بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارایه شده در کلینیک مرکز بیماری‌های پستان

اکرم‌السادات سجادیان:* کارشناس، گروه پژوهشی بیماری‌های پستان، جهاد دانشگاهی، واحد علوم پزشکی تهران
دکتر احمد کاویانی: استادیار پژوهش، جهاد دانشگاهی، واحد علوم پزشکی تهران
دکتر مسعود یونسیان: استادیار، گروه خدمات تخصصی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر ابوالفضل فاتح: مربی پژوهش، پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی

فصلنامه پایش
سال اول شماره سوم تابستان ۱۳۸۱ صص ۶۳-۵۵
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۱/۳/۸

چکیده

برنامه‌ریزی برای ارتقای خدمات ارایه شده در مراکز درمانی بدون توجه به نقطه نظرات بیماران امکان‌پذیر نیست. قدم اول برای حرکت در این راستا کسب اطلاعات کافی از نظرات و انتظارات بیماران است و به عبارت بهتر با اطلاع از میزان رضایت‌مندی بیماران است که می‌توان برای رفع کاستی‌ها و افزایش توانمندی‌ها برنامه‌ریزی نمود.

این مطالعه در سال ۱۳۸۰ در کلینیک تخصصی بیماری‌های پستان و طی مدت ۳ ماه به‌صورت مقطعی انجام شد. در طول مدت این مطالعه خانم‌های مراجعه‌کننده به کلینیک مورد مصاحبه قرار گرفته و پرسشنامه‌های حاوی سؤالات باز و بسته تکمیل و جمع‌آوری گردید. پس از جمع‌آوری اطلاعات و دسته‌بندی پاسخ‌های سؤالات باز، تجزیه و تحلیل اطلاعات انجام گردید.

در مجموع ۴۲۵ نفر خانم در این مطالعه مورد مصاحبه قرار گرفتند. متوسط سن خانم‌ها۴۰/۴۱ (SD=۱۱/۶۱) بود و ۸۱ درصد آنان متأهل بودند.

در بررسی به‌عمل آمده به ترتیب۸۳ و ۸۵ درصد بیماران از دسترسی به کلینیک و ساعات کاری آن، ۸۱ درصد در ارزیابی کلی از خدمات کلینیک و ۸۲ درصد نیز از محیط فیزیکی مرکز رضایت داشتند. همچنین بیش از ۸۰ درصد بیماران از دقت معاینه، اطلاع‌رسانی و نحوه پاسخگویی پزشک به سؤالات آنان رضایت داشتند.

در بررسی میزان همخوانی بین رضایت‌مندی کلی و هر یک از عوامل مؤثر بر آن نیز، هیچ یک از عوامل رابطه قوی با رضایت‌مندی کلی در کلینیک نشان ندادند و تنها دو عامل "رضایتمندی از نحوه برخورد پرسنل" و "رضایت از نظافت و راحتی کلینیک" رابطه معنی‌داری با رضایت‌مندی کلی از کلینیک نشان دادند. به ترتیب(Kappa=۰/۲۳۶ , Kappa=۰/۲۱۷).

همچنین در بررسی‌های تکمیلی، سطح تحصیلات بیماران تنها عاملی بود که می‌توانست میزان رضایت‌مندی کلی از کلینیک و هر یک از بخش‌های آن را تحت تأثیر قرار دهد. به‌این‌معنی‌که افراد دارای سطح تحصیلات بالاتر ادب و نزاکت پرسنل را عامل مهم‌تری در رابطه با رضایت‌مندی کلی دانسته و افرادی‌که سطح تحصیلات پایین‌تری داشتند نظافت و راحتی محیط را عامل مهم‌تر ارزیابی کرده‌اند.

در نهایت آنچه از اطلاعات این مطالعه نتیجه‌گیری می‌شود این است که بیشترین سهم در افزایش رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به یک کلینیک مربوط به رفتار پرسنل شاغل در آن کلینیک، نظافت و آسایش محیط است. چنانچه نظافت و آسایش محیط فراهم باشد و کارکنان آن محیط حسن خلق و ادب و حمایت کافی از بیماران به‌عمل آورند، رضایت‌مندی بیشتری را به همراه خواهد داشت و بیمار راضی نیز با دقت بیشتری در برنامه‌های مراقبتی و درمانی خود شرکت داشته و بهتر به اهداف درمانی دست می‌یابد. بنابراین لازم است تمام عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی مورد توجه قرار گیرد تا با افزایش رضایت بیماران روند بهبودی آنان تسریع گردد.

