

# بررسی رضایتمندی بیماران از زمان انتظار در اتاق عمل جنرال، جهت شروع عمل جراحی در بیمارستان امام خمینی (ره) اهواز

دکتر فاطمه مفتخر

استادیار گروه بیهوشی و مراقبت‌های ویژه، مرکز تحقیقات درد، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

دکتر رضا آخوندزاده<sup>۱</sup>

دکتر رضا آخوندزاده، استاد گروه بیهوشی و مراقبت‌های ویژه، مرکز تحقیقات درد، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

مرتضی جرفی

دانشجوی دکتری حرفه‌ای پزشکی - دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران، آدرس: دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

## Survey of patients' satisfaction with the waiting time in the general operating room to start surgery in Imam Khomeini Hospital, Ahvaz.

Fatemeh Moftakhar

Assistant Professor of Anesthesiology, Department of Anesthesiology, Pain Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

Reza Akhondzadeh

Full Professor of Anesthesiology, Department of Anesthesiology, Pain Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

Morteza Jorfi

Medical Student, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

### ABSTRACT

**Introduction:** Today, patient' satisfaction is considered one of the important indicators in the quality of health services by healthcare organizations. Therefore, considering the importance of the topic, this study was conducted to investigate patients' satisfaction with the waiting time in the General operating room of Imam Khomeini Hospital to start surgery.

**Material and methods:** The current study is a descriptive-analytical and cross-sectional epidemiological study that was conducted on 165 patients of the General Operating Room of Imam Khomeini Hospital in 1402 using a 2-part questionnaire containing demographic information and 30 questions on patient satisfaction.

**Results:** Among the 165 patients who participated in our study: 43.6% Their age range was 30-39, 53% were women, 47% were Sir, 45% were unemployed, 66% were Married, 75% were Under diploma, 30% They are obstetric women's surgery, 48% Had a History of surgery and 50% They had a history of anesthesia. The average waiting time was 57 minutes. 60% in the field of information, service 73.3%, staff-patient communication 9.67%, fear and concern 13.9% And in general 56.4%, they were very satisfied. The satisfaction of male patients was higher than that of females in all sub-areas except the area of fear and concern. The statistically significant difference according to education in the field of fear and worry, service delivery, information, and according to the job in the field of personnel-patient communication, service delivery, information, and overall satisfaction, according to the history of anesthesia in the field of fear and worry, and according to the type of surgery in all areas, fear and concern, communication with personnel, service delivery, information, and overall satisfaction was seen. A significant relationship was seen between overall satisfaction with waiting time in the operating room, information, services, and staff-patient relationship.

**Conclusion:** Most of our participants were satisfied with the services provided to them. Lack of sufficient information before surgery, and fear of adverse consequences of surgery were the most important factors in reducing overall patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, Waiting time in the operating room.

## چکیده

**مقدمه:** امروزه رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در کیفیت خدمات سلامت از طرف سازمان‌های بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته است، لذا با توجه به اهمیت موضوع؛ این مطالعه با هدف بررسی رضایتمندی بیماران از زمان انتظار در اتاق عمل جنرال بیمارستان امام خمینی (ره) جهت شروع عمل جراحی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** مطالعه حاضر یک مطالعه اپیدمیولوژیک توصیفی-تحلیلی و مقطعی است که بر روی ۱۶۵ بیمار اتاق عمل جنرال بیمارستان امام خمینی (ره) در سال ۱۴۰۲ با استفاده از یک پرسشنامه دو بخشی حاوی اطلاعات دموگرافیک و ۳۰ سوال در زمینه رضایت‌سنجی بیماران انجام شد.

**نتایج:** از میان ۱۶۵ بیماری که در مطالعه ما شرکت کردند ۴۳/۶٪ محدوده سنی ۳۰-۳۹ داشتند، ۵۳٪ زن، ۴۷٪ مرد، ۴۵٪ بیکار، ۶۶٪ متأهل، ۷۵٪ زیر دیپلم، ۳۰٪ آنان عمل جراحی زنان و زایمان، ۴۸٪ سابقه عمل جراحی و ۵۰٪ سابقه بیهوشی داشتند. میانگین مدت زمان انتظار ۵۷ دقیقه بود. در حیطه‌های اطلاعات ۶۰٪، خدمات‌رسانی ۷۳/۳٪، ارتباط پرسنل-بیمار ۶۷/۹٪، ترس و نگرانی ۱۳/۱۹٪ و به طور کلی ۵۶/۴٪ رضایت زیاد داشتند. رضایت بیماران مرد در همه حیطه‌های فرعی بجز حیطه ترس و نگرانی بیشتر از زنان بود. تفاوت آماری معناداری برحسب تحصیلات در حیطه ترس و نگرانی، خدمات‌رسانی، اطلاعات و برحسب شغل در حیطه ارتباط پرسنل-بیمار، خدمات‌رسانی، اطلاعات و رضایت کلی، برحسب سابقه بیهوشی در حیطه ترس و نگرانی و برحسب نوع عمل جراحی در همه حیطه‌های ترس و نگرانی، ارتباط با پرسنل، خدمات‌رسانی، اطلاعات و... رضایت کلی وجود داشت. میان رضایت کلی با زمان انتظار در اتاق عمل، اطلاعات، خدمات و ارتباط پرسنل-بیمار ارتباط معناداری دیده شد.

**نتیجه‌گیری:** اکثر شرکت‌کنندگان ما از خدمات ارائه شده به آنها راضی بودند. فقدان اطلاعات کافی قبل از عمل جراحی و ترس از پیامدهای نامطلوب عمل جراحی مهمترین عوامل در کاهش رضایت کلی بیماران بود.

