

میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط کارکنان بیمارستان با آن‌ها؛ مطالعه موردی بیمارستان سینا

فرشته فرزبان پور^۱، امیر حسین اسکندری^۲، صدف علیپور^۳، اصلان نظری^۴، لیلا گودرزی^{۵*}

چکیده

مقدمه: قدرت برقراری ارتباط با بیمار یکی از ضروریات حرفه پرستاری و پزشکی بوده که بر اساس آن مشکلات بیماران تعیین و به استناد آن برنامه ریزی مراقبتی درمانی تنظیم می گردد. مدیریت ارتباط با بیمار یک نگرش همراه با تغییر استراتژیک فرایندی سازمانی و تکنیکی است که به واسطه آن یک سازمان درمانی می کوشد کسب و کارش را حول رفتار رضایت بیماران به صورت بهتری مدیریت کند.

هدف: مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط با آن‌ها در بیمارستان سینا تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت.

مواد و روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی است که به روش مقطعی انجام شده است. جامعه مورد پژوهش شامل بیماران در حال ترخیص در بیمارستان آموزشی - درمانی سینا با دوره بستری ۱۵ روزه بوده است که به هنگام ترخیص مورد مصاحبه و پرسشگری قرار گرفته اند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه روا و پایا میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط با آن‌ها شامل ۵۷ سوال بود. حجم نمونه با استفاده از روابط نمونه گیری تصادفی ۱۰۰ بیمار انتخاب شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS.19 و آزمون های دقیق فیشر و آزمون t انجام گرفت.

یافته‌ها: رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی شامل خدمات پزشکی، پرستاری، پاراکلینیک، محیط و خدمات بخش‌ها و ترخیص در حالت کلی به ترتیب کاملاً راضی، راضی، تاحدی راضی، ناراضی و کاملاً ناراضی به میزان ۱۳/۲، ۴۵، ۲۰/۱، ۷/۶ و ۲/۸ بوده است. همچنین مشاهده گردید که رابطه آماری معنا داری بین سن بیماران و میزان رضایت آنان از خدمات پرسنل پرستاری ($p = ۰/۰۱۲$) و پرسنل محیط و خدمات بخش‌ها ($p = ۰/۰۰۹$) وجود دارد.

نتیجه گیری: به منظور افزایش میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی، لازم است که خدمات بیمارستانی را بهبود و ارتقا داد. همچنین استفاده از مدلی بر پایه مدیریت ارتباط با بیماران به منظور افزایش میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های آموزشی ضروری به نظر می آید.

کلید واژه: بیمارستان، مدیریت ارتباط با بیماران، رضایت بیماران

۱- استادیار، گروه آموزشی مدیریت خدمات بهداشتی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۲- استادیار، عضو هیئت علمی ستاد وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۳- بخش جراحی، بیمارستان جامع بانوان آرش، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۴- مرکز بودجه و پایش عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۵- مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران (نویسنده مسئول: Email: Leila.goudarzi@yahoo.com)

مقدمه:

ارتباط فرآیندی پویا بین انسان هاست که جهت تأثیر گذاری، کسب حمایت متقابل و کسب آنچه جهت تندرستی، رشد و بقاء ضروری است استفاده می شود زندگی بدون ارتباط، خاموش، کشنده و مرگبار خواهد بود (۱). مشخص شده است که ارتباطات بین فردی، نقش حیاتی در زندگی انسانها به خصوص زندگی شغلی یا حرفه ای آنها دارد (۲). در حرفه پزشکی شیوه ای با صرفه و مطمئن برای آگاهی از مشکلات بیمار و تشخیص می باشد. مراقبت از بیماران جسمی و روانی نیاز به برقراری ارتباط دارد و با برقراری ارتباط مشکلات بیماران تعیین و به استناد آن برنامه ریزی مراقبتی درمانی تنظیم می گردد (۳).

احساس درد و بیماری از طریق ارتباط ابراز می شود و کادر پزشکی از این طریق از احساسات درونی، نیازها و مشکلات بیمار آگاه می شوند و به مراقبت و درمان بیمار می پردازند (۴) در حقیقت قدرت برقراری ارتباط با بیمار یکی از ضروریات حرفه پرستاری و پزشکی و در واقع بخشی از درمان بیمار است و از طریق ارتباط بیمار احساس امنیت نموده و به تیم درمان اعتماد می کند (۵).

با وجود اینکه همه مشاغل و حرف نیاز به مهارتهای ارتباطی دارند اما هیچ کدام از آنها به اندازه پرستاری به چنین ارتباط پیچیده‌ای نیاز ندارد زیرا پرستاری حرفه ای است که ایفای نقش در آن از طریق ارتباط شکل میگیرد. پرستارانی که توانایی برقراری ارتباط میان فردی مؤثر را دارند، بهتر قادرند در جهت ارتقای سلامتی، تغییر ایجاد کنند (۶). برای برقراری روابط رضایت بخش بین بیمار و پزشک، پزشک محتاج است که بداند وقتی بدن شخص بیمار باشد چه تأثیری در روان و رفتار او خواهد داشت، بنابراین بیمار را باید با یک نگاه عمومی و همه جانبه مورد توجه قرارداد تا درمان انجام شده نیز عمومی و همه جانبه باشد (۷).

پژوهش در مورد انتظارات بیمار از پزشک خود،

رویکرد بنیادیتری را برای شناخت رابطه بین پزشک و بیمار امکانپذیر می‌سازد و سبب می‌گردد تا تصمیماتی که برای بیماران گرفته میشود، به طور مطلق وابسته به پزشک معالج نباشد و انتظارات بیماران نیز در نظر گرفته شود. از سوی دیگر محدودیت‌های زمانی پزشک و فشارهای بیرونی برای دیدن تعداد بیشتری از بیماران در زمان کمتر، برآورده شدن انتظارات بیمار را بسیار مشکل میکند (۸). قابل ذکر است که نیازها، انتظارات، توقعات و تجارب بیمار از دریافت خدمات بهداشتی درمانی در پدیده پیچیده رضایت‌متجلی شده و نمود پیدا می‌نماید و در واقع رضایت‌مندی برداشت ذهنی بیماران از کمیت و کیفیت خدمات درمانی ارائه شده در مراکز درمانی می‌باشد و این شناخت در جریان فرآیند درمان و فعل و انفعالات و روابط متقابل بین بیماران و کادر پزشکی بویژه پزشکان بدست می‌آید (۹).

تحقیقات نشان داده اند که گوش دادن به شکایت مشتری، حل کردن آن و پیگیری برای اطلاع از راضی شدن مشتری «باز خورد» ۹۰، ۷ و ۳٪ از مسئولیت تیم پزشکی را به ترتیب تشکیل می دهند (۱۰). همچنین مطالعات انجام شده در زمینه روابط پزشک و بیمار حاکی از این حقیقت است که مسئله برقراری ارتباط بین بیمار و پزشک به عنوان شالوده و سیمان عملکرد پزشکی می باشد: چرا که تنها ۲۳٪ بیماران به هنگام گفتگو با پزشک خود اجازه و فرصت پیدا می کنند تا گفته‌های خویش را کامل کنند، از حدود ۵۱٪ ارتباط پزشک و بیمار فقط در یک مورد آن تمام شکایات بیمار بیان می شود، در ۹۴٪ موارد قطع گفتگوهای بیمار با پزشک از جانب پزشکان یا اعضای گروه پزشکی صورت می گیرد و نیز از میان ۵۰ مورد ویزیت پزشکی ۳۴ مورد آن قبل از ارائه نگرانی‌های اولیه بیمار توسط پزشک قطع می شود (۱۱). می توان مدیریت ارتباط با بیمار را یک روش بیمار مدار برای ایجاد ارتباط بهتر برای درک نیازمندی های بیماران و سعی در کسب و کار حداکثر رضایت بیماران دانست. که می توان با یک روش استراتژیک، مشتری (بیمار) و بازار هدف خود را شناسایی نموده و با

دقیق فیشر و آزمون t برای تعیین رابطه بین هر متغیر و وضعیت مدیریت ارتباط با بیمار انجام شد.

نتایج

از میان ۱۰۰ بیمار انتخاب شده، ۴۸ بیمار (۴۸٪) مرد و ۵۲ بیمار (۵۲٪) زن بودند. بیشترین درصد بیماران در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین درصد در گروه سنی زیر ۲۰ سال قرار داشتند. از بیماران بیشترین گروه دارای تحصیلات دیپلم می باشند و تعداد کمی تحصیلات بالاتر یعنی فوق دیپلم (۷٪) و لیسانس (۱۱٪) را دارا می باشند (جدول ۱).

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک بیماران مورد مطالعه

متغیر	نوع	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۴۸	۴۸٪
	زن	۵۲	۵۲٪
سن	زیر ۲۰ سال	۶	۶٪
	۲۰-۳۰ سال	۱۸	۱۸٪
	۳۰-۴۰ سال	۲۴	۲۴٪
	۴۰-۵۰ سال	۱۶	۱۶٪
	۵۰-۶۰ سال	۱۳	۱۳٪
تحصیلات	بیسواد	۱۶	۱۶٪
	ابتدایی	۱۰	۱۰٪
	راهنمایی	۱۳	۱۳٪
	دبیرستان	۱۳	۱۳٪
	دیپلم	۳۰	۳۰٪
	فوق دیپلم	۷	۷٪
	لیسانس	۱۱	۱۱٪

تجهیز و برنامه ریزی خدمات مراکز درمانی بیماران را به دست یابی به نیاز هایشان کمک کرده و رضایت آنان را کسب نماید. مدیریت ارتباط با بیمار یک نگرش همراه با تغییر استراتژیک فرایندی سازمانی و تکنیکی است که به واسطه آن یک سازمان درمانی می کوشد کسب و کارش را حول رفتار رضایت بیماران به صورت بهتری مدیریت کند (۱۲). هدف از پژوهش حاضر، ارزیابی وضعیت میزان رضایت بیماران از ارتباط با آن ها و جنبه های مختلف آن در بیمارستان های آموزشی سینا بود.

مواد و روش مطالعه

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی است که به روش مقطعی انجام شده است. جامعه مورد پژوهش شامل بیماران بستری در حال ترخیص در بیمارستان های آموزشی - درمانی سینا با دوره بستری ۱۵ روزه بوده است. بیماران در یک مقطع زمانی خاص و به هنگام ترخیص مورد مصاحبه و پرسشگری قرار گرفته و پرسشنامه توسط پژوهشگر تکمیل شد. با استفاده از روابط نمونه گیری تصادفی ساده حجم نمونه برابر با ۱۰۰ بیمار انتخاب شد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه خودساخته میزان رضایت بیماران از ارتباط بود. پرسشنامه شامل ۵۷ سوال، شامل ۱۱ سوال در رابطه با مشخصات دموگرافیک و ۴۶ سوال در رابطه با میزان رضایت بیماران از ارتباط شامل ابعاد: ارتباط کادر پزشکی با بیمار، ارتباط واحد پرستاری، تغذیه، محیط، تسهیلات و امکانات بیمارستان، پذیرش، ترخیص و نگهداری با بیمار بود.

روایی پرسشنامه توسط خبرگان آگاه به موضوع شامل اساتید مدیریت، سه مدیر بیمارستانی و چند تن از پزشکان انجام شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و روش Test-Retest به اندازه ۸۲٪ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS.19 و به کمک آماره های توصیفی فراوانی مطلق و نسبی، میانگین و انحراف معیار و آزمون های آماری تست

میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط کارکنان بیمارستان با آنها

از مجموع خدمات و حیطه های مختلف بیمارستانی شامل خدمات و برخورد پرسنل نگهداری و پذیرش، کارکنان پزشکی، پرستاری پرسنل پاراکلینیک، محیط و خدمات بخش و ترخیص بیماران، میزان رضایت بیماران از مولفه ها به ترتیب ۷۲/۷، ۶۸/۳، ۶۷، ۳۱، ۲، ۵۶، ۷ و ۵۲ درصد را داشته اند (جدول ۲).

مطابق جدول ۳ و ۴ متوسط میزان رضایت بیماران

از حیطه های مختلف خدمات پزشکی و پرستاری به این صورت مشاهده گردید: کارکنان پزشکی ۱۷/۲۲ % کاملاً راضی، ۵۱/۱۱ % راضی، ۱۶/۶۷ % تا حدی راضی، ۳/۱۱ % ناراضی و ۰/۵۶ % کاملاً ناراضی و از خدمات پرستاری، ۱۰/۲ % کاملاً راضی، ۵۶/۸ % راضی، ۲۶/۳ % تا حدی راضی، ۵/۹ % ناراضی و ۷۰ % کاملاً ناراضی بوده اند. همچنین نتایج نشان داد که در حالت کلی میزان رضایت بیماران از خدمات

جدول ۲: میانگین میزان رضایت بیماران از ارتباط در واحدهای مختلف

ارتباط و نحوه برخورد	میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	تا حدی راضی	ناراضی	کاملاً ناراضی
ارتباط و نحوه برخورد پرسنل نگهداری و پذیرش	۹/۵	۶۳/۲۵	۲۰	۵/۲۵	۰	
ارتباط و نحوه برخورد کارکنان پزشکی	۱۷/۲۲	۵۱/۱۱	۱۶/۶۷	۳/۱۱	۰/۵۶	
ارتباط و نحوه برخورد کارکنان پرستاری	۱۰/۲۰	۵۶/۸۰	۲۶/۳۰	۵/۹۰	۰/۷۰	
ارتباط و نحوه برخورد پرسنل پاراکلینیک	۳/۴۰	۲۷/۸۰	۸/۶۰	۰/۸۰	۰/۰۰	
ارتباط و نحوه برخورد پرسنل محیط و خدمات بخش	۹/۷۰	۴۷/۰۰	۲۴/۰۰	۱۴/۷۰	۴/۵۰	
ارتباط و نحوه برخورد پرسنل ترخیص	۱۵/۳۳	۳۶/۶۷	۲۹/۰۰	۱۲/۰۰	۲/۰۰	

جدول ۳: توزیع فراوانی نسبی میزان رضایت بیماران از ارتباط و نحوه برخورد خدمات بیمارستانی (کارکنان پزشکی)

