

Investigation of Satisfaction Level of Outpatients Referring to Psychiatry Clinics with Observation of Professional Ethics Principles by the Psychiatric Team of Shiraz University of Medical Sciences

Mahmoodian F¹, Ghaznavi Jahromi N², Nabeiei P^{3*}

¹Medical ethics department, Medical school, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

²Medical school, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

³Education Development center, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

Abstract

Background: Observing the principles of professional ethics in psychiatric patients not only leads to improvement of patient-doctor relationship, early recovery, preferment of treatment process, and client respect, but it also results in a reduction in the patients' complaints about medical staff's misdemeanors. The present study aimed to determine the level of psychiatric patients' satisfaction with principles of professional ethics of the medical team.

Methods: This descriptive, cross-sectional study was conducted on 120 of patients referring to the psychiatric clinics of Shiraz University of Medical Sciences. The data were collected using a researcher-made questionnaire including 20 questions about patients' satisfaction level with the medical staff's observation of professional ethics. The reliability of the questionnaire was confirmed by cronbach's alpha=0.926. The data were analyzed by SPSS using chi-square and Kruskal-Wallis tests.

Results: The mean score of the patients' satisfaction with the medical team's observation of professional ethics was 46.15±4.47. The patients' highest mean score of satisfaction was related to "explanations about the drugs which had to be consumed at home" and "respecting the patients' privacy", while the lowest mean score was related to "providing information about services". According to the results, women, married individuals, and those between 51 and 60 years old showed the highest level of satisfaction with observation of professional ethics principles by the medical staff. The lowest satisfaction level, on the other hand, was related to the adolescents (13-18 years old).

Conclusion: The results showed that the patients were averagely satisfied with observation of professional ethics in psychiatric clinics. Since the lowest satisfaction levels were related to males, adolescents, and singles, more attention should be paid to these groups.

Keywords: Patient satisfaction, Outpatient, Psychiatric, Ethics, Professional ethics

Sadra Med Sci J 2014; 2(3): 279-288

Received: Dec. 4th, 2013

Accepted: June 10th, 2014

*Corresponding Author: **Nabeiei P.** Education Development center, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran, parisanaabeiei@yahoo.com

مجله علمی علوم پزشکی صدرا

دوره ۲، شماره ۳، تابستان ۱۳۹۳، صفحات ۲۷۹ تا ۲۸۸

تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۳/۲۰ تاریخ دریافت: ۹۲/۰۹/۱۳

بررسی میزان رضایتمندی بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

فرزاد محمودیان^۱، نرگس غزنوی جهرمی^۲، پریسا نبیئی^{۳*}

^۱ عضو هیئت علمی گروه اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران^۲ پزشک عمومی، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران^۳ کارشناس ارشد مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

چکیده

مقدمه: رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای در بیماران اعصاب و روان از اهمیت بسزایی برخوردار است و نه تنها سبب ایجاد ارتباط بهتر با بیمار و بهبودی سریع‌تر وی و ارتقاء فرآیند درمان و تکریم ارباب رجوع می‌شود، بلکه باعث کاهش شکایات ناشی از خطاهای شغلی تیم درمانی توسط بیماران نیز می‌گردد. هدف این مطالعه تعیین سطح رضایتمندی بیماران سرپایی اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای تیم درمانی بود.

مواد و روش: در این مطالعه توصیفی-مقطعی، ۱۲۰ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های اعصاب و روان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز وارد مطالعه شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه ۲۰ سؤالی پژوهشگرساخته در زمینه میزان رضایت بیماران در مورد رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی درمانگاه استفاده شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۲۶ به دست آمد. اطلاعات با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و تست کای دو و کروسکالوالیس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند.

یافته‌ها: میانگین نمره رضایت بیماران سرپایی درمانگاه‌های اعصاب در زمینه رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی (۴۶/۱۵±۴/۴۷) بود. بیشترین میانگین سطح رضایتمندی از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای مربوط به گویه‌های «توضیحات داده شده در مورد نحوه استفاده از داروهایی که باید در منزل استفاده شود» و «رازداری و حفظ اسرار مربوط به بیماری» و کمترین میانگین مربوط به «در دسترس قرار دادن اطلاعات درمورد خدمات» بود. یافته‌ها نشان داد که زنان، افراد متاهل و افرادی که در محدوده سنی ۶۰-۵۱ سال قرار داشتند میزان رضایت بیشتری از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی داشتند. این در حالی بود که نوجوانان (۱۸-۱۳ سال) کمترین رضایت را از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی را در میان گروه سنی گزارش نمودند.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که سطح رضایت بیماران در درمانگاه‌های روانپزشکی از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و پزشکی تیم درمانی در حد متوسط بود. از آنجا که مردان، نوجوانان و افراد مجرد رضایت کمتری از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی داشتند، توجه به این گروه‌ها دارای اهمیت بیشتری می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی بیماران، بیماران سرپایی، اعصاب و روان، اخلاق و اخلاق حرفه‌ای

