

مقایسه رضایتمندی نوجوانان بستری در بخش‌های کودکان و بزرگسالان از خدمات کارکنان بالینی در شهر اصفهان

نرگس صادقی¹، زهرا عبدیزدان²، اعظم رحمانی³، غلامحسین عبدیزدان⁴، شهناز بهشتی⁵

1. مربی (دانشجوی دکتری پرستاری)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه پرستاری، اصفهان، ایران
2. متخصص کودکان، مرکز تحقیقات پرستاری و مامائی، دانشیار دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران
3. دانشجوی دکتری بهداشت باروری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه مامایی، اصفهان، ایران
4. مربی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه پرستاری، اصفهان، ایران
5. مربی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه پرستاری، اصفهان، ایران

چکیده

زمینه و هدف: نوجوانی یک دوره منحصر به فرد از نظر تکامل جسمی، شناختی و روانی اجتماعی است و بستری شدن می تواند باعث اثرات نامطلوب بر نوجوان و ایجاد مشکلاتی در زمینه‌های مختلف گردد. از آن جا که عدم درک نوجوانان بیمار می تواند بر نحوه ارائه مراقبت از آنان تأثیر گذار باشد افرادی که از نوجوانان مراقبت می کنند باید از مراحل تکامل و استراتژی‌های سازگاری آنان دانش کافی داشته باشند. هدف از مطالعه بررسی میزان رضایتمندی نوجوانان بستری در بخش‌های کودکان و بزرگسالان از خدمات کارکنان بالینی بود.

مواد و روش‌ها: در یک مطالعه مقطعی توصیفی مقایسه‌ای پرسشنامه‌های رضایتمندی از خدمات توسط 200 نفر از نوجوانان 10-19 سال بستری در بخش‌های کودکان و بزرگسالان بیمارستان‌های امین و الزهراهای شهر اصفهان که به روش در دسترس انتخاب شده بودند تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از نسخه 11/5 اس پی اس با استفاده از جداول توزیع فراوانی و آزمون‌های تی مستقل، مان ویتنی و ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها: میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری در نوجوانان بستری در بخش‌های کودکان به طور معنی‌دار بیشتر از بخش‌های بزرگسالان بود ولی از نظر خدمات پزشکی و سایر کارکنان تفاوت آماری معنی‌داری بین دو گروه وجود نداشت. 87 درصد نوجوانانی که در بخش بزرگسالان بستری بودند و 35/3 درصد نوجوانانی که در بخش کودکان بستری بودند ترجیح می‌دادند که در بخش نوجوانان بستری باشند.

نتیجه‌گیری: هرچند اکثر نوجوانان خواستار بستری شدن در بخش مخصوص نوجوانان هستند ولی از آن جا که میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری در بخش کودکان بیشتر از بخش بزرگسالان می‌باشد توصیه می‌شود تا راه‌اندازی بخش نوجوانان بیمارستان این رده سنی جهت دریافت خدمات پزشکی و پرستاری در بخش کودکان بستری شوند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی بیمار، نوجوان، بستری شدن، مراقبت پرستاری، بیمارستان، مراقبت پزشکی

1 مقدمه

یک دوره بحرانی و پیچیده را طی می‌کند (Smith, 2004).

ویژگی‌های تکاملی این دوره با دوران کودکی و بزرگسالی متفاوت می‌باشد (Anderson و همکاران، 1999). بیش از یک سوم کودکان قبل از رسیدن به دوران بزرگسالی تجربه بستری شدن در بیمارستان را خواهند داشت (Clatworthy و همکاران، 1999). از آنجا که نوجوانی یک دوره بحرانی تکاملی است بستری شدن حتی برای یک زمان کوتاه می‌تواند تأثیر نامطلوبی بر نوجوان داشته باشد (Hutton, 2002). لذا افرادی

دوره نوجوانی که طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی و انجمن کودکان کانادایی بین سنین 10-19 سال تعریف می‌شود (Canadian Paediatric Society, 2008). یک دوره منحصر به فرد از نظر تکامل جسمی، شناختی و روانی اجتماعی است (Anderson و همکاران، 1999) که فرد طی آن از نظر تکاملی

نویسنده مسئول مکاتبات:

آدرس پست الکترونیکی n45sadeghi@yahoo.com

بستری شده و یا در بخش‌های روانی بستری بودند وارد مطالعه نشدند. نمونه‌هایی که پرسشنامه آنها توسط والدین تکمیل شده بود از مطالعه خارج شدند.

جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌ها که توسط ذوالفقاری و همکاران مورد اعتبارسنجی قرار گرفته بود استفاده شد (Zolfaghari و همکاران، 1998). این پرسشنامه جهت کلیه بیماران اعم از بزرگسال و نوجوان قابل استفاده است با این حال پس از مطالعه مقالات و متون مرتبط با موضوع تغییرات اندکی در پرسشنامه مورد نظر داده شد و اعتبارسنجی مجدد آن با بررسی نظر جمعی از اساتید مربوطه صورت گرفت و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ 0/85 مورد تأیید قرار گرفت.

پرسشنامه فوق دارای 4 قسمت بود. قسمت اول شامل مشخصات دموگرافیک و یک سؤال اضافی که ترجیح نوجوان جهت بستری شدن در بخش کودکان، بزرگسالان و یا اگر بخش نوجوانان وجود داشته باشد را مشخص می‌کرد.

قسمت دوم رضایتمندی از خدمات پرستاری، قسمت سوم رضایتمندی از خدمات پزشکی و قسمت چهارم رضایتمندی از خدمات سایر کارکنان بالینی اعم از کمک بهیار، منشی بخش، خدمه ... را مورد بررسی قرار می‌داد. جمع نمرات در هر قسمت حداکثر 100 و حداقل صفر در نظر گرفته شد.

با توجه به نمرات کسب شده میزان رضایتمندی در پنج سطح خیلی کم (0-20)، کم (20-40)، متوسط (40-60)، زیاد (60-80) و خیلی زیاد (80-100) دسته‌بندی شد و مقایسه قرار گرفت.

جهت تجزیه تحلیل داده‌ها از نرم افزار اس پی اس نسخه 11/5 و آزمون‌های آماری تی مستقل، ضریب همبستگی پیرسون و در رابطه با میزان رضایتمندی نوجوانان بستری از ابعاد مختلف خدمات پرستاری در دو بخش کودکان و بزرگسالان از آزمون من ویتنی استفاده شد.

قبل از تکمیل پرسشنامه به نوجوان توضیح داده شد منظور از پرستار کلیه پرستاران و بهیاران شاغل در بخش مورد نظر و منظور از سایر کارکنان کارکنان رادیولوژی، سونوگرافی، سی تی اسکن، بیماربر، خدمه، کمک بهیار، توزیع غذا و ... می‌باشد.

همچنین قبل از انجام پژوهش رضایت واحدهای مورد پژوهش و والدین آنها کسب گردید و در مورد محرمانه بودن اطلاعات

که از نوجوانان مراقبت می‌کنند باید از مراحل تکاملی، استراتژی‌های سازگاری و تئوری‌های تکاملی نوجوانان اطلاعات کافی داشته باشند. علاوه بر این علاقه زیاد و تعهد کاری برای کار با این گروه الزامی است. مهارت افرادی که با نوجوانان کار می‌کنند باید ترکیبی از مهارت‌های کاری برای بزرگسالان و کودکان باشد. عدم درک نوجوانان بیمار می‌تواند بر ارائه مراقبت از آنان تأثیرگذار باشد. (Smith, 2004).