کلید واژه‌ها: سرطان پستان، رضایت‌مندی بیماران، رفتار پرسنل

* نویسنده اصلی: خیابان انقلاب اسلامی، خیابان وحید نظری، پلاک ۸۷، مرکز بیماری‌های پستان جهاد دانشگاهی
تلفن: ۶۹۵۲۰۴۰ صندوق پستی: ۱۳۶۹-۱۳۱۴۵
E-mail: asadijadian@yahoo.com

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

مقدمه

بررسی رضایت‌مندی بیماران از چگونگی خدمات ارایه شده در کلینیک‌های بهداشتی یکی از شاخص‌های کلیدی در مسیر افزایش بازدهی سیستم‌های بهداشتی محسوب می‌شود، چراکه از یک‌طرف رضایت پدیده‌ای است که در بهبودی و حفظ سلامت بیماران نقش بسزایی دارد و از طرف دیگر در اثر افزایش رضایت‌مندی، بهبودی جسمی و روانی بیمار بهتر و سریع‌تر رخ می‌دهد.

انسان از طریق برآوردن نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی، تعادل خود را با محیط پیرامون برقرار می‌کند و با ایجاد تعادل احساس رضایت و خشنودی به وی دست می‌دهد[۱].

رضایت‌مندی بیماران از سیستم‌های بهداشتی برآیندی از میزان برآورده‌شدن نیازهای مختلف آنان است[۲]. به عبارت دیگر بیمارانی که در طول دوره درمان از مشاوره و نحوه عملکرد پزشک رضایت بیشتری داشته باشند، به میزان بالاتری توصیه‌ها و دستورات پزشک را جدی گرفته و عملکرد بهتری در انتخاب روش درمانی پیشنهادی دارند[۳و۴]. در حالی‌که بیماران ناراضی دستورات دارویی را کمتر رعایت می‌کنند و حتی پیشرفت کمتری در رفع علایم بیماری نشان می‌دهند[۵]. بنابراین دست‌اندرکاران این گونه سیستم‌ها، باید عوامل مرتبط با رضایت‌مندی را یافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح خدمات در مراکز بهداشتی و درمانی مورد توجه قرار دهند.

در مسیر بالا بردن کیفیت مراقبت‌های بهداشتی، نیاز به وجود یک سیستم پس‌خوراند از ارایه‌دهندگان ودریافت‌کنندگان خدمت است. مطالعات نشان می‌دهند عواملی در مورد پزشک و بیمار وجود دارد که ارتباط مستقیم با رضایت‌مندی کلی بیماران دارد، مانند رضایت بیمار از نحوه ارایه خدمت (پزشکان، پرسنل، هزینه ها و محیط فیزیکی) و نیز رضایت پزشک از شرایط موجود که این عوامل نیز بایستی مورد بررسی قرار گیرند[۶].

همچنین برنامه‌ریزی صحیح برای ارایه خدمات بهداشتی مبتنی بر رفع نیازهای بیماران بوده و در نهایت ارضای بیمار موجب رضایت وی نسبت به سیستم می‌گردد. از این رهگذر نه تنها انگیزه لازم جهت ادامه درمان و پی‌گیری امر درمان برای بیماران در این سیستم‌ها فراهم می‌شود، بلکه ارایه خدمت صحیح موجب رشد و توسعه بهداشتی- اقتصادی این واحدها شده و از نظر سودرسانی فردی و اجتماعی بالندگی بیشتری پدید می‌آید.

در یک سیستم ارایه خدمات بهداشتی اجزای مختلفی وجود دارند که هر یک در رفع نیازهای بیماران و ابعاد مختلف رضایت‌مندی در آنان سهم بسزایی دارند. در این مطالعه در نظر داریم به این سؤال پاسخ دهیم که: کدام‌یک از اجزای سیستم نقش مهم‌تری در جلب رضایت مراجعین داشته و بر میزان رضایت‌مندی مراجعین اثرگذارتر بوده است؟

مواد وروش کار

این مطالعه در کلینیک تخصصی مرکز بیماری‌های پستان وابسته به جهاد دانشگاهی واحد علوم پزشکی تهران و به‌صورت مقطعی در مدت ۳ ماه (شهریور تا آذر ۱۳۷۹) انجام شد. شرکت کنندگان در این مطالعه نیز ۴۲۵ نفر خانم بودند.

جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه و بدون نمونه‌گیری انجام شد. پرسشنامه شامل ۲ نوع سؤالات باز و بسته بوده و پایایی محتوای(Content Validity) آن توسط متخصصین مربوطه مورد ارزیابی قر ار گرفت.

