

الویت بندی عوامل موثر در تامین رضایتمندی بیمار از خدمات پرستاری از دیدگاه بیماران بیمارستان بنت الهدی

نویسندگان:

مهندس علیرضا امیر حسخانی: کارشناس ارشد مدیریت اقتصاد، مدیر عامل بیمارستان بنت الهدی

دکتر غلامرضا مرادی: استاد یار دانشگاه، مدیر دفتر R&D بیمارستان بنت الهدی

اصولاً کیفیت خدمات ارائه شده به بیمار ارتباط مستقیم با سطح رضایت وی از خدمات درمانی دارد. از آنجائیکه در حدود 80 درصد اوقات درمانی بیمار در بیمارستان با پرستاران می گذرد، بنابراین پرستاران نقش بسیار مهم و تعیین کننده ای می توانند در تامین رضایت بیماران داشته باشند. عوامل متفاوتی در تامین رضایت بیماران از قبیل رفتار های ارتباطی، نوع و کیفیت خدمات درمانی، رعایت حقوق بیمار و اطلاع رسانی از دارو و درمان در فرآیند درمان بیمار دخالت دارند. انتظار بیمار در یک خدمت خوب این است که کادر پرستاری بدون توجه به سن، جنس، طبیعت بیماری، زمان، دیدگاه بیمار نسبت به درمان و وقایع درمانی وی اقدام کند و در طول دوره درمان، هماهنگی و ارتباط زبانی خوبی با بیماران برقرار نماید. همچنین در یک طرح درمان خوب، بیمار توجه محترمانه و مراعات سن را از پزشک خود نیز انتظار دارد. این مطالعه با هدف شناخت دیدگاه بیمار نسبت به الویت بندی عوامل شناخته شده موثر در رضایت بیمار از خدمات پرستاری انجام شد.

روش مطالعه: این مطالعه از نوع کاربردی است که به روش توصیفی - تحلیلی انجام شد. ابتدا پرسشنامه ارسالی از طرف معاونت درمان دانشگاه که از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردار بود، ارزیابی شد. سپس سؤالات آن به 4 محور شامل: محور رفتارهای ارتباطی پرستار (متشکل از 2 سؤال)، محور کیفیت خدمات (متشکل از 2 سؤال)، محور رعایت حقوق بیمار (متشکل از 2 سؤال)، محور آموزش و اطلاع رسانی به بیمار (متشکل از 4 سؤال) و محور رضایت کلی از خدمات پرستاری، طبقه بندی گردید.

روایی طبقه بندی پرسشنامه در پانل کارشناسان و متخصصین موجود در بیمارستان بررسی و تامین شد. پایایی پرسشنامه از طریق آزمون - باز آزمون (Test & Retest) بررسی شد و با آلفای کرونباخ بیش از 0/8. پایایی آن نیز تأیید گردید. تعداد 180 پرسشنامه توسط کارشناسان واحد تحقیق و توسعه بیمارستان بطور تصادفی در اختیار بیماران در حال ترخیص (روزانه 6 پرسشنامه) قرار گرفت. پس از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار spss20 گزارشهای آماری تهیه و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها:

بیشترین مقدار رضایت از محور رفتار ارتباطی پرستاران با بیماران و بمقدار 58 درصد و در سطح خیلی خوب بود. کمترین میزان رضایت از محور آموزش و اطلاع رسانی به بیمار به مقدار 7 درصد و در سطح متوسط بود. محور آموزش و اطلاع رسانی به بیمار که شامل آموزش و اطلاع رسانی از دارو، نحوه درمان و عمل جراحی و اطلاعات مربوط به بیمه ها خصوصا بیمه های تکمیلی می باشد، کمترین سطح رضایت را به خود اختصاص داده بود. سایر یافته ها در جدول شماره 1 آمده است.

جدول فراوانی رضایت (الویت) بیماران از خدمات پرستاری بر اساس محورهای تعیین شده

نام محور	خیلی خوب	خوب	متوسط	کم	خیلی کم
رفتار ارتباطی پرستاران	58%	32%	5%	0	0
کیفیت خدمات	50/5%	24%	5/5%	0	0
رعایت حقوق بیمار	52/6%	23/5%	5%	0	0
آموزش و اطلاع رسانی	57/6%	25%	7%	0	0
رضایت کلی از خدمات پرستاری	51/5%	27%	5/5%	0	0
جمع	54%	26%	5/6%	0	0

جدول شماره 1

بحث و نتیجه گیری:

با توجه به یافته های فوق می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه بیماران رفتار ارتباطی پرستار با بیمار نسبت به سایر محورها در الویت بوده و تاثیر بیشتری در تعیین سطح رضایت بیمار دارد. گرچه آموزش و اطلاع رسانی از دیدگاه بیمار در این مطالعه دارای الویت کمتر و از فراوانی کمتری نیز برخوردار بود، ولی نقش بسیار مهم آن از دیدگاه تخصص پرستاری و پزشکی بسیار مهم است. شاید برداشت بیماران پائین بودن کیفیت نحوه آموزش باشد، زیرا که در سایر مطالعات این امر تأیید شده و شکایت بیمار از امر آموزش در موقعیت فعلی نسبت به سایر موارد بیشتر است. آموزش باید متناسب با میزان تحصیلات، آگاهی و طبقه اجتماعی بیمار ارائه شود و از بیماری تا بیمار دیگر ممکن است فرق کند. بنابراین به منظور بهبود و ایجاد توسعه در میزان رضایت از محور آموزش بیمار و اطلاع رسانی از داروها و نحوه درمان، پرستاران باید ابتدا بیمار خود را

ارزیابی نموده و با توجه به یافته های شخصیتی، روان شناسی بیمار و موقعیت اجتماعی - فرهنگی بیمار، نحوه مناسب ارائه اطلاعات و آموزش بیمار را اجراء نمایند. برخوردهای توأم با احترام و نحوه ارائه مطالب آموزشی با زبان بیمار پسند، میزان همکاری و مشارکت بیمار در فرایند درمان را افزایش داده و موجب برقراری رابطه بهتر با پرستاران می شود و رابطه بهتر بیمار با پرستار موجب رضایت بیشتر از خدمات پرستاری می شود.

خدمات پرستاری نه تنها نقش مهمی در حفظ و ارتقاء شهرت بیمارستان دارد، بلکه رابطه قوی بین رضایت بیماران در زمینه های پرستاری و رضایت از کل خدمات درمانی بیمارستان دارد. مراحل اجرایی فرآیند خدمات پرستاری ارزش این را دارد، که مدیران سطح اول بیمارستان بطور مداوم و مستمر این فرآیند را پایش کنند و برای کوچکترین مشکل موجود برنامه اصلاحی و بهبود کیفیت ارائه نمایند. در یک مطالعه دیگر که در واحد R&D بیمارستان انجام شد در حدود 30% بیماران گفتند که به خاطر رسیدگی خوب پرسنل بیمارستان، این مرکز را برای درمان مجدد خود انتخاب کرده اند. این امر نشان دهنده نقش مهم کادر پرستاری در جهت جذب مشتری و افزایش میزان رضایت بیماران است. راه اندازی سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد عادلانه بگونه ای که هر فرد نتایج زحمات خود را لمس کند، ضمن اینکه انگیزه پرستاران را در خدمات بیشتر افزایش می دهد، موجب ایجاد یک جو رقابتی بین پرستاران شده و آنها را از صمیم قلب به مشارکت در این رقابت دعوت می کند و در این صورت خود پرستاران نیز از خدمات مناسب خود لذت برده و موجب رشد برآیند رضایتمندی در بیمارستان خواهد شد.