میزان رضایت بیماران از ارتباط و نحوه برخورد کارکنان پزشکی	میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	تا حدی راضی	ناراضی	کاملاً ناراضی
نحوه برخورد و رفتار کادر پزشکی (بجز پزشکان)	۱۰	۵۹	۲۵	۴	۲	
فاصله زمانی بین ویزیت های پزشک	۲۱	۵۵	۱۹	۵	-	
نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج با بیمار	۳۵	۴۵	۱۵	۳	۲	
مهارت و تجربه پزشک	۳۲	۵۱	۱۴	۲	۱	
ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد بیماری	۱۵	۵۹	۲۲	۴	-	
توصیه های پزشک معالج قبل از ترخیص	۷	۶۲	۲۵	۶	-	
گوش کردن به سولات و انجام راهنمایی های لازم	۱۳	۷۱	۱۳	۲	-	
برخورد و رفتار کارکنان پزشکی بطور کلی	۲۲	۵۸	۱۷	۲	-	
دسترسی آسان به پزشک در مواقع نیاز	۸	۶۰	۲۷	۴	-	
میانگین کلی	۱۷/۲۲	۵۱/۱۱	۱۶/۶۷	۳/۱۱	۰/۵۶	

جدول ۴: توزیع فراوانی نسبی میزان رضایت بیماران از ارتباط و نحوه برخورد خدمات بیمارستانی (کارکنان پرستاری)

میزان رضایت از ارتباط و نحوه برخورد کارکنان پرستاری	کاملاً راضی	راضی	تا حدی راضی	ناراضی	کاملاً ناراضی
نحوه برخورد و رفتار پرسنل پرستاری	۲۱	۵۲	۲۲	۵	-
تجربه و مهارت پرسنل پرستاری	۲۰	۶۵	۱۱	۴	-
کنترل مرتب توسط پرستار	۱۹	۷۰	۶	۵	-
کمک پرستار در انجام امور شخصی	۷	۳۹	۴۰	۱۱	۳
فراهم بودن و نحوه توزیع دارو در مواقع لزوم	۴	۶۴	۳۰	۱	-
آموزش به بیمار	۷	۵۴	۳۱	۷	۱
پاسخ سریع به زنگ احضار پرستار	۴	۵۴	۳۵	۵	۲
توضیح قبل از انجام اقدامات درمانی	۵	۵۳	۳۵	۷	-
رعایت حریم بیماران	۳	۴۹	۳۶	۱۱	۱
برخورد و رفتار پرستاران بطور کلی	۱۲	۶۸	۱۷	۳	-
میانگین کلی	۱۰/۲۰	۵۶/۸۰	۲۶/۳۰	۵/۹۰	۰/۷۰

پزشکی و پرستاری بیشتر از سایر خدمات بوده است. همچنین نتایج آزمون های آماری تحلیلی نیز نشان داد که رابطه آماری معنا داری بین سن بیماران و میزان رضایت آنان از خدمات پرسنل پرستاری ($p = 0/012$) و پرسنل محیط و خدمات بخش ها ($p = 0/009$) وجود داشته است. در مورد رفتار پرسنل پرستاری، بیماران زیر ۲۰ سال بیشترین میزان رضایت و بیماران ۲۰ تا ۳۰ سال کمترین میزان رضایت را داشته‌اند و در رابطه با پرسنل محیط و خدمات بخش بیماران با گروه های سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲۰ تا ۳۰ سال به ترتیب بیشترین و کمترین میزان رضایت را داشته‌اند.

میزان رضایت کلی بیماران از خدمات بیمارستانی نیز در نمودار ۱ نشان داده شده است، در حالت کلی بیماران ۱۳/۲، ۴۵، ۲۰/۱، ۷/۶ و ۲۸ درصد، کاملاً راضی، راضی، تا حدی راضی، ناراضی و کاملاً ناراضی بوده‌اند. در این پژوهش همچنین از بیماران در مورد انتخاب مجدد این

