



## اهمیت بررسی

رضایت بیمار (۱) مفهومی است که امروزه در مراقبتهای پزشکی اهمیت بسیار یافته است و شروع توجه به این مفهوم به دهه ۱۹۵۰ برمی گردد. سنگایاند گفته است: بررسی رضایت بیماران منجر به آگاهی بیشتر افراد تیم درمانی و توجه به نیازهای بیماران و عقاید و نظرات مددجویان از کیفیت مراقبتهای ارائه شده میگردد، چنانچه نارضایتی آنان منعکس شود به اقداماتی

می انجامد تا میزان رضایت افزایش یابد همچنین کسب نظریات بیماران عامل موثری در برنامه ریزی خدمات بهداشتی است و ارتباط تیم درمانی را بهبود می بخشد. (۷) بدین منظور از آنجا که رضایت بیماران در بهبود وضعیت جسمی و روانی آنان و در نهایت ارتقاء سطح سلامت جامعه نقش اساسی دارد دستیابی به این امر مهم از عوامل زمینه ساز می باشد. شاید این ابهام وجود داشته باشد که چه ارتباطی بین رضایت بیماران، خدمات ارائه شده در بیمارستان، امکانات موجود و مدیریت وجود دارد.

مدیریت یک فرایند پویا و مداوم در بیمارستان است. کرینتز در کتاب خود تحت عنوان "مدیریت فرایندی برای حل مسائل" مدیریت را چنین تعریف کرده است: "... مدیریت عبارت است از فرایندی برای حل مسائل مربوط به تامین هدف های سازمانی به نحو مطلوب از طریق استفاده موثر و کارآمد از منابع کمیاب در یک محیط در حال تغییر ...". (۳) مدیری که بتواند منابع موجود (نیروی انسانی، تجهیزات، محیط و...) را در جهت تامین اهداف سازمانی ایجاد، حفظ و تداوم سلامتی بیماران - به نحو کارآمد و مطلوب برنامه ریزی، سازماندهی و هدایت نماید با کنترلهای مناسب میزان پیشرفت کار و کیفیت رسیدن به اهداف را ارزیابی نماید، میتواند رضایت بیماران را بعنوان مصرف کنندگان این خدمات بدست آورد.

در حال حاضر استفاده از روش مدیریت کیفیت جامع (TQM) از سوی بسیاری از نظریه پردازان پیشنهاد میشود. عامل اصلی TQM عبارتست از نیاز ارائه دهندگان مراقبت به دریافت بازتاب از سوی بیماران. این کار در هر حال به دریافت موارد نارسا و یافتن تدابیر لازم و انجام اقدامات ضروری برای حل مشکلات موجود می انجامد که ارتقاء سطح مراقبت را بطور دائم امکانپذیر می سازد.

(۱) Patient satisfaction

(۲) Total Quality Management

## اهداف پژوهش

الف- هدف کلی

در این تحقیق تلاش شده است با بررسی خدمات

مارتین می نویسد در بیمارستان هایی که خدمات گسترده ارائه می دهند و امکانات بیشتری برای پاسخگویی به نیازهای بیماران در اختیار آن ها قرار می دهند، بیمار فرصت می کند بر هیجانها و اضطراب هایش غلبه کرده و به مسائل دیگری چون فعالیتهای فرهنگی و هنری، هر چند به میزان محدود بپردازد. بدون تردید جلب مشارکت و رضایت بیمار و ایجاد روحیه همکاری به منظور پیشبرد امر درمان از هدف های مهم پرستاری است در غیر این صورت اجرای تدابیر درمانی با مشکلات و گاه با شکست روبرو خواهد شد. بیمارستانها از آنجائیکه از طرف مردم بعنوان یک موسسه علمی و در عین حال انسانی مورد توجه قرار می گیرند، همواره موضوع بحث و اظهارنظرهای گوناگون هستند. شارل پرو (۱) در بررسی مسائل اجتماعی بیمارستان نتیجه می گیرد که در سازمان بیمارستانها غالباً ۳ عامل فرهنگی، تکنولوژیکی و ساخت اجتماعی فعالیت میکند.