سؤالات بسته در پنج سطح شامل رضایت‌مندی کامل، رضایت، رضایت‌مندی نسبی، نارضایتی و نارضایتی کامل تنظیم شده بود. روش تکمیل پرسشنامه نیز به‌صورت مصاحبه حضوری بود که توسط دو نفر کارشناس گروه پزشکی به انجام رسید. مصاحبه‌کنندگان موظف بودند سؤالات را به تفکیک از بیماران پرسیده و توضیحات بیشتر را در قالب قسمت باز سؤالات ثبت کنند.

برای تمامی بیماران پرسشنامه، تکمیل‌شده و زمان مصاحبه به طور متوسط ۲۰ دقیقه بود و مصاحبه در اطاقی جداگانه در محل خروجی کلینیک و پس از اتمام معاینات پزشکی مراجعین انجام می‌شد.

پرسشنامه‌ها در کل حاوی ۴۲ سؤال بودند که به سه زیر گروه عمده تقسیم شده بودند شامل:

۱- سؤالات مربوط به محیط پیرامون و نحوه دسترسی به کلینیک

۲- سؤالات مربوط به نحوه رفتار پرسنل

۳- سؤالات مربوط به چگونگی معاینات پزشکی

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

ضمناً یک سؤال برای سنجیدن رضایت‌مندی کلی در پرسشنامه گنجانده شده بود تا با استفاده از آن میزان رضایت از هر بخش در مقایسه با رضایت‌مندی کلی مورد سنجش قرار گیرد. پس از جمع‌آوری و ورود اطلاعات، هر یک از سؤالات به‌صورت مجزا و گروهی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند.

پس از آن‌که اطلاعات فرم‌های تکمیل شده وارد کامپیوتر شد و در سیستم آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت، فراوانی تجمعی رضایت‌مندی کلی رضایت از هر کدام از موضوعات تعیین شده، همخوانی بین رضایت‌مندی کلی و رضایت از هر یک از بخش‌های مرکز نیز با استفاده از شاخص‌های آماری کاپا و آزمون معنی‌داری اختلاف آن با صفر، مورد بررسی قرار گرفت(P کوچکتر از ۰/۰۵ معنی‌دار تلقی شد). برای متغیر سطح تحصیلات، میزان همخوانی در دو سطح (تحصیلات کم و تحصیلات بالاتر) نیز به‌طور مجزا بررسی و مقایسه گردید.

یافته‌ها

با توجه به این‌که این مطالعه در مرکز بیماری‌های پستان انجام شد و در طول انجام مصاحبه‌ها افراد مراجعه‌کننده عمدتاً خانم بودند، اطلاعات مربوط به یک مرد مراجعه‌کننده در این مدت از مطالعه خارج گردید.

در مجموع ۴۲۵ نفر خانم در این مطالعه مورد مصاحبه قرار گرفتند،که بیش از ۵۵ درصد آنان بین۵۰-۳۰سال سن داشتند و متوسط سن آنها ۴۰/۴۱ (۱۱/۶۱= SD) بود. همچنین ۸۱ درصد(۳۴۶نفر) متأهل، ۶۱ درصد (۲۵۹نفر) دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر و ۶۹ درصد(۲۹۳نفر) خانه‌دار بودند. مشخصات جمعیتی بیماران در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول شماره ۱- مشخصات جمعیتی و ارزیابی اولیه بیماران مراجعه کننده به مرکز بیماریهای پستان (شهریور-آذر ماه ۱۳۷۹)

	تعداد	درصد	فراوانی تجمعی (٪)
سن (سال)			
زیر ۳۰	۹۳	۲۲	۲۱/۹
۳۱-۴۵	۲۰۰	۴۷	۶۸/۹
۴۶-۶۰	۱۱۳	۲۷	۹۵/۵
بالای ۶۰	۱۹	۴	۱۰۰
انحراف معیار	۱۱/۶۱		
میانگین	۴۰/۴۱		
میزان تحصیلات			
بیسواد	۲۰	۵	۴/۷
ابتدایی	۱۴۶	۳۴	۳۹
دیپلم	۱۴۶	۳۴	۷۳
بالای دیپلم	۱۱۳	۲۷	۱۰۰
وضعیت تأهل			
مجرد	۴۶	۱۱	
متأهل	۳۴۶	۸۱	
بیوه/ مطلقه	۳۳	۸	
شغل			
خانه دار	۲۹۳	۶۹	
کارمند	۱۰۷	۲۵	
بازنشسته	۱۷	۴	
دانش آموز	۸	۲	
قبلاً توسط چه کسی معاینه و به این مرکز معرفی شده‌اید؟			
پزشک جراح	۱۱۶	۵۳	
پزشک متخصص زنان/ کارشناس مامایی	۹۰	۴۲	
سایر متخصصین	۱۱	۵	