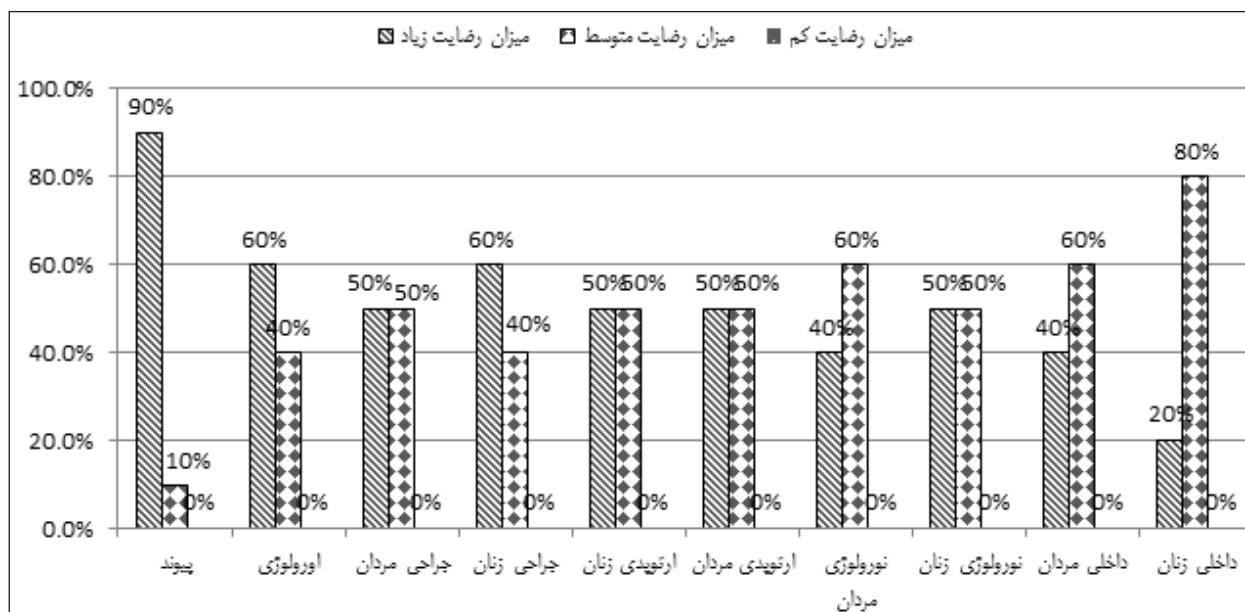
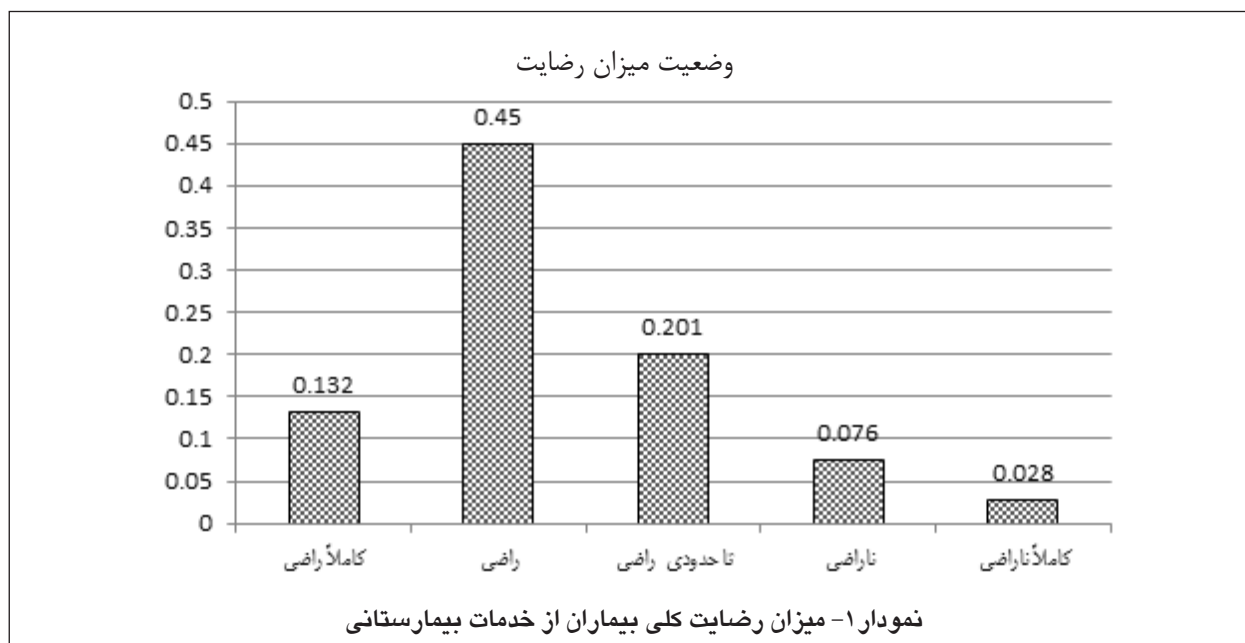
بیمارستان در آینده نیز پرسش شد که ۵۷٪ بیماران دوباره همین بیمارستان و ۱۴٪ مرکز درمانی دیگری را انتخاب خواهند کرد. نتایج همچنین نشان داد که بیشترین میزان رضایت بیماران از نحوه برخورد پرسنل بخش پیوند بوده است. (نمودار ۲)

بحث:

در پژوهش حاضر به بررسی میزان تفاوت در میزان رضایت از حیطه های مختلف مدیریت ارتباط با بیماران در بیمارستان های آموزشی تهران پرداخته است. در این پژوهش میزان پاسخگویی ۷۵٪ مشاهده شد، در تحقیقات اپیدمیولوژی، میزان پاسخگویی ۸۰٪ به عنوان حداقل پاسخگویی در نظر گرفته می شود.

در بررسی های سنجش میزان رضایت، پاسخگویی از ۶۶ تا ۷۷٪ را معمولاً مناسب در نظر گرفته می گیرند که وابسته به روش جمع آوری اطلاعات می تواند در این

میزان رضایت بیماران از نحوه ارتباط کارکنان بیمارستان با آنها



اطلاعات از بیماران بعد از مرخص شدن آنان از بیمارستان صورت پذیرد، ممکن است میزان پاسخگویی به سوالات را تحت تاثیر بگذارد. در بررسی ای که توسط روزنهدک و لم در سال ۱۹۹۷ انجام شده بود، میزان ۳۷٪ از بیماران به سوالات پاسخ داده بودند. (۱۴)

با توجه به اینکه مراقبت های پزشکی و پرستاری، نقش

محدوده قرار گیرد. قابل ذکر است که آگاهی از میزان عدم پاسخگویی بیماران به سوالات حائز اهمیت است، همانطور که پژوهش ها نشان می دهند، بیماران راضی تمایل بیشتری از بیماران ناراضی به پاسخگویی به سوالات از خود نشان می دهند (۱۳).