پیشرفت سریع علم پزشکی، پیدایش تکنولوژی جدید و عرصه تسهیلات بهداشتی و درمانی مطلوبتر از یک طرف، و تغییراتی که در بیمارها و طرز مواجهه آنها پیدا شده، بالا رفتن سطح معلومات مردم و بهبود وضع اجتماعی و اقتصادی و سایر شرایط زندگی از طرف دیگر، باعث گردیده که انتظارات و توقعات مردم از خدمات ارائه شده در بیمارستانها نسبت به سابق تغییر کرده و حتی بیشتر شود.

امروزه در بسیاری از جوامع، مردم در همه امور بیمارستان دخالت میکنند و در کارائی بیمارستانها نقش اساسی را بعهده می گیرند. بنابراین جلب رضایت آنان بسیار مهم و تعیین کننده است.

بطور خلاصه میتوان گفت: هدف بیمارستان تامین نیاز و جلب رضایت و بهبودی بیمار است و بیمار بنوبه خود فلسفه وجودی بیمارستان است. اگر مدیران مراکز درمانی این فلسفه را بخوبی درک نکنند و امور موسسه را به آزمون و خطا بسپارند به سرنوشت اکثر بیمارستانهای کشورهای در حال توسعه دچار خواهند شد. آنجاست که دو امر متناقض بر آنها مترتب است، یعنی با وجود وفور بیماری، مراجعات به بیمارستان کم است و یا در عین پائین بودن ضریب اشغال تخت با کمبود تخت بیمارستانی مواجه هستند.

(۱) Chales perrow

برنامه ریزان و مدیران بیمارستانهای موفق، تامین نیاز و جلب رضایت و بهبود بیمار را پیش شرط اصلی ماموریت خود میدانند و هدف بیمارستان را در راستای هدف مشترک (بیمار) طراحی می نمایند.

رضایتمندی بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان تامین اجتماعی چمران ساوه

و حیدر رضا سلیمانی مدیر بیمارستان تامین اجتماعی چمران ساوه - ایران

بیمارستانی به نقاط ضعف و قوت مدیریت بیمارستان پی برده شود و رابطه مشخصی از میزان رضایت بیماران با کیفیت خدمات و مدیریت بیمارستان ارائه گردد تا بتوان از حداکثر ظرفیت موجود بیمارستان تامین اجتماعی دکتر چمران ساوه که جزء سرمایه بیمه شدگان میباشد، استفاده کرد و خدمات را متناسب با نیاز منطقه ارائه داد.

ب- اهداف ویژه

۱- نقش مدیران بیمارستان در ایجاد رضایت در بیماران بستری از خدمات بیمارستان تامین اجتماعی دکتر چمران ساوه.

۲- عوامل مؤثر بر رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان تامین اجتماعی ساوه.

۳- تعیین میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پذیرش، تغذیه، نظافت، امکانات رفاهی، خدمات پرستاری، خدمات پاراکلینیکی در بیمارستان

۴- ارائه راهکارهای مناسب به مدیریت بیمارستان بمنظور اصلاح سیستم موجود

## روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی و از نوع مقطعی است، در عین حال چون مبتنی بر اطلاعات و توصیف شرایط موجود و مقایسه نسبتها و شاخصهای مختلف است یک مطالعه توصیفی-مقایسه ای میباشد که در ۲ مرحله صورت می گیرد:

**الف- مطالعه کتابخانه ای-جمع آوری مطالب و مدارک موجود در رابطه با تحقیقات انجام شده قبلی و بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران بستری - تهیه پرسشنامه جهت سنجش میزان رضایت بیماران میباشد.**

**ب- مطالعه میدانی - توزیع پرسشنامه در جامعه آماری - جمع آوری اطلاعات موردنیاز از بیمارستان و تحلیل و جمع بندی نتایج بدست آمده.**

## دامنه پژوهش

بیمارستان ۱۰۰ تختخوابی شهید دکتر چمران ساوه

## متغیرهای مطالعه

### ۱- متغیرهای مستقل

متغیرهای مستقل این پژوهش مشخصات بیماران شامل جنس، سن، میزان تحصیلات، بخش بستری بیمارستان، پوشش بیمه ای، واحدهای پذیرش، پرستاری، پزشکی، ترخیص، حسابداری و امکانات و محیط بیمارستان میباشد.