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

ادامه جدول شماره ۱- مشخصات جمعیتی و ارزیابی اولیه بیماران مراجعه کننده به مرکز بیماریهای پستان (شهریور-آذر ماه ۱۳۷۹)

	تعداد	درصد	فراوانی تجمعی (٪)
چندمین بار است که به این مرکز مراجعه می‌کنید؟			
اولین بار	۱۹۴	۴۵	۴۵/۵
دومین بار	۹۰	۲۱	۶۶/۷
بیش از دوبار	۱۴۱	۴۴	۱۰۰
۵-۳ بار	۸۲	۱۹	۸۵/۹
۱۰-۵ بار	۵۲	۱۲	۹۸/۴
بیش از ۱۰ بار	۸	۲	۱۰۰
آیا وقت شما در این کلینیک تلف شد؟			
بله	۱۲۸	۳۰	
خیر	۲۹۷	۷۰	
آیا دسترسی شما به کلینیک به سهولت امکان پذیر بود؟			
بله	۳۵۳	۸۳	
خیر	۷۲	۱۷	
آیا شما تحت حمایت بیمه های درمانی هستید؟			
بله	۱۸۱	۴۳	
خیر	۲۳۲	۵۴	
شامل نمی گردد	۱۲	۳	
آیا به دیگران توصیه می کنید به این مرکز مراجعه کنند؟			
بلی	۴۱۰	۹۶	
خیر	۱۵	۴	
آیا تصمیم دارید جهت پیگیریهای بعدی به این مرکز مراجعه نمائید؟			
بلی	۳۹۶	۹۳	
خیر	۲۹	۷	

در این مطالعه در بخش بهره‌برداری از نتایج، رضایت‌مندی از۵سطح به۳سطح: رضایت(رضایت‌مندی کامل و رضایت)، رضایت نسبی و نارضایتی (نارضایتی کامل و نارضایتی) تقسیم گردید.

در بررسی میزان دسترسی به کلینیک ۸۳ درصد رضایت داشتند و ۸۵ درصد نیز از ساعات کاری کلینیک راضی بودند. از نظر هزینه‌های پرداختی در کلینیک، با توجه‌به‌آن‌که حدود ۵۴ درصد افراد تحت حمایت شرکت‌های بیمه بودند، در کل ۷۵ درصد مراجعین از هزینه‌های پرداختی رضایت داشته و ۹۳ درصد افراد مایل به مراجعه مجدد به کلینیک جهت پی‌گیری بیماری خود بودند. در ضمن ۹۶ درصد ابراز تمایل جهت معرفی مرکز به آشنایان خود داشتند (جداول شماره ۱و ۲).

در ارزیابی اولیه مراجعه‌کنندگان به این مرکز۵۳ درصد بیماران قبلاً توسط پزشک جراح و ۴۲ درصد آنان توسط پزشکان متخصص زنان یا کارشناسان مامایی معاینه شده بودند. از بین شرکت‌کنندگان، ۴۵ درصد افراد یک‌بار مراجعه، ۲۱ درصد دوبار مراجعه و مابقی بیش از ۲بار مراجعه به این کلینیک داشته‌اند (جدول شماره۱).

در مجموع۸۶ درصد مراجعین از نظافت بخش‌های مختلف کلینیک و ۸۲درصد از نظافت و آسایش محیط کلینیک رضایت داشتند. از نظر رضایت از سرگرمی‌های موجود و اطلاعات دریافتی به ترتیب ۲۶ و ۵۲ درصد نظر خود را به‌صورت رضایت کامل، ۴۹ و ۴۲ درصد به‌صورت رضایت نسبی و ۲۵ و ۶ درصد تحت عنوان عدم رضایت اعلام نمودند. از نظر نحوه برخورد

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

پرسنل ۸۶ درصد و از نظر اطلاع رسانی و حمایت فردی پرسنل ۸۷ درصد رضایت داشتند (جدول شماره ۲).