همچنین مشخص شده است که اگر جمع آوری

در این بررسی همچنین از بیماران راجع به انتخاب مجدد همان بیمارستان در آینده نیز سوال شد که از بیماران ۵۷٪ دوباره همان بیمارستان و ۱۴٪ بیمارستان دیگر را انتخاب خواهند نمود. همچنین با توجه به اینکه ۳۸٪ بیماران سابقه بستری قبلی داشته و ۶۲٪ سابقه بستری قبلی را نداشته بودند، می توان گفت که حفظ مشتریان دائمی و از دست دادن آنان برای مدیران بیمارستان از نظر مالی و درآمدی بسیار حائز اهمیت خواهد بود و مدیران با برنامه های مراقبتی مناسب و بهبود کیفیت خدمات می توانند مشتریان خود را حفظ و دائمی نمایند (۲۰). در بررسی دیگری نشان داده شد که میزان رضایت کلی بیماران از خدمات، تمایل برای انتخاب مجدد بیمارستان و نیز توصیه بیمارستان به سایرین ۸۵، ۹۲ و ۸۹ درصد به ترتیب بوده است (۱۸). در پژوهش دیگری مشاهده شد که تنها ۴۵/۳٪ بیماران بیمارستان را به سایرین توصیه می نمایند (۲۱).

در بررسی حاضر، ارتباط آماری معناداری بین رضایت بیماران از رفتار و برخورد کارکنان خدمات محیط و پرستاری با سن بیماران مشاهده گردید. همچنین بین نحوه رفتار و برخورد کارکنان پاراکلینیک و ترخیص با نوع پوشش بیمه ای بیماران نیز ارتباط آماری مشاهده گردید و بین رضایت بیماران و سایر فاکتور ها هیچ ارتباط معناداری مشاهده نگردید. در بررسی دیگری مشاهده شد که بین میزان رضایت بیماران با سطح تحصیلات، درآمد و دسترسی به بیمارستان ارتباط آماری معنادار وجود دارد و با سایر عوامل نظیر سن، جنسیت، وضعیت تاهل، محل زندگی و شغل بیماران ارتباط آماری مشاهده نگردید (۲۱).

نتایج پژوهش دیگری که در بیمارستان های عمومی انجام شده بود، نشان داد که رابطه آماری معنی داری بین سطح تحصیلات بیماران با رضایت آنان از خدمات پرستاری وجود داشته به طوری که هر چه سطح تحصیلات بیماران بالاتر، میزان رضایت آنان نیز بیشتر می باشد (۱۹). در پژوهش راد در سال ۲۰۰۷ نیز نشان داده شد که ارتباط آماری معناداری بین میزان رضایت بیماران با سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل و طول مدت بستری آنان وجود دارد (۲۰).

محوری و اساسی در بهبودی بیماران ایفا می کنند، بیشترین توجه بیماران و مهمترین بخش از رضایتمندی آنان را نیز به خود اختصاص می دهند. در بررسی حاضر اکثریت بیماران از خدمات بیمارستانی راضی بوده اند (۱۳/۲٪ کاملاً راضی و ۴۵٪ راضی) که نشان دهنده ی مدیریت ارتباط با بیمار مناسب و توجه کافی به نیازمندی های مراقبتی آنان می باشد.

بالاترین میزان رضایت بیماران از خدمات بالینی (پزشکی و پرستاری) بوده است. در بررسی که توسط فرزبانپور و همکارانش در سال ۲۰۱۱ نیز انجام شده بود، میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری، پزشکی، پذیرش و ترخیص به ترتیب ۷۹/۵، ۸۳/۸، ۸۱ و ۷۰/۸ درصد و رضایت عمومی بیماران از بیمارستان نیز در حدود ۸۷٪ مشاهده گردید. (۱۵) بررسی دیگری مشاهده شد که میزان رضایت بیماران از واحد پذیرش، مراقبت های پرستاری و خدمات پزشکی بیشتر از سایر خدمات بوده و ضریب همبستگی میان بخش های بیمارستانی در بیماران بخش های بستری اندکی بیشتر از بیماران سرپایی بوده است (۱۶). ایتان و همکارانش در سال ۲۰۰۴، نشان دادند که رضایت بیماران از بیمارستان های وابسته به دانشگاه جنوا از خدمات و مراقبت های پزشکی، محیط و خدمات بخش ها، تغذیه و رختشوخانه به ترتیب به میزان ۵۳/۳، ۵۳/۷، ۵۶/۶ و ۵۰ درصد بوده است که مطابق با نتایج پژوهش حاضر بوده است (۱۷). فرزبانپور و همکارانش در پژوهش دیگری در سال ۲۰۱۱ نشان دادند که ۷۲٪ از بیماران بستری در بیمارستان های عمومی، از خدمات کلی بیمارستان راضی بوده اند. (۱۸) نتایج بررسی های انجام شده توسط ژولایی و اعظم در سال ۲۰۰۸ نیز نشان داد که میزان رضایت از خدمات پرستاری و نیز رضایت کلی از تمامی خدمات به اندازه ۳۹/۷ و ۳۶ درصد به ترتیب بوده که با نتایج تحقیقات مشابه تعارض داشت. تصور می شود که دسترسی به خدمات پرستاری در مواقع نیاز، طرز رفتار کارکنان پرستاری با بیماران، ارائه دادن خدمات به موقع و با مهارت کافی است که بالاترین میزان رضایت بیماران از خدمات را تشکیل می دهند (۱۹).

