

## میزان رضایت بیماران بستری از فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۰

دکتر محمدرضا ظفرقندی<sup>۱</sup>، دکتر سید احمد رضایی<sup>۲\*</sup>

۱- گروه جراحی، دانشکده پزشکی، بیمارستان سینا، دانشگاه علوم پزشکی تهران ۲- معاونت پژوهشی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

**Title:** Evaluation of patient satisfaction rate of admission processing in the hospitals of Tehran University of Medical Sciences.

**Authors:** Zafarghandi MR, (MD); Rezaei SA (MD).

**Introduction:** Patient satisfaction is one of the basic points in quality improvement systems. One of the services delivered to the patients is admission and its related aspects. The patient satisfaction from admission has a great impact on their satisfaction from the succeeding services they receive during the hospitalization. Patient satisfaction has different aspects including the personnel behavior, the waiting time for hospitalization, medical staff behavior, financial problems and hospitalization in the ward without problems. This study aimed to evaluate the above mentioned points in TUMS (Tehran University of Medical Sciences) hospitals.

**Methods:** To obtain data, patients were interviewed at the time of discharge. Hence, 1378 patients were interviewed during two consequent months. The data was analyzed using descriptive and analytic models employing version 10 of SPSS software.

**Results:** The findings are as follows: 66.6% didn't have any waiting time for hospitalization but 26.8% did.

For 56.3% of patient, the length of time between coming into the emergency room and entering the proper ward wasn't long whereas 11.7% of patients weren't satisfied of the admission personnel behavior and 4.7% weren't satisfied. The rate of contact satisfaction with admission's employees was 82.4%. 91.3% of patients have found the wards immediately after the admission. 80.5% of patients have said they would come back for treatment to the same facility again (if necessary) while 13.6% didn't show any tendency to the same place again. 78.7% of patients would recommend the center to their relatives while 14.1% wouldn't do so. The patient overall satisfaction of the admission process was: 76% satisfied, 14.6% partially satisfied and 9.4% dissatisfied. There was a significant relation between educational level of the patients ( $p=0.007$ ) the waiting time for hospitalization ( $p=0.004$ ) and to have insurance notebook ( $p=0.046$ ) others as sex, age and marital status had no effect on the satisfaction rate.

**Conclusion:** We conclude that some hospitals have greater satisfaction rate than the others. It can be used benchmarking method to increase this rate. Other processes of admission should be improved; including decrease of waiting admission time and increase of social insurance coverage.

**Keywords:** Patient, satisfaction, admission, waiting time.

Hakim 2005; 8(3); 31-37.

\*- نویسنده مسؤول: تهران، خیابان فلسطین، خیابان دمشق، معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، طبقه دوم، مدیریت امور پژوهشی تلفن: ۰۹۱۲۳۲۷۶۱۵۷ ۸۸۸۹۶۶۹۵  
E-mail: rezaii@sina.tums.ac.ir

**چکیده:**

مقدمه: اهمیت رضایت بیمار از خدمات دریافتی یکی از ارکان سیستم های ارتقای کیفیت می باشد یکی از خدمات ارائه شده به بیمار پذیرش و جنبه های مختلف آن می باشد. چنانچه رضایت بیمار از نحوه پذیرش مورد توجه قرار گیرد دیگر فرآیندهای ارایه خدمت در حین بستری را نیز تحت تأثیر خود قرار می دهد. رضایت از پذیرش بیمار جنبه های مختلفی شامل نحوه برخورد پرسنل با بیمار، میزان زمان انتظار برای بستری، برخورد پزشک و پرسنل درمانی بیمار، بحث مالی پذیرش و بستری شدن بدون مشکل در بخش می باشد. در این مطالعه بر آن شدیم تا این جنبه ها را در بیماران بستری در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد بررسی قرار دهیم.

روش کار: روش انجام کار مصاحبه با بیماران در حال ترخیص بود که نظرات آنها در این موارد به پرسشنامه منتقل می گشت. بیماران بستری در این بیمارستان ها بر حسب روال ایجاد شده در طی ۲ ماه مورد مصاحبه قرار گرفتند و از مجموع ۱۳۷۸ بیمار مرخص شده جنبه های مختلف رضایت از پذیرش بررسی و اطلاعات جمع آوری شده در دو بخش آمار و شاخص های توصیفی و آمار استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بیماران براساس میزان رضایت کلی در سه گروه راضی، تا حدودی راضی و ناراضی طبقه بندی می شوند.

