

بررسی میزان بیمار محوری در مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان از دیدگاه مراجعان

احمد وثوق تقی دیزج^۱، زهرا عزآبادی^۱، افسانه تکبیری^۲، اکرم بنی اسدی^{۲*}

۱. پژوهشکده زیست شناسی و علوم پزشکی تولید مثل جهاددانشگاهی، پژوهشگاه رویان، تهران، ایران
۲. دانشکده مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران

نشریه پایش

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۴/۱۴

سال پانزدهم شماره سوم، خرداد - تیر ۱۳۹۵ صص ۳۳۲-۳۲۵

نشر الکترونیک پیش از انتشار- ۷ اردیبهشت ۹۵]

چکیده

از آنجا که بیمار محوری تمرکز مراقبت های درمانی را از بیماری به سمت بیمار سوق می دهد، این موضوع در ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده اهمیت روزافزونی یافته است. این پژوهش با هدف بررسی میزان محوریت بیمار در درمان ناباروری انجام شده است. این پژوهش مطالعه ای توصیفی-تحلیلی در مورد ۲۶۸ نفر از مراجعان مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان است که بصورت نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محوریت بیمار در درمان ناباروری (PCQ-Infertility) بود که شامل ۴۵ گویه و ۸ بعد دسترسی، اطلاعات و توضیحات، مهارت های ارتباطی، مشارکت در درمان، احترام به ارزشها، استمرار دوره درمان، صلاحیت کارکنان و سازمان مراقبت بود. روایی پرسشنامه با نظر خبرگان و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ تایید شد. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزار SPSS-17 و با استفاده از آمار توصیفی و آزمون یو من ویتنی و در سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ انجام شد. نتایج بدست آمده نشان داد که در بازه امتیازی بین ۰ تا ۳، میانگین محوریت بیماران در درمان ناباروری ۱/۲۶ است. بالاترین میزان بیمار محوری مربوط به بعد مهارت های ارتباطی کارکنان (۱/۴۹) و پایین ترین آن مربوط به بعد استمرار دوره درمان (۱/۰۲) بود. همچنین ۰/۰۵ بین میانگین امتیاز بیمار محوری در زنان و مردان ($P= ۰/۵۰۸$) و بین امتیاز بیمار محوری در بارداران و غیربارداران ($P= ۰/۰۵۸$) اختلاف معنادار وجود نداشت. فرآیندهای ارائه خدمات باید به نحوی طراحی گردد که علاوه بر مشارکت بیمار، در تمام طول درمان حمایت عاطفی لازم از بیماران انجام پذیرد.

کلیدواژه: رضایت مندی، محوریت بیمار، درمان ناباروری

* نویسنده پاسخگو: تهران، پژوهشگاه رویان، پژوهشکده زیست شناسی و علوم پزشکی تولید مثل جهاددانشگاهی