یکی از معیارهای مهم برای ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران است. بنا به گفته وینر میزان رضایتمندی نوجوانان از خدمات کارکنان بالینی در بخش‌های کودکان و بزرگسالان در حد مطلوب نمی‌باشد (Viner, 2007). در کشور ما پژوهش‌های مختلف در زمینه رضایتمندی بیماران بزرگسال در بخش‌های مختلف انجام شده است ولی بر اساس بررسی‌های انجام شده تحقیقی در زمینه رضایتمندی نوجوانان بستری یافت نشد. علاوه بر این در بیمارستان‌های کشور ما بخش خاصی برای بستری کردن نوجوانان وجود ندارد و در موارد ضروری نوجوان یا در بخش‌های کودکان و یا در بخش‌های بزرگسالان که فاقد امکانات لازم جهت آنها می‌باشد بستری می‌گردند. به همین دلیل ممکن است بعد از ترخیص از بخش‌های فوق با مشکلات روحی، روانی و اجتماعی دیگری که ناشی از بستری شدن و عدم مراقبت مناسب می‌باشد مواجه شوند (Canadian Paediatric Society, 2008). بنابر موارد ذکر شده بر آن شدیم تا میزان رضایتمندی نوجوانان بستری در بخش‌های کودکان و بزرگسالان را از خدمات کارکنان بالینی در این بخش‌ها مورد بررسی قرار دهیم تا شاید بتوان با ارائه راهکارهای مناسب برخی از مشکلات این قشر حساس جامعه که آینده‌سازان کشورمان می‌باشند را برطرف نماییم.

مواد و روش‌ها

در یک مطالعه توصیفی مقایسه‌ای از بین نوجوانان بستری در بخش‌های کودکان و بزرگسالان بیمارستان‌های الزهرا و امین در شهر اصفهان 200 نوجوان رده سنی 10-19 سال به روش نمونه‌گیری در دسترس شرکت داده شدند.

بستری بودن یک شب یا بیشتر در یکی از بخش‌های کودکان یا بزرگسالان و آگاهی داشتن از مفاد منشور حقوق بیمار (مورد استفاده در بیمارستان‌های اصفهان) و تکمیل پرسشنامه توسط نوجوان و یا با همکاری پرستگر از معیارهای ورود به مطالعه بود. نوجوانانی که دارای هر نوع معلولیت بوده، در بیش از چند بخش

حاصله و عدم تاثیر آن در روند درمان، ترخیص و پیگیری‌های بعدی اطمینان لازم به بیماران و والدین آنها داده شد.

یافته ها

مشخصات فردی نوجوانان مورد مطالعه در جدول شماره 2-1 و میزان رضایتمندی از خدمات کارکنان بالینی در جدول 3 آمده است.

جدول 1): توزیع فراوانی واحد های مورد پژوهش بر حسب جنس در

دو بخش کودکان و بزرگسالان

جنس	مذکر	مؤنث	کل	
بخش	$\frac{2}{3}$	$\frac{1}{3}$	$\frac{2}{3}$	$\frac{1}{3}$
کودکان	64	36	100	100
بزرگسالان	73	27	100	100
کل	100	100	100	100

جدول 2): توزیع فراوانی واحد های مورد پژوهش بر حسب سابقه بستری شدن قبلی

سابقه بستری شدن قبلی	دارد	ندارد	کل	
نوع بخش	$\frac{2}{3}$	$\frac{1}{3}$	$\frac{2}{3}$	$\frac{1}{3}$
بزرگسالان	23	5/23	75	5/76
کودکان	51	51	49	49
کل	74	5/37	124	6/62
	100	100	198	100

64 درصد از شرکت کنندگان در بخش کودکان، پسر و 36 درصد دختر و در بخش بزرگسالان 73 درصد پسر و 27 درصد دختر بودند. میانگین سن واحدهای مورد پژوهش $2/93 \pm 13/9$ بود؛ بطوریکه میانگین سن نوجوانان بستری در بخش بزرگسالان $15/9 \pm 2/7$ و میانگین سن نوجوانان بستری در بخش کودکان $12/3 \pm 2/17$ بود که آزمون $8/99$ $t=$ و $p \text{ value}=0/001$ نشان داد در دو بخش تفاوت آماری معنی داری در میانگین ها وجود دارد.

