

بررسی میزان رضایت بیماران بستری شده در بیمارستان بنت الهدی - سال 1395

نویسندگان:

- 1- مهندس علیرضا امیر حسنجانی کارشناس ارشد مدیریت اقتصاد و مدیر عامل بیمارستان بنت الهدی
- 2- دکتر غلامرضا مرادی استاد یار دانشگاه علوم پزشکی مشهد و مسئول دفتر R&D بیمارستان بنت الهدی
- 3- حمیده مرادی کارشناس واحد R&D بیمارستان بنت الهدی
- 4- حمیده ضرغامی کارشناس واحد R&D بیمارستان بنت الهدی

زمینه و هدف:

بیماران و افراد مراجعه کننده به هر بیمارستان و مرکز درمانی سرمایه اصلی و مهمترین رکن آن محسوب شده و خصوصاً این موضوع در بیمارستان های خصوصی از اهمیت بیشتری برخوردار است. کسب رضایت بیماران جزو اصلی ترین و در اولویت ترین اهداف مدیریت بیمارستان می باشد. میزان آگاهی مدیریت بیمارستان از رضایتمندی بیماران و برنامه ریزی در جهت توسعه و تکامل این هدف مهم، از طریق ارائه خدمات بموقع و با کیفیت بهینه موجب رشد و تداوم حیات بیمارستان می شود. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت بیماران بستری شده در بیمارستان و شناخت عوامل موثر در کاهش رضایت بیماران طراحی و انجام شد.

روش مطالعه:

این مطالعه از نوع کاربردی است که به روش توصیفی - مقطعی انجام شد. به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای شامل 20 سؤال بر اساس مراحل اجرایی فرآیندهای پذیرش، انتقال، بستری، خدمات ارائه شده و ترخیص بیماران طراحی گردید. گزینه های پاسخ به این سؤالات بر اساس طبقه بندی لیکرت متشکل از طیف امتیازات 1 تا 5 و بصورت عناوین خیلی خوب، خوب، متوسط، کم، خیلی کم، طراحی و ارائه شد. به منظور روایی این پرسشنامه گزینه های طراحی شده در چند جلسه کارشناسی مطرح و بررسی و ممیزی و از طریق محاسبه شاخص روایی محتوا و ضریب نسبی روایی محتوا برای هر کدام از سؤالات پرسشنامه اقدام گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آزمون- باز آزمون استفاده و آلفای کرونباخ بیشتر از 0/7 بدست آمد. پس از اعمال نقطه نظرات کارشناسان و در نظر گرفتن ویژگیها و انتظارات بیماران در مراکز درمانی خصوصی، این پرسشنامه نهایی و بومی سازی شد. سپس تعداد 200 عدد از این پرسشنامه ها ظرف مدت یکماه توسط دو فرد آموزش دیده بصورت تصادفی در اختیار بیماران بستری در بخشهای مختلف که در حال ترخیص از بیمارستان بودند، قرار گرفت و آنگاه داده های به دست آمده وارد نرم افزار SPSS 20 گردید و نسبت به تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده اقدام لازم به عمل آمد.

یافته ها:

نتایج بدست آمده نشان داد که بطور کلی میانگین میزان رضایت بیماران 43% خیلی راضی، 37% راضی، 10% متوسط و فقط 10% در سطح کم و خیلی کم بوده است. 33/5% بیماران عنوان کرده اند که در زمان پذیرش از آنها خواسته نشده است که

متن رضایت نامه را دقیقاً بخوانند. 77% بیماران از تناسب بین هزینه ها و خدمات راضی و 23% ناراضی بودند. پس از تعیین ضریب همبستگی مشخص شد که متغیرهای نحوه دریافت اطلاعات در زمان پذیرش، رفتار کمک بهیار با بیمار، امکان ارتباط بیمار با پزشک معالج، رفتار عاطفی توأم با احترام، تذکر در خصوص خواندن دقیق متن رضایت نامه ها، صحبت نکردن پرستاران در هنگام ارائه خدمات از مطالب شخصی و تناسب بین هزینه ها و خدمات، ارتباط آماری معنی داری با سطح رضایت مندی بیماران دارند.

نتیجه گیری:

از یافته های این مطالعه می توان نتیجه گرفت که در خصوص ارتقاء نحوه برخورد محترمانه هنگام پذیرش بیماران، تاکید بیشتر بر تفهیم متن رضایت نامه قبل از عمل جراحی، توجه بیشتر ماماها و پرستاران به بیمار هنگام ارائه خدمات و تناسب بین خدمات ارائه شده و هزینه های دریافت شده از بیمار، باید برنامه ریزی و از طریق کلاسهای آموزشی برای پرسنل مربوطه نسبت به افزایش کیفیت متغیرهای فوق اقدام شود.