* نویسنده مسئول: پریسا نبیئی، کارشناس ارشد مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران، parisanebei@yahoo.com

مقدمه

بیمار از مراقبتی که دریافت می‌کند، اثر مهمی بر سطح رضایت او از درمان دارد و عدم انطباق انتظار بیماران و خدمات دریافت شده، با کاهش رضایت بیماران از این خدمات مرتبط است (۲). درمانگاه‌ها به عنوان اولین نقاط مراجعه بیماران، نقش بسزایی در برداشت کلی بیماران از خدمات بهداشتی-درمانی دارند و پرسنل درمانگاه‌ها و پزشکان برای موفقیت در حرفه خود می‌بایست رضایت بیماران را جلب کنند و برآوردن رضایت بیماران مستلزم آگاهی از انتظارات و نیاز بیماران خواهد بود. همیشه امکان درک نیاز بیماران وجود دارد و آنچه پزشک انجام می‌دهد در جهت رفع نیازهای بیماران می‌باشد (۳).

کسب رضایتمندی مراجعین به درمانگاه‌ها فرآیندی پیچیده و تابعی از عوامل مختلف اجتماعی و روانی است. تحقیقات بسیاری در رابطه با میزان رضایتمندی بیماران از درمانگاه‌ها و بخش‌های بستری اعصاب و روان انجام شده است که در این تحقیقات به بررسی رضایتمندی بیماران در زمینه‌های مختلف از جمله نحوه ارائه خدمات بالینی اعم از مراقبت‌های پزشکی و پرستاری، امکانات و محیط فیزیکی بیمارستان یا درمانگاه، وضعیت تغذیه بیمارستان و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای پرداخته است. در زمینه اخلاق حرفه‌ای مواردی را که بررسی شده می‌توان در چند گروه کلی تقسیم‌بندی کرد که شامل ویژگی‌های شخصیتی پزشک یا درمانگر، تصمیم‌گیری‌های درمانی، اطلاعات داده شده به بیمار درمورد بیماری و همچنین دارو و درمان می‌باشد. به عنوان مثال در مطالعه‌ای کیفی که در سال ۲۰۰۳ در بخش روانپزشکی بیمارستان دانشگاهی لاند (Lund) در سوئد انجام شده، طی یک مصاحبه نظر بیماران درمورد اینکه «چه چیز یک مراقبت خوب روانپزشکی را تشکیل می‌دهد» پرسیده شده است. در این مطالعه بیماران سرپایی و بستری جداگانه بررسی شدند که نتیجه نهایی از هر دو نمونه یکسان بود و آن هم اولویت در شیوه برخورد حین کمک رسانی به بیمار بود. در واقع کیفیت ارتباط بین درمانگر و کارمندان با بیمار و درک نیازهای او توسط این عوامل جنبه اصلی و مرکزی

رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای از مهم‌ترین ویژگی‌های مورد انتظار از تیم پزشکی-درمانی است که به کارگیری آن تأثیر بسزایی در روند درمان دارد. اخلاق پزشکی جنبه‌ای از اخلاق حرفه‌ای می‌باشد که از هر دو جنبه نظری و عملی ویژگی‌های خاص خود را دارد؛ لذا در ابتدای مباحث مربوط به اخلاق پزشکی تعریف و تبیین دقیق آن ضروری است. اخلاق پزشکی سعی زیادی دارد تا اخلاقیات را به صورت کاربردی در حیطه عمل پزشکان و دست اندرکاران پزشکی و نیز درحوزه تصمیم‌گیری‌های اخلاقی در طب وارد نماید. بر این اساس دیگر اخلاق پزشکی تنها بیان صفات اخلاقی پسندیده برای پزشکان یا نحوه برخورد پزشک با بیمار و یا صرفاً تدوین و یا تنظیم قوانین حرفه‌ای در باب رفتار، سلوک و آداب معاشرت پزشکان در طبابت و یا بیان قواعد مذهبی یا احساسات بشری به تنهایی نمی‌باشد (۱).

یکی از حیطه‌های اخلاق پزشکی، اخلاق پزشکی نسبت به بیماران اعصاب و روان است که رعایت اصول آن نه تنها سبب ایجاد ارتباط بهتر با بیمار و بهبودی سریع تر وی، ارتقاء فرایند درمان و تکریم ارباب رجوع می‌شود، بلکه باعث کاهش شکایات ناشی از خطاهای شغلی کادر درمانی توسط بیماران نیز می‌گردد. لذا جلب رضایت بیمار در این زمینه اهمیت بسزایی دارد (۱).

