

ارتقاء خدمات هتلینگ بیمارستانی گامی در جهت افزایش رضایت گیرندگان خدمت

نویسندگان :

بهزاد سروان^۱ ، احد اسلامی^۲ ، فریبا نیکان^۲ ، محمد رضا نریمانی^۲ ، خدیجه پازانی^۲ ، خلیل کاظم زاده^۲ ، آذر هژبر قشونی^۲

آدرس :

۱. متخصص نوزادان- رئیس مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز ، نویسنده مسئول
۲. مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

چکیده:

مقدمه :

امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در تمام دنیا در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است. رضایت بیمار به دنبال دریافت خدمات مطلوب و صحیح حاصل می شود، که مسلماً صرفاً به دلیل ارائه خدمات حرفه ای و بهره مندی از فناوری های پیشرفته محقق نمی شود؛ بلکه سهم عمده این رضایتمندی متأثر از کیفیت و تنوع خدمات هتلینگ و رفتار کارکنان می باشد. بدین منظور ، اقدامات لازم برای بهبود خدمات هتلینگ (بهسازی و بازسازی ساختمان و تاسیسات، اقلام و تجهیزات، نیروی انسانی و توانمندسازی مدیران اجرایی) مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی شهرستان تبریز تعیین و ارتقاء داده شد.

روش کار :

ابتدا وضعیت موجود از نظر خدمات هتلینگ بررسی و اقدامات لازم برای استاندارد سازی خدمات هتلینگ اولویت بندی گردید . سپس جلساتی با کارشناسان دفتر فنی در خصوص برآورد ریالی بهسازی و بازسازی (موارد مشخص شده حاصل از بررسی وضعیت) ، با مدیران اجرایی در رابطه با تجهیزات ، اقلام هتلینگ و ... (مطابق چک لیست) ، برگزاری گردید، و نهایتاً کارشناسان ذیربط برنامه عملیاتی را تدوین نمودند. رضایت سنجی گیرندگان خدمت از کیفیت و تنوع خدمات هتلینگ با بکارگیری پرسشنامه ابلاغ شده از سوی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز، قبل و بعد از اقدامات بهسازی و بازسازی صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS - 21 انجام شد.

یافته ها :

این مرکز به دنبال اقدامات بهسازی و بازسازی بخش های مختلف (بخش جراحی زنان ۱ و ۲ ، جراحی مردان ، بخش مراقبت های ویژه نوزادان، بخش نوزادان ، اتاق عمل ، بخش رادیولوژی ، داروخانه ، ساخت مخازن آب، بهسازی اتاق برق و دستگاه ژنراتور، بازسازی بخش لنژی ، انبار ، سالن مطالعه ، اتاق مادران ، پوویون پزشکان ، خرید تجهیزات مدرن مانند دستگاه سونوگرافی ، دستگاه رادیولوژی دیجیتال ، دستگاه Frozen Section و ...) توانست لوح هتلینگ برتر در سطح کشور، را از مقام محترم وزیر بهداشت - درمان و آموزش پزشکی اخذ نماید. علاوه بر اقدامات مذکور ، بخش LDR (لیبر، زایمان و ریکاوری) بزرگترین بخش زایمان مدرن در استان آذربایجان شرقی مجهز به ۹ اتاق تک تخت با امکان حضور یک نفر همراه به انتخاب مادر و با تجهیزات کاملاً پیشرفته و اختصاصی به منظور ترویج زایمان واژینال، نیز احداث و افتتاح گردید. نتایج نشان داد میزان رضایت بیماران در مقایسه با سال های قبل به طور معناداری افزایش یافته است.

نتیجه گیری :

با توجه به یافته های مطالعه میتوان نتیجه گیری نمود که ارتقاء خدمات هتلینگ می تواند نقش اساسی در رضایتمندی بیماران و همراهان آن داشته باشد.

