

مقاله اصیل

میزان رضایتمندی بیماران بخش اورژانس بعد از اجرای برنامه تحول نظام سلامت؛

یک مطالعه مقطعی

حسین علیمحمدی^۱، علی شهرامی^۱، بهروز اسلامی^۱

بخش اورژانس، بیمارستان امام حسین، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

*نویسنده مسئول: بهروز اسلامی؛ ایران، تهران، میدان امام حسین، خیابان شهید مدنی، بیمارستان امام حسین، بخش اورژانس. تلفن: ۰۹۱۲۱۰۳۱۶۰۸، پست الکترونیک: behroozslm@yahoo.com

تاریخ دریافت: فروردین ۱۳۹۹

تاریخ پذیرش: تیر ۱۳۹۹

خلاصه:

مقدمه: هدف اصلی برنامه تحول نظام سلامت، حمایت مالی از شهروندان در برابر هزینه های سلامت، سامان دهی خدمات بیمارستانی و ارتقای کیفیت آن و دسترسی عادلانه مردم به خدمات درمانی بود. لذا مطالعه حاضر به مقایسه میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان امام حسین (ع) بعد از "برنامه تحول نظام سلامت" پرداخته است. **روش بررسی:** این مطالعه مقطعی در بیمارستان امام حسین (ع) وابسته به دانشگاه شهید بهشتی انجام گرفته که طی آن سرفصلهای اعلام شده از سوی وزارت بهداشت در خصوص رضایتمندی در قالب یک پرسشنامه از ۲۰۰۰ نفر از بیماران و یا همراهان آنها مورد پرسش و آنالیز قرار گرفت. **یافته ها:** بیشترین رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس در خصوص ارزش های پزشکی و اخلاقی در اورژانس بود و پس از آن به ترتیب رضایتمندی ها از قسمت حمایت در هنگام خدمات و پس از خدمات، تصورات کلی، محصولات و خدمات و نهایتاً وفاداری بود. در پروسه درمانی بخش اورژانس، خدمات ارائه شده و کارهایی که برای درمان انجام می گیرد را می توان در دو بخش فیزیکی و انسانی تقسیم نمود که میزان رضایتمندی در بخش فیزیکی به طور معنا داری بیشتر از بخش انسانی است که توجه به این امر نیز میتواند در بهبود شرایط کمک شایانی نماید. **نتیجه گیری:** به طور کلی بعد از اجرای طرح تحول، فعالیتهای انسانی، رضایت بیماران را کمتر در پی داشته که می توان کمبود نیرو، کمبود آموزشهای مناسب، شلوغی اورژانس و گاهی اشتباهات انسانی و یا اهمال از سوی کادر درمانی را از دلایل آن دانست و شاخصهای هزینه ها و کاهش سریع درد را نیز از مهمترین مواردی دانست که باعث افزایش رضایتمندی کلی شده بودند.

واژگان کلیدی: بخش اورژانس، برنامه تحول نظام سلامت، رضایتمندی بیماران

مقدمه:

بیمار را تضمین کند؛ اثربخشی، کارایی، کیفیت، ازعهده برآمدن، موجودبودن، در دسترس بودن، عمومیت، جامعیت، عادلانه بودن، به موقع بودن و مناسب بودن (۱). در کنار هفت بسته خدمتی برنامه تحول سلامت، به منظور نظارت و پایش عملکرد، بسته ای نظارتی تحت عنوان "نظارت برحسن اجرای برنامه های تحول سلامت" طراحی و در دستور کار قرار گرفت. با این وجود، یکی از ابزارهایی که می تواند میزان موفقیت و کارا بودن این طرح را بسنجد، تعیین و مقایسه میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده از "برنامه تحول نظام سلامت" است.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان متولی سلامت در کشور با عنایت به وظایف و مأموریت های کلی و اسناد بالادستی به ویژه سند چشم انداز ۲۰ ساله، سیاست های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد قانونی مرتبط با سلامت در برنامه پنجم توسعه و برنامه های دولت یازدهم اجرای برنامه تحول سلامت را پس از یک مرحله مطالعاتی شش ماهه از اردیبهشت ماه ۱۳۹۳ آغاز کرده است. رضایت بیمار، از اهداف مهم فعالیت های گروه درمانی است که درارتقای سلامتی بیمار تاثیر بسزایی دارد. به طور کلی، خدمات بهداشتی درمانی باید دارای ویژگی های زیر باشد تا رضایت

در تحقیق حاضر، پس از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز و پر نمودن پرسشنامه ها، داده های جمع آوری شده وارد برنامه SPSS گردید و میزان رضایتمندی بیماران در پنج بخش تصورات کلی، محصولات و خدمات، حمایت در هنگام خدمات و پس از خدمات، ارزشهای پزشکی و اخلاقی و وفاداری مورد سنجش قرار گرفته است و این کار از طریق طرح سؤالاتی برای هر بخش که در پاسخ به هر سؤال از طریق انتخاب یکی از گزینه های خیلی خوب، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف انجام گرفت.

