (۵۸/۳)
رسول اکرم (ص) کلاله	۵۹ (۵۴/۲)
دزیانی گرگان	۴۱ (۴۴/۱)
شهدای گنبد	۴۰ (۵۰)
قائم (عج) علی آباد	۳۷ (۴۸/۱)
امیرالمؤمنین کردکوی	۳۰ (۳۷)
فاطمه زهرا (س) مینودشت	۲۷ (۳۹/۷)
شهدای بندرگز	۲۵ (۵۶/۸)
امام خمینی (ره) بندرترکمن	۲۴ (۳۴/۸)
امام رضا (ع) خان ببین	۲۱ (۴۷/۵)
طالقانی گنبد	۱۶ (۳۷/۲)

در خصوص رضایت بیماران بستری در بخش‌های عمومی اورژانس به تفکیک مراکز، بالاترین رضایت مربوط به مرکز امیرالمؤمنین کردکوی (۷۷/۴ درصد) و کمترین مربوط به مرکز مطهری گنبد (۱۰ درصد) به دست آمد.

بیشترین میزان رضایت‌مندی از نحوه ارائه خدمات در بخش بستری اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه

بیماران شاخص سودمندی برای برآورد کیفیت ارائه خدمات درمانی است (۲)؛ اما نحوه ارزیابی رضایت‌مندی مهم است و شاید مهم‌ترین مرحله انجام یک تحقیق برای بررسی رضایت‌مندی به روش انجام کار و تنظیم پرسشنامه مربوط باشد. علت تفاوت یافته‌ها در مطالعات مختلف می‌تواند مربوط به رضایت‌مندی به دلیل تفاوت در ساختار پرسشنامه‌ها، محورهای مورد بررسی و روش جمع‌آوری اطلاعات و نوع بیماری افراد مراجعه‌کننده به بیمارستان باشد.

با توجه به این که طرز برخورد نگهبان با بیمار و همراهان در بخش فوریت از پایین‌ترین میزان رضایت (۳۳/۸ درصد) برخوردار است؛ ضمن بررسی علل آن، برگزاری دوره‌های آموزشی توجیهی برای این رده از کارکنان و تدوین دستورالعمل جذب و به‌کارگیری نیروی انسانی به عنوان نگهبان که دارای شرایط لازم برای این پست باشند؛ پیشنهاد می‌شود. همچنین از آنجایی که تمیزی سرویس بهداشتی و وجود صابون از نظر نارضایتی در مرتبه دوم قرار داشت؛ به نظر می‌رسد که کارکنان خدماتی علاوه بر تنظیم زمان مناسب ارائه خدمات مربوط به نظافت برای آسایش بیماران باید نسبت به کیفیت نظافت توجه بیشتری داشته باشند و واحدهای نظارتی مراکز درمانی بر روی عملکرد این گروه از کارکنان ارزشیابی لازم را داشته باشند. با توجه به این که بالاترین میزان نارضایتی از عدم رعایت شأن و احترام در بخش بستری به دست آمد؛ پیشنهاد می‌گردد که دوره‌های آموزشی توجیهی برای کارکنان رده مختلف درخصوص لزوم رعایت شأن و احترام بیماران، طرز برخورد و گشاده‌رویی، حفظ حریم خصوصی بیمار برگزار گردد و توسط مدیریت مراکز درمانی درخصوص رعایت این اصل توجه و تأکید بیشتری به عمل آید. با توجه به پایین بودن میزان رضایت‌مندی بیماران بخش بستری از دسترسی به تلفن، طعم و مزه غذای ارائه شده، مقدار غذا و دمای آن (کمتر از ۵۰ درصد)؛ بالابردن کیفیت خدمات ضروری به نظر می‌رسد و لازم است اقدامات جدی در جهت تأمین امکانات رفاهی و افزایش کیفیت غذای بیمارستان توأم با احترام به نظر بیمار و شرایط بیمار با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان آشپزخانه صورت پذیرد.

با توجه به نتایج کلی مطالعه و ضرورت بررسی روند ارائه

پزشکان اخذ شده بود. میزان دریافت وجه در اغلب موارد (۷۸/۳ درصد) کمتر یا مساوی ۱۰۰ هزار تومان بود.

بحث

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که کادر درمانی در بخش فوریت بیمارستان‌های دانشگاهی گلستان با توجه به امکانات موجود برخورد مناسبی داشته و وظایف خود را در حد قابل قبولی انجام می‌دهند و در بخش بستری اورژانس بالابردن کیفیت خدمات ارائه شده ضروری به نظر می‌رسد. بالاترین میزان رضایت‌مندی در بخش فوریت توجه و برخورد پزشکان (۸۶ درصد) بود که با مطالعات انجام شده قبلی (۸-۱۰) هم‌خوانی دارد. در مطالعه ستوده‌نژاد که در مراکز درمانی دانشگاهی کرمان انجام شد؛ بالاترین رضایت از طرز برخورد پزشک معالج بود (۸) و این میزان در مطالعه جعفری در مرکز پزشکی آموزشی و درمانی آیت‌اله طالقانی ۹۳ درصد (۹) و در مطالعه اعظمی در دانشگاه ایلام ۷۷ درصد (۱۰) به دست آمد. در مطالعه حاضر میزان رضایت از خدمات کادر پرستاری در بخش فوریت ۸۴/۱ درصد بود و این میزان در مطالعه اعظمی ۷۷ درصد به دست آمد. میزان رضایت از تغذیه در بخش بستری مطالعه ما ۴۷/۴ درصد بود و این میزان در مطالعه اعظمی (۱۰) ۵۸ درصد و در مطالعه جعفری (۹) ۵۱ درصد به دست آمد.

