

بررسی میزان رضامندی مراجعه‌کنندگان به بخش فوریتهای پزشکی بیمارستانهای وابسته به دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد

دکتر محمد قهرمانی^۱ - علی محمدپور^۲ - محمد مطلبی^۳ - محمد حسن مینوئیان^۴

چکیده:

فوریتهای پزشکی، به عنوان یکی از مهم‌ترین جنبه‌های درمان با اقدامات سریع و صحیح، در نجات جان بیماران ارزش فراوان و غیر قابل انکار دارد. ارتقای کیفیت ارائه خدمات نیاز به شناخت صحیح از وضعیت موجود و بررسی معضلات این بخشها دارد و ضمناً یکی از مهمترین شاخص‌های سودمند در این زمینه، میزان رضامندی مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده است.

این بررسی مقطعی، با هدف ارزیابی و تعیین میزان رضامندی مراجعه‌کنندگان به بخش فوریتهای پزشکی بیمارستانهای وابسته به دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، بر روی ۳۰۱ نفر از مراجعین که به علل مختلف به خدمات درمانی فوری نیاز داشتند انجام شد اطلاعات انجام شده در دو بخش مشخصات دموگرافیک و میزان رضامندی از جنبه‌های مختلف خدمات ارائه شده، توسط پرسشنامه، جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ نتایج بدست آمده از مجموع مراجعین ۷۲/۴٪ مربوط به بخش اورژانس ۲۲ بهمن و ۲۷/۶٪ مربوط به اورژانس بیمارستان ۱۵ خرداد بودند که ۶۸/۷٪ آنان برای اولین بار به خاطر مشکل فعلی مراجعه می‌کردند. همچنین ۶۳/۸٪ آنها متأهل بوده که دارای سطوح تحصیلی متفاوت از بیسواد تا تحصیلات عالی و با وضعیتهای متفاوتی از نظر نوع بیمه بودند.

به طور کلی نتایج میزان رضامندی مراجعین به این مرکز، ۷۸٪ می‌باشد که در برخی موارد از نوسان قابل توجهی برخوردار بود. بیشترین میزان رضایت به سرعت ارائه خدمات، توجه و مهارت پزشکان و پرستاران و کمترین آن به ترتیب به هزینه‌های دریافت شده، طرز برخورد نگهبان، وضعیت بهداشتی و امکانات رفاهی بیماران، دسترسی به دارو و تجهیزات مربوط می‌شد. همچنین بین میزان رضامندی، با توجه به سرنوشت نهایی بیماران و وضعیت بیمه آنان اختلاف معنی داری وجود داشت. اگر چه میزان رضامندی نسبتاً زیاد حاکی از کیفیت قابل قبول خدمات ارائه شده می‌باشد، اما متأسفانه، کمبود منابع مالی، امکانات جانبی و رفاهی لازم که در اختیار بیماران و همراه آنان قرار نمی‌گیرد و همچنین برخی برخوردهای غیر صبورانه احتمالی از جانب کادر خدماتی و نگهبانان مراکز، به ویژه عدم پوشش صحیح بیمه‌های درمانی و بالابودن هزینه‌های دریافتی از مهمترین موارد عدم رضامندی مراجعین می‌باشد که ضرورت توجه رسیدگی بیشتر در خدمات رسانی به مراجعین، توسط مسئولین و مدیران محترم مراکز پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: رضامندی - بخش فوریتهای پزشکی - مراجعه‌کنندگان - گناباد

۱- متخصص اطفال، عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

۲- کارشناس ارشد آموزش پرستاری، عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد - گروه پرستاری

۳- کارشناس ارشد آموزش بهداشت، عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد - گروه بهداشت

۴- کارشناس ارشد آموزش قارچ‌شناسی پزشکی، عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد - گروه علوم پایه

کشور نشده است.