یافته ها: نتایج نشان داد که ۶۶/۶ درصد از بیماران برای بستری انتظاری نداشته اند در حالیکه ۲۶/۸٪ از آنها زمان انتظاری را متحمل شده اند که از آن راضی نبوده اند برای ۵۶/۳٪ از بیماران زمان ورود به فوریت پزشکی تا بخش مربوطه طولانی نبوده است در حالیکه ۱۱/۷٪ این زمان را طولانی دانسته اند. ۸۲/۴ درصد (۱۱۳۵ نفر) از بیماران از برخورد خوب کارکنان پذیرش رضایت داشته اند و ۴/۷ درصد (۶۵ نفر) آنها از این مورد ناراضی اند. ۹۱/۳٪ از بیماران پس از طی مرحله پذیرش بخش را به راحتی پیدا کرده اند و ۸۰/۵٪ از بیماران اظهار داشته اند که چنانچه لازم باشد دوباره به همان مرکز درمانی مراجعه می نمایند. در حالیکه ۱۳/۶٪ آنها چنین تمایلی نداشته اند. ضمناً ۷۸/۷٪ از بیماران مرکز مربوطه را برای درمان یکی از بستگان یا دوستان معرفی می نمایند در حالیکه ۱۴/۱٪ آنها چنین سفارشی نخواهد نمود. الگوی رضایت کلی از فرآیند پذیرش بیمار شامل ۷۶٪ راضی، ۱۴/۶٪ تا حدودی راضی و ۹/۴٪ ناراضی بوده است.

در بررسی عوامل مؤثر بر الگوی رضایت از فرآیند پذیرش ارتباط معنی داری بین رضایت از پذیرش با بیمارستان مربوطه ( $P=0/007$ ) سطح سواد بیمار یا همراه او ( $P=0/004$ ) طول مدت بستری ( $P=0/011$ ) و داشتن بیمه ( $P=0/046$ ) حاصل شده است. در حالیکه این رضایت با سن بیمار و وضعیت تأهل از لحاظ آماری بی ارتباط بوده است.

نتیجه گیری: در این مطالعه مشخص شد که میزان رضامندی بعضی از بیمارستان ها از بعضی دیگر بیشتر می باشد. به این ترتیب میتوان میزان رضایت را بوسیله الگوگیری از بیمارستانهای با رضایت بالاتر افزایش داد. دیگر روندهای پذیرش شامل: کاهش مدت انتظار برای بستری و بالابردن سطح بیمه در سطح بیماران نیز باید بهبود یابد.

**کل واژگان: رضامندی بیمار، پذیرش، زمان انتظار.****مقدمه:**

یکی از عناوین اصلی ارتقای سیستم ها کیفیت خدمات، رضایت مشتری می باشد. این مهم زمانی اهمیت خود را آشکار می سازد که از فرهنگ های ارتقای کیفیت خدمات پایه اصلی سنجش خود را رضایت مشتری قرار می دهند. در ارایه خدمات بستری به بیماران رضایت بیماران به عنوان مشتری از اهمیت بسزایی برخوردار است. جایگاه این رضایت در عرصه خدمات

سلامتی در یک نگاه سیستماتیک شامل داده های سیستم<sup>۱</sup> می باشد که این داده ها در خدمات بستری پذیرش بیمار در بیمارستان می باشد.

در مطالعات مختلف سنجش رضایت بیمار بحث پذیرش از دیدگاهها مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. این دیدگاه های

<sup>۱</sup> - Inputs

مطالعه شامل بیماران بستری در حال ترخیص از تمامی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران (به غیر از بیمارستان‌های اطفال و روزبه) بوده که رضایت از فرآیند پذیرش آنها را در این بیمارستان‌های مورد بررسی قرار داد. نحوه بررسی بدین گونه است که ۱۳۷۸ بیماری که خدمات درمانی آنها اتمام یافته بود و در حال ترخیص از این بیمارستان‌ها بودند مورد مصاحبه حضوری قرار می‌گرفتند. جنبه‌های مختلف پذیرش بیمار شامل زمان انتظار برای بستری، نحوه برخورد کارکنان پذیرش، نحوه برخورد پرسنل پزشکی، پیدا نمودن بخش بستری پس از پذیرش، مورد پرسش حضوری قرار می‌گرفت که پاسخ‌های دریافتی به پرسشنامه مربوطه منتقل می‌گشت.