کلمات کلیدی:

هتلینگ ، رضایتمندی

مقدمه:

حفظ سلامت بدنی و روانی برای انسان اولویت اول در زندگی محسوب می شود، از آنجائیکه زندگی اغلب افراد از بیمارستان آغاز و در این مکان به پایان می رسد، همین مسئله می تواند علت اصلی اقدام به خوشایند سازی این واحدها محسوب شود. امروزه در معماری بیمارستان های جدید و ایمن اغلب جنبه انسانی و بشری بیشتر مورد نظر قرار گرفته است. یکی از راهکارهای خوشایندسازی بیمارستان ها ارتقای هتلینگ با بهسازی و بازسازی ساختمان و تاسیسات، اقلام و تجهیزات است (۱).

برنامه ارتقاء کیفیت هتلینگ در بیمارستان های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از ۱۵ اردیبهشت ماه ۱۳۹۳ در اولین فاز برنامه تحول نظام سلامت در حوزه درمان شروع شد. این ارتقاء کیفیت در ۷ محور اصلی ساختمان و تاسیسات، تجهیزات و امکانات، خدمات رفاهی، خدمات نظافت و بهداشت، تغذیه بیمار، امور اداری و گردش کار و منابع انسانی در نظر گرفته شده است.

باتوجه به پتانسیل فضاهای فیزیکی مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی و از آنجائیکه این مرکز ۵۰ سال قدمت داشته، با این وجود، دانشگاه علوم پزشکی تبریز همچنان به ارائه خدمات در این مرکز ادامه می دهد، با عنایت ریاست محترم دانشگاه علوم پزشکی تبریز و فرصت ایجاد شده از سوی وزارت محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی جهت ارتقای خدمات هتلینگ، بازسازی و نوسازی این مرکز ضروری شناخته شد.

روش کار:

ابتدا قبل از اقدام به ارتقای هتلینگ مکان (سایت) مرکز از نظر امکان توسعه آن در آینده بررسی شد، پس از تایید این مسئله وضعیت موجود از نظر خدمات هتلینگ در حال ارائه بررسی و اقدامات لازم برای ارتقای آن اولویت بندی گردید. سپس جلساتی با کارشناسان دفتر فنی در خصوص برآورد ریالی بهسازی و نوسازی ساختمان، با مدیران اجرایی در رابطه با تجهیزات، اقلام هتلینگ و ... برگزاری گردید، و نهایتاً کارشناسان ذیربط برنامه عملیاتی را تدوین نمودند. به منظور بررسی میزان رضایت گیرندگان خدمت بدنبال ارتقای خدمات هتلینگ، رضایت سنجی در سه ماهه سوم ۱۳۹۳ قبل از مداخله (ارتقا) و بعد از مداخله در سه ماهه دوم سال ۱۳۹۵ انجام گرفت. تعداد نمونه در هر گروه با توجه به مطالعات قبلی (۲) و با در نظر گرفتن ضریب اطمینان ۹۵٪ و میانگین رضایتمندی ۵۰٪، میزان خطای ۵٪ و با احتساب حداقل ۳۰٪ تغییرات به دنبال مداخله، ۱۷۳ نفر محاسبه شد. نمونه ها به صورت تصادفی در دسترس از بین بخش های مختلف بستری مرکز که از نظر سن، میزان تحصیلات، شغل، وضعیت تاهل، وضعیت بیمه، میزان درآمد، طول مدت بستری و ... در طبقه بندی گوناگون قرار گرفته اند، قبل و بعد از مداخله وارد مطالعه شدند. معیار ورود به مطالعه شامل، اقامت حداقل ۲۴ ساعت در مرکز و داشتن سواد حداقل در سطح راهنمایی. از افراد واجد شرایط ورود به مطالعه پس از توضیح روند مطالعه رضایت آگاهانه کتبی اخذ شد و اطمینان داده شد که پرسشنامه ها به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد و بدین منظور به هریک از افراد نمونه کد شناسایی تعلق داده شد. سپس پرسشنامه طراحی شده توسط معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز که روایی و پایایی آن قبلاً تایید شده بود، در اختیار هریک از افراد گذاشته شد تا پرسشنامه را تکمیل کنند (محقق پس از تحویل پرسشنامه اتاق بیمار را ترک کرده و در ایستگاه پرستاری حضور داشت تا در صورت نامفهوم بودن سوالات و یا نیاز به توضیح سوالات، پاسخگوی افراد باشد). این پرسشنامه دارای ۴ بعد: کیفیت تجهیزات پزشکی (۱۲ سوال)، کیفیت فضای فیزیکی (۱۰ سوال)، کیفیت سرویس های بهداشتی (۴ سوال) و کیفیت خدمات رفاهی (۱۸ سوال). پاسخ سوالات در مقیاس لیکرت ۵ قسمتی (خیلی راضی، راضی، متوسط، ناراضی و خیلی ناراضی) تعریف شده است. نمونه های پاسخ مدنظر خود را در یکی از مقیاس های لیکرت علامت می زدند. برای محاسبه نمرات ابعاد دامنه هر سوال از صفر تا صد نرمالیزه شد و سپس بر اساس میانگین نمره سوالات مرتبط با هر بعد، نمره آن بعد محاسبه شد. بالاترین نمره نشان دهنده رضایت بیشتر و کمترین نشان دهنده عدم رضایت بود. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS - 21 و آزمون آماری توصیفی (فراوانی به منظور توصیف مشخصات دموگرافیک) و استنباطی (تی تست مستقل، با اثبات توزیع نرمال داده ها) انجام شد. میزان P-value کمتر از 0/05 معنادار در نظر گرفته شد.