همچنین امروزه در دنیا بررسی رضامندی استفاده کنندگان از خدمات پزشکی و غیر پزشکی مورد توجه قرار گرفته است و بطور مرتب اجراء می‌گردد؛ مانند رضامندی از خدمات رسانی بهداشت روانی، رضامندی از روش پیچیده جراحی در بیمارستان و در جراحی، به صورت سرپایی، به عنوان مثال در بخش غیرپزشکی کامیلی^۱ و گولد برگ^۲ در مورد خدمات رسانی که غذا را در خانه تحویل می‌دهد، تحقیقی انجام داده و نشان دادند که بیشتر افرادی که از آن استفاده می‌کنند رضایت زیادی از این نوع خدمات رسانی‌ها داشته اند.

ما در این تحقیق بر آنیم که با استفاده از روش‌های قابل قبول موجود و با استفاده از تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده است، میزان رضامندی مراجعه کنندگان به بخش‌های مختلف فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی گناباد را مورد سنجش قرار دهیم. به امید آنکه با دستیابی و آگاهی از وضعیت موجود، گامی هر چند کوچک در بهبود کیفیت ارائه خدمات در این بخش حیاتی برداشته باشیم.

روش پژوهش:

این پژوهش، یک مطالعه مقطعی از نوع توصیفی تحلیلی می‌باشد که به منظور بررسی میزان رضامندی مراجعه کنندگان به بخش فوریت‌های پزشکی، در بیمارستان‌های وابسته به دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، انجام شده است.

جامعه پژوهش: شامل کلیه بیماران و مددجویانی است که به دلایل گوناگون به خدمات فوری پزشکی نیاز داشته‌اند و به بخش‌های فوریت‌های پزشکی شهرستان گناباد مراجعه کرده‌اند.

در این بررسی تعداد ۳۰۱ نفر از مراجعه کنندگانی هستند که به دویخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های ۱۲ بهمن و ۱۵ خرداد شهرستان گناباد، در یک مقطع زمانی (از پایان سال ۱۳۷۹ تا نیمه اول سال ۱۳۸۰ جهت دریافت خدمات پزشکی) به این مراکز مراجعه کرده اند.

ابزار گردآوری اطلاعات: اطلاعات مورد لزوم در این بررسی، توسط

در مکتب اسلام هر عملی که با نیت اداء وظائف الهی و خدمت به جامعه مسلمین و رفع مشکلی از مشکلات مردم انجام شود، عین عبادت است. مسلمان با چنین بینشی، نیازمند تندرستی است تا در انجام تکالیف محوله کارساز و موفق‌تر باشد.

بدون تردید ارائه خدمات مناسب در راستای ارتقاء سطح سلامت در جامعه مسلمین و حفظ تندرستی انسانها از عبادات مهم و مورد عنایت پروردگار است.

از طرفی زندگی پرتحرک امروزی، جنگها، انقلابها، انفجارات و حملات، آتش سوزیها، زلزله، سیل، حوادث و تصادفات موجبات بروز بلايا و آسیبها و بالاخره بیماریهای غیر مترقبه‌ای را فراهم آورده است که زندگی انسان، هر لحظه ممکن است با خطرات جدی و جبران‌ناپذیری مواجه گردد که به دنبال آن مراجعه به بخش فوریت‌های پزشکی جهت استفاده از خدمات آن، اجتناب‌ناپذیر است. بخش فوریت‌های پزشکی یکی از حساس ترین بخشهای حرفه‌ای یک بیمارستان به حساب می‌آید و طیف گسترده نیازمندان و مراجعه کنندگان به این بخش، حساس بودن فعالیت آن و استفاده از روش‌های ویژه و بهره‌گیری از ابزارهای پزشکی خاص، اهمیت این بخش را دو چندان می‌کند. کادر فوریت‌های پزشکی، علاوه بر اینکه لازم است آموزش دیده و کارآمد باشند، باید با افراد در سنین مختلف، فرهنگ‌ها، رسوم و مذاهب مختلف ارتباط برقرار کنند. آنها باید نسبت به نیازهای ویژه افراد و شیوه زندگی شان حساس باشند، زیرا چنین عواملی اغلب بر روی مشکل گشایی و رضامندی از مراقبت‌های بهداشتی درمانی تأثیر می‌گذارند.