انتخاب نمونه‌ها بدین ترتیب بود که در هر هفته به یک بیمارستان مراجعه و تمامی بیماران ترخیص آن روز را مورد بررسی قرار می‌دادیم که متناسب با حجم بیماران ترخیص شده در بیمارستان می‌باشد. اطلاعات مندرج در پرسشنامه آن پس از خوانده شدن توسط دستگاه Code reader به بانک اطلاعاتی SPSS انتقال و با روش‌های آماری و شاخص‌های توصیفی و تحلیلی مورد آنالیز آماری قرار گرفت.

پرسشنامه رضایت شامل ۷ سؤال از جنبه پذیرش بیمار بود که پس از توصیف رضایت بیماران از هر یک از این ۷ مورد به بحث رضامندی بیماران از پذیرش پرداختیم.

نمره رضایت بیماران براساس ۷ سؤال بدست آمد و افراد متناسب با نمره رضامندی در سه گروه ناراضی (۳۳ درصد اول شاخص)، تا حدودی راضی (۳۳ درصد دوم شاخص) و راضی (۳۳ درصد سوم شاخص) طبقه‌بندی شدند.

### یافته‌ها:

نتایج توصیفی سؤالات نشان می‌دهد مطابق با اظهار نظر بیماران حدود ۶۶/۶ درصد (۹۱۸ نفر) از بیماران برای بستری شدن منتظر نمانده‌اند و ۲۶/۸ درصد (۳۶۹ نفر) از آنها روزها منتظر بستری شدن مانده‌اند. حدود ۵۰/۸ درصد (۷۰۱ نفر) از بیماران در حین بستری نیاز به رزرو خون پیدا کرده‌اند که به راحتی کارت خون تهیه کرده‌اند تنها ۲/۹ درصد (۴۰ نفر) از آنها مشکل تهیه کارت خون داشتند و برای ۴۶/۳٪ درصد (۶۳۷ نفر) از افراد نیازی برای رزرو خون در حین بستری نبوده است. در ۵۶/۳ درصد (۷۷۹ نفر) از بیماران زمان ورود به فوریت‌های پزشکی تا بخش مربوطه طولانی نبود و اظهار رضایت داشته‌اند و ۱۱/۷ درصد (۱۶۲ نفر) از آنها این زمان را طولانی اظهار کرده‌اند.

شامل نحوه دسترسی بیمار به خدمات، داشتن اطلاعات از نحوه پذیرش بیمار، اولین برخوردهای مرکز سلامتی با بیمار، مدت زمان انتظار تا بستری شدن بیمار، نحوه برخورد پرسنل پزشکی شامل پزشک و پرستار، نحوه پرداخت هزینه‌های بیمار و غیره بوده است.

در مطالعه‌ای به نقش و اهمیت خوش‌آمدگویی به عنوان اولین برخورد بیمار در بدو ورود بیمارستان پرداخته و به آن اشاره می‌کند که بر خورد اولیه مناسب در بیمارستان به بر طرف نمودن استرس و ترس کمک نموده، میزان رضایت بیمار را از محیط بیمارستان بالا می‌برد (۱).

در مطالعه‌ای دیگر که در کشور کویت صورت گرفته، در یک تحلیل چند متغیره بر آورد رضایت بیماران از خدمات ارائه شده، روند پذیرش از نظر آماری در رضایت بیماران معنی‌دار بوده است اما در رضایت کلی نقش تعیین کننده نداشته است (۲).

مطالعه‌ای که در یک جمعیت آفریقایی برای رضایت سنجی بیماران صورت گرفته، نقش آرایه اطلاعات اولیه قبل از پذیرش بیماران در جهت بالا رفتن رضایت بیماران مورد بررسی قرار گرفته است (۳).

در مطالعه‌ای مشابه نیز به نقش دادن اطلاعات قبل از پذیرش بیماران اشاره نموده و عنوان می‌کند که دادن اطلاعات مورد نیاز بیماران به آنها به بر طرف نمودن اضطراب کمک می‌کند (۴).

در تحقیقی به نقش سیستم تریاژ که به نوعی در تعیین تکلیف بیماران نقش اساسی دارد پرداخته و عنوان می‌نماید که با اجرای سیستم تریاژ مناسب در بیمارستان رضایت بیماران افزایش می‌یابد (۵).

مطالعات مختلفی در ایران رضایت بیماران از خدمات دریافت شده را سنجیده است گرچه این سنجش‌ها برآوردی از رضایت کلی از خدمات بوده است اما بعضاً به جوانبی از پذیرش بیمار نیز پرداخته است. در این مطالعه به منظور بررسی دقیق‌تر نقش پذیرش بیمار در رضایت بیمار از دریافت خدمات به جنبه‌های مختلف آن پرداخته و متغیرهای مختلفی را که در رضایت بیمار از خدمات دریافتی از جنبه پذیرش مورد مطالعه قرار دادیم تا بتوانیم با بالا بردن رضایت بیمار از نقطه نظر جذب بیمار به ارتقای کیفی سیستم آرایه خدمات در بیمارستان‌ها پردازیم.