یافته ها:

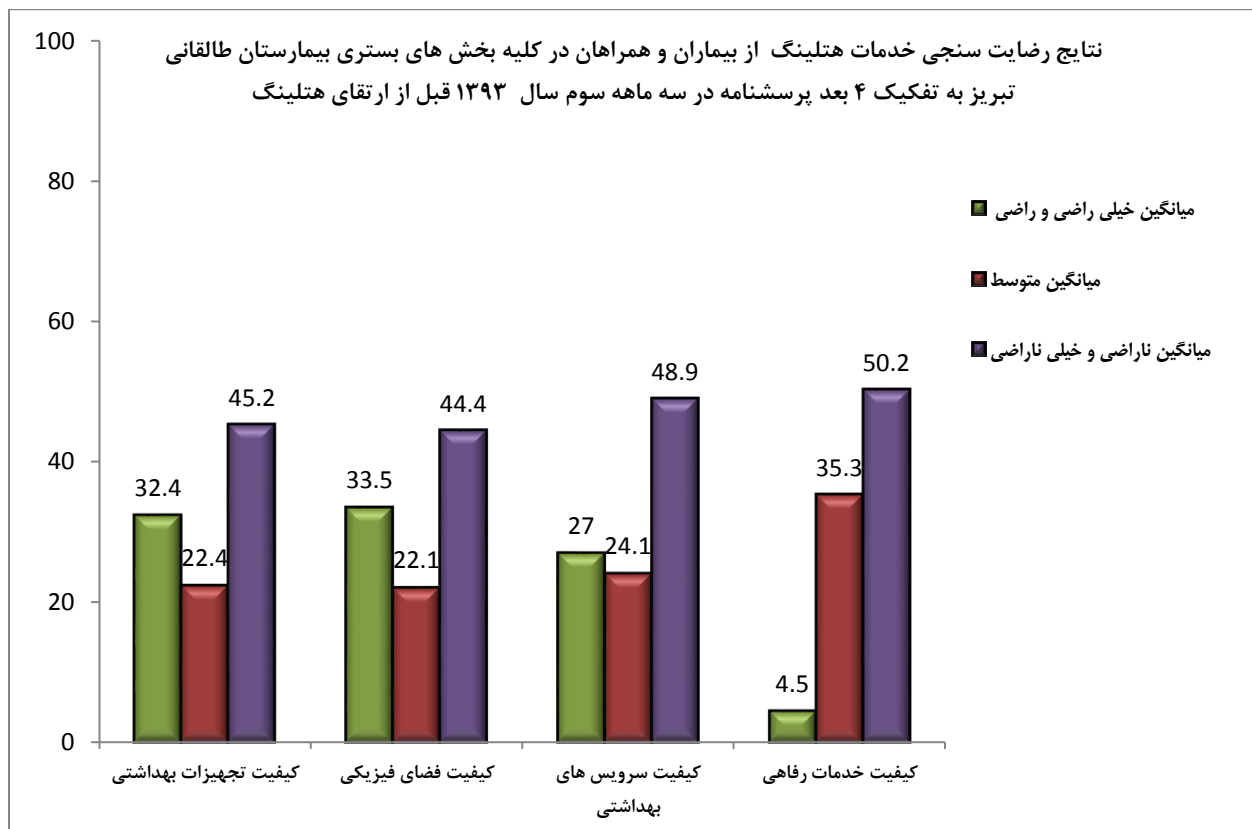
جمع آوری داده ها از افراد مورد پژوهش قبل و بعد از ارتقای هتلینگ به ترتیب در سه ماهه سوم سال ۱۳۹۳ و سه ماهه دوم سال ۱۳۹۵ انجام گرفت. همه افراد واجد شرایط تمایل به شرکت به مطالعه داشتند. در این مطالعه ۳۴۶ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سن گروه قبل از مداخله (۸/۵) سال و گروه بعد از مداخله (۱/۸) سال بود. بر اساس آزمون تی تست مستقل دو گروه مطالعه از نظر سن تفاوت آماری معناداری نداشتند (P-value > 0/05). بیش از ۹۰٪ نمونه ها تحصیلات در زیر دیپلم داشتند، بر اساس آزمون من-ویتنی دو گروه از نظر تحصیلات تفاوت معناداری نداشتند (P-value > 0/05). برنامه ریزی برای اقدامات ارتقای هتلینگ در این مرکز از سال ۱۳۹۳ کلید خورد و پس از ارزیابی وضعیت موجود و تدوین برنامه عملیاتی و نهایتاً برآورد ریالی و با کسب مجوز از دانشگاه علوم پزشکی تبریز و استفاده از فرصت