ارتقای کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریتها، نیازمند شناخت صحیح از وضعیت موجود و بررسی مشکلات این بخش‌ها می‌باشد. یکی از مهمترین شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات در بخش‌های مختلف و از جمله بخش فوریت‌ها، میزان رضامندی، مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده در آن بخش است. اصولاً «رضامندی بیمار»، امروزه در مراقبت‌های پزشکی، از اهمیت بسیار ویژه‌ای برخوردار است هر چند که شروع توجه به این مهم در جهان به دهه ۱۹۵۰ برمی‌گردد. ولی در کشور ما توجه چندانی به این جنبه بسیار مهم و مؤثر در قضاوت جامعه، درباره اداره کنندگان بهداشت و درمان

۹ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از نظر هزینه های دریافت شده، جهت خدمات ارائه شده.
۱۰ - مقایسه بخش های فوریتهای پزشکی با هم از نظر میزان رضایت مراجعه کنندگان نسبت به موارد هشت گانه فوق.

این بررسی بنا به درخواست وزارت متبوع و نظر ریاست محترم دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گناباد (با توجه به مشابه آن با سایر دانشگاه های علوم پزشکی کشور و پس از هماهنگی با حوزه معاونت محترم پژوهشی دانشکده و مسئولین مراکز) صورت گرفت. بدین منظور پرسشنامه ها به تعداد لازم تکثیر گردید. در هر یک از مراکز همکاری، به عنوان پرسشگر انتخاب شدند که نسبت به چگونگی طرح و تکمیل پرسشنامه ها آموزش لازم به آنها داده شد و کار نمونه گیری به طور همزمان در هر دو مرکز آغاز گردید. بدین صورت که آن دسته از مراجعین که بنا به شدت و ماهیت مشکل طبی نیاز به تشکیل پرونده و دریافت خدمات پزشکی داشتند به عنوان نمونه انتخاب گردیده، پرسشنامه در اختیار آنان قرار می گرفت تا در صورت تمایل و با تصمیم شخصی خود یا همراهان آنان در زمان تسویه حساب به سؤالات پاسخ دهند. پس از پایان نمونه گیری اطلاعات به صورت یکجا استخراج شده و توسط نرم افزارهای مناسب مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های پژوهش:

کل مراجعین تحت بررسی (۳۰۱) نفر بوده اند که ۷۷/۴ درصد آنان به مرکز اورژانس بیمارستان ۲۲ بهمن گناباد و ۲۷/۶ درصد آنها به مرکز اورژانس ۱۵ خرداد (بیمارستان بیدخت) مراجعه کرده اند. سایر یافته های پژوهش در جدول های زیر به طور خلاصه بیان شده است.

پرسشنامه های تدوین شده پیشنهادی از طرف وزارت متبوع، جمع آوری گردید که سؤالات آن در دو بخش به شرح ذیل تنظیم و طرح شده بودند.

الف: بخش اول در رابطه با مشخصات مرکز، پرسشگر و ویژگیهای مربوط به شناخت افراد تحت بررسی، نظیر سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، نوع بیمه و...

ب: بخش دوم شامل یازده سؤال در مورد چگونگی رضامندی بیمار یا همراه وی در رابطه با جنبه ها و مؤلفه های مختلف ارائه خدمات پزشکی؛ شامل منابع، امکانات و پرسنل.

اهداف مورد نظر در این بررسی به شرح ذیل می باشد:

الف) هدف کلی: تعیین میزان رضامندی مراجعه کنندگان به بخشهای فوریتهای پزشکی مراکز درمانی تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی گناباد.

ب) اهداف ویژه:

۱ - تعیین مشخصات مربوط به شناخت ویژگی مراجعه کنندگان، به بخش های فوریتهای پزشکی مراکز درمانی تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی گناباد.

