

بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به

بخشهای اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اردبیل سال ۱۳۷۹

منصوره کریم الهی - عفت مظاهری

اعضاء هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

چکیده

رضایت بیمار در فرآیند مراقبت بهداشتی درمانی نقش مهمی ایفا می کند. تردیدی نیست که درجه و میزان رضایت بیمار منعکس کننده قابلیت و توانائی پزشک و کارگزاران درمان یا کیفیت درمان است. ارزیابی رضایت بیمار به دریافت مواد نارسا و یافتن تدابیر لازم و انجام اقدامات ضروری برای حل مشکلات موجود می انجامد که ارتقاء سطح مراقبت را به طور دائم امکان پذیر می سازد.

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی است که به منظور بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش های اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۷۹ انجام شده است.

در این پژوهش ۸۸ بیمار مراجعه کننده به بخشهای اورژانس مرکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل مورد بررسی قرار گرفته اند. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه بود که شامل دو قسمت مشخصات فردی اجتماعی و ۳۱ سؤال در ارتباط با عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران بود. که توسط مصاحبه تکمیل گردید. تجزیه تحلیل داده ها در این پژوهش با استفاده از روشهای آماری توصیفی و آزمون X^2 انجام شد. $p < 0.05$ معنی دار در نظر گرفته شده است.

یافته ها و نتایج این پژوهش نشان داد که ۹۶/۷٪ واحدها از در دسترس بودن بخش اورژانس ۹۲/۱۵٪ از در دسترس بودن داروهای مورد نیاز و ۹۳/۲٪ از مهارت پرسنل و ۹۴/۳٪ از نحوه انتقال و هزینه درمانی رضایت داشته اند.

و براساس یافته ها، پیشنهادات برای پژوهشهای بعدی ارائه گردید. یافته های این پژوهش می تواند در برنامه ریزیهای بهداشتی درمانی به منظور بهبود مراقبت های لازم برای بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس کاربرد داشته باشد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی بیماران، اورژانس.

روی فرآیند مشکل گشایی و مراقبت‌های بهداشتی تاثیر می‌گذارند (۲).

لذا پژوهشگر امیدوار است که با انجام پژوهش حاضر زمینه لازم جهت ارتقاء کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی بوجود آید.

روش بررسی

این پژوهش یک مطالعه توصیفی و تحلیلی بوده و به منظور بررسی میزان رضایتمندی مراجعین از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس انجام گرفته است به منظور دستیابی به اهداف پژوهش پرسشنامه‌ای براساس اطلاعات موجود در کتب، مقالات و نشریات توسط پژوهشگران تنظیم گردید که حاوی ۱۰ سؤال در ارتباط با مشخصات فردی اجتماعی، ۷ سؤال در ارتباط با عوامل محیط فیزیکی مربوط به بخش اورژانس، ۶ سؤال در ارتباط با وسایل و تجهیزات بخش اورژانس، ۱۴ سؤال در ارتباط با عوامل مربوط به نیروی انسانی و ۴ سؤال نیز در مورد عوامل مدیریتی بوده است.

در این پژوهش تعداد ۸۸ نمونه از طریق نمونه‌گیری آسان از مراکز اورژانس مرکز آموزشی درمانی علوی، فاطمی و بوعلی جهت بررسی انتخاب شدند روش گردآوری داده‌ها در پژوهش پرسشنامه بوده است. جهت دستیابی به نتایج تحقیق، اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه استخراج و با استفاده از آزمونهای توصیفی و استنباطی مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج

نتایج حاصل از بررسی مشخصات فردی اجتماعی نشان داد که واحدهای مورد پژوهش دارای سن ۶۵-۷۴ سال و ۱۰/۳٪ آنان دارای سن بین ۴۵-۵۴ سال بودند ۵۰٪ واحدها مونث و ۵۵٪ واحدها مذکر بودند، ۸۸/۶٪ واحدهای مورد بررسی متاهل و

رضایت بیمار در فرآیند مراقبت بهداشتی درمانی نقش مهمی ایفا می‌کند، بویژه آنکه رضایت بیمار از مراقبت در مراکز بهداشتی و درمانی و خدماتی که دریافت کرده‌اند از نشانگرهای مهم کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است. تردیدی نیست که درجه و میزان رضایت بیمار منعکس‌کننده قابلیت و توانائی پزشک و کارگزاران درمان یا کیفیت درمان است مهمتر از همه آنکه وقتی بیماران ناراضی باشند، مراقبت بهداشتی و درمانی در واقع به مقاصد یا اهداف دراز مدت خود دست نیافته است. مک میلان اهمیت رضایت بیمار را چنین بیان کرده است: بیمارستانها به منظور تامین نیازهای مصرف‌کنندگان ایجاد شده‌اند. بیمارستانها در درون جامعه تحت پوشش خود برای این منظور ایجاد شده‌اند که بیماران بهبود پیدا کنند و در محیط مناسبی اقامت گزینند. مصرف‌کنندگان یا مشتریان بیمارستان یگانه علت وجودی برای بیمارستان به شمار می‌روند.