در سر فصل دروس دانشجویان پزشکی و پرستاری در دانشگاهها

تشکر و قدردانی:

بدینوسیله از تیم مدیریتی و پرسنل درمانی بیمارستان سینا که در جمع آوری اطلاعات ما را یاری نمودند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

قابل ذکر است که فاکتورهای مختلفی وجود دارند که می توانند میزان رضایت بیماران را تحت تاثیر بگذارند، شامل: خدمات تشخیصی و مراقبتی، مدت زمان انتظار بیماران برای دریافت خدمات مراقبتی، دریافت اطلاعات و توضیحات کافی از سوی پزشک، ویژگی های پزشک، خصوصیات فردی بیماران مانند سن و جنس و...

در پژوهش دیگری نشان داده شد که، رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی در میان زنان و افراد جوان بیشتر بوده است. در جای دیگری بر خلاف نتایج این پژوهش مشاهده شد که میزان رضایت در میان بیماران سالخورده بیشتر بوده است (۲۲). بنابراین مطابق با نتایج مشاهده شده در تحقیقات مختلف عوامل تاثیر گذاری مانند سن، وضعیت تاهل و جنسیت در بررسی مدیریت ارتباط با بیماران یکسان نمی باشند. تصور می شود که اندازه سازمان درمانی و توانایی و مهارت کارکنان نیز می توانند بر نحوه ارتباط بیماران و میزان رضایت آنان نیز تاثیر گذار باشند (۲۳).

نتیجه گیری

با توجه به نتایج تحقیق حاضر به منظور افزایش میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی استفاده از مدلی بر پایه مدیریت ارتباط با بیماران به منظور افزایش میزان رضایت بیماران در بیمارستان های آموزشی ضروری به نظر می آید. برای بهبود فرایندهای مدیریت ارتباط با بیمار در بیمارستان ها پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

- آگاه ساختن بیماران از منشور حقوق بیمار در جهت هدایت منطقی ادراک و انتظارات بیماران نسبت به حقوق خود
- ارتقا سطح آگاهی، نگرش و مهارتهای ارتباطی و انسانی کارکنان بیمارستان و به ویژه کادر درمانی و پرستاری در جهت رعایت حقوق بیمار
- پایش مستمر کارکنان واحد های بیمارستانی از نظر طرز برخورد و رفتار پرسنل بیمارستانی با بیمار به منظور برنامه ریزی در جهت اصلاح و بهبود فرایندها و ارتقا کیفیت روابط با بیمار
- گنجاندن دروسی در زمینه آموزش مهارت های ارتباطی

REFERENCES:

- 1-Pahlavanzadeh S, Maghsoudi Ganje J, Mental Health, Esfahan University of Medical Sciences; 1384.
- 2-Parsa Yekta Z and et al., Quasi experimental research on anxiety and satisfaction of patients undergoing open cardiac surgery having intubation. J Tehran Nurs Midwifery , 1381;8(16):11-6.(Persian)
- 3-Mohsenian Rad M, Communication Studies, Soroush Publisher; 1369.
- 4-Farhang AA, Culture of Communication, Tehran Times Institute; 1373
- 5-Chant, Communication skills: some problems in nursing education and practice .J of clinical nursing ۲۰۰۲; ۱۱ (۱): ۱۲-۲۱
- 6-Kozier B, Erb ,E Glenora, E, Berman A , Burke K, Fundamental of nursing: concepts, process and practice. New Jersey: Prentice-Hall, Inc Co.2000