جدول 3: توزیع فراوانی میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری، پزشکی و سایر کارکنان در نوجوانان بستری شده در بخش های کودکان و بزرگسالان

درصد رضایتمندی از خدمات	پرستاری		پزشکی		سایر کارکنان	
	کودکان	بزرگسالان	کودکان	بزرگسالان	کودکان	بزرگسالان
خیلی کم	0	6	4	1	1	0
کم	5	9	2	6	2	1
متوسط	5	7	4	10	9	7
زیاد	28	27	21	19	21	24
خیلی زیاد	62	51	69	64	67	68
جمع	100	100	100	100	100	100

جدول فوق نشان می دهد در بخش های کودکان 62 درصد از نوجوانان بستری از خدمات پرستاری، 69 درصد از خدمات پزشکی و 67 درصد از خدمات سایر کارکنان رضایتمندی در محدوده خیلی زیاد داشتند در حالی که در بخش های بزرگسالان 51 درصد نوجوانان بستری از خدمات پرستاری، 64 درصد از خدمات پزشکی و تنها 8 درصد از خدمات سایر کارکنان رضایتمندی در محدوده خیلی زیاد داشتند.

مقایسه میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری، پزشکی و سایر کارکنان نشان داد میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری در نوجوانان بستری در بخش کودکان بیشتر از بخش بزرگسالان می باشد ($t=6/8$ $p=0/005$) ولی از نظر خدمات پزشکی و سایر کارکنان تفاوت آماری معنی داری بین دو گروه وجود نداشت.

در رابطه با میزان رضایتمندی نوجوانان بستری از ابعاد مختلف خدمات پرستاری آزمون من ویتنی نشان داد در موارد پاسخ دهی پرستاران به سؤالات نوجوان، میزان رسیدگی کادر پرستاری شیفت روز و همچنین شیفت شب نسبت به مشکلات نوجوان در رابطه با بیماری اش، رفتار محترمانه کادر پرستاری شیفت روز با نوجوان، انجام به موقع مراقبت های درمانی توسط پرستار شیفت روز (تعویض پانسمان - دارو دادن...)، سرعت پرستاران در پاسخ دهی به نیازهای نوجوان در رابطه با بیماری اش، کنترل منظم علائم حیاتی توسط پرستاران شیفت روز و شیفت شب، توضیحات داده شده قبل از انجام اقدامات آزمایشگاهی و عکسبرداری، آموزش های لازم در مورد مراقبت از خود و آموزش های لازم قبل از ترخیص از بیمارستان بین

دو بخش تفاوت آماری معنی داری وجود داشت و رضایتمندی از موارد فوق در بخش های کودکان بیشتر از بخش بزرگسالان بود.

ولی در رابطه با موارد راهنمایی های کادر پرستاری در مورد بیماری نوجوان در موقع پذیرش در بیمارستان، قسمت های مختلف بیمارستان و شناسایی پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج در صورت تمایل نوجوان همچنین رفتار محترمانه کادر پرستاری شیفت شب و توضیحات داده شده قبل از انجام اقدامات درمانی (تعویض پانسمان - دارو دادن - سوندگذاری - رگ گیری ...) رضایتمندی در دو بخش تفاوت آماری معنی داری نداشت.

میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری در افرادی که سابقه بستری شدن قبلی داشتند بیشتر از افرادی بود که سابقه بستری شدن قبلی نداشتند ($t=5/3$ $P=0/03$) ولی در خدمات پزشکی و سایر کارکنان این اختلاف معنی دار نبود.

بین سن و تعداد دفعات بستری شدن در بیمارستان با میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری، پزشکی و سایر کارکنان ارتباط معنی داری وجود نداشت. همچنین میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری، پزشکی و سایر کارکنان با بیمه بودن یا نبودن بیمار ارتباط معنی دار نداشت. ارتباط بین جنس و میزان رضایتمندی از خدمات کارکنان بالینی در جدول شماره (3) نشان داده شده است.

جدول 4: بررسی ارتباط بین جنس و میزان رضایتمندی از خدمات کارکنان بالینی

جنس	مذکر	مؤنث	نتیجه آزمون t	
متغیر مورد بررسی	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
خدمات پرستاری	79/8	25	81	24/6
خدمات پزشکی	82/6	26/5	89	16
سایر کارکنان	84/4	15/1	81/5	18/9
			0/12	1/32

جدول فوق نشان می‌دهد میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پزشکی در دخترها بیشتر از پسرها می‌باشد ($p=0/035$ و $t=3/1$).