### روش کار:

مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی<sup>۱</sup> است. جمعیت مورد

<sup>۱</sup> - cross - sectional

جدول ۱- فراوانی مطلق و نسبی رضامندی بیماران از فرآیند پذیرش بیمار به تفکیک بیمارستان بستری شده

بیمارستان	رضامندی		ناراضی		تا حدودی		راضی		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
آرش	۲	۴/۵	۴	۹/۱	۳۸	۸۶/۴	۴۴	۱۰۰		
امام	۳۳	۱۴/۲	۳۸	۱۶/۳	۱۶۲	۶۹/۵	۲۳۳	۱۰۰		
انستیتو کانسر	۱۲	۱۱/۸	۲۳	۲۲/۵	۶۷	۶۵/۷	۱۰۲	۱۰۰		
امیراعلم	۱۲	۱۱/۹	۱۳	۱۲/۹	۷۶	۷۵/۲	۱۰۱	۱۰۰		
بهارلو	۳	۵/۳	۹	۱۵/۸	۴۵	۷۸/۹	۵۷	۱۰۰		
رازی	۱	۴	۳	۱۲	۲۱	۸۴	۲۵	۱۰۰		
سینا	۱۵	۱۰/۳	۲۴	۱۶/۶	۱۰۶	۷۳/۱	۱۴۵	۱۰۰		
شریعی	۱۷	۱۰/۱	۲۳	۱۳/۷	۱۲۸	۷۶/۲	۱۶۸	۱۰۰		
ضیایان	۲	۳/۹	۷	۱۳/۷	۴۲	۸۲/۴	۵۱	۱۰۰		
فارابی	۱۵	۶	۲۱	۸/۳	۲۱۶	۸۵/۷	۲۵۲	۱۰۰		
میرزا	۲	۲/۸	۱۱	۱۵/۵	۵۸	۸۱/۷	۷۱	۱۰۰		
ولیعصر	۱۵	۱۱/۶	۲۵	۱۹/۴	۸۹	۶۹	۱۲۹	۱۰۰		
جمع	۱۲۹	۹/۴	۲۰۱	۱۴/۶	۱۰۴۸	۷۶	۱۳۷۸	۱۰۰		

امام و ولیعصر و انستیتو کانسر با میزان رضایت کمتر از ۷۰ درصد پایین‌ترین رضایت را از فرآیند پذیرش بیمار دارند.

همچنین بالاترین میزان ناراضی از فرآیند پذیرش بیمار با بیش از ۱۰ درصد مربوط به بیمارستان‌های امام، امیراعلم، انستیتو کانسر، ولیعصر، سینا و شریعی است. بیمارستان‌های فارابی و بهارلو میزان ناراضی ۵ تا ۶ درصد را دارا هستند و بیمارستان‌های آرش، رازی، ضیایان و میرزا با میزان ناراضی کمتر از ۵ درصد پایین‌ترین میزان ناراضی از پذیرش را دارند. که ارتباط آماری معنی‌داری بین الگوی رضامندی از فرآیند پذیرش بیمار و بیمارستان بستری شده وجود دارد. ( $P=0/007$ )

$$(x^2=44/18 \quad d.f=24)$$

سطح تحصیلات بیمار می‌تواند بر روی الگوی رضامندی آن تأثیر بگذارد که جدول شماره ۲ به منظور بررسی این ارتباط تهیه گردید.

نتایج نشان می‌دهد بالاترین میزان رضایت در افراد بی‌سواد و ابتدایی با ۷۹/۹ درصد می‌باشد. ۷۳/۵ درصد از بیماران با سطح تحصیلات راهنمایی و زیر دیپلم و ۶۹/۶ درصد با سطح تحصیلات دیپلم و دانشگاهی از فرآیند پذیرش بیمار راضی‌اند. همچنین ۱۱/۷ درصد از بیماران با تحصیلات دیپلم و دانشگاهی بالاترین میزان ناراضی را دارند. ۱۱/۴ درصد از بیماران با سطح تحصیلات راهنمایی و زیر دیپلم و ۷/۴ درصد از بیماران بی‌سواد و ابتدایی ناراضی‌اند. بین سطح تحصیلی بیماران بستری شده و الگوی رضامندی ارتباط آماری معنی‌داری وجود دارد. ( $p=0/004$ )