در زمینه اظهار نظر بیماران در مورد معاینات تخصصی جراح، ۸۸درصد از دقت معاینات پزشکی رضایت داشتند و ۸۴درصد از میزان اطلاعات و توضیحات دریافتی از پزشک راضی بودند. در مورد سؤالات بیماران در کل ۷۵درصد مراجعین سؤالاتی از پزشک خود داشتند که ۹۵درصد به پاسخ دلخواه خود دست یافته و رضایت داشتند. از نظر کلی ۸۱درصد از کلیه خدمات ارایه شده در این کلینیک رضایت داشتند (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲- بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به مرکز بیماریهای پستان از محیط فیزیکی- پرسنل- پزشک و رضایتمندی کلی (شهریور-آذر ماه ۱۳۷۹)

محیط فیزیکی	رضایت کامل		رضایت		عدم رضایت	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
رضایت از امنیت و تناسب اتاق معاینه	۳۶۳	۸۶	۵۳	۱۲	۹	۲
رضایت از خواندنیهای موجود در کلینیک	۲۲۲	۵۲	۱۷۸	۴۲	۲۵	۶
رضایت از وسایل سرگرم کننده در کلینیک	۱۰۹	۲۶	۲۱۰	۴۹	۱۰۶	۲۵
رضایت از نظافت و امنیت کلینیک	۳۴۹	۸۲	۶۰	۱۴	۱۵	۴
پرسنل						
رضایت از مسئول تشکیل پرونده	۴۱۱	۸۶	۱۱	۳	۳	۱
رضایت از رعایت ادب پرسنل	۳۶۷	۸۶	۴۰	۱۰	۱۸	۴
رضایت از حمایت و حسن خلق پرسنل	۳۷۶	۸۷	۳۳	۸	۱۶	۵
درمان توسط متخصصین						
رضایت از دقت و توجه در معاینه جراح	۳۷۳	۸۸	۵۰	۱۱	۲	۱
رضایت از اطلاعات دریافتی از جراح	۳۵۸	۸۴	۶۱	۱۴	۶	۲
رضایت از نحوه پاسخگویی به سؤالات توسط جراح	۲۹۹	۹۴	۱۶	۵	۱	۱
رضایتمندی کلی						
رضایتمندی کلی از خدمات ارایه شده	۳۴۶	۸۱	۷۵	۱۸	۴	۱

در بررسی میزان همخوانی رضایتمندی از هر یک از عوامل مؤثر، بیشتر عوامل رابطه ضعیفی با رضایتمندی کلی از کلینیک داشتند و تنها دو عامل رضایتمندی از نحوه برخورد پرسنل و رضایت از نظافت و راحتی کلینیک در رابطه با این عامل رابطه بزرگتری را نسبت به دیگر عوامل نشان دادند (Kappa=۰/۲۳۶, Kappa=۰/۲۱۷). همچنین دقت معاینه جراح و رابطه آن با رضایتمندی کلی، نسبت به دیگر عوامل بررسی شده در مرتبه هفتم اهمیت قرار داشت(Kappa=۰/۱۲۲) (جدول شماره ۳).

در بررسی میزان همخوانی بین رضایتمندی کلی و رضایتمندی از هر یک از بخش‌ها، تنها عامل سطح تحصیلات در مراجعین رابطه بزرگتری با رضایتمندی کلی نشان داد.

چنانچه مشاهده می‌شود، در افراد با تحصیلات بالاتر ویزیت به موقع بیمار، دقت در معاینه پزشک جراح و اطلاع‌رسانی توسط پزشک جراح با میزان رضایتمندی کلی رابطه‌ای وجود داشت ولی متغیر نحوه برخورد پرسنل و میزان همکاری آنان با بیماران رابطه بزرگتری با میزان رضایتمندی کلی

از کلینیک نشان داد (Kappa= ۰/۲۴۰, P=۰/۰۰۰). در افراد با تحصیلات پایین‌تر، تمامی عوامل ذکر شده با رضایتمندی کلی رابطه داشتند ولی متغیر نظافت و راحتی محیط کلینیک رابطه بزرگتری را در این زمینه نشان داد (Kappa= ۰/۲۹۳, P=۰/۰۰۰) (جدول شماره۳).

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

جدول شماره۳- بررسی میزان همخوانی بین رضایتمندی کلی بیماران و رضایت از هرکدام از مؤلفه های رضایتمندی وسطح تحصیلات بیماران(شهریور-آذر ماه ۱۳۷۹)