### ۲- متغیر وابسته

در این بررسی متغیر وابسته رضایت بیماران از خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان مورد مطالعه میباشد.

## خلاصه و نتیجه گیری

### ۱- خلاصه یافته ها

در این پژوهش که بمنظور بررسی رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان دکتر چمران ساوه انجام شده است خلاصه یافته ها بشرح زیر میباشد:

- از تعداد ۲۴۳ بیمار که مورد بررسی قرار گرفته اند، بیماران در فاصله سنی ۹۰-۱ سال قرار داشته اند.

- بیشترین تعداد بیماران دارای مدرک تحصیلی تا سطح دیپلم بوده اند (۴۴/۷۵٪) و کمترین تعداد آنها دارای تحصیلات فوق دیپلم به بالا (۲/۷۵٪) بودند و (۲۹/۵٪) از بیماران بی سواد بودند.

- بیشترین تعداد بیماران دارای بیمه های تامین اجتماعی اجباری و اختیاری (۶۰/۷٪) و کمترین آن بیمه نیروهای مسلح یا (۲/۴٪) بوده اند.

- بیشترین تعداد بیماران را زنان با (۷۹/۸٪) و کمترین تعداد بیماران را مردان با (۱۹/۲٪) تشکیل داده اند.

- ۶۷٪ بیماران ساکن روستا و ۳۳٪ ساکن شهر بوده اند.

- از عملکرد اوزانس ۸۷/۹٪ بیماران راضی و ۱۲/۷٪ ناراضی بوده اند، از پذیرش بیمارستان ۹۰/۳٪ راضی و ۹/۳٪ ناراضی بوده اند، از درمانگاه بیمارستان ۸۳/۴٪ راضی و ۱۶/۶٪ ناراضی

نتایج ارزشیابی رضایت بیماران از وظایف مهم میباشد که میتواند سیستم بازخورد اطلاعات در بیمارستان را تکمیل نماید.

## ۳- پیشنهادات پژوهشگر

با بررسی پژوهش انجام شده درباره رضایت بیمار، پس از تجزیه و تحلیل پرسشنامه های تکمیل شده و بازخورد صاحبان های بیمارستان پیشنهاد میگردد.

مدیریت بیمارستان اقدامات زیر را بمنظور بهبود بخشیدن به عملکرد بیمارستان بکار گیرد:

۱- تهیه پرسشنامه مناسب باتوجه به نوع عملکرد بیمارستان جهت سنجش میزان رضایت بیماران سرپایی بیمارستان

۲- تهیه پرسشنامه مناسب با توجه به تخصص و عملکرد بیمارستان جهت سنجش میزان رضایت بیماران بستری در بخشها

۳- سنجش میزان رضایت بصورت مرتب و مداوم در فاصله زمانهای مشخص در بیمارستان.

۴- تهیه نمودارها و جداول میزان رضایت بیماران از عملکرد قسمتهای مختلف بیمارستان بصورت مرتب و تجزیه وتحلیل آن.

۵- بازرسی مدیریت از کلیه قسمتهای بیمارستانی باتوجه به نتایج بدست آمده.

۶- تهیه چک لیستهای کنترلی باتوجه به نتایج بدست آمده از ارزیابی رضایت بیماران.

۷- توجه سریع به مشکلات در ارتباط با بیماران و ملاقات کنندگان.

۸- توجه به مشکلات در ارتباط با نظافت (لباسها، ظروف، سرویسها) بیماران

۹- تداوم آموزش برای کلیه گروههای شغلی در بیمارستان

۱۰- کاربرد تکنیکهای مدیریت بر مبنای هدف (MOB).

۱۱- کاربرد مدل مدیریت کیفیت جامع (TQM).