$$(x^2=15/4 \quad d.f=4)$$

۹۱/۳٪ درصد (۱۲۵۹ نفر) از بیماران پس از انجام کار پذیرش مسیر و بخش را به راحتی پیدا کرده‌اند و ۲/۷ درصد (۳۷ نفر) از آنها در شناخت مسیر و بخش مشکل داشتند. ۸۲/۴ درصد (۱۱۳۵ نفر) از بیماران از برخورد خوب کارکنان پذیرش رضایت داشته‌اند و ۴/۷ درصد (۶۵ نفر) آنها از این مورد ناراضی بوده‌اند. ۸۰/۵٪ درصد (۱۱۰۹ نفر) از بیماران اظهار داشته‌اند که چنانچه لازم باشد دوباره به همان مرکز درمانی مراجعه می‌کنند و ۱۳/۶ درصد (۱۸۸ نفر) از آنها عدم رضایت را عنوان نموده‌اند. ۷۸/۷ درصد (۱۰۸۴ نفر) از افراد در صورت نیاز به بستری یکی از بستگان و یا دوستان، آنها را به بیمارستان محل بستری خود معرفی می‌کنند و ۱۴/۱ درصد (۱۹۵ نفر) از آنها چنین سفارشی را نخواهند کرد. براساس شاخص رضایت بیماران از فرآیند پذیرش بیمار، الگوی رضایت بدین گونه توزیع می‌شود که ۷۶ درصد (۱۰۴۸ نفر) از بیماران راضی و ۱۴/۶ درصد (۲۰۱ نفر) تا حدودی راضی و ۹/۴ درصد (۱۲۹ نفر) از فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران اظهار ناراضی کرده‌اند.

تعیین عوامل مؤثر بر الگوی رضایت از فرآیند پذیرش بیمار، مهمترین قسمت پژوهش می‌باشد. به منظور بررسی الگوی رضامندی بیماران بستری از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران جدول شماره ۱ تهیه گردید.

نتایج نشان می‌دهد بالاترین رضایت از فرآیند پذیرش با میزان بیش از ۸۱ درصد در بیمارستان‌های آرش، فارابی، رازی، ضیایان و میرزا است. بیمارستان‌های بهارلو، شریعی، امیراعلم و سینا میزان رضایت بین ۷۰ تا ۸۰ درصد را دارا هستند و بیمارستان‌های

جدول ۲- فراوانی مطلق و نسبی رضامندی بیماران بستری از فرآیند پذیرش بیمار بر حسب سطح تحصیلات بیمار

رضامندی	ناراضی		تا حدودی		راضی		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
سطح تحصیلات							
بی سواد و ابتدایی	۵۶	۷/۴	۹۷	۱۲/۷	۶۰۸	۷۹/۹	۷۶۱
راهنمایی و زیردیپلم	۳۴	۱۱/۴	۴۵	۱۵/۱	۲۱۹	۷۳/۵	۲۹۸
دیپلم و تحصیلات دانشگاهی	۳۷	۱۱/۷	۵۹	۱۸/۷	۲۲۰	۶۹/۶	۳۱۶
جمع	۱۲۷	۹/۳	۲۰۱	۱۴/۶	۱۰۴۷	۷۶/۱	۱۳۷۵

جدول ۳- فراوانی مطلق و نسبی الگوی رضایت از فرآیند پذیرش بیمار با سن آنها

رضایت کلی	ناراضی		تا حدودی		راضی		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
گروه های سنی							
کمتر از ۲۰ سال	۲۷	۱۲/۳	۳۳	۱۵	۱۶۰	۷۲/۷	۲۲۰
۲۰-۲۹ سال	۳۰	۱۲/۱	۳۸	۱۵/۳	۱۸۰	۷۲/۶	۲۴۸
۳۰-۳۹ سال	۲۲	۹/۶	۴۵	۱۹/۶	۱۶۳	۷۰/۹	۲۳۰
۴۰-۴۹ سال	۱۸	۹/۷	۲۶	۱۴	۱۴۲	۷۶/۳	۱۸۶
۵۰-۵۹ سال	۱۱	۷/۴	۱۸	۱۲/۲	۱۱۹	۸۰/۴	۱۴۸
۶۰-۶۹ سال	۱۳	۸/۳	۲۵	۱۶/۱	۱۱۸	۷۵/۶	۱۵۶
۷۰ سال و بیشتر	۶	۳/۲	۱۸	۹/۵	۱۶۶	۸۷/۴	۱۹۰
جمع	۱۲۷	۹/۲	۲۰۳	۱۴/۷	۱۰۴۸	۷۶/۱	۱۳۷۸