	Kappa	P
آیا از پرداخت هزینه ها راضی بودید؟	۰/۱	۰۰۰
آیا مسئول تشکیل پرونده برخورد مناسب با شما داشت؟	۰/۱۱۶	۰۰۰
آیا جراح به همه سوالات شما پاسخ داد؟	۰/۰۷۶	۰/۰۱۱
آیا به موقع ویزیت شدید؟	۰/۱۵۱	۰۰۰
تحصیلات کم	۰/۱۹۵	۰۰۰
تحصیلات بالاتر	۰/۱۲۸	۰/۰۰۱
آیا جراح معاینه دقیقی از شما بعمل آورد؟	۰/۱۲۲	۰۰۰
تحصیلات کم	۰/۱۴۱	۰/۰۰۵
تحصیلات بالاتر	۰/۱۱۱	۰/۰۰۴
آیا جراح اطلاعات لازم در مورد مشکل شما ارائه داد؟	۰/۱۳۳	۰۰۰
تحصیلات کم	۰/۱۳۱	۰/۰۱۲
تحصیلات بالاتر	۰/۱۳۷	۰۰۰
آیا پرسنل برخورد مودبانه داشتند؟	۰/۱۶۷	۰۰۰
آیا پرسنل با شمادر مواجه با مشکلات مهربان و مفید بودند؟	۰/۲۱۷	۰۰۰
تحصیلات کم	۰/۱۸۴	۰/۰۰۱
تحصیلات بالاتر	۰/۲۴	۰۰۰
آیا سرگرمی کافی در کلینیک وجود داشت؟	۰/۰۳۶	۰/۰۸۰
تحصیلات کم	۰/۰۴۵	۰/۱۸۰
تحصیلات بالاتر	۰/۰۲۸	۰/۲۷۹
آیا محیط کلینیک تمیز و مرتب بود؟	۰/۲۳۶	۰۰۰
تحصیلات کم	۰/۲۹۳	۰۰۰
تحصیلات بالاتر	۰/۱۹۴	۰۰۰

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان می‌دهد که حدود ۸۸درصد مراجعین از دقت و توجه معاینات توسط متخصصین جراحی رضایت داشتند که این نتیجه در مقایسه با دیگر مطالعات که رضایت‌مندی بین ۵۰ تا ۸۳درصد را نشان می‌دهند[۶،۸،۹و۱۰] نشانگر وجود رضایت‌مندی در حد مطلوب می‌باشد.

در بعضی مطالعات بیمارانی که اطلاعات وتوضیحات بیشتری در مورد بیماری خود از پزشک دریافت می‌دارند رضایت‌مندی کلی بیشتری را نشان می‌دهند[۱۱]. در این مطالعه ۸۴درصد بیماران از اطلاعات دریافتی توسط پزشکان متخصص رضایت داشته‌اند، که نسبت به مطالعات مشابه میزان بالاتری را نشان می‌دهد[۱۲]. بسیاری از پژوهشگران میزان رضایت بیماران را با طریقه برخورد پرسنل، تشخیص به موقع بیماری توسط پزشک و اطلاع رسانی پزشک مرتبط دانسته‌اند [۴،۶،۱۳،۱۴و ۱۵].

البته در نقطه مقابل بعضی مطالعات معتقدند، رضایت‌مندی کمتر از اطلاعات منتقل شده توسط پزشکان در ارتباط با دیدگاه‌های بیماران و طرز تفکر آنان است و فرض را بر این گذاشته‌اند که بیماران کاربرد اطلاعات را درست تشخیص نداده‌اند[۵و ۱۱]. مطالعات دیگر نشان می‌دهند پزشکان وقت کافی جهت هر یک از بیماران ندارند و معاینات سریع بیماران موجب کاهش اعتماد لازم بین پزشک و بیمار می‌شود و معتقدند با افزایش مدت معاینات و فاصله بین آنها رضایت‌مندی بیماران بیشتر می‌شود[۱۲و ۱۵].

مسلماً بیماران هر کلینیک انتظار دارند در زمان معاینات پزشکی بتوانند هر مورد مشکوک و مبهم را به صورت سؤال

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

مطرح کنند و جواب مناسب دریافت نمایند. در این مطالعه در کل ۷۵درصد بیماران سؤال خاصی در مورد بیماری خود از پزشک داشته‌اند که از این افراد ۹۵درصد اظهار رضایت از پاسخ‌های دریافتی داشته‌اند و این نشانگر آن است که پزشکان این مطالعه، فرصت کافی جهت برقراری ارتباط با بیماران و اطلاع‌رسانی به آنان در زمینه سؤالاتشان را داشته‌اند.

از نظر رضایت‌مندی از خدمات پرسنلی و ارتباطات با پرسنل نیز، ۸۶درصد بیماران از نحوه برخورد پرسنل رضایت داشته‌اند و بیش از ۸۵درصد مراجعین از اطلاع‌رسانی و حمایت‌های فردی پرسنل خشنود بوده‌اند.

چنانچه در بسیاری از مطالعات دیده شده است یکی از عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی کلی، رضایت از پزشکان و طرز برخورد پرسنل با مراجعین است[۱،۲، ۵، ۹،۱۱، ۱۶، ۱۷و ۱۸].

