

تحلیل سطح رضایتمندی از خدمات پرستاری در بیمارستان بنت الهدی

نویسندگان :

- 1- علیرضا امیر حسنجانی / فوق لیسانس مدیریت اقتصاد / مدیر عامل بیمارستان بنت الهدی
- 2- غلامرضا مرادی / استاد یار / مدیریت اطلاعات سلامت / مدیر مرکز تحقیقات و توسعه بیمارستان بنت الهدی

مقدمه:

پرستاران سهم بسزایی در تامین رضایت بیماران دارند، زیرا که پرستاران ارتباط مستقیم با بیماران داشته و اکثر اوقات درمانی بیماران با پرستاران سپری می شود (حدود 80%). از طرف دیگر برای ماندن در یک محیط رقابتی و پویا، نیازمند ارتقاء و بهبود مداوم عملکرد خدمات و قالبیت های خود هستند. این تحقیق با هدف تعیین سطح رضایت بیماران از خدمات پرستاری و تداوم ارتقاء کیفیت در خدمات بیمارستان انجام شد.

روش کار: پرسشنامه ارزیابی رضایتمندی از مراقبت های پرستاری ارسال شده از طرف معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی بعنوان یک سند بالادستی که اخیرا پیشنهاد شده است، مبنای جمع آوری داده های مورد نیاز این مطالعه قرار گرفت. روایی و پایایی آن با استفاده از نرم افزار spss20 محاسبه شد (الفای کرونباخ بیشتر از 80% بدست آمد) با مشارکت و تامین نظر کار شناسان و متخصصین موجود در بیمارستان 10 سؤال ارائه شده در این پرسشنامه در چند محور شامل: محور های رفتار محترمانه با بیمار، اطلاع رسانی به بیمار، آموزش به بیمار، رعایت حریم خصوصی بیمار، پاسخگو بودن پرستار و رضایت کلی از خدمات پرستاری طبقه بندی شد. سپس تعداد 256 عدد پرسشنامه تکمیل شده که ظرف مدت یکماه در بیمارستان جمع آوری شده بود، وارد سیستم کامپیوتری ارزیابی رضایت بیمار از خدمات پرستاری شد و خروجی سیستم مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: 67/5 درصد بیماران زن و 32/5 درصد مرد بودند. 30 درصد بیماران دارای مدرک لیسانس و 29 درصد دارای مدرک دیپلم بودند که این دو مدرک نسبت به سایر مدارک تحصیلی از فراوانی بیشتری برخوردار بود. 79 درصد بیماران دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر از آن بودند. (جدول شماره یک)

جدول میزان تحصیلات بیماران مورد مطالعه

مدرک تحصیلی	تعداد	درصد
بیسواد	8	3%
زیر دیپلم	29	11%
دیپلم	74	29%
فوق دیپلم	30	12%
لیسانس	76	30%
فوق لیسانس	17	6%
دکتر	5	2%
بدون پاسخ	26	7%
جمع	256	100%

جدول شماره (1)

فراوانی وضعیت سن بیماران مورد مطالعه در گروه سنی (30-39) 30 درصد و در گروه سنی (20-29) 23 درصد و بیشتر از سایر گروههای سنی بود. (جدول 2)

جدول گروه سنی بیماران مورد مطالعه

گروه سنی	تعداد	درصد
زیر 20 سال	6	2%
20-29	60	23%
30-39	77	30%
40-49	48	19%
50-59	27	10.5%
60-69	17	7%
70-79	8	3%
+80	2	1%
بدون پاسخ	11	4.5%
جمع	256	100%

(جدول شماره 2)

علیرغم سطح رضایت کلی بسیار مناسب بیماران از خدمات پرستاری بیمارستان (92درصد) ، سطوح رضایت بیماران در 2 محور اطلاع رسانی و آموزش بیمار ،نسبت به سایر محورها قدری ضعیف تر و به ترتیب به مقدار 10درصد و 13درصد بود، که باید در این محور تلاش بیشتر اعمال گردد. (جدول شماره 3)

جدول سطح رضایت بیماران از محورهای مورد مطالعه در بیمارستان بنت الهدی

محور رضایت	خیلی خوب	خوب	متوسط	کم	خیلی کم
رفتار محترمانه	61%	31%	7%	1%	0
اطلاع رسانی	56%	31%	10%	3%	0
آموزش به بیمار	51%	32%	13%	3%	1%
پاسخگو بودن	59%	32%	7%	1%	0
رعایت حریم خصوصی	63%	31%	5%	1%	0
رضایت کلی	60%	32%	7%	1%	0

جدول شماره 3

نتیجه گیری :

نتایج این مطالعه نشان می دهد که پرستاران بیمارستان باید در 2 محور اطلاع رسانی شامل : (معرفی بخش ، دستبند شناسایی، زنگ احضار و معرفی خود قبل از انجام هرگونه خدمت) و آموزش به بیمار در حیطه بیماری و داروها توضیحانی روشن تر و کارآمدتری را ارائه نمایند. به منظور وحدت رویه و توسعه اثر بخشی اقدامات پرستاری فوق انتخاب یک دستورالعمل یک نواخت در زمینه نحوه و چگونگی ارائه آنها از طرف مدیریت پرستاری و بیمارستان و ابلاغ آن به بخشهای ذینفع پیشنهاد می گردد.