

رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش اورژانس مراکز آموزشی - درمانی قزوین

رامین سرچمی* محمد رضاشیخی*

Patients' satisfaction of the quality services in emergency departments

R. Sarchami M.R Sheikhi

Abstract

Background : *Patients' satisfaction is an important concept which indicates the service quality in different wards such as emergency department.*

Objective : *To determine the level of patients' satisfaction of medical services in emergency departments.*

Methods : *Through a cross-sectional research , 993 patients who were admitted in emergency departments of Boualisina , Qods , Kosar and Shahid Rajaei Hospitals of Qazvin were studied. The data was gathered by a questionnaire designed to indicate the level of patients' satisfaction about medical services.*

Findings : *The results indicated that 98.4% of the patients were satisfied of the emergency services. The highest level of satisfaction was related to quality of services provided by physicians and nurses and the lowest to facilities and costs.*

Conclusion : *Based on the results , the patients' satisfaction of emergency departments of Qazvin was in an acceptable range and higher than similar researches performed in other universities.*

Keywords : *Satisfaction , Patient , Emergency Department*

چکیده

زمینه : یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات در بخش‌های مختلف بیمارستانی ، میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در آن بخش‌هاست.

هدف : مطالعه به منظور تعیین میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در بخش‌های فوریت پزشکی مراکز آموزشی - درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد.

مواد و روش‌ها : این مطالعه مقطعی در اردیبهشت و خرداد ماه ۱۳۷۹ در بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های بوعلی سینا ، قدس ، کوثر و شهید رجایی انجام شد. ۹۹۳ نفر از افرادی که به علل مختلف نیاز به خدمات درمانی فوری داشتند و به این بخش مراجعه کرده بودند از طریق پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته‌ها : در مجموع ۹۸/۴٪ مراجعه‌کنندگان به بخش‌های اورژانس از خدمات ارائه شده در این مراکز راضی بودند. بیشترین میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات تخصصی توسط پزشکان و پرستاران و کمترین میزان رضایت از امکانات و هزینه‌ها بود.

نتیجه‌گیری : میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش‌های مختلف فوریت‌های پزشکی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین در حد قابل قبولی بود.

کلیدواژه‌ها : رضایت - بیمار - بخش فوریت‌ها

□ مقدمه :

که به بیماران ارائه می‌شود دارای کیفیت بالایی نیست مگر آن که بیماران از آن خدمت راضی باشند». همچنین دونابدین (*Donabedian*) چنین می‌گوید: «شاید بتوان رضایت بیمار را به عنوان یکی از اجزاء وضعیت بهداشتی جامعه در نظر گرفت».^(۵)

بر همین اساس، در سال ۱۹۸۳ سازمان خدمات بهداشتی ملی تصویب نمود که کلیه مراکز ارائه خدمات بهداشتی در آمریکا باید در کنترل و تنظیم برنامه‌های خود از نظرات بیماران استفاده نمایند و این نظرات باید در ارزشیابی برنامه‌های آموزشی تدوین شده برای پرستاران و بیماران نیز لحاظ شود.^(۳) البته در کشور ما به قضاوت جامعه در باره ارائه‌کنندگان بهداشت و درمان توجه چندانی نشده است.

این مطالعه به منظور تعیین میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین انجام شد تا با آگاهی از وضع موجود، گامی هرچند کوچک در راه بهبود کیفیت ارائه خدمات در این بخش حیاتی برداشته شود.

□ مواد و روش‌ها :

این مطالعه مقطعی طی اردیبهشت و خرداد ماه ۱۳۷۹ در بخش فوریت‌های پزشکی چهار مرکز آموزشی - درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. ابتدا براساس آمار مراجعین ماه‌های فوق در سال‌های قبل، نسبتی تعیین شد. بدین ترتیب برای بیمارستان‌های بوعلی سینا و شهید رجایی هر کدام

فوریت‌های پزشکی یکی از مهم‌ترین جنبه‌های درمان بیماران است و از آنجا که می‌تواند به نجات جان بیمار بیانجامد، ارزش فراوان و غیر قابل انکاری دارد. در واقع به دلیل این که بیشترین و جدی‌ترین مراجعه بیماران به بخش فوریت‌های یک بیمارستان است، چگونگی ارائه خدمات در این بخش، نمادی از وضعیت کلی ارائه خدمات در آن بیمارستان خواهد بود.

کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها در ارزشیابی رسمی بیمارستان‌ها نیز مهم است و ارزشیابی سایر بخش‌های یک بیمارستان به کسب حد نصاب لازم در ارزشیابی بخش فوریت‌های آن بیمارستان بستگی دارد.^(۱) به بیان دیگر بیمارستانی بسیار مجهز و پیشرفته ولی فاقد یک بخش اورژانس کارآمد، از نظر کارشناسی فاقد کیفیت لازم محسوب می‌شود.

ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها به شناخت صحیح وضعیت موجود و بررسی مشکلات این بخش‌ها نیاز دارد. یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها، میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در آن بخش است. شروع توجه به مفهوم رضایت در جهان به دهه ۱۹۵۰ بر می‌گردد که جامعه شناسانی مانند پارسونز (*Parsonze*) و هولندر (*Holender*) تحقیقاتی در زمینه ارتباط بین پزشک و بیمار انجام دادند.^(۲) از اواخر دهه ۱۹۶۰ و اوایل دهه ۱۹۷۰ رضایت بیمار مورد توجه مؤسسه‌های آمریکایی قرار گرفت. وری (*Vari*) می‌گوید: «مراقبت‌های بهداشتی

رضایت بیمار از آزمون کای دو استفاده شد.

▣ یافته‌ها :

۵۶/۵ درصد بیماران مورد مطالعه زن و ۴۳/۵ درصد مرد بودند.

در تقسیم‌بندی گروه‌های سنی ۳۵۶ نفر زیر ۱۹ سال، ۲۱۲ نفر بین ۲۰ تا ۲۹ سال، ۸۵ نفر بین ۳۰ تا ۳۹ سال، ۷۶ نفر بین ۴۰ تا ۴۹ سال و باقی مانده یعنی ۲۶۴ نفر بیشتر از ۵۰ سال داشتند. ۴۵/۳ درصد پرسش‌نامه‌ها توسط بیمار و ۵۴/۷ درصد توسط همراه بیمار تکمیل شده بود. ۴۲۹ نفر از نمونه‌های پژوهش بی‌سواد بودند. ۲۶۲ نفر سواد خواندن و نوشتن، ۱۳۴ نفر سیکل، ۱۰۲ نفر دیپلم و ۲۱ نفر تحصیلات دانشگاهی داشتند.

وضعیت نهایی بیماران طبق اظهار همراهان بدین شرح بود: در ۶۸/۹ درصد موارد حال بیمار بهتر شده بود، ۲۴/۸ درصد وضعیت بیمار تغییری نکرده بود، ۶/۲ درصد حال بیمار بدتر شده و در ۰/۱ درصد موارد بیمار فوت نموده بود.

۳۴۰ نفر از نمونه‌های پژوهش تحت بیمه تأمین اجتماعی، ۱۹۷ نفر بیمه کمیته امداد، ۱۶۶ نفر بیمه خدمات درمانی، ۴۳ نفر سایر بیمه‌ها و ۱۳ نفر بیمه نیروهای مسلح بودند.

در مجموع ۹۸/۴ درصد بیماران از نحوه ارائه خدمات در بخش‌های فوریت‌های پزشکی راضی بودند. میزان رضایت در هر یک از خدمات بخش فوریت‌ها یعنی خدمات تخصصی، خدمات عمومی و اداری، امکانات و هزینه‌ها به ترتیب ۹۳/۸، ۹۱/۳، ۷۷/۸ درصد و در هر بیمارستان به شرح ذیل بود:

۳۰۰ نمونه و بیمارستان‌های قدس و کوثر هر کدام ۲۰۵ نمونه در نظر گرفته شد. نمونه‌ها به شکل کاملاً تصادفی در نوبت‌های کاری مختلف انتخاب شدند. در مواردی که بیمار به علت سن پایین یا حال عمومی نامناسب قادر به پاسخ‌گویی نبود، همراهان بیمار مورد پرسش قرار گرفتند. پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها و کنار گذاشتن پرسش‌نامه‌هایی که نقص کلی داشتند، تعداد پرسش‌نامه‌های تکمیل شده در بیمارستان بوعلی ۲۹۴ مورد، شهیدرجایی ۳۰۰ مورد، قدس ۱۹۶ مورد و کوثر ۲۰۳ مورد بود.

برای سنجش میزان رضایت از یک پرسش‌نامه استاندارد حاوی سوال‌های بسته استفاده شد. پرسش‌نامه حاوی سؤال‌هایی در باره سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت بیمه و ۱۱ سؤال بسته مربوط به میزان رضایت بیمار از نحوه ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها بود. پاسخ سؤال‌ها در مقیاس لیکرت (کاملاً راضی هستم - راضی هستم - نظری ندارم - راضی نیستم - اصلاً راضی نیستم) گروه‌بندی شده بود.