در رابطه با ترجیحات نوجوانان جهت بستری شدن در بخش های کودکان یا بزرگسالان و یا نوجوانان 87 درصد نوجوانانی که در بخش بزرگسالان بستری بودند و 35/3 درصد نوجوانانی که در بخش کودکان بستری بودند ترجیح می‌دادند بخش نوجوانان موجود باشد و در بخش نوجوانان بستری باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد میزان رضایتمندی نوجوانان بستری از خدمات پرستاری در بخش های کودکان بیشتر از بخش های بزرگسالان می‌باشد. نتایج تحقیقات قبلی نیز نشان داده است بخش های کودکان در مقایسه با بخش های بزرگسالان جهت بستری کردن نوجوانان بهتر می‌باشند (Gasquet & Choquet, & Caflisch, 1994). تحقیقی ملی در فرانسه نشان داده شد که بخش های کودکان در مقایسه با بخش های بزرگسالان جهت بستری کردن نوجوانان بهتر هستند و بخاطر مشکلاتی که در زمینه کار با نوجوانان وجود دارد لازم است آموزش های لازم و مخصوص به پرستاران در این زمینه داده شود (Alvin & Caflisch, 2000; Choquet & Gasquet, 1994). اسمیت نشان داد که از 300 پرستار نیمی از آنان علیرغم حرفه ای بودن تماس کمی با نوجوانان داشتند و علت را آموزش ناکافی در این زمینه بیان کردند (Smith, 2004). به نظر می‌رسد در پژوهش حاضر علت رضایتمندی بیشتر از خدمات پرستاری در بخش های کودکان این باشد که پرستارانی که در بخش های کودکان کار می‌کنند دانش بیشتری در زمینه تکامل نوجوان، استراتژی های سازگاری و نیاز های نوجوان دارند و

به همین دلیل قادر به فراهم کردن مداخلات روانی اجتماعی مناسب بر طبق نیاز های آنان می‌باشند در حالی که پرستاران شاغل در بخش بزرگسالان تجربه کافی جهت مراقبت از این گروه را ندارند.

نتایج نشان داد رضایتمندی نوجوانان بستری چه در بخش های کودکان و چه در بخش های بزرگسالان از راهنمایی های کادر پرستاری در مورد بیماری نوجوان در موقع پذیرش در بیمارستان، در مورد قسمت های مختلف بیمارستان، در مورد شناسایی پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج در صورت تمایل نوجوان در حد مطلوب نبوده است. در ارائه مراقبت های پرستاری از نوجوانان اهمیت وقت گذاشتن پرستاران برای بیمار و دادن اطلاعات به آن ها مورد تأکید می‌باشد ولی در پژوهش حاضر میزان رضایتمندی از نحوه آگاهی دادن پرستاران در هر دو بخش مطلوب نبود. این موضوع می‌تواند به دلیل عدم توجه پرستاران به اهمیت آگاهی به بیمار و یا کمبود تعداد پرستار به بیمار در بیمارستان باشد.

رضایتمندی از خدمات پزشکی و سایر کارکنان در دوبخش تفاوت آماری معنی دار نداشت. عدم تفاوت شاید به دلیل برخورد یکسان پزشکان و سایر کارکنان در بخش های فوق باشد. چنانچه (Aujoulat و همکاران، 2006) نیز نشان دادند که اغلب پزشکان وظیفه حرفه ای خود در رابطه با کودکان و نوجوانان را به روش معمول بزرگسالان انجام می‌دهند.

در تحقیق (Gowers و همکاران، 1991) نشان داده شد در افرادی که سابقه بستری شدن قبلی داشتند میزان رضایتمندی از خدمات بالاتر از کسانی بود که سابقه بستری شدن قبلی نداشتند. نتایج تحقیق حاضر نیز مشابه بود.

در مطالعه ی (Gonzalez, 2005) میزان رضایتمندی از کیفیت مراقبت ها در سنین بالای 18 سال مورد بررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد افرادی که سن کمتری داشتند میزان رضایتمندی در آنان کمتر بود ولی از نظر جنس تفاوت

نوجوانان مناسب نیست و 99 درصد آرزو داشتند با دیگر نوجوانان مراقبت شوند. در پژوهش حاضر نیز حدود دوسوم نوجوانانی که در بخش بزرگسالان بستری بودند و همچنین یک سوم انهایی که در بخش کودکان بستری بودند با وجودی که از ویژگی های بخش نوجوانان اطلاعی نداشتند ترجیح می دادند که در بخش نوجوانان بستری باشند.