۲ - تعیین نتیجه اقدامات انجام شده برای مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی (وضعیت نهایی آنان)

۳ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از سرعت ارائه خدمات و مراقبتهای پزشکی.

۴ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از طرز برخورد و توجه مجموع کارکنان خدمات درمانی؛ مانند پزشک و پرستار.

۵ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از طرز برخورد و توجه مجموع کارکنان خدمات درمانی کادر خدماتی و اداری.

۶ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از مهارت پزشکان و پرستاران.

۷ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از نظر دسترسی به دارو و تجهیزات مورد نیاز

۸ - تعیین میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های فوریتهای پزشکی از وضعیت بهداشت و امکانات درمانی موجود در بخشها.

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی واحدهای مورد پژوهش برحسب جنس

| فراوانی / جنس | تعداد | درصد |
|---------------|-------|------|
| مذکر | ۱۳۲ | ۴۳/۸ |
| مؤنث | ۱۶۹ | ۵۶/۲ |
| جمع | ۳۰۱ | ۱۰۰ |

با توجه به جدول فوق ۵۶/۲ درصد از افراد تحت بررسی و مراجعه کننده به بخشهای فوریتهای پزشکی مؤنث و ۴۳/۸ درصد آنان مذکر بوده‌اند.

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی واحدهای مورد بررسی برحسب پاسخگویی به سؤالات (فرد مورد پرسش)

| فرد مورد پرسش / فراوانی | تعداد | درصد |
|-------------------------|-------|------|
| خود بیمار | ۱۵۶ | ۵۱/۸ |
| همراه بیمار | ۱۴۵ | ۴۸/۲ |
| جمع | ۳۰۱ | ۱۰۰ |

طبق جدول بالا جهت بررسی رضامندی مراجعه کنندگان به مراکز فوریتهای پزشکی گناباد ۵۱/۸ درصد از افراد تحت بررسی، خودشان جهت تکمیل پرسشنامه‌ها مورد سؤال قرار گرفته‌اند و ۴۸/۲ درصد دیگر پرسشنامه‌ها، توسط همراه یا همراهان تکمیل شده است.

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی واحدهای مورد بررسی برحسب چگونگی رضایتمندی آنان از خدمات بخشهای مراقبتهای پزشکی با توجه به بخش محل مراجعه

| چگونگی رضامندی بخش محل مراجعه | کاملاً راضی هستم | | راضی هستم | | نظری ندارم | | راضی نیستم | | اصلاً راضی نیستم | | جمع | |
|-------------------------------|------------------|------|-----------|------|------------|------|------------|------|------------------|------|-------|------|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد |
| اورژانس ۲۲ بهمن گناباد | ۵۶ | ۱۸/۶ | ۱۱۴ | ۳۷/۹ | ۶ | ۲ | ۳۴ | ۱۱/۳ | ۸ | ۲/۷ | ۲۱۸ | ۷۲/۴ |
| اورژانس ۱۵ خرداد بیدخت | ۲۶ | ۸/۶ | ۳۹ | ۱۲/۹ | ۳ | ۱ | ۶ | ۲ | ۹ | ۳ | ۸۳ | ۲۷/۶ |
| جمع | ۸۲ | ۲۷/۲ | ۱۵۳ | ۵۰/۸ | ۹ | ۳ | ۴۰ | ۱۳/۳ | ۱۷ | ۵/۷ | ۳۰۱ | ۱۰۰ |

$\chi^2 = 15.6$

$D.f = 4$

$P < 0.005$

با توجه به جدول فوق ۱۸/۶ درصد از مراجعه کنندگان به اورژانس بیمارستان ۲۲ بهمن کاملاً رضایت داشته‌اند و ۳۷/۹٪ از ارائه خدمات پزشکی راضی بوده‌اند در حالی که این درصدها در مورد مراجعه کنندگان به بخش اورژانس بیدخت به ترتیب ۸/۶ و ۱۲/۹ درصد می‌باشد ضمناً این نتایج از کل مراجعه کنندگان به هر دو بخش فوق به دست آمده است که این اختلاف از نظر آماری معنی دار می‌باشد. اما در مجموع ۷۸٪ مراجعه کنندگان به هر دو مرکز فوق رضایت خود را اعلام داشته‌اند.