در سال ۱۹۸۷ ارتکدیک طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که فقط ۵۱٪ از بیمارستانهای دولتی در استرالیا در باب رضایت بیمار به بررسی پرداخته‌اند.

ارزیابی رضایت بیماران به دریافت موارد نارسا و یافتن تدابیر لازم و انجام اقدامات ضروری برای حل مشکلات موجود می‌انجامد که ارتقاء سطح مراقبت را به طور دائم امکان پذیر می‌سازد (۱).

پرستاران اورژانس در ارتباط مستقیم با افراد هستند، لذا باید دارای دانش، مهارت و نگرش کافی در به کارگیری مهارت‌های برقراری ارتباط مناسب با انسانها باشند، پرستاران اورژانس باید با افراد در سنین مختلف فرهنگها، رسوم و مذهب ارتباط برقرار کنند. آنها باید نسبت به نیازهای ویژه افراد و شیوه زندگی آنها حساس باشند، زیرا چنین عواملی اغلب

۱۱/۴٪ مجرد بودند. ۵۶٪ واحدهای مورد بررسی برای اولین بار در بخش اورژانس پذیرفته شده بودند و ۱۰/۳٪ آنان برای بار سوم به بخش اورژانس مراجعه کرده بودند.

از نظر وضعیت بیمه نتایج نشان داد که واحدهای مورد بررسی دارای بیمه خدمات درمانی و ۵/۷٪ آنان دارای کارت روستائی بوده‌اند، از نظر محل سکونت ۶۰/۳٪ واحدهای ساکن شهر و ۱۴/۸٪ آنان ساکن حومه شهر بوده‌اند. از نظر نحوه انتقال به بخش اورژانس ۵۶/۹٪ توسط وسیله نقلیه عمومی و ۱/۴٪ آنان توسط ماشین ۱۱۵ به بخش اورژانس مراجعه کرده بودند، از نظر تعداد بیماران پذیرفته شده به مراکز اورژانس بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی اردبیل ۳۹/۸٪ به بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی علوی و ۲۸/۴٪ آنان به بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی فاطمی مراجعه کرده بوند.

در مورد عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران با توجه به وضعیت موجود در ارتباط با محیط فیزیکی بخشهای اورژانس ۹۶/۷٪ واحدها در دسترس بودن بخش اورژانس و ۸۶/۴٪ آنان تهویه مناسب و دمای مناسب محیط اورژانس را جزء عوامل موثر بر رضایت دانسته‌اند (جدول شماره ۱).

در ارتباط با وسایل و تجهیزات بخشهای اورژانس ۹۲/۰۵٪ واحدها در دسترس بودن داروهای مورد نیاز و وجود وسایل مورد نیاز را موثر بر رضایت و ۶۸/۲٪ آنان وجود وسائل ارتباطی از قبیل تلفن را موثر بر رضایتمندی بیماران دانسته‌اند (جدول شماره ۲).

در ارتباط با عوامل مربوط به نیروی انسانی ۹۳/۲٪ واحدها مهارت پرسنل و ۶۱/۴٪ آنان آموزشهای پرستاری در زمینه بیماری را موثر بر رضایت دانسته‌اند. و از نظر عوامل مدیریتی ۹۴/۳٪ واحدها نحوه انتقال و ۸۰/۷٪ آنان هزینه درمانی را

موثر بر رضایت دانسته‌اند (جدول شماره ۳ و ۴). در ارتباط با بررسی ارتباط مشخصات فردی اجتماعی و عوامل موثر بر رضایتمندی با استفاده از آزمون X^2 نتایج هیچ ارتباط معنی داری را نشان نداد.

بحث و نتیجه‌گیری

بطور کلی نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عواملی از قبیل در دسترس بودن بخش اورژانس و تهویه و دمای مناسب جزء عوامل موثر بر رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس می‌باشد. بررسی انجام شده روی بیماران سرپائی و بستری در بخش اورژانس نشان داد که تمیز بودن و راحت بودن بخش اورژانس به ترتیب ۶۴٪ و ۶۱٪ در میزان رضایت بیماران موثر است و عواملی از قبیل سکوت، برنامه زمانی و کیفیت غذا به ترتیب ۴۸٪، ۵۲٪ و ۴۰٪ موثر بر رضایت بیماران بود و در این مورد رضایت بیماران پائین بوده است (۳).