در پژوهش حاضر میزان رضایتمندی نوجوانان براساس نوع بیماری و همچنین به تفکیک بخش بستری (بخش های ارتوپدی، داخلی، جراحی) مورد بررسی قرار گرفت لذا پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی این مسئله مورد بررسی قرار گیرد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد هرچند اکثر نوجوانان خواستار بستری شدن در بخش مخصوص نوجوانان هستند ولی از آن جا که میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری در بخش کودکان بیشتر از بخش بزرگسالان می باشد توصیه می شود تا راه اندازی بخش نوجوانان بیماران این رده سنی جهت دریافت خدمات پزشکی و پرستاری در بخش کودکان بستری شوند.

تشکر و قدردانی

از واحد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مسئولین بیمارستان های امین و الزهرا، کلیه همکاران و بیماران شرکت کننده در پژوهش که در انجام این طرح همکاری داشتند نهایت تشکر و قدردانی را می نمایم.

لازم به ذکر است طرح فوق در دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) به شماره 51751871212003 و در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به شماره 288061 به تصویب رسیده است و کلیه هزینه های طرح فوق از طرف دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) تأمین شده و محیط پژوهش از طرف علوم پزشکی اصفهان در اختیار محققین قرار گرفته است.

آماري دیده نشد. در مطالعه (Caljouw و همکاران، 2008) رضایتمندی بیماران از مراقبت های قبل از جراحی مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که میزان رضایتمندی با سن و جنس ارتباط دارد. در تحقیق حاضر بین سن و میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری، پزشکی و سایر کارکنان رابطه معنی داری وجود نداشت و رضایتمندی از خدمات پرستاری در دخترها بیشتر از پسرها بود که شاید به این دلیل باشد که اغلب پرستاران شاغل را خانم ها تشکیل می دادند و در کشور ما به دلیل مسائل فرهنگی دخترها ارتباط بهتری با خانم ها برقرار می کنند.

گرچه به نظر می رسید افرادی که تحت پوشش بیمه قرار دارند از نظر تأمین هزینه بیمارستان با مشکل کمتری مواجه باشند و این امر بتواند در میزان رضایتمندی آنان از خدمات فوق تأثیر گذار باشد ولی نتایج نشان داد میانگین نمره رضایتمندی از محیط بستری با بیمه بودن یا نبودن بیمار ارتباط ندارد. معنی دار نبودن ارتباط وضعیت بیمه در بیماران با رضایتمندی آنان شاید به این دلیل باشد که 81 درصد از واحد های مورد پژوهش در بخش بزرگسالان و 89/7 درصد در بخش کودکان تحت پوشش بیمه بودند، پرسشنامه ها قبل از تسویه حساب بیماران تکمیل گردیده بود و یا اینکه نوجوان خودش مسئولیت تأمین مخارج بیمارستان را به عهده نداشت.

در تحقیقی که توسط Viner (2007) انجام شد اغلب پاسخ دهنده ها بستری شدن در بخش نوجوانان را ترجیح می دادند، 95 درصد از نوجوانانی که در بخش نوجوانان بستری بودند از بخش خود رضایت داشتند، 51 درصد از آنهایی که در بخش کودکان و 59 درصد از آنهایی که در بخش بزرگسالان بودند ترجیح می دادند در بخش نوجوانان باشند و میزان رضایتمندی از مراقبت ها در نوجوانان 17-15 ساله بستری در بخش نوجوانان در مقایسه با بخش بزرگسالان بالاتر بود. در مطالعه ای که توسط (Smith 2004)، بر روی 120 نوجوان انجام شد 96 درصد آنها بیان کردند که بخش کودکان و بزرگسالان برای مراقبت از