جدول شماره ۴: توزیع فراوانی واحدهای مورد بررسی برحسب چگونگی رضامندی آنان از خدمات بخش‌های فوریت‌های پزشکی با توجه به وضعیت بیمه آنان

| چگونه رضامندی بخش محل مراجعه | کاملاً راضی هستم | | راضی هستم | | نظری ندارم | | راضی نیستم | | اصلاً راضی نیستم | | جمع |
|---------------------------------------|------------------|------|-----------|------|------------|------|------------|------|------------------|------|-----|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | |
| غیر بیمه | ۱۵ | ۵ | ۳۵ | ۱۱/۶ | ۴ | ۱/۳ | ۶ | ۲ | ۱ | ۰/۳ | ۶۱ |
| بیمه تأمین اجتماعی | ۲۳ | ۷/۶ | ۳۳ | ۱۰/۹ | ۲ | ۰/۷ | ۵ | ۱/۷ | ۴ | ۱/۳ | ۶۷ |
| بیمه خدمات درمانی | ۱۳ | ۴/۳ | ۳۰ | ۱۰ | ۰ | ۰ | ۸ | ۲/۷ | ۰ | ۰ | ۵۱ |
| بیمه ارتش و نیروهای مسلح | ۶ | ۲ | ۷ | ۲/۳ | ۰ | ۰ | ۳ | ۱ | ۲ | ۰/۷ | ۱۸ |
| بیمه روستایی | ۱۴ | ۴/۷ | ۳۴ | ۱۱/۳ | ۰ | ۰ | ۱۰ | ۳/۳ | ۳ | ۱ | ۶۱ |
| بیمه خویش فرما | ۴ | ۱/۳ | ۱ | ۰/۳ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۵ |
| بیمه نحت پوشش کمیته امداد امام و غیره | ۷ | ۲/۳ | ۱۳ | ۴/۳ | ۳ | ۱ | ۸ | ۲/۷ | ۷ | ۲/۳ | ۳۸ |
| جمع | ۸۲ | ۲۷/۲ | ۱۵۳ | ۵۰/۸ | ۹ | ۳ | ۴۰ | ۱۳/۳ | ۱۷ | ۵/۷ | ۳۰۱ |

$$\chi^2 = 31.8 \quad D.f = 24 \quad P < 0.005$$

همانگونه که در جدول بالا مشخص شده است چگونگی رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش‌های فوریت‌های پزشکی با توجه به وضعیت بیمه آنان متفاوت بوده است که البته این تفاوت از نظر آماری معنی دار نمی‌باشد.

بحث و نتیجه گیری نهایی:

شهرستان کناز در نیمه دوم سال ۱۳۷۹ تا اوایل ۱۳۸۰ انجام گرفت. از مجموع ۳۰۱ نفر بیمار مراجعه کننده طی مدت بررسی، ۲۱۸ نفر از اورژانس بیمارستان ۲۲ بهمن و ۸۳ نفر از اورژانس بیمارستان ۱۵ خرداد بودند. از آنجا که تمامی تشخیص‌های داخلی به اورژانس ۲۲ بهمن مربوط می‌شود و از طرفی با توجه به موقعیت جغرافیایی این بخش که در مرکز شهر قرار دارد این تفاوت در مراجعین دو مرکز کاملاً قابل توجه می‌باشد. و اگر چه میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به دو مرکز فوق متفاوت بوده است. اما در مجموع نتایج این پژوهش نشان داد که ۷۸٪ از افراد تحت بررسی