- 7- Razmi H, Jafari Talari M. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA) . 2005; 17 (2) :82-89
- 8- Afkham Ebrahimi A, Nasr Esfahani M, Saghafi N. Patients' Expectations and Satisfaction with their Treating Physician. RJMS. 2004; 11 (41) :367-375
- 9- Aria N, Survey of patients Satisfaction of who undergo kidney transplant, Master's thesis, Iran University of Medical Science; 1370
- 10- Aboulhasani F, To quality in health care Service, Seminar of optimization of hospital care ;1375:1.
- 11- Soultani Arabshahi K, Bahador HA Investigation of Doctor-Patient Communication Skills Teaching: Medical Learners' Perception (Stager-Intern) and Staffs of Iran University of Medical Sciences & Kermanshah University of Medical Sciences. 1385; 11(4):9-7
- 12- Sarkhosh R, Patient Relationship Management: Application of treatment and balanced scorecard card in medcare sector, Master's thesis, Tehran University of Medical Science; 1370
- 13- Stevens, M., I.H. Reininga, N.A. Boss and J.R.V. Horn, 2006. Patient satisfaction at and after discharge. Effect of a time lag. Patient Educ. Counsel., 60: 241-245. PMID: 16253466
- 14- Rosenheck, R. and J. Lam, 1997. 'Homeless mentally ill clients' and providers' perceptions of service needs and clients' use of services. Psychiatr. Serv., 48: 381-386. PMID: 9057242
- 15- Farzianpour, F., A.R. Fouroshani, R.G. Vahidi, M. Arab and A. Mohamadi, 2011a. Investigating the relationship between organizational social capital and service quality in teaching hospitals. Am. J. Econ. Bus. Admin., 3: 425-429. DOI: 10.3844/ajebasp.2011.425.429
- 16- Hekkert, K.D., S. Cihangir, S.M. Kleefstra, B.V.D. Berg and R.B. Kool, 2009. Patient satisfaction revisited: A multilevel approach. Soc. Sci. Med., 69: 68-75. DOI: 10.1016/j.socscimed.2009.04.016
- 17- Eytan, A., L. Bovet, M. Gex-Fabry, C. Alberque and F. Ferrero, 2004. Patients' satisfaction with hospitalization in a mixed psychiatric and somatic care unit. Eur. Psychiatry, 19: 499-501. PMID: 15589710
- 18- Farzianpour, F., A.R. Fouroshani, R.G. Vahidi, M. Arab and A. Mohamadi, 2011d. Investigating the relationship between organizational social capital and service quality in teaching hospitals. Am. J. Econ. Bus. Admin. 3: 425-429. DOI: 10.3844/ajebasp.2011.425.429
- 19- Joulaei, S. and G. Azam, 2008. Patient satisfaction with nursing care in hospitals in the country. Nurs. Res., 2: 44-37.
- 20- Rad, M.A., 2007. Assessment of patient satisfaction of hospital services in Razi hospital of Qazvin. Health Inform. Manage., 1: 32-28.
- 21- Rabie, M.A.S. and A. Shahid, 2007. Satisfaction of patients in public hospitals under the Medical Sciences, H -amedan and its influencing factors. Monitoring, 5: 279-271.
- 22- Rahmqvist, M., 2001. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: A model for comparisons of care units. Int. J. Qual. Health Care, 13: 385-390. PMID: 11669566.
- 23- Hung, S.Y., W.H. Hung, C.A. Tsai and S.C. Jiang, 2010. Critical factors of hospital adoption on CRM system: Organizational and information system perspectives. Decision Support Syst., 48: 592-603. DOI: 10.1016/j.dss.2009.11.009

Patients' Satisfaction from Hospital staff Communication: a Case Study in Sina Hospital

Farzianpoor F¹, Eskandari A², Alipour S³, Nazari A^{*4}, Goudarzi L⁵

Abstract:

Background : Communication with patients has a vital role in nursing and medical profession that health care planning is depending on it. Patient relationship management is an approach with a view of organizational and strategic change process which an organization attempt to achieve patients satisfaction.

Aims: This study was performed to evaluate patients' satisfaction with hospital staff' manners with them in Sina hospital affiliated by Tehran university of medical science in year 2010.

Materials & Methods: In this analytical-descriptive cross-sectional study a sample of 100 patients were selected through simple random method that consisted of the patients being discharged from Sina hospital during a 15-day period. The patients were interviewed at discharge time. The data were gathered using a valid questionnaire which was approved by the experts in this field by 57 questions. SPSS-19 software is used for statistical analysis of data's.

Results: To determine the association between each variable and satisfaction status Fisher test and T test analyses were carried out .patients' satisfaction with hospital services concerning medical, nursing, paraclinical and discharge services, selection and Patients' general satisfaction with hospital services were in general, 13.2, 45, 20.1, 7.6 and 2.8% were quiet satisfied, satisfied, rather satisfied and quiet dissatisfied respectively. The results showed that there was a significant statistical relation between the age of the patients and the degree of their satisfaction with the nursing staff treatment ($p = 0.012$) and that of service staff ($p = 0.009$).

Conclusion: In order to increase patient satisfaction with hospital services, should improve hospital services. Also, using a model based on patient relationship management, in order to increase patient satisfaction seems to be essential in hospitals

Keywords: Hospital, Customer Relationship Management, Patients Satisfaction

1- Assistant professor ,Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2- Assistant professor, Ministry of Health and Medical Education
3- Department of Surgery- Arash Women's Hospital- Tehran University of Medical sciences- Tehran- Iran
4- Budget and Performance Monitoring Office, Ministry of Health and Medical Education, Tehran, Iran
5-Health Management and Economics Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (Corresponding Author)