REFERENCES

- Anderson G Lampropoulos B Clarke S Kohn M (1999). Perceived needs and patient satisfaction in relation to adolescent health care. In: Perceived needs and patient satisfaction in relation to adolescent health care. Sydney, P: 54.
- Aujoulat I Simonelli F Deccache A (2006). Health promotion needs of children and adolescents in hospitals: a review. Patient education and counseling. 61 (1) 23-32.
- Cafilisch M Alvin P (2000). Hospitalization of adolescents in pediatric wards? a French national survey. Archives de Pediatrie. 7 (7) 732-737.
- Caljouw M Van Beuzekom M Boer F (2008). Patient's satisfaction with perioperative care: development, validation, and application of a questionnaire. British journal of anaesthesia. 100 (5) 637-44.
- Canadian Paediatric Society (2008). Issues of care for hospitalized youth. Paediatrics & child health. 13 (1) 61-8.
- Clatworthy S Simon K Tiedeman M (1999). Child drawing: hospital--an instrument designed to measure the emotional status of hospitalized school-aged children. Journal of pediatric nursing. 14 (1) 2-9.
- Gasquet I Choquet M (1994). Hospitalization in a pediatric ward of adolescent suicide attempters admitted to general hospitals. The Journal of adolescent health : official publication of the Society for Adolescent Medicine. 15 (5) 416-22.
- Gonzalez N Quintana J Bilbao A Escobar A Aizpuru F Thompson A Esteban C Sebastian J de la Sierra E (2005). Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire. -International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care / ISQua. 17 (6) 465-72.
- Gowers S Symington R Entwistle K (1991). Who needs an adolescent unit? A referrer satisfaction study. Psychiatric Bulletin. 15 (9) 537-540.
- Hutton A (2002). The private adolescent: privacy needs of adolescents in hospitals. Journal of pediatric nursing. 17 (1) 67-72.
- Smith S (2004). Adolescent units-an evidence-based approach to quality nursing in adolescent care. European journal of oncology nursing: The official journal of European Oncology Nursing Society. 8 (1) 20-9.
- Viner R (2007). Do adolescent inpatient wards make a difference? Findings from a national young patient survey. Pediatrics. 120 (4) 749-755.
- Zolfaghari B Kabiri P Oveice Gharan S (1998). [Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with hospital services]. Journal of Research In Medical Sciences 3 (2) 136-42. (Persian)

Comparison of adolescents' Satisfaction with professional Care in Pediatric versus adult wards in Isfahan

Narges sadeghi¹, Zahra Abdeyazdan², Azam Rahmany³, Gholamhosein Abdeyazdan⁴,
Shahnaz Behshti⁵

1- Department of Khorasgan (Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

2- M D, associated professor, Nursing and Midwifery Care Research Center, Nursing and Midwifery faculty, Isfahan University of Medical sciences.

3- Department of Khorasgan (Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

4- Department of Khorasgan (Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

5- Department of Khorasgan (Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

*Corresponding author: Department of Khorasgan (Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Email: n45sadeghi@yahoo.com

Abstract

Background and aim: Adolescence is a unique physical, cognitive, and psychosocial development period. Adolescent hospitalization could lead to many adverse effects on adolescent and causes problems in all areas. Lack of understanding of adolescents needs could impact on providing care. The aim of this study is to assess adolescents' satisfaction with professional Care and compare it in two groups of adolescents hospitalized in children and adult wards.

Material and Methods: In a cross sectional comparative and descriptive study the satisfaction questionnaires were filled out by 200 adolescents 10- 19 year-old hospitalized in Amin and Alzahra hospitals in Isfahan city. They were selected by convenient sampling method. Data were analyzed by SPSS version 11.5 and via t student ,Mann witney tests and person coefficient.

Results: Average satisfaction score with nursing services in teens who hospitalized in pediatric wards was significantly higher than those admitted in the adult's ward, but there was no statistically significant difference between the two groups in terms of medical and other personnel services. 87 percent of adolescents who were hospitalized in adult's wards and 35.3 percent of teens who were hospitalized in the children wards preferred to be admitted in the adolescent's ward.

Conclusion: In the present study, satisfaction level of adolescents with nursing services in pediatric ward was higher than those in adult's ward. Most of adolescent want to hospitalize in adolescents' ward. So it is suggested if it is not possible to prepare adolescent's ward for their care, it is better they hospitalized in children ward .

Key Words: patient satisfaction, adolescent, hospitalization, nursing care, hospital, medical care