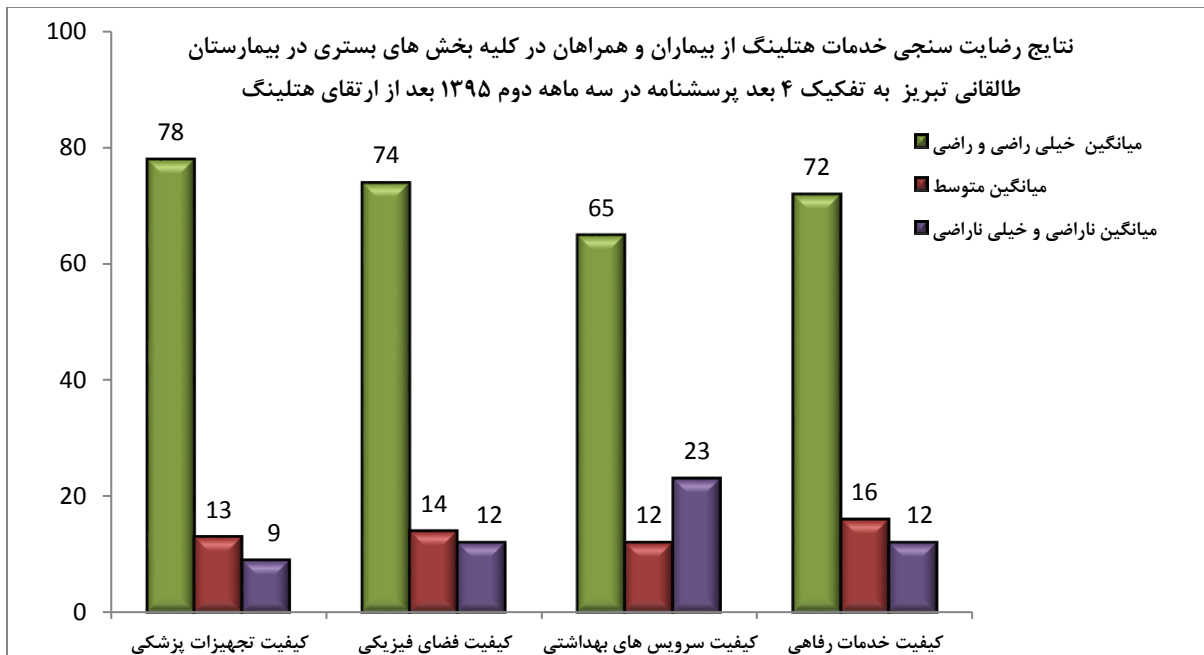
به وجود آمده از سوی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی ، مبنی بر تخصیص هزینه برای ارتقای هتلینگ مراکز بهداشتی و درمانی در ۷ محور ساختمان و تاسیسات، تجهیزات و امکانات ، خدمات رفاهی، خدمات نظافت و بهداشت، تغذیه بیمار، امور اداری و گردش کار و منابع انسانی، در نهایت با صرف هزینه ای بالغ بر ۴۰ میلیارد ریال ظرف حدودا یک سال و نیم اقدام به بازسازی و نوسازی ساختمان و تاسیسات، تجهیزات و امکانات ، خدمات رفاهی، خدمات نظافت و بهداشت و تقویت نیروهای انسانی نمود.

