

# ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بستری بیمارستان رازی قزوین (۱۳۸۰).

علی محمد مصدق‌راد<sup>۱</sup>

## چکیده

**مقدمه.** رضایت بیمار از خدمات بیمارستانی یکی از مهمترین شاخص‌های اثر بخشی و کیفیت ارائه خدمات بخشهای مختلف بیمارستان می‌باشد. یک بیمار راضی کلید موفقیت هر بیمارستانی است. این پژوهش به منظور تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان زکریای رازی قزوین از خدمات ارائه شده صورت گرفته است.

**مواد و روشها.** این مطالعه مقطعی در اسفند ۱۳۸۰ در بیمارستان رازی قزوین (وابسته به سازمان تأمین اجتماعی) صورت گرفت. ۱۴۶ نفر از افرادی که برای دریافت خدمات در این بیمارستان بستری بودند به صورت سرشماری از طریق پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفتند.

**نتایج.** میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی ۴/۱۱ از ۵ امتیاز (درجه خوب رضایتمندی) بوده است. رضایتمندی ۹/۵ درصد بیماران عالی، ۵۶/۲ درصد خوب، ۲۸/۱ درصد متوسط و ۶/۲ درصد ضعیف بوده است. عواملی مثل سن، جنس، وضعیت تحصیلی، وضعیت تأهل، وضعیت اقتصادی، نحوه پرداخت هزینه‌های بیمارستان و مدت بستری بیمار در بیمارستان بر میزان رضایتمندی وی از خدمات بیمارستانی تأثیر می‌گذارد.

**بحث.** میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخشهای بستری بیمارستان زکریای رازی قزوین در حد خوب ارزیابی شده است. واژه‌های کلیدی: رضایت، بیمار، بیمارستان.

## مقدمه

بیمارستان جزء لاینفک تشکیلات پزشکی و اجتماعی است که وظایف تأمین مراقبت‌های کامل بهداشتی (پیشگیری، درمان و توانایی) را برای عموم به عهده دارد و همچنین یک مرکز آموزش برای کارکنان بهداشت و درمان تحقیقات بیو اجتماعی می‌باشد (مصدق‌راد، ۱۳۸۱). بیمارستانها خدمات متنوعی به تعداد بسیاری از مردم ارائه می‌دهند. بسیاری از این خدمات می‌تواند به بقا یا مرگ بیماران منجر گردد. به منظور تأمین کیفیت خدمات و مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، رعایت موازین اخلاق پزشکی و رعایت حقوق بیماران در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی اجتناب‌ناپذیر است.

بیمارستان مکان غریبی است که بیمار در حالیکه از عدم سلامتی خود نگران می‌باشد، به این محیط نامأنوس قدم می‌گذارد و با تصویری متناقض از محیط خانه‌اش مواجه می‌شود؛ نظام حاکم، رنگ‌آمیزی و دکوراسیون

بیمارستان، روابط قراردادی و سکوت و سروصداهای موقتی و... موجب می‌گردد که بیمار صمیمیت و الفت موجود در خانه را در محیط بیمارستان احساس ننماید. جدایی از عزیزان و محیط ناآشنای بیمارستان، نیاز به عشق و تعلق را در وی تهدید می‌کند. به هنگام بستری شدن در بیمارستان بیمار از هر چه مورد علاقه‌اش است دور می‌ماند و این دوری او را نگران می‌کند. بیمار احساس غیرفعال و خنثی بودن می‌کند، لباس‌ها و تمام آنچه را که متعلق به او بوده به طور موقتی از وی گرفته شده است. مشاهده چهره‌های ناشناس اعم از پزشک و پرستار که جسم و روح وی در اختیار آنهاست و اینکه نمی‌تواند پیش‌بینی کند که چه سرنوشتی پیدا خواهد کرد، سبب می‌شود که بیمار تا حدود زیادی موجودیت فردی خود را از دست بدهد. بوی دارو، صداها، ناآشنا و رفت و آمد بسیار، آرامش او را به هم می‌زنند. ورود بیمار مصدوم و مجروح، فریاد سایر بیماران، مشاهده مرگ دیگران، تلاش‌های گروه درمانی و حضور تجهیزات پیشرفته با آلارم‌ها و صداها، مختلف او را بسیار ناراحت می‌کند.

بیماری به فرد احساس ناامنی می‌دهد و او فکر می‌کند مرز بین سلامتی و بیماری خیلی به هم نزدیک است و فاصله مرگ با زندگی چندان زیاد نیست. بنابراین بیمار دچار وحشت و هراس می‌گردد و احساس می‌کند که هر چند عزیزانش او را دوست دارند، ولی قادر نخواهند بود، در امر بازگشت به سلامتی و زندگی او را حمایت کنند. او از روی ناامیدی نظرش را متوجه گروه درمان می‌نماید. وقتی نیاز به امنیت تهدید می‌شود، بیمار خود را بسیار تنها می‌بیند و درد را به تنهایی تحمل می‌کند، تنها بر تخت جراحی قرار می‌گیرد، احساس درماندگی می‌کند، محیط بیمارستان برایش محیط نگران کننده به نظر می‌رسد؛ زیرا شنیده است که بسیاری از اتفاقات ناگوار در آن جا رخ می‌دهد. ترس از عفونت، تشخیص و درمان غلط و... مسایلی است که او را نگران می‌سازد.

بیمار مانند هر انسان دیگری دارای نیازهای حیاتی است. او به علت بیماری بعضی از نیازهایش را نمی‌تواند به طور کامل تأمین کند و احتیاج به کمک اطرافیان دارد. با آگاهی درباره نیازهای بیماران می‌توان آنها را بهتر شناخت و راه‌های مناسب‌تری برای کمک به این افراد انتخاب کرد. این نیازها چارچوب مفیدی برای ارائه مراقبت‌های لازم ارائه خواهند نمود. لذا

۱- مربی گروه مدیریت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان