

بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری و درمانی بیمارستان های شهرستان گناباد

مهدي بصيري مقدم^۱، کوکب بصيري مقدم^۱، محمد قهرمانی^۲، علیرضا دهقان^۳، لیلی خدادوست^۴

مقدمه و هدف: سلامتی نعمت مجهول الهی است و نیاز به بازگشت سلامتی حق طبیعی هر بیمار است. بین نیازهای بیماران و توقعات ایشان، تدارکات مهیا شده، مراقبت های بهداشتی درمانی و پیامد های حاصل از مراقبت ها، روابط پیچیده ای موجود است. محصول نهایی این روابط پیچیده در فرآیند رضایت گیرندگان خدمت از مراقبت های بعمل آمده، تجلی می یابد، مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری و درمانی بیمارستان های شهرستان گناباد و ارتباط آن با عواملی همچون محل سکونت، بخش های بیمارستان، وضعیت تاهل و میزان تحصیلات انجام شد.

روش تحقیق: این پژوهش یک مطالعه توصیفی، تحلیلی مقطعی می باشد که بر روی ۳۹۹ بیمار بستری در بخش های مختلف بیمارستان های ۲۲ بهمن گناباد و ۱۵ خرداد بیدخت صورت گرفت پس از اخذ رضایت از بیمارانی که حاضر به شرکت در پژوهش بودند داده ها بصورت مصاحبه و ثبت اطلاعات از پروند در محیطی آرام و شرایطی مناسب که بیمار ثبات روحی داشته و پس از ترخیص در زمان خروج از بخش جمع آوری شد. تمام بیمارانی که به دلایل مشکلات جسمی و روحی امکان مصاحبه میسر نبود از مطالعه حذف شدند و در کودکان زیر ۹ سال مصاحبه با والدین همراه بیمار انجام شد ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی می باشد که توسط دفتر ارزشیابی، ضوابط و استانداردهای درمانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی ارائه شده است.

نتایج: میزان رضایت بیماران از ابعاد رفاهی در مجموع ۸۸/۷ درصد بود که بیشترین نارضایتی در ابعاد رفاهی از عدم وجود آرامش کافی در بخش ها برای استراحت بود (۳۰/۵ درصد) و بیشترین میزان رضایتمندی (۸۸ درصد) از مناسب بودن ساعات کاری بیمارستان و دریافت درمان فوری بوده میزان رضایت مندی بیماران از ابعاد مدیریتی ۵۴/۹ درصد بود که بیشترین نارضایتی (۶۲/۶ درصد) مربوط به عدم رسیدگی به بیمار در صورت نداشتن پول و بیشترین رضایتمندی (۸۲/۸ درصد) مربوط به نظافت بیمارستان می باشد. میزان رضایتمندی از رفتار پرسنل درمانی ۸۹/۵ درصد می باشد که بیشترین میزان

۱- کارشناس ارشد پرستاری، عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی گناباد

۲- متخصص اطفال - دانشیار دانشگاه علوم پزشکی گناباد

۳- کارشناس رادیولوژی بیمارستان ۲۲ بهمن گناباد

۴- دانشجوی مامایی دانشگاه علوم پزشکی گناباد- عضو کمیته تحقیقات دانشجویی

نارضایتی (۲۵/۸ درصد) مربوط به عدم برخورد محترمانه و راهنمایی پرسنل نگهداری می باشد و بیشترین میزان رضایتمندی (۸۵/۵ درصد) مربوط به تلاش پرسنل درمانی می باشد. میزان رضایت بیماران از ابعاد درمانی ۸۵/۷ درصد می باشد. بیشترین نارضایتی مربوط به عدم توجه به نظرات بیمار در بیمارستان ها (۳۱/۲ درصد) و بیشترین رضایتمندی در این بعد مربوط به رعایت راز داری و حفظ اسرار بیماران (۸۷/۲ درصد) می باشد. میزان رضایت کلی بیماران از کلیه خدمات بیمارستانی ۸۸ درصد می باشد.

بحث و نتیجه گیری: سطح کلی رضایت مندی بیماران ۸۸ درصد تعیین شد که نسبت به مطالعه ای که در همین مراکز در سال ۸۰-۷۹ انجام شده است حدود ۶ درصد افزایش داشته است و در مجموع نسبت به سایر مقالات قابل قبول می باشد. عواملی همچون گذاشتن کارگاه های آموزشی در خصوص ارتباط با بیمار و همراهیان، طرح تکریم ارباب رجوع و افزایش تجهیزات و نیروی انسانی. متخصصین، توسعه و راه اندازی بخش های جدید و تلاش در جهت افزایش رضایت شغلی پرسنل در سال های اخیر از عوامل دخیل در رضایتمندی می باشد.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، خدمات پرستاری، خدمات درمانی، ابعاد رفاهی، ابعاد مدیریتی.