تلفن: ۲۳۵۶۲۰۰۰

E-mail: negbaniasadi@gmail.com

مقدمه

امروزه در سراسر جهان حدود ۸۰ میلیون نفر از مشکل نداشتن فرزند رنج می‌برند. طولانی بودن دوره‌های درمان ناباروری به همراه ناراحتی‌های روحی و فیزیکی که بیماران تحمل می‌کنند، عدم اطمینان بیشتری در آنها ایجاد کرده و نهایتاً در افزایش نرخ عدم موفقیت تاثیر می‌گذارد [۱]. این عوامل سبب می‌شود که زوج‌های نابارور انتظار خدماتی با کیفیت بالا داشته باشند که نه تنها موثر باشد بلکه بیمار محور نیز باشد [۲، ۳]. طبق تعریف مرکز طبی امریکا اثربخشی تنها یکی از شش بعد کیفیت مراقبت است. سایر ابعاد آن ایمنی، زمان بندی، کارایی، عدالت و بیمار محوری است. که بعد بیمار محوری اغلب فراموش می‌شود. مرکز طبی امریکا بیمار محوری را چنین تعریف می‌کند: "مراقبتی همراه با احترام در پاسخ به ترجیحات و نیازهای بیمار که در راستای ارزش‌های بیمار باشد". توجه به این بعد در درجه اول نیازمند توجه به دیدگاه بیمار نسبت به مراقبت‌های باروری است [۴، ۵]. عناصر مهم در مراقبت بیمار محور در درمان ناباروری شامل وضوح، استمرار و مشارکت در تصمیم‌گیری است [۶]. پزشکان نیز باید اطلاعات کامل به بیماران بدهند تا آنها بتوانند تصمیمات آگاهانه‌ای در ارتباط با برنامه درمان و یا انتخاب روش درمانی‌شان بگیرند [۷، ۲]. تفاوت جنبه‌های مهم مراقبت از دیدگاه بیماران و پزشکان پذیرفته شده است. پزشکان بیشتر تمایل به تمرکز بر جنبه‌های فیزیکی و فنی مراقبت و بیماری دارند، در حالی که بیماران بیشتر نگران مسایل اجتماعی و روانشناسی هستند [۸]. مطالعات اخیر نشان داده است که بیماران نابارور نیاز به خدمات بیمار محور دارند و ارتقا در ابعاد مختلف درمان بیمار محور می‌تواند نقش مهمی در تصمیم‌گیری‌های درمانی آنها داشته باشد. علاوه بر این، درمان ناباروری بیمار محور با افزایش رضایتمندی بیماران رابطه دارد، ولی متأسفانه متخصصان قادر به ارزیابی مناسب عملکردشان در رابطه با محوریت بیمار نیستند که این موضوع بیانگر نیاز به عناصر قابل اندازه‌گیری برای عملکرد است [۶]. مراقبت بیمار محور اصالت خود را از بهبود کیفیت مستمر دریافت نموده و بر این اصل استوار است که کل منابع و فعالیت‌های سازمان باید حول بیمار سازماندهی شود. لذا مدیران خدمات بهداشتی و درمانی باید با استفاده از منابع فیزیکی، کارکنان را قادر سازند، تا مراقبت‌های بهداشتی و درمانی را به صورت هزینه - اثر بخش و با کیفیت بالا برای بیماران فراهم سازند [۹]. در طول دهه‌های اخیر پژوهش‌هایی که در حوزه مراقبت‌های باروری انجام

شده است بیشتر بر ارتقای اثربخشی درمان ناباروری تمرکز داشته و به مواردی نظیر تحریک تخمک‌گذاری، روش کاشت جنین، غربالگری ژنتیک قبل از لانه‌گزینی، نرخ باروری، پیشگیری از چندقلو زایی و غیره توجه شده است؛ در حالی که هیچ‌شکی در اهمیت این مطلب وجود ندارد که کیفیت مراقبت باروری چیزی بیش از نتایج باروری و اثربخشی است. [۴، ۵]. مطالعات متعددی در رابطه با ارزیابی دیدگاه بیماران از مراقبت‌های دریافتی انجام شده است. در رابطه با بررسی دیدگاه بیماران نسبت به مراقبت‌های درمان ناباروری مطالعاتی در خارج از کشور انجام شده است که دسته‌ای از این مطالعات کمی و با استفاده از پرسشنامه [۱۴-۱۰]، دسته‌ای کیفی، با استفاده از مصاحبه‌چهره به چهره [۱۶، ۱۵] و برخی ترکیب مصاحبه‌های کیفی و پرسشنامه [۱۷] بوده‌اند. ارائه خدمات با محوریت نیازها و انتظارات بیمار بعدی کلیدی در کیفیت مراقبت‌ها است [۱۸]. متأسفانه با وجود تلاش‌های فراوانی که در زمینه ارتقای محوریت بیمار انجام شده، کیفیت روابط بیمار-پزشک، دسترسی بیمار و استمرار خدمات در حال بدتر شدن است. پزشکان بصورت مستمر نگرانی‌های بیمار را در نظر نمی‌گیرند و باورها و درک بیمار از بیماری‌اش را مورد ارزیابی قرار نمی‌دهند و نیز گزینه‌های مدیریت درمان بیمار را با او به اشتراک نمی‌گذارند. بیماران نیز غالباً عناصر اصلی در برنامه درمان را فراموش می‌کنند و این امر باعث تحمیل هزینه‌های فزاینده به بیمار می‌شود. با توجه به خلأ موجود و نیاز روزافزون مراکز تخصصی درمان ناباروری به شناخت کامل نگرش و ادراک مراجعان نسبت به خدمات دریافتی و نیز لزوم ارائه خدمات به نحوی که محوریت بیمار لحاظ گردد، در این پژوهش به بررسی محوریت بیمار در مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان پرداخته شده است.