نارضایتی مردم از بیمارستان‌ها، مراکز درمانی و برخورد‌های ناشایست برخی از پزشکان با بیماران، از معضلات ریشه‌ای و اساسی نظام بهداشت و درمان کشور است و این در حالی است که رضایت بیماران یکی از شاخص‌های مهم کیفیت مراقبت از آنان محسوب می‌شود. پایین بودن میزان رضایت بیماران ممکن است به ضعف شدن همکاری‌های درمانی بیماران با پزشکان بیانجامد که این امر می‌تواند موجب هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت درمان شود. کارشناسان بهداشتی معتقدند رابطه بین رضایت و کیفیت مراقبت از بیماران تحت تأثیر عوامل بیمار، پزشک و مرکز ارائه دهنده خدمت قرار دارد و انتظار

زمینه مراقبت‌های پرستاری در اختیار بیماران قرار می‌گیرد، شرکت دادن بیماران در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت‌های پرستاری و در نهایت ارتباطات بین فردی که شامل احترام، اعتماد، صداقت و حس همکاری پرستاران می‌باشد (۸).

در یک نظرسنجی که در سال ۱۳۸۹ در بیمارستان ابن سینا شیراز انجام شد، سطح رضایتمندی بیماران در زمینه‌های مختلف و در بخش‌های بستری به صورت جداگانه سنجیده شده که در این میان تعدادی از سؤالات نظرسنجی مربوط به رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کادر درمانی بوده و نتایج آن به صورت درصدی بیان شده ولی مقایسه‌ای صورت نگرفته. شاخص‌ها و مؤلفه‌های این پرسش‌ها عبارتند از: توضیحات لازم در مورد بیماری، برخورد پرستاران با بیماران و همراهان، برخورد پرسنل خدمات با بیماران، برخورد پزشکان با بیماران، آموزش پزشکان به بیماران، برخورد روانشناسان با بیماران و آموزش روانشناسان به بیماران (۹).

مطالعه‌ای توصیفی توسط سید غلامرضا مدنی در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی در اصفهان انجام شده که به بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پزشکی و پرستاری پرداخت. نتایج این مطالعه نشان داده که بیشترین درصد بیماران (۶۸/۷٪) از خدمات پزشکی و ۶۶/۵ درصد از خدمات پرستاری رضایت بالا داشتند. همچنین بین متغیرهای جنس، سن، سطح تحصیلات، سابقه بستری و رضایت از خدمات پزشکی و پرستاری ارتباط معنی دار یافت شد؛ همچنین بیشترین درصد فراوانی پاسخ کاملاً راضی در پرسشنامه مربوط به تمیزی لباس و نظافت شخصی پزشکان و بیشترین درصد فراوانی پاسخ کاملاً ناراضی مربوط به میزان اطلاعات داده شده توسط پزشک در مورد بیماری بوده است (۱۰).

همچنین در مطالعه‌ی توصیفی-مقطعی دیگری که در سال ۸۷-۸۸ توسط دکتر نوری در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با هدف بررسی میزان و علل مؤثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه

یک مراقبت خوب را به خود اختصاص می‌داد (۴). در مطالعه دیگری در فنلاند که در سال ۲۰۰۳ انجام شده است؛ سطح رضایت بیماران سرپایی در دو کلینیک روانپزشکی بررسی شده که نتایج آن نشان می‌دهد بیشترین سطح رضایتمندی مربوط به ارتباط بین کارکنان و بیمار و اقدامات مربوط به مراقبت بود و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به در اختیار گذاشتن اطلاعات توسط کارمندان به بیماران بود (۵). همچنین نتایج مطالعه دیگری در دانشگاه ایالت پنسیلوانیا در سال ۲۰۰۳ که موضوع آن توسعه و آزمایش مقیاسی برای بررسی رضایت بیماران بستری در بخش اعصاب و روان بود، نشانگر آن است که سه چیز بیشترین جنبه کم‌رسانی در زمینه مراقبت را به خود اختصاص می‌دهند که عبارتند از: رفتار دوستانه کارمندان، شرکت در فعالیتهای گروهی و توجه و التفات کارمندان (۶). در ایران نیز مطالعاتی انجام شده که به بررسی میزان رضایت بیماران پرداخته است به عنوان مثال: در سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۵ مطالعه‌ای در قم توسط دکتر حیدری و همکاران انجام شده است به بررسی رضایت بیماران از پزشکان عمومی شهر قم پرداخته است. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که بیشترین رضایتمندی در محور ویژگی‌های مربوط به پزشک، از میزان توجه به صحبت‌های بیمار و روش برخورد پزشک و بیشترین میزان ناراضی از زمان اختصاص یافته برای ویزیت بوده است (۷). تحقیقی دیگر در سوئد در سال ۲۰۰۱ در دانشگاه هالمستاد صورت گرفته، با موضوع رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری در زمینه سلامت که هدف آن توصیف عواملی است که بر رضایت بیماران از خدمات پرستاری تأثیر می‌گذارد و نشان می‌دهد که برای بهبودی کیفیت مراقبت‌های پرستاری، پرستاران نیاز دارند بدانند چه فاکتورهایی بر رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری تأثیر می‌گذارد. نتایج نشان داد هشت اصل بر رضایت بیماران تأثیر می‌گذارد که سه اصل از این اصول مربوط به رعایت اصول اخلاقی است و عبارتند از: مهارت‌های ارتباطی و وضوح و کفایت اطلاعاتی که در

سهمیهای جهت سهولت دسترسی به بیماران اعصاب و روان مراجعه کننده به بیمارستان های دانشگاه، انجام گرفت. بدین صورت که از هر درمانگاه، ۳۰ عدد پرسشنامه (در مجموع ۱۲۰ نفر) جمع آوری شد.