همچنین عواملی از قبیل وسایل و تجهیزات بخش اورژانس و در دسترس بودن داروهای مورد نیاز موثر بر رضایت آنان بوده است. با توجه به وضعیت موجود در بخش اورژانس و بطور کلی مراکز بهداشتی درمانی که اکثریت بیماران مجبورند داروهای مورد نیاز را خودشان تهیه نمایند لذا با توجه به وضعیت روحی بیماران و خانواده‌هایشان به نظر می‌رسد که یکی از عوامل مهم و موثر در عدم رضایت بیماران و خانواده‌هایشان از کیفیت مراقبتهای بهداشتی درمانی عدم در دسترس بودن داروهای ضروری و مورد نیاز بیماران می‌باشد که لازم است با تدابیر مناسب زمینه رضایت مددجویان را فراهم آوریم.

در ارتباط با عوامل مربوط به نیروی انسانی نتایج نشان داد که مهارت پرسنل و آموزشهای لازم توسط پرستاران موثر بر رضایت بیماران می‌باشد. بررسی انجام شده نشان می‌دهد که آموزش بر

مراجعه‌کننده به بخش اورژانس که به شکل پژوهش نیمه تجربی و گروه شاهد و مورد انجام شده که گروه شاهد ۲۱۹ نفر و مورد ۱۷۸ نفر بودند گروه مورد اطلاعات لازم در مورد فعالیت‌های بخش اورژانس، مراقبت‌های ارائه شده و مدت زمان انتظار جهت انجام مراقبت‌ها را دریافت کرده بودند که بر میزان رضایتمندی بیماران موثر بوده است (۷).

بررسی‌های دیگر که در این مورد در بخش‌های اورژانس شهری و روستائی ویکتوریائی استرالیا روی ۱۰۳ بیمار مراجعه‌کننده به اورژانس شهری و روستائی انجام شده است نشان داد که بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس‌های شهری بیشتر از رفتاریهای آموزشی پرستاران ($p < 0/01$) رضایت داشته‌اند و بیماران زن مراجعه‌کننده به بخش‌های اورژانس شهری بیشتر از رفتارهای مراقبتی پرستاران ($p < 0/02$) و از مهارت پرستاران رضایت داشتند (۷).

در ارتباط با مشخصات دموگرافیک و تاثیر آن بر رضایتمندی بیماران نتایج نشان داد که این عوامل ارتباط معنی‌داری با رضایتمندی بیماران نداشته است بررسی انجام شده در این راستا نشان می‌دهد که در این مورد مطالعات بیشتری باید صورت گیرد و همچنین در مورد تفاوت‌های فرهنگی شهری و روستائی موثر بر رضایتمندی بیماران انجام مطالعات بیشتری ضروری است (۸).

رضایت بیماران بخش اورژانس موثر است ($p < 0/001$) و مهارت و شایستگی پزشکی ($p = 0/01$)، توضیحات پزشکی در مورد درمان و بیماری ($p = 0/03$) و توانائی پرسنل اضطراب بیماران را بطور معنی‌داری کاهش می‌دهد ($p < 0/001$)، لذا دادن اطلاعات به بیماران بخش اورژانس می‌تواند در درک آنان و کیفیت مراقبت و رضایت بیماران موثر باشد (۴). مطالعات انجام شده در این راستا نشان می‌دهد که انجام مراقبت‌های مناسب توسط پزشک و پرستار ۸۱ الی ۷۴ درصد در رضایتمندی بیماران موثر است (۱). بررسی انجام شده روی ۱۱۰ بیمار نشان داد که ۲۷/۸٪ از واحدهای مورد بررسی توضیحات لازم را از پرستار دریافت نکرده‌اند و ۶۱/۶٪ توضیحات لازم در مورد مدت زمان احتمالی تاخیر در انجام مراقبت را دریافت نکرده بودند. ولی این عوامل تاثیر معنی‌داری در میزان رضایت بیماران نداشته است (۵).

بررسی انجام شده در سال (۲۰۰۰) که با هدف بررسی میزان رضایت و تمایل برگشت بیماران به مراقبت بخش اورژانس که شامل ۲۸۹۹ پرسشنامه تکمیل شده بود نشان داد که عدم دریافت کمک در زمان مورد نیاز عدم توضیحات در مورد مشکل و مدت زمان انتظار در بخش اورژانس، زمان برگشت به وضعیت قبلی و توضیحات در مورد آزمایشات انجام شده با اطمینان ۹۵٪ موثر بر رضایتمندی بیماران در بخش اورژانس می‌باشد (۶).