بوده اند، از کادر پزشکی و پرستاری بیمارستان ۸۸/۹٪ راضی و ۱۱/۱٪ ناراضی بوده اند، از سایر پرسنل بیمارستان ۸۷/۵٪ راضی و ۱۲/۴٪ ناراضی بوده اند، از عملکرد واحد حسابداری و ترخیص ۷۶/۱٪ راضی و ۲۳/۹٪ ناراضی بوده اند، از امکانات و محیط بیمارستان ۸۶/۹٪ راضی و ۱۳/۱٪ ناراضی بوده اند و در نهایت از عملکرد کل بیمارستان ۹۰/۴٪ راضی و ۹/۶٪ ناراضی بوده اند. از میزان تمیزی لباسها و ملحفه و اندازه آنها ۸۰/۱٪ راضی و ۱۹/۹٪ ناراضی بوده اند، از وضعیت تمیزی سرویسهای بهداشتی ۷۶/۷٪ راضی و ۲۳/۳٪ ناراضی بوده اند، از غذای بیمارستان و تمیزی ظروف آن ۷۷/۱٪ راضی و ۲۲/۹٪ ناراضی بوده اند، از امکانات موجود برای همراهان ۶۶/۸٪ راضی و ۳۳/۲٪ ناراضی بوده اند، از طرز برخورد نگهبانان ۶۳/۲٪ راضی و ۳۶/۸٪ ناراضی بوده اند.

## ۱- بحث و نقطه نظرات پژوهشگر

در حال حاضر که تولید و عرضه هرچه بیشتر و بهتر محصولات و خدمات نقش سلاجهای استراتژیک را در حیات سیاسی-اجتماعی ملتها ایفا می نماید، توجه به بهره وری و استفاده بهینه از منابع موجود جامعه از ضروریات حیاتی دنیای امروزی است. در این بین لزوم تغییر نگرش سازمانها از محصول گرایی به سمت مشتری گرایی بیش از پیش مهم جلوه میکند.

- رضایت مشتری در گرو کیفیت خدمات است اگر کیفیت خدمات بر اساس رضایت مشتری فراهم آید، خودبخود سود حاصل خواهد شد.

- در شرایط کنونی باتوجه به شرایط اقتصادی، منابع کمیاب، وجود جریانهای اقتصادی پیچیده، رکود و... در جامعه وظیفه مدیران در جهت ساماندهی اقتصادی سیستمها بخوبی محسوس میباشد.

- یک مشتری (بیمار) راضی بهترین نماینده تبلیغاتی در بازاریابی است بنابراین کلید موفقیت هر بیمارستان بیمار راضی است.

- مدیریت بیمارستان باید به رضایت بیمار بعنوان مقیاسی جدید توجه داشته باشد زیرا:

۱- رضایت بیمار عامل مهمی در ارزیابی مدیریت بیمارستان بشمار می رود.

۲- رضایت بیمار عامل مهمی در درآمد بیمارستان محسوب میگردد.

۳- رضایت بیمار عامل مهمی در امر درمان موثر بوده و راههای گوناگون ارائه مراقبت به بیمار را سازماندهی کرده و منجر به دستیابی به کیفیت بالای درمان میگردد. باتوجه به مطالب بالا بخوبی ارزش ارزیابی رضایت بیماران و تحلیل مرتب آن توسط مدیریت بیمارستان مشهود است.

- تهیه فرمهای ارزیابی با توجه به نیازهای بیماران و شرایط بیمارستان و توجه به نتایج آن و تهیه چک لیست برای ارزیابی خدمات بیمارستان و اصلاح آن از طریق

## فهرست منابع

- ۱- صدقیانی، ابراهیم "ارزیابی مراقبتهای بهداشتی و درمانی و استاندارد های بیمارستانی" نشرات معین علم و هنر، تهران، ۱۳۷۶
- ۲- آصف زاده سعید، "شناخت بیمارستان" دانشگاه تهران ۱۳۶۹
- ۳- ROY, C. WOOD CLIFFS, NEW JERSY, PRENTIC - HALL INC ۱۹۷۶. P. ۱۱
- ۴- TO NURSING AS ADAPTION MODEL \* ENGLE TO PATIENT CARE \* LONDON : W. B. SANDERS COMPANY
- ۵- DUGAS, BEVARLY, WRITTER : \* INTRODUCTION ۱۹۷۷ P. P. ۱۵-۱۶
- ۶- CARE STUDY \* NURSING MIRROR ۱۴. DCC. ۱۹۷۸. P. ۵۹
- ۷- MARTIN, M. \* NURSING NURSING CARE, (JOURNAL) OF ADVANCED NURSING
- ۸- BOND, \* MEASURING PATIENT SATISFACTION WITH Y- SENG. ۱۹۹۲, NO ۱. ۱۹۹۰ Y. P. P. ۵۲