در مطالعه‌ای مشابه که در سال ۱۹۹۸ انجام شد میزان رضایت از پرسنل پرستاری کاملاً مرتبط با میزان رضایت از پزشک بیان گردیده است. به‌طوری‌که ۷۰درصد افراد مطالعه از مراقبت‌های پرسنل پرستاری رضایت داشته و ۷۵درصد از همان افراد از سرعت تشخیص و اطمینان‌بخشی پزشک اظهار رضایت کرده‌اند[۹]. مطالعه دیگر میزان ارتباط پزشک و پرستار با بیمار را فاکتورهای اصلی در رضایت‌مندی کلی بیماران دانسته است[۱۱]. در این مطالعه، میزان رضایت از نحوه برخورد و مراقبت‌های پرسنلی ۸۶درصد و رضایت از معاینات پزشکی ۸۸درصد گزارش شده است (که کاملاً با یکدیگر همخوانی دارند).

رضایت‌مندی از محیط فیزیکی از دیگر متغیرهای مؤثر بر رضایت‌مندی کلی است. در این مطالعه رضایت از نظافت و آسایش محیط کلینیک ۸۲درصد بوده که در مقایسه با دیگر مطالعات میزان بالاتری را نشان می‌دهد[۹]. گرچه در بعضی مطالعات هیچ رابطه‌ای بین محیط فیزیکی و میزان رضایت بیمار از پزشک گزارش نشده است[۱۸].

در این مطالعه نیز مانند مطالعه مشابه [۱۹] هیچ رابطه‌ای بین متغیر زمان انتظار بیماران و میزان رضایت‌مندی بیماران وجود نداشت. ولی باید توجه داشت در زمان انتظار، رفتار شایسته پرسنل موجب رضایت بیماران از خدمات ارایه شده می‌گردد.

همچنین اگرچه در این مطالعه، دو متغیر رضایت‌مندی از نحوه برخورد پرسنل و رضایت از نظافت و راحتی کلینیک با رضایت‌مندی کلی رابطه بزرگتری را نسبت به دیگر عوامل نشان دادند؛ دیگر متغیرها مانند میزان دقت معاینه و اطلاع‌رسانی پزشک و دیگر پرسنل به بیماران نیز با رضایت‌مندی کلی از کلینیک رابطه معنی‌دار داشته‌اند.

در بررسی میزان همخوانی رضایت‌مندی از هر یک از عوامل مؤثر بیشتر عوامل رابطه ضعیفی با رضایت‌مندی کلی از کلینیک داشتند و تنها دو متغیر رضایت‌مندی از نحوه برخورد پرسنل و نیز نظافت و راحتی کلینیک در این زمینه رابطه بزرگتری را نسبت به دیگر عوامل نشان دادند(Kappa=۰/۲۳۶, Kappa=۰/۲۱۷). همچنین دقت معاینه جراح و رابطه آن با رضایت‌مندی کلی، نسبت به دیگر عوامل بررسی شده در مرتبه هفتم اهمیت قرار داشت.

در زمینه بررسی همخوانی بین عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی در سطوح مختلف تحصیلات و رضایت‌مندی کلی از کلینیک در مراجعین با تحصیلات بالاتر، ادب و نزاکت کارکنان و همکاری پرسنل با بیماران رابطه بزرگتری با رضایت‌مندی کلی نشان دادند. این مسأله در دیگر مطالعات نیز دیده می‌شود که بیماران برخورد مؤدبانه و همیاری پرسنل را نسبت به دیگر عوامل مهم‌تر شمرده‌اند [۱۷]. در برخی از مطالعات رضایت‌مندی از رفتار پرسنل را تحت تاثیر عواملی مانند: تعداد دفعات مراجعه، زمینه فرهنگی و اعتقادی بیمار دانسته‌اند [۱۹]. به همین جهت آن را به عنوان یک معیار اصلی در تشخیص رضایت به حساب نیاورده‌اند[۲۰].

مسأله جالب این‌که در بیمارانی که سطح تحصیلات پایین‌تری داشته‌اند نظافت و آسایش محیط رابطه بزرگتری با رضایت‌مندی کلی نشان داده است، به این معنی که در این گروه هر بیماری که از نظافت و آسایش محیط کلینیک رضایت بیشتری داشته است، از نظر کلی نیز رضایت‌مندتر بوده است. البته برای اظهار نظر بیشتر در این زمینه نتایج به دست آمده از دیگر مطالعات کمک کننده است.

از محدودیت‌های مطالعه، می توان به این مورد اشاره نمود که تعداد بیماران مراجعه کننده به هر پزشک یکسان نبوده است و برای رفع این اشکال در مورد نمونه‌ها درصد گرفته شد.

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

همچنین برای ورود اطلاعات حتی الامکان از یک فرد استفاده شد، تا میزان تورش مطالعه به حداقل برسد.