همچنین بررسی انجام شده روی ۳۹۷ بیمار

۱- جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش برحسب پاسخ به سئوالات مربوط به محیط فیزیکی بخش اورژانس

| خیر | | بلی | | گزینه‌ها | طبقه‌بندی عوامل |
|-------|-------|-------|-------|---|----------------------------|
| درصد | تعداد | درصد | تعداد | | |
| ۳/۴ | ۳ | ۹۶/۶ | ۸۵ | ۱- آیا محل اورژانس را به راحتی پیدا کردید؟ | عوامل مربوط به محیط فیزیکی |
| ۱۰/۲۳ | ۶ | ۸۹/۷۷ | ۷۹ | ۲- آیا فضای اورژانس از نظر وسعت مناسب بود؟ | |
| ۶/۸۲ | ۶ | ۹۳/۱۸ | ۸۲ | ۳- آیا نظافت بخش اورژانس رضایت بخش بود؟ | |
| ۱۳/۶۴ | ۹ | ۸۶/۳۶ | ۷۶ | ۴- آیا دمای محیط برای شما مناسب بود؟ | |
| ۱۳/۶۴ | ۹ | ۸۶/۳۶ | ۷۶ | ۵- آیا تهویه محیط اورژانس مناسب بود؟ | |
| ۱۱/۳۶ | ۱۰ | ۸۸/۶۴ | ۷۸ | ۶- آیا محل جداگانه‌ای برای معاینه خانم‌ها و آقایان وجود داشت؟ | |
| ۱۰/۲۳ | ۹ | ۸۹/۷۷ | ۷۹ | ۷- آیا سرویس بهداشتی در دسترس بود؟ | |

۲- جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش برحسب پاسخ به سئوالات مربوط به وسایل و تجهیزات بخش اورژانس

| خیر | | بلی | | گزینه‌ها | طبقه‌بندی عوامل |
|-------|-------|-------|-------|--|--------------------------------|
| درصد | تعداد | درصد | تعداد | | |
| ۱۴/۷۷ | ۱۳ | ۸۵/۲۳ | ۷۵ | ۱- آیا وسایل لازم برای انتقال بیمار در اختیار شما قرار داشت؟ | عوامل مربوط به وسایل و تجهیزات |
| ۱۰/۲۳ | ۹ | ۸۹/۷۷ | ۷۹ | ۲- آیا به محض ورود به اورژانس تخت در اختیار شما گذاشته شد؟ | |
| ۷/۹۵ | ۷ | ۹۲/۰۵ | ۸۱ | ۳- آیا تمام داروهای مورد نیاز شما در اورژانس موجود بود؟ | |
| ۷/۹۵ | ۷ | ۹۲/۰۵ | ۸۱ | ۴- آیا تمام وسایل لازم در اورژانس موجود بود؟ | |
| ۱۰/۲۳ | ۹ | ۸۹/۷۷ | ۷۹ | ۵- آیا وسایل پیشرفته (ونتیلاتور، دستگاه شوک و...) موجود بود؟ | |
| ۳۱/۸۲ | ۱۸ | ۶۸/۱۸ | ۶۰ | ۶- آیا وسایل ارتباطی مثل تلفن در اختیار شما بود؟ | |

۳ - جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش برحسب پاسخ به سئوالات مربوط به نیروی انسانی بخش اورژانس

