

رضایت‌مندی بیماران از عملکرد تیم بهداشتی - درمانی در زمینه رعایت مفاد منشور حقوق بیمار

فاطمه کلروزی* *MSc*، فهیمه دادگری^۱ *MSc*، آرمین زارعیان^۲ *PhD*
*گروه کودکان، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ارتش، تهران، ایران
^۱گروه داخلی جراحی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ارتش، تهران، ایران
^۲گروه بهداشت جامعه، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ارتش، تهران، ایران

چکیده

اهداف: رعایت‌نکردن حقوق بیماران و عدم رضایت ایشان از خدمات ارائه‌شده، باعث کندی بهبود، افزایش روزهای بستری، تحریک‌پذیری و افزایش هزینه درمان بیمار می‌شود. این مطالعه با هدف تعیین رضایت‌مندی بیماران از عملکرد تیم بهداشتی-درمانی در زمینه اجرای مفاد منشور حقوق بیماران انجام شد.

روش‌ها: این تحقیق، یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که روی ۳۸۴ بیمار بستری در بیمارستان‌های آجا در شهر تهران در سال ۱۳۸۷ انجام شد. نمونه‌گیری به روش سهمیه‌ای انجام شد و اطلاعات از طریق مصاحبه و پرکردن پرسش‌نامه پژوهشگر-ساخته به‌دست آمد. به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات، از نرم افزار SPSS 15 استفاده شد.

یافته‌ها: ۸٪ بیماران از عملکرد پزشکان و ۱۷/۲٪ از عملکرد پرستاران ناراضی بودند. ۶۲/۵٪ بیماران از عملکرد کادر درمانی در شیفت صبح رضایت داشتند. با افزایش تعداد روزهای بستری در بخش، میزان رضایت‌مندی از عملکرد پزشکان ۱۹٪ و میزان رضایت‌مندی از عملکرد پرستاران ۵۰٪ کاهش یافته و بیماران دارای مدرک زیر دیپلم و نیز بیماران بستری در بخش قلب باز، رضایت‌مندی بیشتری از عملکرد کادر درمانی داشتند.

نتیجه‌گیری: رضایت‌مندی بیماران از عملکرد تیم درمانی در زمینه اجرای مفاد منشور حقوق بیماران در مراکز درمانی آجا با عوامل تعداد روزهای بستری بیماران، نوع بخش، تیم درمانی (پزشک و پرستار) و تحصیلات بیماران در ارتباط است.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی بیماران، منشور حقوق بیمار، تیم بهداشتی-درمانی

Patients' satisfaction from health care group in patient's bill of right observance

Kalrooz F.* *MSc*, Dadgari F.¹ *MSc*, Zareiyani A.² *PhD*

*Department of Pediatrics, Faculty of Nursing, Artesh University of Medical Sciences, Tehran, Iran

¹Department of Internal Surgery, Faculty of Nursing, Artesh University of Medical Sciences, Tehran, Iran

²Department of Society Health, Faculty of Nursing, Artesh University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

Aims: Neglecting patients' bill of rights and patients' dissatisfaction causes delay in recovery and irritability and also increases hospitalization period and costs. This study was done with the aim of evaluating patients' satisfaction about implementation of patients' bill of rights by health care team.

Methods: This descriptive-analytic study was performed on 384 inpatients of Tehran Army Hospitals in year 2008. Research units were selected by quota sampling. Data was collected by interviewing patients and documenting the answers in a researcher-made questionnaire. Data were analyzed by SPSS 15.

Results: 8% of patients were not satisfied with physicians and 17.2% of them were not satisfied with nurses. 62.5% of patients were satisfied with health care team of the morning shift. Increased hospitalization days reduced patients' satisfaction with physician's function (19%) and nurse's function (50%). Patients who were hospitalized in open heart surgery wards had the highest level of satisfaction and patients with lower education levels (under diploma) had more satisfaction.

Conclusion: Patients' satisfaction depends on length of hospitalization, wards, members of medical team (physicians and nurses) and patients' education level.

Keywords: Patients' Satisfaction, Patients' Bill of Right, Health Care Team