به منظور پایش میزان رضایتمندی بیماران از پرسنل، کادر درمانی و خدمات و فعالیتهای انجام شده در بخش اورژانس بیمارستان امام حسین (ع) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، پرسشنامه ای مشتمل بر پنج بخش و با ۳۴ سؤال طرح گردید. این پرسشنامه در تعداد ۲۰۰۰ عدد تکثیر و در اورژانس، از بیماران به صورت مصاحبه حضوری پرسیده شد. پاسخهایی که دارای ابهام بودند حذف و پرسشنامه ای جدید جایگزین آن گردید. در خصوص اعداد بدست آمده نیز باید ذکر گردد که درصد های بدست آمده برای هر بخش را در ضرایبی که برای هر پاسخ تعریف شده ضرب نموده و سپس حاصل ضرب درصد ها در ضرایب را باهم جمع می نماییم و عدد حاصل، میزان رضایت کلی از آن بخش را نشان می دهد. ضرایب بدین گونه تعیین شده اند: خیلی خوب (۳+)، خوب (۲+)، متوسط (۱)، ضعیف (۲-) و خیلی ضعیف (۳-).

برای بیان میزان دقت برآوردها، فاصله اطمینان ۹۵٪ ($P < 0.05$) تعیین گردید. به منظور توصیف داده ها از فراوانی، درصد، میانگین و از آزمون آماری مربع کای نیز برای تعیین همبستگی استفاده شده است. همچنین حفظ کامل تمامی اطلاعات مربوط به بیماران و افراد بصورت محرمانه در برگه های اطلاعاتی، از اقدامات جهت رعایت ملاحظات اخلاقی در این طرح تحقیقاتی بوده است.

یافته ها:

بیشترین رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس در خصوص ارزش های پزشکی و اخلاقی در اورژانس بوده و پس از آن به ترتیب رضایتمندی ها از قسمت حمایت در هنگام خدمات و پس از خدمات، تصورات کلی، محصولات و خدمات و نهایتاً وفاداری بود (نمودار ۱).

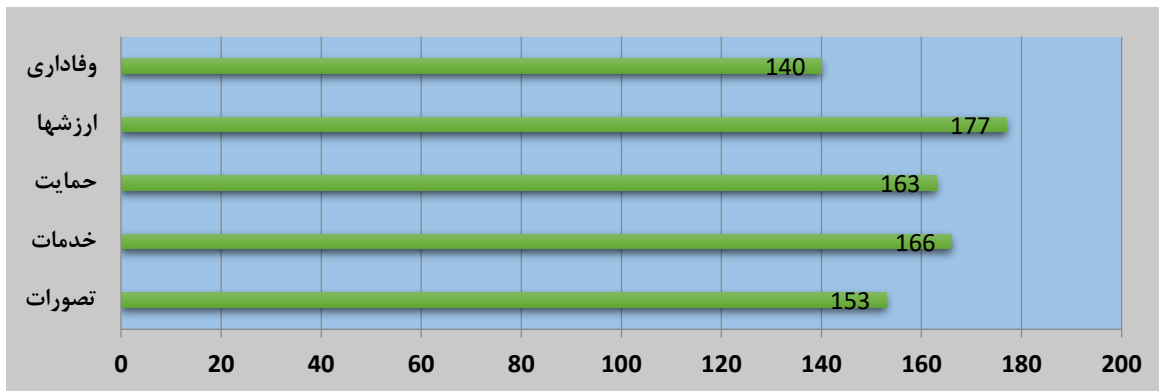
مطالعه ای که توسط عارفی و همکاران با هدف ارزیابی سطح رضایت مندی بیماران در بیمارستان بهارلو انجام شد نشان داد که بیشترین سطح رضایتمندی بیماران به ترتیب مربوط به موارد زیر می باشد: رضایتمندی از حضور به موقع پرستار بر بالین بیمار (۵۸/۶٪)، رضایتمندی از سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی های مسوول پذیرش (۵۵/۶٪) و رضایتمندی از نظر روشنایی اتاق (۵۸٪) می باشد (۲).