۷۷/۸ درصد (۷۹۸ نفر) از افرادی که متأهلند ( حداقل یکبار ازدواج کرده‌اند که شامل متأهل، متارکه یا طلاق، نامزد و غیره) و ۷۲/۲ درصد (۲۵۵ نفر) از مجردین از فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان بستری شده اظهار رضایت کرده‌اند. همچنین ۱۱/۹ درصد (۴۲ نفر) از مجردین و ۸/۴ درصد از متأهلین ناراضی‌اند که بین الگوی رضایت و وضعیت تأهل بیماران ارتباط آماری معنی‌داری وجود ندارد.

طول مدت بستری: در بیمارستان می‌تواند بر روی رضامندی بیماران از فرآیند پذیرش تأثیر بگذارد به این منظور جدول شماره ۴ تهیه گردید.

نتایج نشان می‌دهد میزان رضایت با افزایش تعداد روزهای بستری بیماران روند کاهشی را دارد. ۸۱/۸ درصد افراد با طول مدت بستری ۱ یا ۲ روز، ۷۷/۷ درصد از بیماران با طول مدت بستری ۳ یا ۴ روز، ۷۴/۵ درصد از افراد با ۵ تا ۷ روز و ۷۲/۸ درصد از بیماران با طول مدت بستری ۸ روز و بیشتر از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌ها اظهار رضایت کرده‌اند که ارتباط آماری معنی‌داری بین الگوی رضایت از پذیرش و مدت بستری وجود دارد ( $x^2=۱۶/۴۹$  d.f=۶ p=۰/۰۱۱).

تأثیر داشتن بیمه بر روی رضایت افراد بیمار مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد ۱۱۵۵ نفر از بیماران دارای بیمه

تأثیر سن: به منظور بررسی ارتباط بین الگوی رضامندی از فرآیند پذیرش بیمار با سن آنها جدول شماره ۳ تهیه گردید. یافته‌ها نشان داد که میزان رضایت در گروه‌های سنی ۴۰ سال و بالاتر بیش از ۷۵ درصد است. این گروه‌ها نسبت به گروه‌های سنی زیر ۴۰ سال رضایت بیشتری از فرآیند پذیرش داشته‌اند. همچنین بالاترین میزان ناراضی‌تبی با ۱۲/۳ درصد در گروه‌های سنی کمتر از ۲۰ سال و سپس ۲۹-۲۰ سال می‌باشد. ارتباط آماری معنی‌داری بین سن بیمار و رضایت از فرآیند پذیرش بیمار مشاهده شد ( $x^2=۲۵/۸۷$  d.f=۱۲ p=۰/۰۱۱).

جنس بیمار به عنوان عامل تأثیرگذار بر روی رضامندی آن از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌ها مورد بررسی قرار گرفت. که ۶۸۷ نفر از بستری شدگان مرد و ۶۹۱ نفر زن می‌باشند. ۷۶/۴ درصد (۵۲۵ نفر) از مردان و ۷۶/۷ درصد (۵۳۰ نفر) از زنان از فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان بستری شده اظهار رضایت کرده‌اند. همچنین ۹/۶ درصد (۶۶ نفر) از بیماران مرد و ۹ درصد (۶۳ نفر) از بیماران زن ناراضی‌اند که بین الگوی رضایت و جنس بیماران ارتباط آماری معنی‌داری وجود ندارد.

وضعیت تأهل به عنوان یکی از عواملی که می‌تواند بر روی رضایت افراد تأثیرگذار باشد در این مطالعه بررسی گردید. نتایج نشان می‌دهد ۳۵۳ نفر از بیماران مجرد و ۱۰۲۵ نفر متأهلند.