بدون شک چگونگی ارائه خدمات در بخش فوریت‌های پزشکی یک بیمارستان. نمادی از وضعیت کلی ارائه خدمات در آن بیمارستان است. و ارتقای کیفیت ارائه خدمات نیازمند شناخت صحیح از وضعیت موجود و بررسی مشکلات این بخشها می‌باشد. در این راستا میزان رضامندی مراجعه کنندگان از چگونگی خدمات ارائه شده را می‌توان به عنوان یک شاخص مهم و ارزشمند در رابطه با کیفیت ارائه خدمات در نظر گرفت. این بررسی، به منظور تعیین میزان رضامندی بیماران مراجعه کننده به بخش فوریت‌های پزشکی در بیمارستانهای

راضی نبوده‌اند. متأسفانه به علت کمبود منابع مالی، امکانات جانی و رفاهی کافی در اختیار بیماران قرار نمی‌گیرد و به دلیل عدم پوشش صحیح بیمه‌های درمانی، هزینه‌های دریافتی، باعث ناخشنودی مراجعه کنندگان می‌شود. فرض دیگر عدم به‌کارگیری مؤثر امکانات موجود و رسیدگی به موقع و متناسب گروه پزشکی و مجموع کارکنان خدماتی شاغل در این بخشها می‌باشند:

در رابطه با مؤلفه‌های مختلف موجود در بخش فوریتهای پزشکی، میزان رضایت و عدم رضایت مراجعه کنندگان به شرح ذیل قابل جمع بندی می‌باشد.

از ارائه خدمات پزشکی راضی یا کاملاً راضی بوده‌اند. این یافته نشانگر این مطلب است که بخش فوریتهای پزشکی شهرستان گناباد از ضریب نسبتاً بالا و قابل قبولی در ارائه خدمات طبی به مراجعین برخوردار است. در مطالعه مشابهی که در سال ۱۳۷۸ بر روی مراجعین به بخش فوریتهای پزشکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران به عمل آمد، درصد بیماران راضی ۸۰/۳ گزارش شد. و این در حالی است که به لحاظ امکانات و منابع فیزیکی و انسانی بین شهرستانهایی نظیر گناباد با شهر تهران که یکی از مصادیق توزیع نه چندان متناسب امکانات و منابع در سطح کشور می‌باشد، تفاوت قابل توجهی وجود دارد. بهر حال ۱۹٪ از مراجعین از وضعیت موجود

| فوریتهای پزشکی | رضایت | عدم رضایت |
|----------------------------|-------|-----------|
| سرعت ارائه مراقبتهای پزشکی | ٪۸۳ | ٪۱۳/۳ |
| سرعت تشکیل پرونده | ٪۷۱/۴ | ٪۲۸/۶ |
| سرعت حضور پزشک | ٪۸۱/۴ | ٪۱۱ |
| طرز برخورد و توجه پزشک | ٪۸۵/۳ | ٪۱۲ |
| طرز برخورد و توجه پرستار | ٪۸۶ | ٪۱۲/۳ |
| میزان مهارت پرستار | ٪۸۳/۴ | ٪۱۴/۹ |
| طرز برخورد کادر خدماتی | ٪۶۱/۵ | ٪۳۷/۹ |
| طرز برخورد کادر نگهبانی | ٪۳۴/۶ | ٪۶۲/۱ |
| وضعیت بهداشت و امکانات | ٪۵۷/۸ | ٪۳۵/۶ |
| دسترسی به دارو و تجهیزات | ٪۶۴/۱ | ٪۳۱/۶ |
| هزینه دریافت شده | ٪۲۹/۹ | ٪۷۰/۱ |

براساس نتایج نهایی این بررسی بیشترین میزان رضامندی در مواردی چون طرز برخورد و توجه پزشک و پرستار و سرعت ارائه خدمات پزشکی اعلام گردیده است در حالی که مؤلفه‌هایی چون هزینه دریافت شده، وضعیت بهداشت و امکانات رفاهی بیمار و همراه وی، طرز برخورد نگهبان و کادر خدماتی بیشترین میزان نارضایتی از جانب مراجعه کنندگان را بخود اختصاص داده‌اند. در این خصوص فرضیات ذیل قابل ذکر است:

اولاً کمبود منابع مالی، امکانات جانی و رفاهی به میزان کافی و در حد مطلوب در مراکز موجود نبوده که ضرورت توجه بیش از بیش مدیران

و مسؤولان مراکز را به این امر ایجاب می‌نماید.