با توجه به مطالعات دیگر پژوهشگران ونتایج این مطالعه به‌نظر می‌رسد: چگونگی رفتار پرسنل (کارکنان) با بیماران سهم بسزایی در رضایت‌مندی آنان از سیستم بهداشتی دارد [۲۱]. رفتار مؤدبانه و مناسب نه تنها زمینه جذب بیماران را در هر یک از مراحل درمان و پیگیری فراهم می نماید بلکه، رفع نیازهای فردی مراجعین انگیزه لازم را جهت توصیه به دیگر بیماران و بستگان و آشنایانشان ایجاد خواهد کرد.

افزایش مراجعه به مراکز بهداشتی از طرفی ارتقای بهداشت و سلامت جامعه را دربردارد و از طرف دیگر موجب تشویق و ترغیب دست‌اندرکاران این گونه سیستم‌ها به سمت افزایش کیفیت خدمات می‌گردد.

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]

منابع

۱- صفاری ربابه، میزان رضایت بیماران بستری در بخش های داخلی و جراحی بیمارستانهای منتخب دولتی تهران از خدمات پرستاری ارائه شده در این بیمارستانها، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۶۵

۲- دستی سهیل، بررسی میزان رضایت بیماران از مراقبتهای پرستاری و انتظارات آنها از کادر پرستاری در بخش های داخلی و جراحی بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمانشاه، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۷۵

3-Jackson JL, Chamberlain J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Social Science and Medicine 2001; 52: 609-20

4-Liang W, Burnett CB, Rowland JH, Meropot NJ, Eggert H, Hwang YT, et al. Communication between physicians and older women with localized breast cancer: implications for treatment and patient satisfaction. Journal of Clinical Oncology 2002; 20: 1008- 16

5-Bond Thomas. Measuring patient's satisfaction with nursing care. Journal of Advanced Nursing 1992; 17: 52-63

6-Hass SH, Cook F, Paopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction. Journal General of Internal Medicine 2000; 15: 122-28

7-Elbeck M. An approach to client satisfaction measurement as an attribute of health service quality. Health Care Management 1987; 12: 47-52

8-Wiggers HJ, Donovan OK, Redman S, Sanson Fisher WR. Cancer patient satisfaction with care. Cancer 1990; 66: 610-16

9-Garvican L, Grimsey E, LittleJohns P, lowndes S, Sacks N. satisfaction with clinical nurse specialists in a breast care clinic: questionnaire survey. British Medical Journal 1998; 316: 976-7

10-Kremer Ch, Duffy S, Moroney M. patient satisfaction with out-patient hysteroscopy versus day case hysteroscopy: randomized controlled trial. British Medical Journal 20002; 320: 279-82

11-Kuradahi L, Williams S, Handad A. Patient satisfaction with nursing care in Alexandria, Egypt. International Journal Nursing Students 1991; 28: 337-42

12-Grunfeld E, Fitzpatrick R, Mant D, Yudkin P, Adewuk Dalton R, Stewart J, et al. Comparison of breast cancer patient satisfaction with follow- up in primary care versus specialist care: results from a randomized controlled trial. British Journal of General Practice 1999; 49:705-10

13-Bluman LG, Brostelmann NA, Rimer BK. Knowledge, satisfaction and perceived cancer risk among women diagnosed with ductal carcinoma insitute. Journal Women's health Gender Based Medicine 2001; 10: 589-98

14-Butow PN, Dowestt S, Hagerty R, Tattersall MH. Communicating prognosis to patients with metastatic disease: what do they really want to know? Supportive Care Cancer 2002; 10: 161-8

15-Speedling EJ Rose DN. Building an effective doctor-patient relationship: from patient satisfaction to patient participation. Social Science & Medicine 1985; 21: 115-20

16-O'connell B, Young J, Twigg D. Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum. International Journal of Nursing Practice 1999; 5: 72-77

17-Demir C, Celik Y. Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital. Journal Health Quality 2002; 24: 30-4

18-Pun Worg DK, Chow SF. A qualitative study of patient satisfaction with follow-up cancer care: The case of Hong Kong. Patient Education Counseling 2002; 47: 13-21

19-Londberg PC, Trichord K. Thai Buddhist patients with cancer undergoing radiation therapy: Feelings coping and satisfaction with nurse-provided education and support. Cancer Nursing 2001; 24: 469-75

20-Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry 1988; 25: 25-36

21-Edwars C, Staniszewska S. Accessing the user's prospective. Health and Social Care in the Community 2000; 8: 417-24

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2025-07-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1381.1.3.8.4]