مواد و روش کار

مطالعه حاضر بخشی از مطالعه بزرگتری است که با هدف تضمین کیفیت خدمات درمان ناباروری انجام شده است. این مطالعه مقطعی بصورت توصیفی تحلیلی به بررسی محوریت بیمار در ارائه خدمات درمان ناباروری در مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان در سال ۹۲ پرداخته است. جامعه این پژوهش کلیه مراجعان مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان بودند که با استفاده از جدول مورگان حداکثر تعداد نمونه ۳۸۴ نفر تعیین شد. با توجه به فرایند درمان ناباروری و لزوم مراجعه بیماران به واحدهای مختلف در طول فرایند

بودند. ۴۱/۱ درصد زنان در گروه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال و ۳۱ درصد مردان در گروه سنی ۳۰ تا ۳۵ سال قرار داشتند. میانگین سنی زنان ۲۹/۷ (انحراف معیار ۴/۸) و میانگین سنی مردان ۳۴/۹ (انحراف معیار ۵/۰۷) و میانگین کلی سن مراجعان ۳۱/۵ سال و انحراف معیار آن ۵/۴ بود. شرایط مراجعان در جدول شماره ۲ آورده شده است. بر این اساس بیشتر مراجعه کنندگان (۴۳/۶٪) این مرکز را به خاطر شهرت آن انتخاب کرده اند و ۳۸٪ نیز به توصیه دیگران به این مرکز مراجعه کرده اند. ۸۸/۵٪ آنان در زمان انجام مطالعه باردار نبودند و برای بیشتر آنان (۲۳/۸٪) برنامه درمان از طریق IVF و یا ICSI در نظر گرفته شده بود. ۱۸/۸٪ نیز در مرحله بررسی علل ناباروری قرار داشتند و هنوز هیچ برنامه درمانی برای آنان تعیین نشده بود. در این بررسی، ۸ بعد محوریت بیمار در درمان ناباروری مورد سنجش قرار گرفت که به ابعاد مختلف امتیازی بین ۰ تا ۳ داده شد. همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود بالاترین امتیازها به ترتیب با میانگین ۱/۴۹ و ۱/۴۸ مربوط به بعد مهارت های ارتباطی کارکنان و سپس صلاحیت کارکنان بود. همچنین پایین ترین امتیاز با میانگین ۱/۰۶ و ۱/۰۶ به ترتیب مربوط به استمرار دوره درمان و دسترسی بود. نتایج حاصل از محوریت بیماران به تفکیک مرحله درمان (جدول شماره ۴) نیز نشان می دهد بیشترین میزان محوریت بیمار در درمان با میانگین ۲/۰۳ توسط بیمارانی بیان شده است که در مرحله تحریک تخمک گذاری قرار داشتند. کمترین میزان نیز توسط بیمارانی بیان شد که در فرآیند درمان از طریق IUI قرار گرفته بودند. جهت بررسی رابطه بین وضعیت بارداری و همچنین جنسیت با میانگین کلی محوریت بیماران، ابتدا نرمال بودن توزیع داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف بررسی شد. از آنجا که میزان آماره این آزمون کمتر از $P < 0.01$ بود در سطح معناداری ۰/۰۵ فرض نرمال بودن توزیع داده ها رد شد و لذا از آزمون یو من ویتنی استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون یو من ویتنی نشان داد بین میانگین امتیاز محوریت بیمار در درمان بین زنان و مردان اختلاف معنادار ($P = 0.058$) وجود ندارد. همچنین بین میانگین امتیاز محوریت بیمار در مراجعان باردار و غیر باردار اختلاف زیادی وجود ندارد ($P = 0.058$).

در بررسی نظر کلی مراجعان نسبت به خدمات دریافتی از امتیاز ۰ تا ۱۰، میانگین امتیاز داده شده توسط زنان ۶/۴ (انحراف معیار $\pm 2/58$) و میانگین امتیاز داده شده توسط مردان ۶/۷۲ (انحراف