مطالعه رضایی و همکاران با هدف تعیین میزان رضایت بیمار و همراه او از نحوه دریافت خدمات در بخش اورژانس بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی لرستان به صورت توصیفی - مقطعی بر روی ۱۰۰۰ بیمار در سال ۸۱-۸۰ انجام گرفت نشان داد که در مجموع ۶۴ درصد مراجعه کنندگان به بخش اورژانس از خدمات ارائه شده در این مراکز راضی بودند. بیشترین میزان رضایت به ترتیب از شرایط رادیولوژی، تیم پرستاری، پزشکی و سرعت ارائه خدمات بود. در مقابل، کمترین میزان رضایت، از کمبود امکانات رفاهی در بخش اورژانس، پرداخت هزینه ها، وضعیت بهداشتی نامناسب و نبود امکانات درمانی مراقبتی کافی در بخش عنوان شده بود (۳).

با توجه به اینکه بخش اورژانس یکی از مهمترین بخشهای بیمارستان است که عملکرد آن می تواند تاثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخشهای بیمارستان و رضایتمندی بیماران داشته باشد (۴) این مطالعه به بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان امام حسین (ع) از "برنامه تحول نظام سلامت" پرداخته است.

روش کار:

مطالعه حاضر از نوع مقطعی می باشد که به تعیین میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به اورژانس بیمارستان امام حسین (ع) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، پس از اجرای برنامه "تحول نظام سلامت" پرداخته است. به این منظور با حضور در بخش اورژانس، چک لیست رضایتمندی به طور آینده نگر از بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس که معیار های ورود را دارند، تکمیل گردیده است. در پایان میزان رضایتمندی مراجعین طبق چک لیست با گویه های "خیلی ناراضی"، "ناراضی"، "بی تفاوت"، "راضی" و "خیلی راضی" و با کمک آزمونهای آماری مناسب گزارش گردید.

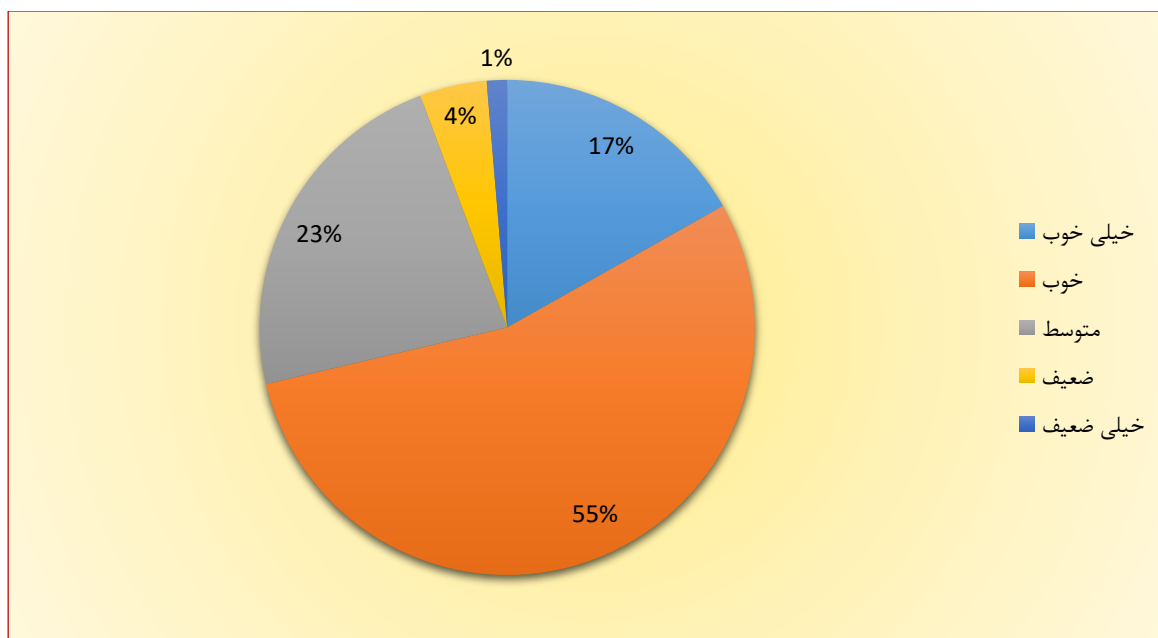


نمودار ۱: میزان رضایت مندی پرسش شونده‌گان از حیطه‌های مختلف ارائه خدمات در بخش اورژانس.