با توجه به اینکه این مطالعه به صورت میدانی انجام شد، جهت جمع آوری داده ها پرسشگر به درمانگاه های آموزشی صبح و عصر روانپزشکی مراجعه کرده و در هر بار مراجعه پژوهشگر، پرسشنامه ها توسط تعدادی از بیماران مراجعه کننده در آن شیفت جهت ملاقات پزشک پس از توضیحات لازم در مورد طرح مربوطه و پرسشنامه، با رضایت شخصی بیمار تکمیل می شد. چنانچه بیماران در مورد هر سؤال ابهامی داشتند، سؤال خود را می پرسیدند و توضیحات لازم ارائه می شد. ضمناً برای بیماران توضیح داده می شد که صرف نظر از تعداد مراجعه ای که به روانپزشک خود داشته اند به طور کلی رضایتشان از پزشک معالج و سایر عوامل درمانی درمانگاه در مورد سؤالات طرح شده را چگونه ارزیابی می کنند.

ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ای بود محقق ساخته که جهت تعیین سطح رضایتمندی بیماران سرپایی اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه ای و پزشکی تیم پزشکی - درمانی استفاده شد. برخی از مسؤولیت های حرفه ای و اخلاقی پزشکان و سایر اعضای تیم درمانی درمانگاه، پس از مطالعه پرسشنامه های معتبر، انتخاب مؤلفه ها و شاخص های مربوط به اصول اخلاقی و بومی سازی براساس ویژگی های ایرانی و اسلامی و در نهایت پس از مشورت با اساتید گروه اخلاق پزشکی، روانپزشکی و متخصص پزشکی اجتماعی، انتخاب شده و در هر مورد سطح رضایت بیمار توسط یک پرسشنامه مشخص می شود.

این پرسشنامه شامل سه قسمت می باشد. قسمت اول مشخصات فردی شامل رده سنی، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه بستری در بخش اعصاب و روان و درمانگاه مورد مراجعه را مشخص می کند و قسمت دوم شامل ۲۰ سؤال بود که در هر سؤال سطح رضایت بیماران

علوم پزشکی شهید بهشتی صورت گرفته؛ سطح رضایتمندی بیماران در زمینه های درمان، ارتباط با بیمار، تسهیلات و آراستگی ظاهری سنجیده شده که بیشترین نمره رضایتمندی در حیطه آراستگی ظاهری و کمترین در حیطه تسهیلات به دست آمده است (۱۱).

همچنین با در نظر گرفتن این که بیماران اعصاب و روان بیماران حساسی هستند و طرز برخورد و نوع رفتار با آنها تأثیر بسزایی در همکاری آنها برای پیشبرد برنامه درمانی و پیشرفت درمان می گذارد، تصمیم گرفته شد این مطالعه بر روی این گروه از بیماران انجام شود. لذا با توجه به پیچیدگی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیماران اعصاب و روان و اهمیت رضایت آنان از رعایت اصول اخلاق حرفه ای، این مطالعه بر آن است که به بررسی میزان رضایتمندی بیماران سرپایی اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه ای و پزشکی تیم پزشکی - درمانی در درمانگاه های روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بپردازد. امید است این مطالعه مقدمه ای باشد برای مطالعات وسیع تر جهت تعیین سطح رضایتمندی بیماران اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه ای تیم درمانی و یافتن نقاط قوت و ضعف اعضای تیم پزشکی - درمانی درمانگاه ها و در نهایت ارتقاء سیستم بهداشتی درمانی و سلامت کشور.

مواد و روش

این مطالعه به صورت مقطعی و توصیفی - تحلیلی انجام شد. جامعه آماری این مطالعه را تمامی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه های روانپزشکی دانشگاه در مقطع زمانی مشخص تشکیل می دادند. حجم نمونه این مطالعه بر اساس مطالعات مشابه قبلی و مشاوره با متخصص آمار، همچنین بر اساس اطلاعات به دست آمده از مطالعه پایلوت، ۱۲۰ نفر برآورد شد. واحدهای مورد پژوهش از میان بیماران مراجعه کننده به درمانگاه های اعصاب و روان، که تحت نظارت دانشگاه علوم پزشکی شیراز بودند، انتخاب شدند. نمونه گیری به صورت در دسترس و آسان و

سه عدد به طور اختصاصی مربوط به سنجش رضایتمندی بیماران در بخش روانپزشکی است. تعداد کمی از سؤالات از کتاب «اخلاق پزشکی و انتظار بیمار از پزشک» اقتباس شد. بنابراین در نهایت پرسشنامه ۲۰ سؤالی بر اساس مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای «خیلی زیاد»، «زیاد»، «متوسط»، «کم» و «خیلی کم» که به ترتیب از پنج تا یک امتیاز بندی شده‌اند، جهت بررسی رضایت بیماران سرپایی اعصاب و روان از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و پزشکی توسط تیم درمانی تنظیم شد. لازم به ذکر است که دامنه نمرات کسب شده بین ۲۰ تا ۱۰۰ می‌باشد.