بر اساس آزمون تی تست مستقل نشان داده شد که پس از ارتقای خدمات هتلینگ رضایتمندی بیماران و همراهان در هر چهار بعد افزایش آماری معناداری داشت.

صاویر مرکز قبل از ارتقای هتلینگ	تصاویر مرکز بعد از ارتقای هتلینگ
	
 <div data-bbox="500 835 792 915" style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; text-align: center;">ایستگاه های پرستاری</div>	
تصاویری از مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی پس از ارتقاء هتلینگ	
	
	

بخش LDR





بحث:

مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی در منتهی الیه شمال غربی شهرستان تبریز واقع شده است و از نظر شرایط جغرافیایی، راه و ارتباطات (معیارهای عمومی مکان یابی بیمارستان ها) مرکزی قابل توسعه جهت ارائه خدمات به شهرستان های شمالغرب در نظر گرفته شده است. با در نظر گرفتن افزایش تدریجی پذیرش سالیانه مرکز (که یکی از علل دائمی و حتی بلند مدت تغییرات در بیمارستان ها محسوب می شود) به دنبال طرح تحول نظام سلامت اقدام به توسعه و بهسازی چند بخش (بخش جراحی زنان ۱ و ۲، جراحی مردان، بخش مراقبت های ویژه نوزادان، بخش نوزادان، اتاق عمل، بخش رادیولوژی و و نوسازی کلیه سرویس های بهداشتی) و حتی راه اندازی بخش LDR (بزرگترین و مدرن ترین بخش زایمان که امکان حضور یک نفر همراه در طول کل پروسه زایمان تا زمان ترخیص به انتخاب مادر، با مدرن ترین تجهیزات با ۹ اتاق تک تخت و اختصاصی)، نوسازی اتاق برق و دستگاه ژنراتور، بازسازی بخش لنزری، انبار، سالن مطالعه، اتاق مادران، پاپیون پزشکان، داروخانه، ساخت مخازن آب و بهسازی تاسیسات (سیستم سرمایش و گرمایش واحدها) گردید، در واقع این مرکز نه تنها بخش های بستری بلکه زیرساخت های اولیه تاسیساتی را نیز با پیش بینی اینکه، با توجه به سایت مرکز، احتمالاً در آینده ارتباط هوایی نیز برقرار خواهد شد، توسعه داده شده است. در کنار اقدامات عمرانی، این مرکز با خرید تجهیزات مدرن مانند دستگاه سونوگرافی، دستگاه رادیولوژی دیجیتال، دستگاه Frozen Section و ... و بکار گیری نیروهای خدماتی در راستای بهبود نظافت و بهداشت مرکز اقدام کرد. به دنبال این تغییرات اساسی این مرکز موفق به اخذ رتبه هتلینگ برتر و اخذ مجوز ارائه خدمات به بیماران اتباع خارجی از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شد. به این ترتیب مرکز آموزشی درمانی طالقانی در ۵ محور اصلی ارتقای کیفیت خدمات موفق عمل کرد.

نتیجه گیری:

رضایت از خدمات ارائه شده پس از ارتقای هتلینگ به طور معناداری افزایش یافت که نشان دهنده تاثیر عمده این عامل در رضایت گیرندگان خدمات و می تواند یکی از علل احتمالی مراجعه مجدد آنها به مراکز باشد.

References:

- 1) Jackson JL, Chambelin J, Kroenk E. Predictions of patient satisfaction. Soc Scie Med 2001;52(4):609-20
- 2) lagavardi F. Range of patient satisfaction from hoteling services in hospitals. Iranian university of medical sciences. 1999