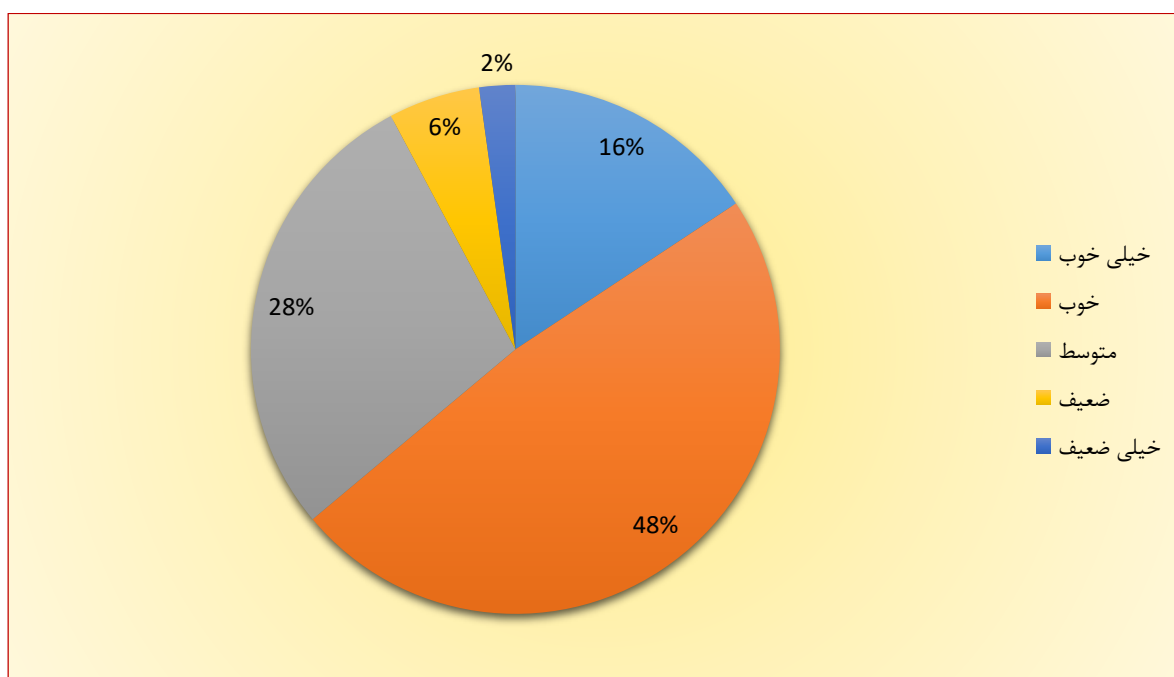
پرستاران بوده است. در قسمت وفاداری نیز که در کل کمترین میزان رضایتمندی یا کمترین درصد پاسخ‌ها را کسب نموده، بیشترین رضایت از انتخاب مجدد مرکز در صورت نیاز و کمترین میزان رضایت از استفاده از سایر خدمات این بیمارستان بوده است.

به طور کلی می‌توان پروسه درمانی در اورژانس، خدمات ارائه شده و کارهایی که برای درمان انجام می‌گیرد را در دو بخش فیزیکی و انسانی تقسیم نمود که میزان رضایتمندی در بخش فیزیکی به طور معنا داری بیشتر از بخش انسانی است که توجه به این امر نیز میتواند در بهبود شرایط کمک شایانی نماید (نمودارهای ۲ و ۳).

در بخش ارزش‌های پزشکی که بالاترین درصد‌ها را کسب نموده، بیشترین نظر مثبت در مورد مراعات پوشش و رفتار اسلامی توسط پرسنل بوده و کمترین میزان رضایت در مورد احترام به اعتقادات و شأن بیماران بوده است. در قسمت محصولات و خدمات، بیشترین رضایتمندی از شرایط فیزیکی اورژانس (دفع زباله، نور، صدا، تهویه و حرارت) بوده و کمترین رضایتمندی نیز از سرعت کادر درمان در حضور بربالین بیمار جهت انجام اقدامات لازم بوده است. در قسمت تصورات کلی بیشترین میزان رضایتمندی از وجود تابلوهای راهنما برای جلوگیری از سردرگمی بوده و کمترین میزان رضایت از تبعیض بین بیماران بوده است. در بخش حمایت در هنگام خدمات، بیشترین رضایت بیماران از اقدام سریع برای کاهش درد و نیز کمترین میزان رضایت در این قسمت مربوط به عملکرد



نمودار ۲: میزان رضایت مندی از مولفه های فیزیکی ارائه خدمات در بخش اورژانس.