درمان، لزومی به طبقه بندی و خوشه بندی نمونه ها نبود، لذا نمونه گیری بصورت تصادفی انجام شد. همچنین بدلیل حضور تمامی مراجعان این مرکز جهت درمان ناباروری تنها معیار ورود افراد به مطالعه تمایل ایشان بود. این مطالعه با استفاده از پرسشنامه محوریت بیمار در درمان ناباروری در دو قسمت اطلاعات زمینه ای و تجربه بیمار از خدمات دریافتی انجام شده است. در قسمت اطلاعات زمینه ای سوالاتی نظیر سن، جنسیت، وضعیت بارداری، علت مراجعه، مرحله و برنامه درمان و... قرار دارد و در بخش دوم تجربه بیمار از خدمات دریافتی با ۴۵ گویه در ۸ بعد دسترسی (۲ گویه)، اطلاعات و توضیحات (۱۲ گویه)، مهارت ارتباطی کارکنان (۶ گویه)، مشارکت در درمان (۳ گویه)، احترام به ارزش ها و نیازها (۶ گویه)، استمرار درمان (۶ گویه)، صلاحیت کارکنان (۶ گویه) و سازمان مراقبت (۴ گویه) مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به متفاوت بودن گزینه های سوالات مختلف، نمره دهی به گزینه ها بر مبنای راهنمای پرسشنامه انجام شد و در تمامی سوالات حداقل امتیاز صفر (بدترین وضعیت) و حداکثر امتیاز ۳ (بهترین وضعیت) بود. در انتهای پرسشنامه نیز از بیمار خواسته شد تا از نمره صفر (کاملاً ناراضی) تا ۱۰ (کاملاً راضی) به خدمات دریافتی نمره دهد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و محتوا ($CVI = 0.71$) و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۱ مورد تایید قرار گرفت. با توجه به لزوم مراجعه متعدد بیماران به این مرکز از آن ها خواسته شد در فضایی آرام به پاسخ گویی به سوالات بپردازند و در صورت تمایل پرسشنامه را در منزل پر نموده و در مراجعه بعدی تحویل نمایند. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها با کمک نرم افزار SPSS-17 و با استفاده از آمار توصیفی (نظیر فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و تحلیلی نظیر یومن ویتنی با سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵، مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها

در این مطالعه تعداد ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد میزان ۳۲۰ پرسشنامه عودت داده شد. تعداد ۵۲ پرسشنامه بدلیل نقص کنار گذاشته شد و در نهایت ۲۶۸ پرسشنامه تکمیل شده وارد مطالعه شد. جدول شماره ۱ ویژگی های دموگرافیک مراجعان شرکت کننده در مطالعه را نشان می دهد. ۶۷/۵ درصد افراد مورد مطالعه را زنان و ۳۲/۵ درصد ایشان را مردان تشکیل می دادند. ۷۶ درصد زنان و ۶۸/۹ مردان دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر از دیپلم

رضایتمندی توسط بیمارانی که خدمات دریافت جنین فریز شده را دریافت می کردند ابراز شد. البته نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس نشان داد رابطه میان خدمات دریافتی و رضایت مندی کلی معنی دار نیست ($P=0/07$) و لذا اختلاف مشاهده شده در میزان رضایتمندی در فازهای مختلف درمان معنادار نیست.

معیار $(\pm 2/63)$ بود و بطور کلی میانگین رضایتمندی از خدمات با انحراف معیار $\pm 2/6$ به میزان $6/5$ می باشد. بطور کلی میزان رضایتمندی از خدمات دریافتی در مراجعانی که در زمان مطالعه خدمات مربوط به مراقبت های دوران بارداری یا تحریک تخمک گذاری را دریافت می نمودند نسبت به سایرین بالاتر بود و کمترین

جدول ۱: ویژگی های دموگرافیک مراجعین مرکز درمان ناباروری

	جنسیت		محل سکونت			تحصیلات			سن				
	مرد	زن	تهران	سایر استان ها	سایر	خواندن و نوشتن	سیکل و دیپلم	فوق دیپلم و لیسانس	بالاتر از لیسانس	زیر ۲۵ سال	۲۵-۳۰ سال	۳۰-۴۰ سال	بالاتر از ۴۰ سال
فراوانی	۸۷	۱۸۱	۱۳۷	۱۲۴	۱۳	۱۴۳	۹۰	۱۹	۲۷	۸۹	۸۰	۴۴	۲۲
درصد	۳۲/۵	۶۷/۵	۵۲/۵	۴۷/۵	۵/۰	۵۲/۸	۳۳/۹	۷/۲	۱۰/۳	۳۴/۰	۳۰/۵	۱۶/۸	۸/۴
تعداد پاسخ	۲۶۸		۲۶۱					۲۶۵					۲۶۲
بدون پاسخ	۰		۷					۳					۶

جدول ۲: شرایط مراجعین مرکز درمان ناباروری

خدمت دریافتی	علت مراجعه		وضعیت بارداری		عمل انتخاب		مراقبت		درمان		سایر							
	شهرت مرکز	سایر خدمات	مثبت	منفی	تجربه دریافت خدمات قبلی	سایر موارد	توصیه دیگران	اطمینان از رعایت موازین شرعی	تجربه دریافت خدمات	بررسی علل ناباروری	درمان شروع نشده	بررسی تحریک تخمک گذاری	IUI	IVF, ICSI	مراقبت دوران بارداری	دریافت جنین فریز شده	سایر موارد	
فراوانی	۱۱۶	۱۴	۲۷	۲۰۸	۱۴	۸	۱۰۱	۲۷	۳۱	۴۹	۳۱	۴۲	۲۹	۶۲	۱۸	۲۳	۷	
درصد	۴۳/۶	۵/۳	۱۱/۵	۸۸/۵	۵/۳	۳/۰	۳۸/۰	۱۱/۵	۱۱/۹	۱۸/۸	۱۱/۹	۱۶/۱	۱۱/۱	۲۳/۸	۶/۹	۸/۸	۲/۷	
تعداد پاسخ	۲۶۵		۲۶۶	۲۳۵														۲۶۱
بدون پاسخ	۳		۲	۳۳														۷

