

بررسی سطح رضایت‌مندی و عوامل مرتبط در بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های فیزیوتراپی دانشگاه علوم پزشکی سمنان در شش‌ماهه دوم سال ۱۳۸۰

امیر هوشنگ بختیاری* (Ph.D)، عبدالحمید حاج حسینی (M.Sc)

دانشگاه علوم پزشکی سمنان، دانشکده توان‌بخشی، گروه فیزیوتراپی

چکیده

سابقه و هدف: اهمیت توجه به سطح رضایت بیماران از خدمات درمانی، نقش مؤثری در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی در سیستم‌های خدمات سلامتی دارد. این مطالعه با هدف ارزیابی سطح رضایت‌مندی بیماران از خدمات فیزیوتراپی ارائه شده و عوامل مرتبط با آن در کلینیک‌های دانشکده توان‌بخشی دانشگاه علوم پزشکی سمنان طراحی و اجرا گردید.

مواد و روش‌ها: این مطالعه توصیفی-تحلیلی بوده که به‌صورت سرشماری سطح رضایت‌مندی ۴۰۰ بیمار (۶۹٪ خانم و ۳۱٪ آقا) ارجاعی فیزیوتراپی به کلینیک‌های دانشکده توان‌بخشی را در حیطه‌های مختلف رضایت‌مندی با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد در شش‌ماهه دوم سال ۱۳۸۰ ارزیابی کرده است. از روش آمار توصیفی برای بیان سطح رضایت بیماران برحسب حیطه‌های مختلف رضایت‌مندی استفاده گردید و برای مقایسه سطح رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های مختلف توان‌بخشی و همین‌طور تعیین ارتباط این سطح با ویژگی‌های ایشان نیز از آزمون Chi-Square استفاده گردید.

یافته‌ها: سنجش رضایت‌مندی کل بیان‌گر: رضایت‌مندی مطلق ۱۷٪، رضایت‌مندی نسبی ۶۹/۲٪ و عدم رضایت‌مندی ۱۳/۸٪ می‌باشد. بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی مطلق در حیطه رعایت شئونات اخلاقی ۵۱/۵٪ و پایین‌ترین سطح رضایت‌مندی مطلق در حیطه برنامه‌ریزی و زمان‌بندی درمان با ۲۴/۱٪ مشاهده گردید ($P<0.05$). میزان سطح عدم رضایت‌مندی با کاهش سن به‌طور معنی‌داری افزایش می‌یابد ($P<0.05$) و افزایش مشخصی در سطح عدم رضایت‌مندی کل در مراجعین بی‌کار ($P<0.05$) و مراجعینی که برای چندمین بار به کلینیک مربوطه مراجعه می‌کردند مشاهده گردید ($P<0.05$).

نتیجه‌گیری: بررسی نتایج، نشان‌دهنده تفاوت سطح رضایت‌مندی در کلینیک‌های مختلف توان‌بخشی برحسب عوامل مختلف است. به‌کارگیری این نتایج در برنامه‌ریزی‌های استراتژیک خدمات توان‌بخشی، قدمی مؤثر در افزایش بهره‌وری در ارائه خدمات بوده که البته ارزیابی‌های مجدد در برآورد میزان تأثیر شیوه‌های کاربردی بر سطح رضایت‌مندی بیماران لازم است.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی بیماران، فیزیوتراپی، کلینیک سرپایی