نمودار ۱: میزان رضایتمندی از حوزه خدمات انسانی در بخش اورژانس

بحث:

صراحت مبین حضور کادری متدین و مقید می باشد و کمترین میزان امتیاز دهی بیماران در ارتباط با وفاداری بوده که می

بر اساس یافته های تحقیق حاضر بیشترین رضایتمندی نسبت به مراعات شرایط اسلامی و احترام به شان بیماران بوده به

در مقایسه رضایتمندی از معیارهای پیش گفته، سه معیار محصولات و خدمات، حمایت در هنگام خدمات و وفاداری بیشترین افزایش رضایتمندی را داشته است. که در این بین، شاخصهای هزینه ها، استفاده مجدد از این مرکز و کاهش سریع درد از مهمترین مواردی بوده اند که باعث افزایش رضایتمندی کلی در معیارهای مربوطه شده اند.

حدوداً در نیمی از شاخصها تغییرات رضایتمندی خاصی در قبل و بعد از اجرای طرح مشاهده نمی شود که دلیل آن یا پرداخته نشدن به این موارد در طرح تحول بوده و یا اعمال نشدن شرایط جدید در بیمارستان.

کاهش رضایتمندی در برخی از معیارها و شاخصها به دلیل افزایش تعداد بیماران در بخش اورژانس پس از اجرای طرح تحول و کمبود نیرو، امکانات و فضای کافی برای خدمات رسانی به تمامی این افراد است.

نتیجه گیری:

به طور کلی بعد از اجرای طرح تحول، فعالیتهای انسانی، رضایت بیماران را کمتر در پی داشته که می توان کمبود نیرو، کمبود آموزشهای مناسب، شلوغی اورژانس و گاه اشتباهات انسانی و یا اهمال از سوی کادر درمانی را از دلایل آن دانست و شاخصهای هزینه ها و کاهش سریع درد را نیز از مهمترین مواردی دانست که باعث افزایش رضایتمندی کلی شده بودند.

تقدیر و تشکر:

این مقاله برگرفته از پایان نامه بهروز اسلامی جهت اخذ درجه دکترای پزشکی از دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می باشد و بدین وسیله از تمامی عزیزانی که در اجرای این طرح پژوهشی مساعدت و همکاری نمودند سپاسگزاری می نمایم.

سهم نویسندگان:

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهادات کمیته بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

تضاد منافع:

بدینوسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منفعی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

توان مهمترین دلیل آن را شرایطی دانست که طی آن، افراد در شرایط اورژانسی اغلب قدرت انتخاب چندانی در دست ندارند.

بیشتر بودن رضایت از حمایت ها در هنگام و پس از خدمات حاکی از آن است که بیماران مواردی که در ارتباط مستقیم با درمان آنها باشد را بیشتر مورد توجه قرار می دهند در بخش سوالات مربوطه به ارزشهای پزشکی نیز می توان به این نکته اشاره نمود که علی رغم رعایت پوشش و رفتاراسلامی هنوز بایستی در حیطه احترام به اعتقادات و شان بیماران، آموزشهای بیشتری به پرسنل و کادر درمانی داده شود و این مسئله باید مورد توجه مدیریت قرار گیرد.

یکی از اهداف طرح تحول سلامت، بهبود شرایط فیزیکی (فضا، ابزارها، مواد و داروهای مورد استفاده) در بیمارستان ها و خصوصاً بخش اورژانس بوده که از طریق سرمایه گذاری و به روز نمودن تجهیزات و فضاهای مورد نیاز سعی بر انجام آن شده است (۵، ۶). در تحقیق حاضر پس از تقسیم بندی سوالات به دو بخش فیزیکی و انسانی، مشخص گردید که رضایتمندی بیماران از شرایط فیزیکی به طور معناداری بیشتر بوده که علی رغم آنکه شاید با نقطه ایده آل فاصله داشته باشد اما می تواند به عنوان یک نقطه قوت تلقی گردد که در آینده بایستی آن را تقویت نمود.