جدول ۳: میانگین ابعاد مختلف محوریت بیمار

میانگین	±انحراف معیار	بالاترین امتیاز	پایین ترین امتیاز
۱/۰۶	-/۱۸۶	۳/۰۰	۰/۰۰
۱/۱۹	-/۱۶۰	۲/۵۸	۰/۰۰
۱/۴۹	-/۱۸۰	۳/۰۰	۰/۰۰
۱/۳۲	-/۱۸۱	۳/۰۰	۰/۰۰
۱/۱۵	-/۱۸۰	۳/۰۰	۰/۰۰
۱/۰۲	-/۴۴	۲/۶۷	۰/۰۰
۱/۴۸	-/۳۸	۲/۶۷	۰/۳۳
۱/۲۴	-/۴۹	۲/۲۵	۰/۰۰
۱/۲۲	-/۴۵	۲/۲۲	۰/۵۰

بحث و نتیجه‌گیری

مهمترین بعد نادیده گرفته شده در ارائه خدمات با کیفیت، محوریت بیمار است. از آنجا که بیمار محوری تمرکز مراقبت‌های درمانی را از بیماری به سمت بیمار سوق می‌دهد، این موضوع اهمیت روزافزونی یافته است [۱۹]. مراقبت بیمار محور یا مراقبت فردگرا چیزی بیشتر از خوب بودن برای بیمار است؛ این موضوع بر تجربه بیمار از بیماری و مراقبت درمانی متمرکز است. البته یک تعریف روشن و جهانی از بیمار محوری وجود ندارد. در متون مختلف، بیمار محوری اغلب به عنوان مفهومی چند عنصری شناخته می‌شود [۲۰-۲۲]. یکی از مهمترین یافته‌های این مطالعه که نیاز به توجه جدی دارد سطح متوسط بیمارمحوری در ارائه خدمات درمان ناباروری است، بطوری که در فاصله امتیازی بین ۰ تا ۳، این مرکز امتیاز ۱/۲۶ را بدست آورده است. درحالی که نتایج مطالعات انجام شده در سایر کشورها [۲۳-۲۵] بیانگر سطح بالای بیمارمحوری در ارائه خدمات درمان ناباروری است. در یکی از مطالعات [۲۶] به رغم سطح بالای رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بیمار محور و با وجود کمبودهایی در ارائه خدمات مشاوره روانشناسی، روان درمانی و خدمات روانپزشکی در مراکز مورد مطالعه وجود داشت، پیشنهاد شده است حتی بدون وجود مراکز رسمی خدمات روانی-اجتماعی به نحوی نیازهای عاطفی و روانی-اجتماعی مراجعان پاسخ داده شود که این موضوع نشانگر دقت و توجه بالای مدیران و برنامه ریزان به شرایط و خواسته‌های بیماران است. در این مطالعه نیز نظیر بررسی رضایتمندی از خدمات بیمارمحور در مراکز درمان ناباروری دانمارک [۱۰] رضایتمندی از این خدمات در هردو گروه زنان و مردان مشابه بود و تفاوت معنادار بین رضایتمندی زنان و مردان وجود نداشت.

بطور کلی بالاترین میزان بیمارمحوری در مراجعانی اعلام شد که که در مرحله تحریک تخمک گذاری قرارداداشتند و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به بیمارانی بود که درحال دریافت خدمات درمانی IUI بودند. در ارتباط با رضایت بیمار جنبه‌های مختلفی توصیف شده است که رایج‌ترین آنها ارتباط با کادر درمان (شایستگی و شخصیت کادر درمان، ارتباطات)، موقعیت و دسترسی به خدمات، تداوم، هزینه و تجهیزات است [۲۷]. بطور کلی بیمار بیشتر به نتایج درمان توجه دارد، تا اینکه به شیوه‌های درمان توجه نماید. شیوه‌های درمانی مراکز ارائه دهنده خدمات باید ساده بوده و زمان کمتری را دربرگیرد، در این‌صورت رضایت بیماران