| خیر | | بلی | | گزینه‌ها | طبقه‌بندی عوامل |
|-------|-------|-------|-------|--|-----------------------------|
| درصد | تعداد | درصد | تعداد | | |
| ۱۰/۲۳ | ۹ | ۸۹/۷۷ | ۷۹ | ۱ - آیا بلافاصله پس از ورود توسط پرستار بررسی و معاینه شدید؟ | عوامل مربوط به نیروی انسانی |
| ۱۳/۶۴ | ۱۲ | ۸۶/۳۶ | ۷۶ | ۲ - آیا از نحوه برخورد کادر پرستاری راضی بودید؟ | |
| ۳/۴ | ۳ | ۹۶/۶۰ | ۸۵ | ۳ - آیا پرستار علائم حیاتی شما را کنترل کرد؟ | |
| ۱۴/۷۷ | ۱۳ | ۸۵/۲۳ | ۷۵ | ۴ - آیا پرستار به سئوالهایتان پاسخ مناسبی داد؟ | |
| ۲۴/۰۹ | ۳۰ | ۶۵/۹۱ | ۵۸ | ۵ - آیا پرستار در مورد داروهایتان توصیه‌های لازم را به شما داد؟ | |
| ۳۸/۶۳ | ۳۴ | ۶۱/۳۶ | ۵۴ | ۶ - آیا از طرف پرستار در مورد مشکلات خود آموزشهای لازم را دریافت کردید؟ | |
| ۹/۰۹ | ۸ | ۹۰/۹۱ | ۸۰ | ۷ - آیا در موقع نیاز قادر به برقراری تماس با پرستار بودید؟ | |
| ۱۳/۹۱ | ۱۴ | ۸۴/۰۹ | ۷۴ | ۸ - آیا در زمان مراجعه، پزشک کشیک در محل حضور داشت؟ | |
| ۲۱/۵۹ | ۱۹ | ۷۸/۴۱ | ۶۹ | ۹ - در صورت نبودن آیا بزودی در محل کار حاضر شد؟ | |
| ۷/۹۵ | ۷ | ۹۲/۰۵ | ۸۱ | ۱۰ - آیا برخورد پزشک با شما مناسب بود؟ | |
| ۱۳/۶۴ | ۱۲ | ۸۶/۳۶ | ۷۶ | ۱۱ - آیا پزشک با حوصله به حرفهای شما گوش کرد؟ | |
| ۳۶/۳۶ | ۳۲ | ۶۳/۶۴ | ۵۶ | ۱۲ - آیا پزشک بیمارتان را برای شما توضیح داد؟ | |
| ۲۹/۵۵ | ۲۶ | ۷۰/۴۵ | ۶۲ | ۱۳ - آیا در صورت ارجاع به سایر بخشها راهنماییهای لازم از طرف پزشک داده شد؟ | |
| ۶/۸۲ | ۶ | ۹۳/۱۸ | ۸۲ | ۱۴ - آیا پرسنل اورژانس در انجام مراقبتهای از مهارت لازم برخوردار بودند؟ | |

۴ - جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش برحسب پاسخ به سئوالات مربوط به عوامل

مدیریتی بخش اورژانس

| خیر | | بلی | | گزینه‌ها | طبقه‌بندی عوامل |
|-------|-------|-------|-------|--|-----------------|
| درصد | تعداد | درصد | تعداد | | |
| ۵/۶۸ | ۵ | ۹۴/۳۲ | ۸۳ | ۱ - آیا از نحوه انتقال خود به رادیولوژی، آزمایشگاه و ... راضی بودید؟ | عوامل |
| ۷/۹۵ | ۷ | ۹۲/۰۵ | ۸۱ | ۲ - آیا براحتی از اورژانس پذیرش گرفتید؟ | مدیریتی |
| ۱۹/۳۲ | ۱۷ | ۸۰/۶۸ | ۷۱ | ۳ - آیا هزینه درمانی شما مناسب بود؟ | |
| ۷/۹۵ | ۷ | ۹۲/۰۵ | ۸۱ | ۴ - آیا از نحوه ترخیص در اورژانس راضی هستید؟ | |

منابع

- Pract. Vol 46 , No.3 Autumn , 1992 pp: 182-40.

6 - Sun - BC and et al "Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care" An n - Emerg - Med. Vol 35, No.5 May, 2000 pp: 426-34.

7 - Kologlu - M "Emergency department information dose it effect patients' perception and satisfaction about the care girein an emergency department," Eur - J - Emerg - Med Vol 9 , No. 3 sep , 1999 pp: 245-8.

8 - Daris - BA , Duffy - E "Patient satisfaction with nursing care in a rural and an urban emergency department, Aust - J - Rural Health Vol 7 , No.2 May, 1999 pp : 97-103.

۱ - صدقیانی ، ابراهیم، ارزیابی مراقبتهای بهداشتی و درمانی و استانداردهای بیمارستانی انتشارات علم و هنر، ۱۳۷۶.

۲ - نیک روان مفرد، فوریتهای پرستاری نگرشی بر مراقبتهای پرستاری در بخش اورژانس موسسه فرهنگی، انتشاراتی نور دانش، ۱۳۷۶.

3 - Goupy - F and et al "Results of a Comparative study of in-patient satisfaction in eight Hospitals in parts region" Qual - Assur - Health - Care. Vol 3, No.4 , 1991 pp: 309-15.

4 - Krishel - S, Baraff - LJ "Effect of emergency department information on patient satisfaction. Ann - Emerg - Med. Vol 22, No.3 Mar, 1993 pp: 568-72.

5 - Maitra - A, chikani - c "Patient satisfaction in an urban accident and emergency department Br - J - Clin