ثانیاً، عدم پوشش صحیح بیمه‌های درمانی، بالا بودن نسبی هزینه‌های دریافتی از بیماران، آن هم در مناطقی که قشر محروم و کم درآمد جامعه را در خود جای داده است باری سنگین را بر بیماران تحمیل می‌کند به گونه‌ای که گاهی واقعاً توانایی پرداخت هزینه‌ها را ندارند و این امر، بویژه پس از طرح خودگردانی بیمارستانها محدودیتهای زیادی را از سوی مدیران و مسؤولین نیز موجب شده که در اکثر مناطق و موارد مشابه درجانی از نارضایتی مراجعه کنندگان را به همراه داشته است.

اجتناب‌ناپذیر با بدتر شدن حال بیمار نسبت به زمان مراجعه و حتی فوت آنها همراه خواهد بود. اما معمولاً در چنین شرایطی اعلام رضایت از ارایه خدمات و بویژه هزینه‌های پرداختی تنها با درک واقعی و منطقی بیمار و همراهان از ماهیت موضوع قابل انتظار خواهد بود و به هر حال توجه به این امر نیز مهم است.

بطور کلی مراجعین به بخش فوریتهای پزشکی شهرستان کتباد به میزان ۷۸٪ از خدمات ارائه شده در این مراکز رضی بوده‌اند که این درصد در حد خود قابل قبول و حاکی از تلاش مسئولین و کارکنان محترم گروه پزشکی می‌باشد. اما در صد فوق بسته به شرایط دسترسی به دارو و تجهیزات. توجه به مشکلات فراوان مراجعین و میزان توان آنان در پرداخت هزینه و حمایت‌های فراگیر شيوه‌های بیمه خدمات درمانی. تأمین کارکنان خدماتی و تخصصی مجرب و شایسته در این مراکز که از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بیش از پیش توصیه و پیشنهاد می‌شود. بدون شک توجه بیشتر. به ویژه در مواردی که باعث ناخشنودی مراجعین می‌شود. همراه با بررسی‌های دوره‌ای. جهت پایش میزان رضامندی مراجعین در این مراکز و به کارگیری برنامه‌های مدون ارتقای کیفیت ارائه خدمات. به رفع نقایص موجود و تقویت نقاط قوت این بخشها منجر خواهد شد.

تقدیر و تشکر:

بدینوسیله پژوهشگران مراتب سپاس خود را از همکاری صمیمانه مسئولین و پرسنل محترم بخشهای فوریتهای پزشکی بیمارستانهای ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد ابراز می‌دارند.

نکته قابل ذکر دیگر آنکه به طور واضح نارضایتی از طرز برخورد نگهبان و مجموعه کارکنان خدماتی اعلام گردیده است. اگر چه. در این خصوص توجه در به‌کارگیری افراد خوش برخورد صبور و توانا در برقراری ارتباطی مؤثر با بیماران و همراهیان آشفته آنان. به ویژه هنگام ورود به بیمارستان در نقش نگهبان فوق‌العاده اهمیت داشته و توجه بیشتر مسؤلان را می‌طلبد. اما این نکته را نباید از نظر دور داشت که براساس مشاهدات عینی در موارد اورژانس اغلب درخواست و بافشاری زیادی از جانب بیمار و تک تک همراهانشان مبنی بر حضور بدون شرط. همگی در بخش و محیط درمانی. متوجه نگهبانان زحمت‌کش بوده که قطعاً. بنابه مقررات و ایجاد محدودیت در این زمینه دلیل عمده ناخشنودی مراجعین می‌باشد. که نباید آن را به حساب ضعف در عملکرد نگهبان و مجموع کارکنان خدماتی گذاشت. اما همانگونه که اشاره شد بدون شک برخورد مناسب با انسانهایی که عزیزی از خانواده آنها در معرض تهدید جانی قرار گرفته و نگران و سراسیمه به این مرکز مراجعه می‌نمایند شرایط خاصی را می‌طلبد که لازم است مورد توجه قرار گیرد.