میزان رضایت از نظافت سرویس‌های بهداشتی مطالعه حاضر ۵۴/۳ درصد بود که این میزان در مطالعات جعفری و اعظمی ۶۷ درصد به دست آمد (۹ و ۱۰).

در مطالعه‌ای که شیخی طی سال‌های ۷۶-۱۳۷۵ در یکی از بیمارستان‌های تهران انجام داد؛ ۸۳/۶ درصد بیماران از خدمات پذیرش، ۸۵/۴ درصد از مراقبت‌های روحی، ۸۴/۶ درصد از خدمات پزشکی، ۹۷/۷ درصد از خدمات پیراپالینی و ۷۶/۲ درصد از خدمات ترخیص و هزینه رضایت بالایی داشتند و ۷۷/۲ درصد از خدمات تغذیه و ۴۶/۶ درصد از خدمات محیطی رضایت متوسطی داشتند (۱).

در مطالعه Davis ۵۶ درصد بیماران از کیفیت خدمات رضایت بالایی داشتند که با اجرای یک برنامه آموزشی میزان آن به ۶۵ درصد افزایش یافت (۱۱).

مطالعات انجام شده بیانگر آن است که میزان رضایت‌مندی

خصوصی بیمار را در هنگام مراقبت آشکار می‌سازد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح مصوب (شماره ۷۳۸ مورخ ۸۵/۱۲/۲۴) معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گلستان بود. بدین وسیله نویسندگان مقاله مراتب تقدیر و سپاس خود را از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گرگان، مسئولین و کارکنان محترم بیمارستان‌های دولتی استان گلستان و دیگر عزیزانی که صمیمانه در اجرای این پژوهش همکاری نمودند؛ ابراز می‌دارند.

References

1. Sheikhi MR, Javadi A. [Patients' satisfaction of medical services in Qazvin education hospitals]. The Journal of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services. 2004;29:62-6. [Article in Persian]
2. Douglass LM. Effective Nurse: Leader and Manager. 5th. Philadelphia: Mosby-Year Book. 1996; p:246.
3. Turner PD, Pol LG. Beyond patient satisfaction. Broaden the scope of quality measurement by integrating the marketing view with other perspectives. J Health Care Mark. 1995 Fall;15(3):45-53.
4. Davis BA, Bush HA. Patient satisfaction of emergency nursing care in the United States, Slovenia, and Australia. J Nurs Care Qual. 2003 Oct-Dec;18(4):267-74.
5. Entezari M, Motamedi F. [Degree of Satisfaction among Patients referring to the Emergency Rooms of Hospital of Ardabil University of Medical Sciences, 2000]. Research and Scientific Journal of Ardabil University of Medical Sciences. 2003 Summer; 3(2): 20-7. [Article in Persian]
6. Seyf Rabiei MA, Shahidzadeh Mahani A. [Patient satisfaction: A study of Hamedan teaching and general hospitals]. Payesh, urnal of The Iranian Institute For Health Sciences Research.

خدمات و کیفیت آن، بررسی‌های دوره‌ای در این مراکز و استفاده از نتایج آن در راستای ارتقاء کمی و کیفی خدمات می‌تواند برای مدیران و سیاست‌گذاران امر درمان راهگشا باشد.

نتیجه‌گیری

این مطالعه نشان‌دهنده رضایت اندک مراجعین از طرز برخورد نگهبانان و رعایت شأن و احترام آنان توسط کارکنان بود که لزوم توجه بیشتر به توجیه و آموزش کارکنان در خصوص نحوه برخورد با بیمار و همراهان وی و احترام به شأن انسانی ایشان، طرز برخورد و گشاده‌رویی و حفظ حریم

2006;5(4):271-9. [Article in Persian]

7. Abol Hassani F, Tavakol M. [A survey of satisfaction of people accompanying the patient in Emergency Department]. Scientific Journal of Hamadan University of Medical Sciences and Health Services. 1994;2(3):10-14. [Article in Persian]
8. Sotoodenezhad A, Vahedian J. [Patient's satisfactions of medical services in Kerman educational hospitals]. Teb va Tazkiyeh. 1998 Spring; 28:100-4. [Article in Persian]
9. Jafari H, Markazi Moghadam N, Ainy E, Hajikaram Sh, Kohyar E, Haji fathali A. [Patient Satisfaction and Its related Factors in Ayatollah Taleghani Hospital in 2006]. Journal of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. 2007; 12(6): 541-6. [Article in Persain]
10. Azami A, Akbarzadeh K. [Patients satisfaction of medical services in Ilam hospitals]. Journal of Ilam University of Medical Sciences. 2004 Fall-Winter 2005;12(44-45):10-16. [Article in Persain]
11. Davis SL, Adams-Greenly M. Integrating patient satisfaction with a quality improvement program. J Nurs Adm. 1994 Dec;24(12):28-31.