جهت تایید پایایی پرسشنامه مذکور، حجم نمونه پایلوت پنجاه نفری در نظر گرفته شد که ضریب آلفا کرونباخ آن ۰/۹۲۶ محاسبه شد. ضمناً در طول این مطالعه پایلوت نیز به طور مرتب پایایی پرسشنامه‌ها چک شد و مورد تأیید قرار گرفت.

لازم به ذکر است به منظور اجرای نکات اخلاقی موارد زیر در نظر گرفته شد: رضایت آگاهانه از تمامی افراد شرکت کننده در مطالعه اخذ گردید. درضمن از ذکر هرگونه اسامی اعضای شرکت کننده در مطالعه، پرهیز گردید. لذا اسامی به صورت محرمانه باقی مانده و درجایی ارائه نمی‌گردند.

بعد از جمع‌آوری داده‌ها، اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و براساس روش‌های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. در قسمت‌های آمار توصیفی از میانگین، درصد و انحراف معیار استفاده شد. با استفاده از آمار استنباطی و با استفاده از روش‌های آماری آنالیز-واریانس یک طرفه و تست t مستقل، ارتباط سطح رضایت بیماران با متغیرهای مورد مطالعه، بررسی شد. به علاوه رضایت بیماران در درمانگاه‌های مختلف با استفاده از آزمون کروسکال والیس (Kruskal wallis) و من-ویتنی (Man witney) با هم مقایسه شد.

از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کادر درمانی سنجیده می‌شد؛ قسمت سوم شامل دو سؤال تشریحی است که بیماران به آنها پاسخ دادند. روش تنظیم پرسشنامه به این صورت بوده که پس از جست و جو بر روی مرورگرهای وب در سایت www.pubmed.com، شش پرسشنامه که عبارتند از پرسشنامه رومی جهت بخش‌های روانی Romme Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards (ROQ-PW)، پرسشنامه مرکزی جهت ارزیابی رضایت بیماران از بخش‌های بالینی بیمارستان Core Questionnaire for the assessment of Patient Satisfaction in academic Picker (COPS) hospitals، پرسشنامه تمرین بالینی پیکر بررسی رضایت بیماران روانی بستری پن Penn State Inpatient Psychiatry Satisfaction Survey (PSIPSS)، پرسشنامه تجربه بیماران سرپایی-Psychiatric Out-Patient Experiences Questionnaire (POPEQ) و پرسشنامه سنجش رضایت بیماران روانی چارلستون Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale استخراج گردید. پایایی همه این پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ (Cronbach)، بین ۰/۸ تا ۰/۹۵۵ گزارش گردید و این پرسشنامه‌ها از روایی نیز برخوردار بودند. هرکدام از آنها سطح رضایتمندی بیماران را در زمینه‌های مختلف از جمله محیط فیزیکی درمانگاه یا بیمارستان، کیفیت غذا، خدمات درمانی و هزینه‌ها و رعایت اصول اخلاقی پزشکان و پرسنل می‌سنجد؛ تعدادی از سؤالات هر پرسشنامه به بررسی رضایتمندی بیماران در زمینه رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای عوامل و تیم درمانی پرداخته است. با استخراج این سؤالات و یکسان‌سازی گزینه‌های مربوط به پاسخدهی و بومی‌سازی براساس ویژگی‌های ایرانی و اسلامی که حاصل مشاهدات شخصی در درمانگاه روانپزشکی بوده است، با نظر اساتید گروه اخلاق پزشکی و روانپزشکی اعتبار و روایی آن سنجیده و تأیید گردید. شایان ذکر است که از این شش پرسشنامه،

یافته‌ها

در این مطالعه، ۱۲۰ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های روانپزشکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز شرکت کردند که از این تعداد ۴۷ نفر (۳۹/۱۶٪) مرد و ۷۳ نفر (۶۰/۸۳٪) زن بودند. سن پاسخ‌دهندگان از ۱۳ تا ۶۰ متغیر بوده و بیشترین آنها در رده سنی ۱۹-۳۰ قرار داشتند. از نظر وضعیت تأهل ۴۶ نفر (۳۸/۳۳٪) مجرد و ۷۴ نفر (۶۱/۶۶٪) متأهل بودند. در مورد سطح تحصیلات ۲۱ نفر (۱۷/۵٪) درحد بی سواد و ابتدایی، ۳۷ نفر (۳۰/۸٪) راهنمایی و دبیرستان، ۳۶ نفر (۳۰٪) دیپلم، ۴ نفر (۳/۳٪) فوق دیپلم و ۲۲ نفر (۱۸/۳٪) کارشناسی و بالاتر بودند. از بین ۱۲۰ نفر ۱۷ نفر (۱۴/۱۶٪) سابقه بستری در بخش اعصاب و روان داشتند.