فراهم خواهد شد [۹]. تداوم ارائه خدمات در درمان ناباروری در رضایتمندی بیماران از خدمات دریافتی و ادراک آن‌ها از مورد توجه واقع شدن توسط تیم درمانی تاثیر مثبتی دارد. نتایج مطالعات نشان داده است بیماران انتظار دارند در طول دوره درمان با پزشکی ارتباط داشته باشند که نسبت به شرایط آنان آگاه باشد و درطول درمان پزشک معالج آنان ثابت باشد [۲۸-۲۹] ولی در مطالعه حاضر استمرار خدمات در طول درمان پایین‌ترین امتیاز را داشته است. در این راستا ۵۰ درصد افراد اعلام کرده‌اند ۵ و یا بیش از ۵ پزشک در درمانشان نقش داشته‌اند. امکان دسترسی به تیم درمان و پرسش‌سوال‌ات از طریق تماس تلفنی نیز یکی دیگر از ابعادی است که نسبت به سایر ابعاد توجه بیشتری را جهت اصلاح می‌طلبد. البته در مطالعه انجام شده در هلند ۳۶ درصد بیماران ادعا داشتند که در اطلاعات دریافتی تناقض وجود داشته است که این مورد عمدتاً بدلیل تعدد پزشکان معالج است [۲۹] ولی در مطالعه حاضر ۵۰/۴ درصد اعلام نموده‌اند هرگز اطلاعات متناقضی دریافت نکرده‌اند، هرچند ۳۹ درصد نیز اعلام نمودند گاهی با این مورد مواجه شده‌اند. در مطالعات مختلفی که پیرامون بررسی اهمیت هر یک از ابعاد محوریت بیمار از دیدگاه‌های مختلف انجام شده است بعد اطلاع رسانی بالاترین اهمیت را داشته است [۳۰-۳۲]. در مطالعه حاضر ۶۷/۳ درصد از افراد اعلام نموده‌اند علاوه بر اطلاعات شفاهی، اطلاعات کتبی نیز دریافت نموده‌اند ولی این اطلاعات از دید آنان کافی نبوده است. با توجه به نقش مهم اطلاع رسانی در کمک به روند درمان و نیز اعلام عدم رضایت درصد بالایی از افراد از این اطلاع رسانی اعلام کرده‌اند با وجود اطلاع رسانی کتبی و شفاهی بازنگری محتوای آموزش و تدوین آن بر مبنای نیاز و سوالات بیماران و نه فقط دیدگاه متخصصین و نیز بازنگری ابزار و شیوه‌های آموزش امری ضروری به نظر می‌رسد. در مطالعه‌ای در مراکز درمان ناباروری اسکاتلند بیش از یک سوم زنان بدون همسرانشان در فرایند درمان قرار گرفته بودند و همسرانشان در هیچ زمانی فراخوانده نشده بودند و یا همسرانشان در اتاق انتظار می‌ماندند و در مشاوره و تصمیم‌گیری‌ها حضور نداشتند [۳۲]. بیماران نیاز دارند تا در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داده شوند و امکان طرح سوال از پزشک را داشته باشند [۳۲]. یکی از نقاط قوت در ارائه خدمات در مرکز درمان ناباروری پژوهشگاه رویان امکان مشارکت زوجین در تصمیم‌گیری‌ها در صورت تمایل ایشان است بطوری که بیش از ۸۶ درصد افراد اعلام کرده‌اند تا حدود زیادی خودشان و همسرشان در

جهت ارتقای محوریت بیمار در درمان ناباروری در پژوهشگاه رویان نیازمند به توجه بیشتر به ارزش ها و انتظارات بیماران در طراحی و ارتقای فرایندهای مراقبت است. برای انجام این کار لازم است تا فرایندها به نحوی طرح ریزی گردد که حداکثر حمایت از بیماران جهت پاسخ گویی به سوالات و حمایت عاطفی از ایشان فراهم گردید و مشارکت حداکثری بیماران در طول فرایند درمان حفظ گردد.

سهم نویسندگان

احمد وثوق تقی دیزج: ناظر علمی پژوهش
زهرا عزآبادی: جمع آوری و تحلیل داده ها
افسانه تکبیری: جمع آوری و تحلیل داده ها
اکرم بنی اسدی: جمع آوری، تحلیل داده ها و تهیه مقاله

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی به شماره "۵۷۷"، با عنوان تضمین کیفیت خدمات تخصصی پژوهشگاه رویان مصوب در این پژوهشگاه بود و با حمایت مالی معاونت پژوهشی پژوهشگاه رویان انجام شد. نویسندگان مقاله بدینوسیله از تمامی پرسنل و مراجعین ارجمند که در این پژوهش شرکت و همکاری نموده اند، قدردانی می نمایند.