جدول ۴ - فراوانی مطلق و نسبی الگوی رضامندی از فرآیند پذیرش بیمار بر حسب مدت بستری بیمار

مدت بستری	رضایت کلی		ناراضی		تا حدودی		راضی		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱-۳	۲۶	۸/۴	۳۰	۹/۷	۲۵۲	۸۱/۸	۳۰۸	۱۰۰		
۳-۴	۲۵	۷/۶	۴۸	۱۴/۶	۲۵۵	۷۷/۷	۳۲۸	۱۰۰		
۵-۷	۳۴	۱۲/۴	۳۶	۱۳/۱	۲۰۵	۷۴/۵	۲۷۵	۱۰۰		
۸ روز و بیشتر	۴۲	۹	۸۵	۱۸/۲	۳۴۰	۷۲/۸	۴۶۷	۱۰۰		
جمع	۱۲۷	۹/۲	۱۹۹	۱۴/۵	۱۰۵۲	۷۶/۳	۱۳۷۸	۱۰۰		

و ۲۲۳ نفر بدون بیمه‌اند. ۷۶/۸ درصد (۸۸۷ نفر) از بیماران دارای بیمه و ۷۴/۴ درصد (۱۶۶ نفر) از بیماران بدون بیمه از فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان بستری شده اظهار رضایت کرده‌اند. همچنین ۸/۶ درصد (۹۹ نفر) از اعضای دارای بیمه و ۱۳/۵ درصد (۳۰ نفر) از بیماران بدون بیمه از فرآیند پذیرش ناراضی‌اند که نشان دهنده این است که بین الگوی رضایت و وضعیت بیمه بیماران ارتباط آماری معنی‌داری وجود دارد. ( $\chi^2=6/12$  d.f=2 p=0/046)

### بحث و نتیجه‌گیری:

در این قسمت با توجه به یافته‌های مشخص می‌شود که: مدت زمان انتظار برای بستری شدن و ورود بیمار از فوریت‌های پزشکی به بخش از مهمترین عوامل ناراضی‌مندی می‌باشد. به نظر می‌رسد فاکتورهایی از قبیل بالاترین کیفیت بیماران در بدو ورود به فوریت‌های پزشکی، عدم انجام به موقع پروسه‌های درمانی (عدم حضور پزشک معالج بستری کننده، عدم تمایل به بستری بیماران در بخش‌ها و عدم وجود ظرفیت کافی تخت در بخش‌ها و ...) وجود دارد که منجر به ناراضی‌مندی می‌گردد. در مطالعه‌ای که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط مؤسسه Ganey (۶) در بین ۸۳۹ بیمارستان ایالات متحده آمریکا انجام شده میزان رضایت از مدت زمان انتظار برای بستری ۹۳٪ گزارش شده است که با توجه به میزان ذکر شده در این مطالعه (۶۶/۶٪) به نظر می‌رسد برای افزایش رضایت در این زمینه می‌بایست در خصوص رفع عوامل و مشکلاتی که مدت زمان بستری را طولانی می‌کند بررسی و اقدام لازم صورت گیرد. در مطالعه‌ای دیگر که در سال ۱۹۹۷ توسط دپارتمان خدمات انسانی بیمارستان‌های عمومی ویکتوریا (۷) انجام شد ۹۰٪ بیماران زمان انتظار برای بستری را قابل قبول می‌دانستند. در مطالعه‌ای در سال ۱۹۹۵ توسط مؤسسه JDC-Brookdule (۸) مراحل پذیرش و ترخیص بیشترین رضایت را از دیگر

پروسه‌های خدماتی در بیمارستان داشته است. برخورد مناسب کارکنان پذیرش و بستری شدن خوب بیماران پیش از پذیرش باعث رضایت بیماران از فرآیند پذیرش شده است. به نظر می‌رسد عوامل انسانی و روند بستری در بیمارستان‌ها پس از اخذ پذیرش مناسب است که با آموزش و برنامه‌ریزی مناسب و نظارت مداوم باعث بهبود سیستم و ارتقای رضایت بیماران می‌شود. در مطالعه انجام شده در سال ۲۰۰۲ توسط مؤسسه Spres (۹) در خصوص رضایت از برخورد شخصی پذیرنده بیمار میزان رضایت ۹۴٪ ذکر شده است که با آمار این مطالعه تفاوت زیادی ندارد (۸۲/۴٪).

بین بیمارستان محل بستری و فرآیند پذیرش ارتباط معنی‌داری وجود دارد. به نظر می‌رسد که بیمارستان‌های بزرگ و عمومی میزان ناراضی‌مندی بیشتری دارند. شاید به علت تقبل هزینه پایین‌تر بیمارستان‌های دولتی، به همراه عمومی بودن خدمات درمانی ارابه شده که میزان مراجعه بیشتر بیماران را به دنبال دارد و به علت محدودیت امکانات پذیرش، میزان ناراضی‌مندی بالای این بیمارستان‌ها مشاهده گردیده است. همچنین وجود میزان رضایت بالا از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌هایی با خدمات تک تخصصی بیانگر انسجام و هدفمند بودن خدمات ارابه شده در بیمارستان‌های مذکور می‌باشد.