نتایج مطالعه نشان داد میانگین نمره رضایت بیماران سرپایی درمانگاه‌های اعصاب در زمینه رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی $46/15 \pm 4/47$ بود. بیشترین سطح رضایتمندی بیماران مربوط به گویه‌های «توضیحات داده شده در مورد نحوه استفاده از داروهای که باید در منزل استفاده شود» و «رازداری و حفظ اسرار مربوط به بیماری» بود. در حالی که کمترین میانگین مربوط به «در دسترس قرار دادن اطلاعات در مورد خدمات» و «طرز برخورد پزشک و سایر اعضای تیم درمانی» بود.

نتایج مطالعه در رابطه با ارتباط بین رضایتمندی بیماران سرپایی از رعایت اصول اخلاق حرفه تیم درمانی با متغیرهای دموگرافیک نشان داد که بین نمره رضایتمندی بیماران با سن ($P=0/008$)، جنسیت ($P=0/007$) و وضعیت تاهل ($P<0/0001$) ارتباط وجود داشت و میانگین نمره رضایتمندی در افرادی که در محدوده سنی ۵۱-۶۰ سال بودند، زنان و افراد متأهل بیشتر بود. این در حالی بود که افرادی که در محدوده سنی ۱۸-۱۳ سال قرار داشتند کمترین میزان رضایتمندی را از رعایت اخلاق حرفه‌ای در میان تیم درمانی گزارش نمودند. این در حالی بود که بین میزان رضایت بیماران سرپایی از رعایت

اصول اخلاق حرفه تیم درمانی با سابقه بستری قبلی ارتباط معنی‌داری وجود نداشت ($P=0/521$).

بحث

در حال حاضر که تولید و عرضه هرچه بیشتر محصولات و خدمات، نقش سلاح‌های استراتژیک را در حیات سیاسی-اجتماعی ملت‌ها ایفا می‌نمایند، توجه به بهره‌وری و استفاده بهینه از منابع موجود جامعه از ضروریات حیاتی دنیای امروزی است. در این بین لزوم تغییر سازمان‌ها به سمت مشتری‌گرایی بیش از پیش جلوه می‌کند. رضایت مشتری در گرو کیفیت خدمات است. اگر کیفیت خدمات براساس رضایت مشتری فراهم آید، خودبه خود سود حاصل خواهد شد (۷).

نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت بیماران سرپایی درمانگاه‌های اعصاب در زمینه رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای توسط تیم درمانی $(46/15 \pm 4/47)$ بود. بیشترین سطح رضایتمندی بیماران مربوط به گویه‌های «توضیحات داده شده در مورد نحوه استفاده از داروهای که باید در منزل استفاده شود» و «رازداری و حفظ اسرار مربوط به بیماری» بود. در حالی که کمترین میانگین نمره مربوط به گویه‌های «در دسترس قرار دادن اطلاعات در مورد خدمات» و «طرز برخورد پزشک و سایر اعضای تیم درمانی» بود. از آنجایی که این مطالعه یکی از بدیع‌ترین مطالعات در این خصوص در سطح کشور می‌باشد، لذا نتایج مشابهی که این موضوع را با پرسشنامه‌ای مشابه بررسی کرده باشند، جهت مقایسه موجود نبود.

بررسی همبستگی سطح رضایت بیماران با متغیر جنسیت نشان داد که در میانگین سطح رضایت در بیماران مرد و زن تفاوت معنی‌داری وجود دارد و در زنان به مراتب بیشتر از مردان است. در مطالعه حیدری تحت عنوان «بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پزشکی-پرستاری» نتایج نشان داد که برخلاف مطالعه حاضر مردان به طور معنی‌داری از ارائه مراقبت‌های پزشکی و پرستاری از جمله رعایت اصول اخلاقی، راضی‌تر از زنان بودند (۷).