از جمله موارد دیگری که به عنوان عوامل مؤثر بر رضامندی مراجعه کنندگان مطرح می‌شود. سطح تحصيلات مراجعین و بویژه وضعیت و سرنوشت نهایی بیماران است.

یافته‌های این بررسی نشان داد که وضعیت نهایی بیماران تأثیر قابل توجهی بر رضامندی آنان از خدمات ارائه شده و هزینه‌های پرداختی دارد. اگرچه برخی از اورژانسهای پزشکی علی‌رغم تلاشها و ارائه خدمات لازم بنا به شدت و ماهیت خاص خود به گونه‌ای

The Survey of referers satisfaction rate to patients satisfaction in the medical emergencies wards of Gonabad. medical Sciences college hospitals

Abstract:

Emergency medicine or medical emergency as an important and significant factor in treatment to save the lives fast can be improved by knowing its challenges and problems, and one of the best sources are the referers and users of these services. This survey decides to evaluate and certify the users and referers satisfaction from the medical Sciences college hospitals. 301 persons by a questionnaire were tested and then the collected data were analyzed, 72.4% of the referers in 22 Bahman hospital and 27.6% referred to 15 Khordad hospital medical emergency wards.

In general the rate of the referers satisfaction was 78%, the most satisfaction was first for doing services fast, physician and nurses skill and care and the least was for the patients expenses and payment, the guards behavior, health condition and services for the patients, drug availability respectively.

There was a meaningful relationship between the patients satisfaction and their insurance state. In the spite of the patients satisfaction there is some problems that must be solved as the guards behavior and the hospital bills and expenses and insurance state.

Keywords: Satisfacion, Emergency medicine -referers , Gonabad

منابع:

- ۱- ابوالحسنی. فرید: توکل. محسن. بررسی رضایت همراهان بیماران مراجعه کننده به بخش های اورژانس بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی همدان. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان. ۱۳۷۵.
- ۲- ابوالحسنی. فرید. مجموعه مقالات مدیریت کیفیت فراگیر در خدمات بهداشتی. اداره کل هماهنگی و برنامه ریزی امور فرهنگی معاونت دانشجویی - فرهنگی وزارت بهداشت. درمان و آموزش پزشکی. ۱۳۷۸.
- ۳- ذولفقاری. بهزاد: کبیری. پیام: اویس قرن. شهرام. شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان ها. دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. ۱۳۷۶. ص ۱۳.
- ۴- قاسمی. محمدرضا. بهنام و شانی. حمید رضا. بررسی میزان احترام به محدوده قلمرو و حقوق بیماران در بیمارستانهای شهر سبزوار مجله علمی - پژوهشی دانشکده علوم پزشکی سبزوار. سال پنجم. شماره ۳. زمستان ۱۳۷۷.
- ۵- لطیفی. نور احمد. تعلیم و تربیت در گروه پزشکی مجموعه مقالات ارائه شده در سمینار کشوری تعلیم و تربیت در گزوه پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی ایران. اسفند ۱۳۷۳.
- ۶- مرندی. سید علیرضا. و دیگران. سلامت در جمهوری اسلامی ایران. چاپ اول. ۱۳۷۷. ص ۵۲۸.
- 7 - BIDERMAN - a "measuring Patient Satisfaction in Primary care a joint projection of community representative , clinic staff member and a sociat scientist " jam - pract 1994 sep , 11 (3) : 287 - 91
- 8 - Ware JE. What information do consumers Want and how Will they use it? Med Care 1995; 33(1), suplement.
- 9 - Williams B. Patient satisfaction : a valid concept ? Soc.Sci. Med.1994; 38(4):509- 516.
- 10 - Williames mes - b (patient statisfaction lid concepts.)scv - sci - med 1994,fsb,3s(4):509- 16.