۵ سؤال از ۱۱ سؤال مربوط به خدمات پزشکی و پیراپزشکی، ۳ سؤال مربوط به خدمات عمومی و اداری و ۳ سؤال مربوط به امکانات و هزینه‌ها بود. تکمیل پرسش‌نامه‌ها توسط دانشجویان پرستاری خارج از کادر درمانی و در هنگام ترخیص بیمار از بخش فوریت‌ها انجام شد.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفتند. در داده‌های کمی از محاسبه میانگین و انحراف معیار، در داده‌های کیفی از محاسبه فراوانی مطلق و نسبی استفاده شد و برای بررسی عوامل موثر بر

در مطالعه‌ای که در دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۷۵ انجام شد تنها ۴۷/۱ درصد بیماران مراجعه‌کننده به بخش فوریت‌های آن دانشگاه از خدمات ارائه شده راضی بودند. (۱) در مطالعه‌ای که در دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۷۸ انجام شد ۸۰/۳ درصد بیماران مراجعه‌کننده به بخش فوریت‌های آن دانشگاه از خدمات ارائه شده رضایت داشتند. (۲)

اگرچه نتایج این مطالعه و مطالعات مشابه در تعیین رضایت بیماران و تعیین کیفیت و کمیت ارائه خدمات مختلف در واحدهای درمانی خالی از خطا و تورش نخواهد بود اما می‌تواند به عنوان معیاری نسبتاً مناسب جهت ارزیابی واحدهای درمانی مورد استفاده قرار گیرد. لذا پیشنهاد می‌شود که مطالعه مشابه در سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام شود تا با آگاهی از کم و کیف خدمات ارائه شده بتوان در جهت تأمین هر چه بیشتر رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات گام‌های مناسب و مؤثری برداشت.

مراجع:

- ۱- ابوالحسنی فرید، توکل محسن. بررسی رضایت همراهان بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان، نشریه علمی دانشگاه علوم پزشکی همدان، ۱۳۷۵
- ۲- ذوالفقاری بهزاد، کبیری پیام، اویس قرنی شهرام. شیوه تهیه پرسش‌نامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌ها. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۳۷۶، ۱۳

بیمارستان کوثر ۹۴/۶، ۹۷/۵ و ۹۴/۵ درصد؛ بیمارستان قدس ۹۴/۸، ۹۸/۴ و ۸۳/۳ درصد؛ بیمارستان بوعلی ۹۵/۲، ۸۴/۵ و ۷۲/۵ درصد و بیمارستان شهید رجایی ۹۱/۵، ۸۸/۸ و ۶۷/۷ درصد. عواملی مانند بیمارستان، جنس و سن بیمار، دفعات مراجعه به اورژانس، وضعیت و نوع بیمه و سرنوشت بیمار در رضایت بیماران مؤثر بودند. از نظر نوع بیمارستان بیشترین میزان رضایت از بخش فوریت‌های بیمارستان زنان کوثر و کمترین میزان رضایت از بخش فوریت‌های بیمارستان شهید رجایی بود. میزان رضایت زنان بیشتر از مردان بود.

از نظر گروه سنی بیشترین میزان رضایت در گروه سنی ۳۰ تا ۳۹ سال و کمترین میزان رضایت در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال بود. همچنین افرادی که هیچ مراجعه قبلی به بخش اورژانس نداشتند بیشترین میزان رضایت را از خود نشان دادند.

افراد بیمه شده بیش از افراد غیربیمه رضایت داشتند. بیمه‌شدگان بیمه‌های اختیاری و متفرقه بیش از سایر انواع معمول بیمه رضایت داشتند. در مواردی که وضعیت بیمار بهتر شده بود بیشترین میزان رضایت وجود داشت و بیشترین میزان نارضایتی در مواردی بود که بیمار فوت نموده یا بدتر شده بود.

بحث و نتیجه‌گیری:

نتایج نشان داد که میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش فوریت پزشکی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین در حد قابل قبولی است، اما به علت کمبود منابع مالی، امکانات جانبی و رفاهی کافی در اختیار بیمار و همراهان وی قرار نمی‌گیرد.

5. Ware JE. What Information do Consumers Want and How will They use it?. *Med Care* 1995 ; (1 Supplement) : 33
6. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept?. *Soc Sci Med* 1994 ; 38 (4) : 509-16

۳- زنده دل کاظم و برادر جلیلی رضا. بررسی رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش فوریت های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی تهران، تابستان ۱۳۷۸، ۵ - ۱

۴- مرندی سید علیرضا، عزیزی فریدون، لاریجانی باقر، جمشیدی حمیدرضا. سلامت در جمهوری اسلامی ایران، چاپ اول، ۱۳۷۷، ۵۲۸