بین سطح تحصیلات بیمار و رضایت از پذیرش ارتباط معنی‌داری وجود دارد. با افزایش سطح تحصیلات بیماران میزان ناراضی‌مندی نیز افزایش دارد. به نظر می‌رسد خدمات ارابه شده در فرآیند پذیرش برای افراد تحصیل کرده کم یا نامناسب است یا افراد با تحصیلات بالا توقع بیشتری از ارابه خدمات بیمارستانی دارند.

بین داشتن بیمه و رضایت از فرآیند پذیرش ارتباط معنی‌داری وجود دارد. افراد بیمار که تحت پوشش بیمه خدمات درمانی نیستند از فرآیند پذیرش ناراضی‌اند. از آنجایی که فرآیند بستری شدن برای بیماران غیر بیمه طولانی‌تر و با مشکلات

به یکی از دوستان و مطالعه ای دیگر در سال ۲۰۰۰ توسط بیمارستان‌های Four winde (۱۱) انجام شد. ۹۳٪ بیماران مرکز مربوطه را به دیگر بیماران نیازمند جهت دریافت خدمت پیشنهاد می‌دادند.

در مطالعه ما مجموعاً نسبت بیماران ناراضی از فرآیند پذیرش ۹/۳ درصد از بیماران را تشکیل می‌دهد که با توجه به شرایط حاکم بر بیمارستان‌ها در زمان انجام مطالعه تا حدودی قابل قبول است. با کاهش مدت زمان انتظار برای بستری شدن و همچنین کاهش مدت زمان ورود بیمار از فوریت‌های پزشکی به بخش می‌توان آن را به حداقل ممکن رساند.

### References:

- 1- Vandembulcke C. Patient admission: hospitality in the hospital-concept and evaluation, Rech Soins Infirm. 1999; 57: 4-37.
- 2- Guirguis WW, Mokhtar SA, al-torkey MM, et al. Patient satisfaction with hospital services:determinants and level in a hospital in Kuwait. J Egypt Public Health Assoc. 1992; 67(1-2): 87-108.
- 3- Ofovwe CE, Ofili AN. Indices of patient satisfaction in an African population.Public Health. 2005; 119(7): 582-6.
- 4- Malkin KF. Patients' perceptions of a pre-admission clinic. J Nurs Manag 2000; 8(2): 107-13.
- 5- Collymore VA, Roche VM, Berman D. Redesign of a hospital's internal medicine service.J Healthc Qual. 1997; 19(6): 28-31.
- 6- Patient satisfaction survey, what our patients think of us. Available at : [Http://www.skiffmed.com/survey.html](http://www.skiffmed.com/survey.html).

ذاتی خود همراه است منجر به ایجاد نارضایتی بیشتری می‌شود. چراکه نتایج نشان می‌دهد که نوع بیمه درمانی بر میزان رضایت بیماران تأثیری ندارد.

بین سن بیمار و رضایت از فرآیند پذیرش ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. بیماران با سنین پایین از فرآیند پذیرش ناراضی‌ترند. با توجه به پروسه پذیرش در بیمارستان‌ها اکثر بیماران در سنین بالا معمولاً به اتفاق همراه نسبت به اخذ پذیرش اقدام می‌کنند.

در مطالعه‌ای که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط Tonkin (۱۰) برای رضامندی بیماران از ۳۰ بیمارستان عمومی ویکتوریا انجام شد ۹۴٪ بیماران بستری بیمارستان ارایه دهنده خدمت را

- 7- Patient satisfaction Survey-Victorian public hospital. Available at: [Http://www.dhs.vis.gov.au/ahs/archive/patsaty3a.htm](http://www.dhs.vis.gov.au/ahs/archive/patsaty3a.htm).
- 8- Hospitalization from the patient's perspective: Initial finding from a 1995 patient survey with comparison to 1993. Available at: [Http://www.jdc.org.il/brookdale/pages/health/health\\_rr-278-97-pa.html](http://www.jdc.org.il/brookdale/pages/health/health_rr-278-97-pa.html).
- 9-
- 10-
- 11- Patients endorse victories public hospitals. Available at: [Http://www.dpc.vic.gov.au/domino/web\\_notes/perssrel.nsf](http://www.dpc.vic.gov.au/domino/web_notes/perssrel.nsf).
- 12- Clinical outcome, treatment effectiveness and patient satisfaction. Available at: [Http://www.fourwindshospital.com/syracase/outcomesyr.html](http://www.fourwindshospital.com/syracase/outcomesyr.html).