منابع

1. Verberg M, et al. Why do couples drop-out from IVF treatment? A prospective Cohort Study. *Human Reproduction* 2008; 23: 2050-2055
2. Institute of Medicine, Crossing the Quality Chasm. A New Health System for the 21st Century. 1st Edition, National Academy Press: Washington DC, 2001
3. Empel I.v, et al. Coming soon to your clinic: high-quality ART. *Human Reproduction* 2008; 23: 1242-45
4. Dancet EA, et al. The patients' perspective on fertility care: a systematic review. *Human Reproduction Update* 2010; 16: 467-487
5. Corrigan J, et al. Crossing the Quality Chasm. A New Health System for the 21st Century Institute of Medicine, National Academy of Sciences. 1st Edition, National Academy Press: Washington DC, 2001
6. Breejen E, et al. Human Reproduction Development of Guideline-based Indicators for Patient-centredness in Fertility Care. *Human Reproduction* 2013; 28: 87-96

تصمیم گیری های انجام شده مشارکت داشته اند. در یکی از مطالعات مربوط به بررسی نقاط قوت و ضعف مراقبت های درمان ناباروری احترام به بیمار و استقلال او از موارد مهم در درمان شمرده شده است [۲۹] و امتیاز بالایی به اهمیت تعاملات پزشک و بیمار در طول درمان داده شده است [۳۱]. در این مطالعه نیز بعد مهارت های ارتباطی کارکنان نسبت به سایر ابعاد در وضعیت بهتری قرار دارد. البته باید توجه داشت، اگرچه در این مطالعه در مقایسه با سایر ابعاد محوریت بیمار مهارت ارتباطی کارکنان امتیاز بالاتری داشت ولی بطور کلی امتیازهای حاصل در هشت بعد محوریت بیمار کمتر از متوسط است که نشانگر لزوم دقت و توجه بیشتر به ارائه خدمات بیمار محور است. در مطالعه دنست در محوریت بیمار در کلینیک های مختلف کلینیک بلژیک در ابعاد، "مهارت فنی" و "کارکنان بالینی" نسبت به سایر ابعاد بیمار محور تر بود. در حالی که کلینیک هلند در ابعاد "دسترسی بیماران" و "تسهیلات فیزیکی" بیمار محور تر بود [۳۳]. در بررسی انجام شده پیرامون محوریت بیمار در درمان ناباروری در میان کشورهای اروپای شرقی بطور کلی دانمارک، ایتالیا و بلژیک نسبت به سایرین بیمار محور تر بوده و از امتیاز صفر تا یک امتیازی بین ۰/۷ (بلژیک) تا ۱ (دانمارک) کسب کرده اند [۳۰]. محوریت بیمار یکی از عوامل موثر در ارتقای کیفیت خدمات است. نتایج این بررسی نشان داد

7. International Alliance of Patients' Organizations, What is Patient-Centred Healthcare? A Review of Definitions and Principles. <http://www.patientsorganizations.org/attach.pl/547/494/IAPO>, 2007
8. Kernick D, D. Reinhold, and A. Mitchell. How should patients consult? A study of the differences in viewpoint between doctors and patients. *The Journal of Family Practice* 1999; 16: 562-565
9. Mosadeghrad, M. Hospital administration handbook. Vol. 2. Dibagaran: Tehran, 2002 [in Persian]
10. Schmidt L, et al. High ratings of satisfaction with fertility treatment are common: findings from the Copenhagen Multi-centre Psychosocial Infertility (COMPI) Research Programme. *Human Reproduction* 2003; 18: 2638-2646
11. Morrison C, et al. Initial management of infertility: an audit of pre-referral investigations and exploration