در یک مراقبت سرپایی روانپزشکی اهمیت دارد» صورت گرفته، حاکی از آن است در آن کیفیت مراقبت از دیدگاه بیماران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که بیشترین تأکید بیماران بر اظهار همدردی کارکنان، درک کردن بیماران، گوش کردن به صحبت‌های آنها و احترام به آنها بود (۱۲). در مطالعه دیگری با عنوان « بررسی میزان رضایت بیماران سرپایی مراجعه کننده به درمانگاه بیمارستان آیت الله طالقانی شهر تهران طی سالهای ۸۱-۱۳۸۰ » نشان داد که دیر آمدن پزشکان به درمانگاه و فقدان نظارت پزشک متخصص دو فاکتور عمده نارضایتی بیماران بودند (۳). همچنین در مطالعه دیگری که به بررسی میزان رضایت بیماران از کلینیک‌های واحد دندانپزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران در سال ۱۳۸۷ پرداخت، در این مطالعه سیزده شاخص رضایتمندی بررسی شده که چهار مورد از آنها به رعایت اصول اخلاق حرفه ای اختصاص دارد و آن هم شامل: وجود فرصت کافی جهت بیان مشکل، احترام و رفتار مناسب دانشجوی، احترام و رفتار مناسب استادان و احترام و رفتار مناسب پرسنل بود؛ نتایج نشان داد که سه عامل که کمترین نارضایتی نسبت به آنها ابراز شده رفتار استادان، دانشجویان و رعایت بهداشت بوده. همچنین رفتار دانشجویان بیشترین فاکتور همراه با رضایتمندی بیماران بوده است (۱۳).

با توجه به نتایج پژوهش، این گونه به نظر می‌رسد که به طور کلی سطح رضایت بیماران در درمانگاه‌های روانپزشکی وابسته به دانشگاه از رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و پزشکی توسط تیم درمانی در حد متوسط بود. باتوجه به تأثیر رفتار و شیوه برخورد پزشکان و سایر اعضای تیم درمانی درمانگاه بر سطح رضایتمندی بیماران، به ویژه در مورد بیماران مبتلا به مشکلات اعصاب و روان و تأثیر آن بر روند درمان، بازخورد نتایج این پژوهش به روانپزشکان و سایر پرسنل درمانگاه که به هر نحوی با این گونه بیماران سروکار دارند، به این صورت که رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و پزشکی تأثیر بسزایی در پیشبرد اهداف

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بین سن و رضایت بیماران سرپایی از رعایت اخلاق توسط حرفه‌ای تیم درمانی ارتباط وجود داشت. به علاوه بیماران در محدوده سنی ۵۱-۶۰ سال بیشترین رضایت و افراد در رده سنی ۱۸-۱۳ کمترین سطح رضایت در داشتند. نتایج مطالعه‌ای با عنوان «رضایت بیماران از پزشکان عمومی شهر قم و عوامل مؤثر بر آن» نشان داد که میزان رضایتمندی با افزایش سن بیمار افزایش می‌یابد. افزایش رضایت با افزایش سن بیماران می‌تواند به دلیل کاهش توقع با افزایش سن و ناپختگی کم سن ترها باشد.

بررسی همبستگی سطح رضایت بیماران با متغیر وضعیت تأهل نشان داد که میانگین سطح رضایت بیماران در متأهلین از مجردها بیشتر بود. این در حالی بود که در مطالعه‌ای که در سال ۸۸-۸۷ در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تحت عنوان «بررسی میزان و علل مؤثر بر رضایتمندی بیماران» انجام شد، میزان رضایتمندی بیماران با وضعیت تأهل تفاوت معنی‌داری را نشان نداد (۱۳).

در مورد متغیر درمانگاه‌های مورد مطالعه نیز اختلاف معنی دار بود. مقایسه میانگین نمرات سطح رضایت بیماران در درمانگاه‌های مورد مطالعه نشان داد که در مورد سؤالات ۳)میزان و مقدار اطلاعاتی که باید توسط پزشک در اختیار بیمار قرار بگیرد)، ۷)حفظ حریم شخصی و خصوصی بیمار توسط پزشک)، ۱۰) رازداری و حفظ اسرار مربوط به بیماری توسط پزشک)، ۱۷)در دسترس قرار دادن اطلاعات در مورد هزینه‌ها و خدمات) تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

یافته‌های حاصل از مطالعه نشان داد که بیشترین سطح رضایتمندی بیماران مربوط به گویه‌های «توضیحات داده شده در مورد نحوه استفاده از داروهایی که باید در منزل استفاده شود» و «رازداری و حفظ اسرار مربوط به بیماری» بود. در حالی که کمترین میانگین مربوط به «در دسترس قرار دادن اطلاعات در مورد خدمات» و «طرز برخورد پزشک و سایر اعضای تیم درمانی» بود. یافته‌های مطالعه‌ای که در سوئد در سال ۱۹۹۵ با عنوان «چه چیزی

رضایتمندی بیماران را، در آن بگنجانند. لذا انجام مطالعات بیشتر در این زمینه پیشنهاد می گردد.

تقدیر و تشکر

در اینجا بر خود لازم می دانیم از تمامی پرسنل و کادر پزشکی درمانگاه های روانپزشکی دانشگاه، به دلیل همکاری صمیمانه با محقق کمال تشکر و قدردانی را به جا آوریم.