شاید بهبود پروسه درمان را بتوان مهمترین راهبرد طرح تحول سلامت دانست که در آن پزشکان، پرستاران، کارکنان و به طور کل فعالیتهای انسانی، از محورهای اصلی و اساسی نیل به این راهبرد می باشند (۷). در تحقیق حاضر به طور کلی، فعالیتهای انسانی، رضایت بیماران را کمتر در پی داشته که می توان کمبود نیرو، کمبود آموزشهای مناسب، شلوغی اورژانس و گاه اشتباهات انسانی و یا اهمال از سوی کادر درمانی را از یک سو و از سوی دیگر توقعات بیماران نسبت به تک تک افراد حاضر در اورژانس را مهمترین دلایل آن دانست. اما نکته مهم آن است که در واقع آنچه بیشترین تاثیر را بر ذهنیت بیماران نسبت به ایجاد رضایت کلی مجموعه اورژانس می گذرد نیز همین فعالیتهای انسانی که بایستی از طریق آموزشهای کافیه مناسب به پرسنل و کادر درمان منتقل گردد.

منابع مالی:

هیچ گونه کمک مالی برای انجام این پروژه دریافت نشده است.

منابع

۱. Becker C. Patient satisfaction is in the details. 6 N.Y. HMOs will give enrollees specific explanations when treatment is denied. *Mod Healthc.* 2001;31(43):34
۲. Arefi M, Talaei N. Patient satisfaction in Baharloo Hospital in Payavard Salamat. 2008; ۱۰(۴):۹۷-۱۰۳.
۳. REZAEI K, ASAD BEYGI M, TOULABI T, TARAHJI MJ. PATIENTS' SATISFACTION OF RECEIVING SERVICES IN THE EMERGENCY WARDS. *YAFTEH*. 2002;4(3 (14
۴. Bleetman A, Sanusi S, Dale T, Brace S. Human factors and error prevention in emergency medicine. *Emergency Medicine Journal.* 2012;29(5):389-93
۵. Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. *Iranian Journal of Emergency Medicine.* 2015;2(3):127-33
۶. El Shabrawy Ali M. A study of patient satisfaction as an evaluation parameter for utilization of primary health care services. *Journal of the Royal Society of Health.* 1992;112(2):64-7
۷. Birhanu Z, Assefa T, Woldie M, Morankar S. Determinants of satisfaction with health care provider interactions at health centres in central Ethiopia: a cross sectional study. *BMC health services research.* 2010;10(1):78

ORIGINAL ARTICLE

Patient Satisfaction in Emergency Department after Health System Reform Plan Implementation in Iran; a Cross-sectional Study

Hossein Alimohammadi¹, Ali Shahrami¹, Behrouz Eslami^{1*}

1. Emergency Department, Imam Hossein Hospital, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

***Corresponding author:** Behrouz Eslami; Emergency Department, Imam Hossein Hospital, Shahid Madani avenue, Imam Hossein square, Tehran, Iran. Tel: 09121031908, Email: behroozslm@yahoo.com.

Abstract

Introduction: The main goal of health system reform plan, was to provide financial support for health costs of citizens, organize hospital services and improve their quality, and provide fair access to health care. Therefore, this study aimed to evaluate patients' satisfaction in emergency department (ED) of Imam Hossein Hospital, Tehran, after health system reform plan implementation in Iran. **Methods:** The study was performed in Imam Hossein Hospital, affiliated with Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Satisfaction of 2000 patients or their relatives was evaluated using a questionnaire designed based on topics announced by the Ministry of Health for evaluating patient satisfaction. **Results:** The highest rate of satisfaction from emergency services in the ED belonged to medical and ethical principles. Other studied topics were ranked in the following order: support during and after providing services, overall perception, products and services, and loyalty. In the treatment processes carried out in ED, services provided and preparations made for treatment can be evaluated from physical and emotional aspects, and the satisfaction in the physical aspect is significantly higher than the emotional aspect. Taking this into account can be of great help in improvement of the conditions. **Conclusion:** Overall, after the implementation of health system reform plan, patients have been less satisfied with emotional aspect of treatment, which could be due to lack of personnel, lack of proper training, ED overcrowding, and sometimes human errors or negligence of staff. Price indices and rapid reduction of pain were among the most important items that increased overall satisfaction.

Key words: Emergency service, hospital; health care reform; patient satisfaction