- of couples' views at the interface of primary and secondary care. *human fertility* 2007; 10: 25-31
12. Haagen E, et al. Subfertile couples' negative experiences with intrauterine insemination care. *Fertility Sterility* 2008; 89:809-816
13. Haagen E, et al. Subfertile couples' negative experiences with intrauterine insemination care. *Fertility Sterility* 2008; 89: ; 809-816
14. Cousineau T, et al. Online psychoeducational support for infertile women: a randomized controlled trial. *Human Reproduction* 2008; 23: 554-556
15. Porter, M. and S. Bhattacharya, Helping themselves to get pregnant: a qualitative longitudinal study on the information-seeking behaviour of infertile couples. *Human Reproduction* 2008; 23: p. 567-572
16. Peddie V, E.v. Teijlingen, and S. Bhattacharya. A qualitative study of women's decision-making at the end of IVF treatment. *Human Reproduction* 2005; 20: 1944-1951
17. Weert J.V, et al. Patients' preferences for intrauterine insemination or in-vitro fertilization. *Reprod Biomed Online* 2007; 15: 422-427
18. Bergeson, S.C. and J.D. Dean. A Systems Approach to Patient-Centered Care. *Journal of the American Medical Association* 2006; 296: 28-48
19. Harkness J. The future of healthcare is patient-centred. 2050: a Health Odyssey-Thought Provoking Ideas for Policy Making. 2006
20. Mead N. P. Bower. Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. *Social Science & Medicine* 2000; 51: 1087-10
21. Stewart M. Towards a global definition of patient centred care. *BMJ* 2001; 322: 444-445
22. Aarts j.w.m, et al. Professionals' perceptions of their patients' experiences with fertility care. *psychology and counselling* 2011; 26: 1119-1127
23. Sabourin S J. Wright, C. Duchesne, Are consumers of modern fertility treatments satisfied? *Fertility Sterility* 1991; 56: 1084-100
24. Halman L, A Abbey, F. McAndrews, Why are couples satisfied with infertility treatment? *Fertility Sterility* 1993; 59: 1046-1054
25. Pedro J, et al. Positive experiences of patient-centred care are associated with intentions to comply with fertility treatment: findings from the validation of the Portuguese version of the PCQ-Infertility tool. *Human Reproduction* 2013; 28: 2462-72
26. L. Schmidt, et al. High ratings of satisfaction with fertility treatment are common: findings from the Copenhagen Multi-centre Psychosocial Infertility (COMPI) Research Programme. *Human Reproduction* 2003; 18: 2638-2646
27. Goldstein M, S. Elliott, A. Guccione, The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther* 2000; 80: 858-863
28. Beattie P.F, et al. Patient Satisfaction With Outpatient Physical Therapy: Instrument Validation. *physical therapy* 2002; 82: 557-565
29. Empell V, et al. Weaknesses, strengths and needs in fertility care according to patients. *Human Reproduction* 2010; 25: 142-149
30. Dancet E. et al. Patients from across Europe have similar views on patient-centred care: an international multilingual qualitative study in infertility care. *Human Reproduction* 2012; 27: 1702-1711
31. Breejen, E.M.E.d., et al. Development of Guideline-based Indicators for Patient-centredness in Fertility Care. *Human Reproduction* 2013; 28: 987-996
32. Souter V, et al. Patient satisfaction with the management of infertility. *Human Reproduction* 1998; 13: 1831-1836
33. Dancet E. Trustworth assessment and international benchmarking fore the patient centeredness of the endometriosis care 2012; ESHRS campus course

ABSTRACT

Infertility care in Royan Institute: a patient centeredness analysis

Ahmad Vosough Taghi Dizaj¹, Zahra Ezabadi¹, Afsaneh Takbiri², Akram Baniasadi^{2*}

1. Medical Education, Endocrinology & female infertility department, Royan Institute, Tehran, Iran

2. Healthcare Management, School of Public health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Payesh 2016; 3: 325-332

Accepted for publication: 5 July 2015

[EPub a head of print-26 April 2016]

Objective (s): As treatment focus has shifted from disease to patient, the importance of patient-centered care has increased. This study is aimed to investigate on patient centeredness in an infertility care center.

Methods: This was a cross sectional study of a sample of 268 patients attending to the Royan Institute infertility care center, in Tehran, Iran. We used The Patient-centeredness Questionnaire-Infertility (PCQ-Infertility) to collect the data. It has 45 questions and 8 dimensions (access, information and explanation, communication, patient involvement in treatment, respect for patients' values, continuity of care, competence of staff and organization of services).

Results: The analysis showed that out of 0 to 3, the score of patient centeredness in infertility care was 1.26. The highest score with mean of 1.49 was for communication and the lowest score with mean of 1.02 was for continuity of care. Also the result showed that there was no significant difference among patient centeredness care score among men and women ($p=0.50$) and also among patients who were pregnant and those who were not ($p=0.058$).

Conclusion: Providing patient centered care especially in infertility care, the process of care apart from providing patient participation should include emotional support for patients.

Key Words: Satisfaction, Patient centeredness, Infertility care

* Corresponding author: Royan Institute, Tehran, Iran

Tel: 23562000

E-mail: negbaniasadi@gmail.com