منابع

1. Larijani B. physician and ethics considerations, a review of the principles of medical ethics. Tehran: For tomorrow. 2004: p.16-17. Persian.
2. Mahdavi B. Doctors that patients uneasy. Available on: <http://www.parsine.com/fa/news/56783>
3. Roopima SH, Sadeghian N, Khalighi Monfared M, Azadfar S, Naraghi N, Shakibafar F. The level of outpatients' satisfaction refer clinic of Taleghani hospital of Tehran. Journal of Shahid Beheshti University. 2003; 3(27): 209-215. (Persian)
4. Johansson H, Eklund M. Patients' opinion on what constitutes good psychiatric care. Scand J Caring Sci 2003 December;17(4):339-346.
5. Woodring S, Polomano RS, Haagen B, Haack MM, Nunn RR, Niller GL, et al. Development and Testing of Patient Satisfaction Measure for Inpatient Psychiatry Care. J Nurse Care Qual 2004; 19(2):137-148.
6. Siponen U, Valimaki M. Patients' satisfaction with outpatient psychiatric care. J Psychiatr Ment Health Nurs 2003; 10(2):129-135.
7. Heidari A, Seyyedi M. The level of patients' satisfaction about general physicians of Qom and effective factors

درمانی و همکاری بیمار دارد، می تواند در اهمیت دادن به رعایت بیشتر این اصول تأثیر مثبتی داشته باشد. با توجه به پاسخ هایی که بیماران در مورد عوامل مؤثر در بهبودی رابطه بین پزشک و سایر اعضای تیم درمانی با بیمار دادند؛ متوجه می شویم که از نظر بیماران، ادب و رفتار مهربانانه، توجه به صحبت های بیمار و اظهار همدردی با وی؛ از صحبت در مورد تشخیص بیماری و دارو و برنامه درمانی از اهمیت بیشتری برخوردار است.

نتیجه گیری

با توجه به این که یکی از اساسی ترین نیازهای جامعه، استفاده بهینه از خدمات بهداشتی- درمانی با کیفیت مطلوب می باشد و از آنجا که نحوه برخورد و رفتار تیم درمانی و خدماتی درمانگاه از شاخص های بسیار مهم و مؤثر بر رضایتمندی بیماران است و با در نظر گرفتن نتایج به دست آمده، به نظر می رسد تیم درمانی می توانند با دادن اطلاعات بیشتر به بیماران در مورد تشخیص بیماری هایشان و روش های درمانی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات به بیماران مؤثرتر واقع گردند که این موضوع مستلزم اختصاص زمان بیشتر به ویزیت بیماران می باشد. همچنین یکی دیگر از نکات بسیار مهم برگرفته از نتایج مطالعه، شناخت مناسب تیم درمانی از اصول اخلاق حرفه ای است که می توان با برگزاری کلاس های اخلاق حرفه ای برای اعضای تیم درمانی از بالاترین سطح تا پایین ترین سطح و هم چنین تهیه جزوات و لوح های آموزشی، پزشکان و سایر پرسنل درمانگاه ها را در ارتقاء سطح دانش تیم درمانی و در نهایت کیفیت ارائه خدمات به بیماران اعصاب و روان مؤثرتر واقع گردید. یکی دیگر از موضوعات قابل تامل در این مطالعه آن بود که مطالعه ای مشابه (نه در سطح داخلی و نه در سطح خارجی) یافت نشد. لذا در بررسی سطح رضایتمندی بیماران از پرسشنامه ای محقق ساخته استفاده شد و بنابراین برای محقق مقدور نبود که تمامی شاخص های

11. Nouri M, Nourian A. The study of the effectiveness and the causes of patients' satisfaction refer to Dentistry School of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. 2008. Available on: <http://www.icdr.ac.ir/congress/ICDR-88/8839.docx>. (Persian).
12. Bjoerkman T, Hansson L, Svensson B, Beflund I. What is important in psychiatric outpatient care? Quality of care from the patients' perspective. *Int J Qual Health Care* 1995; 7(4):355-362.
13. Haji Fattahi F, Rezaee M, Valaee N, Khosravani fard B, Haraji A, Mehrshadian M. Study of the amount of the patients' satisfaction in dentistry clinic of Islamic Azad University in Tehran. *Journal of Research in Dentistry Science* 2010; 7(3): 23-29. (Persian)
- of it. *Journal of medical organization of Islamic Republic of Iran* 2008; 26(4): 530-540. (Persian)
8. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci* 2002; 16(2):337-344.
9. Keshavarz M, Bordbar R. Study of the amount of patients' satisfaction in Ibn Sina hospital. 2010. Available on: http://www.webcache.googleusercontent.com/search?hl=en&qs_sm=qs_upl=8812127203101. (Persian)
10. Madani Gh.R; Farzan A, Rabiei M. The level of patients' satisfaction of medical service and the care. 2011. Available on: <http://www.nm.mui.ac.ir/journal/main.php?filename=article.php&nomagazine=24&noart=5&footer=footer1.php>. (Persian)

Cite this article as:

Mahmoodian F, Ghaznavi Jahromi N, Nabeiei P. Investigation of satisfaction level of outpatients referring to psychiatry clinics with observation of professional ethics principles by the psychiatric team of Shiraz University of Medical Sciences. *Sadra Med Sci J* 2014; 2(3): 279-288.