

رضایت مندی بیماران از عملکرد اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان

مسعود رودباری^۱، فاطمه سنجرانی^۲، سیده سمیه حسینی نژاد^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۱۱/۶

۱. دانشیار آمار زیستی، مرکز تحقیقات مقاومت های دارویی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

۲. دانشجوی پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان، دانشکده پرستاری و مامایی

چکیده

زمینه و هدف: خدمات ارائه شده به بیماران اورژانس و میزان رضایت آنان موید کیفیت بیمارستان می باشد. این مطالعه میزان رضایت مندی بیماران از اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان را بررسی نموده است.

مواد و روش کار: این مطالعه توصیفی-تحلیلی در سال ۸۷ در اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان بر روی ۳۰۰ بیمار اورژانسی انجام و اطلاعات جمع آوری شده توسط آمار توصیفی و آزمون^۱ با استفاده از نرم افزار SPSS-15 مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: رضایت مندی از اقدامات پرستاری ۹۹/۷ درصد، پذیرش ۹۶/۹ درصد، پزشک ۹۱/۴ درصد و محیط اورژانس ۸۲/۲ درصد بود. بین سن، جنس، تحصیلات، میزان بهبودی، شدت درد، هزینه درمان و رضایت مندی رابطه معنی دار وجود نداشت.

نتیجه گیری: نتایج نشان می دهد که خدمات توانسته است رضایت مندی بیماران را جلب کند. [م ت ع پ، ز، ۱۲(۴): ۵۳-۴۹]

کلیدواژه ها: بیماران، رضایت مندی، اورژانس

مقدمه

بررسی میزان رضایت مندی بیماران از عملکرد اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان انجام شد.

روش کار

این مطالعه توصیفی تحلیلی در سال ۸۷ در اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء زاهدان بر روی ۳۰۰ نفر مراجعه کننده، که به روش تصادفی ساده انتخاب شده بودند، انجام شد. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه خود ساخته در هنگام ترخیص بیماران، جمع آوری گردید. پرسشنامه حاوی سوالاتی درباره مشخصات فردی بیمار و رضایت مندی از خدمات اورژانس بود و برای افراد بی سواد از مصاحبه استفاده شد. در حین تکمیل پرسشنامه یا مصاحبه به بیمار اطمینان داده شد که نظرات و اطلاعات آنان محرمانه خواهد ماند. بیماران دچار کاهش سطح هوشیاری و بیماران کمتر از ۱۵ سال از مطالعه خارج شدند. برای بررسی روایی، پرسشنامه در اختیار تعدادی از افراد صاحب نظر قرار گرفت. از نظر پایایی نیز پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که پایایی سوالات مربوط به پذیرش، اقدامات پرستاری، اقدامات پزشکی و بهداشت محیط اورژانس به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۶۳، ۰/۵۴ و ۰/۷ بود. پرسشنامه هم چنین حاوی سوالاتی درباره سن، جنس، تحصیلات، تاهل، شغل، شدت درد هنگام مراجعه، بهبودی، استفاده از خدمات بیمه و هزینه پرداختی بیمار بود. جهت تعیین رضایت مندی پرسشنامه ای با ۲۵ سوال دو گزینه ای طراحی گردید و برای گزینه های بلی و خوب، دو و برای خیر و بد، یک امتیاز در نظر گرفته شد. بخش مربوط به اقدامات انجام شده در پذیرش شامل پنج سوال دو گزینه ای (خوب و بد یا بلی و خیر) بود. حداقل امتیاز در این قسمت پنج و حداکثر امتیاز ده در نظر گرفته شد. افرادی که امتیازشان بالاتر از شش بود در گروه رضایت مند طبقه بندی شدند. بخش مربوط به

رضایت در حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری ها نقش به سزایی دارد به طوری که افزایش رضایت مندی، موجب بهبود جسمی و روانی بیمار می شود.^۱ اولین و بیشترین مراجعه بیماران، به بخش فوریت هاست و رضایت مندی بیماران نشان دهنده ارایه صحیح و سریع خدمات در این بخش می باشد. در پژوهش های مختلف میزان رضایت مندی بیماران از خدمات ارایه شده در بخش فوریت ها از ۴۷/۱ درصد تا ۹۶/۷ درصد بود.^{۲،۳} مهم ترین موارد موثر بر رضایت مندی طبقه اجتماعی، وضعیت فیزیکی و روانی، تحصیلات، مراقبت های پزشکی انجام شده و میزان بهبودی بیمار می باشد.^۴

رضایت مندی بیماران از بیمارستان های اردبیل ۷۸/۱ درصد و در دسترس بودن خدمات اورژانس آن ها ۹۶/۷ درصد، رضایت مندی از اورژانس علوم پزشکی لرستان، ۶۴ درصد، از علوم پزشکی تهران ۷۶/۱ درصد، از بیمارستان شهید بهشتی اصفهان، ۴۵ درصد، از علوم پزشکی شهید بهشتی ۸۷/۵ درصد و از بیمارستان های علوم پزشکی ارتش ۸۰/۷ درصد بود.^{۵-۱۰} مطالعه ای در کانادا میزان رضایت مندی از کیفیت ارائه خدمات اورژانس را ۷۳/۱ درصد نشان داد.^{۱۱} Boudreaux و همکارانش نشان دادند نحوه ویزیت، کاهش مدت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی در امریکا بیشترین تاثیر را روی رضایت مندی بیماران دارد.^{۱۲} بررسی رضایت مندی از خدمات درمانی چون باعث ایجاد تصویر بهتری در ذهن بیماران شده و موفقیت بیشتری را برای مدیران به ارمغان می آورد، بسیار مهم است.

هدف خدمات بهداشتی درمانی و مراقبت ها، تأمین و ارتقاء سلامت افراد جامعه می باشد و رضایت بیماران، در بهبود وضعیت سلامت آنان نقش دارد، از این رو ارزیابی رضایت مندی آن ها حائز اهمیت می باشد. با توجه به عدم انجام مطالعه مشابه در استان سیستان و بلوچستان، مطالعه حاضر با هدف