**کلواژگان:** رضایتمندی بیماران، زمان انتظار در اتاق عمل.

## مقدمه

و در نتیجه اعتماد و همکاری آنها را در سیاست‌ها و عملکرد نظام ملی مراقبت‌های بهداشتی افزایش دهد (۱، ۲ و ۳). اندازه‌گیری رضایت یک چالش مداوم سیستم مراقبت‌های بهداشتی است و نگرش، انتظارات و دموگرافی فردی، نوع عمل جراحی، مدت اقامت در بیمارستان، خدمات بستری و امکانات بیمارستانی، میزان دسترسی به مراقبت و زمان انتظار به وضوح بر سطح رضایت بیمار تأثیر می‌گذارد.

اطلاعات حاصل از نظرسنجی‌های رضایت بیمار معمولاً توسط محققان برای برنامه‌ریزی‌های جدید و سیاست‌های سازمانی استفاده می‌شود تا منجر به افزایش رضایت بیماران گردد. (۴-۷). احتمال پیروی از درمان در بیماران رضایتمند بیشتر بوده و سبب پیگیری درمان و حمایت از خدمات به دیگران گردد. (۸)

رضایت بیمار یکی از اهداف مهم هر سیستم بهداشتی درمانی است و ارزیابی رضایت بیمار شاخص اصلی و روشی مقرون به صرفه برای ارزیابی کیفیت و بازدهی خدمات بهداشتی درمانی است. رضایت بیمار یک مفهوم چندبُعدی، ذهنی و پیچیده است و اندازه‌گیری رضایت و پاسخگویی سیستم‌های بهداشتی درمانی دشوار است زیرا نه تنها نتایج بالینی، بلکه نتایج غیر بالینی مراقبت نیز بر رضایت بیمار تأثیر می‌گذارد.

اخیراً ثبت رضایت بیمار توسط جامعه پزشکی به عنوان پارامتری مهم در تحلیل خدمات بهداشتی درمانی انجام شده مورد توجه قرار گرفته است. به دو دلیل: اول، امکان ردیابی و اصلاح ناتوانی‌ها و مشکلات سیستم مراقبت‌های بهداشتی را فراهم می‌کند. و دوم، این رویکرد می‌تواند خواسته‌ها و انتظارات بیماران را برآورده کند، نگرش آنها را بهبود ببخشد،

پایدار شدن وضعیت بیمار در بخش، توسط بیمار یا یکی از پرسنل - بخش پس از پرسش از بیمار- تکمیل شده است. در این پژوهش پرسشنامه از پیش‌ساخته رضایت سنجی لیدن (Ippsq) با آلفای کرونباخ ۰/۹ مورد استفاده قرار گرفت. (۱۱) پس از ترجمه و ویرایش بر اساس اهداف پژوهش، آلفای کرونباخ در این مطالعه در حیطه کلی ۰/۹۱۷، در حیطه اطلاعات ۰/۸۳۳، خدمات ۰/۹۰۴، ارتباط با پرسنل ۰/۹۵۲، ترس و نگرانی ۰/۸۶۲ بود و روایی و پایایی آن توسط استادان گروه بیهوشی تأیید شد. این پرسشنامه دو بخشی بود و بخش اول حاوی اطلاعات دموگرافیک و بخش دوم شامل ۳۰ سؤال در زمینه رضایت‌سنجی بیمار است که در چهار بعد میزان رضایت بیماران را مورد سنجش قرار می‌دهد که شامل ۳ سؤال در بعد اطلاع‌رسانی، ۷ سؤال در بُعد ترس و نگرانی‌ها، ۱۱ سؤال در بُعد ارتباطات بیمار و پرسنل، ۸ سؤال در بعد خدمات و یک سؤال کلی است. در این پرسشنامه نمره‌دهی در موضوعات اطلاعات، خدمات، ارتباط پرسنل - بیمار و سؤال کلی به صورت: (کاملاً راضی = ۵، راضی = ۴، نظری ندارم = ۳، ناراضی = ۲، کاملاً ناراضی = ۱) و در حیطه ترس و نگرانی به صورت: (اصلاً = ۱، کمی = ۲، تا حدودی = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵) بود.

اطلاعات جمع‌آوری شده از بیماران توسط نرم‌افزار SPSS ۲۶ و گزارش نتایج توصیفی برای متغیرهای کیفی در قالب جداول فراوانی و بررسی متغیرهای کمی به صورت میانگین و انحراف معیار بیان شد. نرمال بودن داده‌ها با آزمون کلموگروف اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی ارتباط‌سنجی متغیرهای کیفی در برابر یکدیگر از آزمون کای اسکور و برای بررسی ارتباط دو متغیر کمی در سطوح مختلف متغیر کیفی از آنالیز واریانس استفاده گردید. در صورتی که متغیر کیفی دو حالت بود از آزمون t مستقل استفاده شد (در صورت نرمال نبودن داده‌ها از معادل ناپارامتری آزمون‌ها استفاده شد). سطح معنی‌دار در این مطالعه ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. میانگین مدت زمان انتظار بیماران ۵۷ دقیقه بود.

برای تعیین میزان رضایتمندی بیماران در ابتدا درصد فراوانی رضایت افراد به تفکیک سؤالات پرسشنامه مشخص

تجربه بیمار از زمان انتظار می‌تواند به طور کامل بر ادراک او از خدمات تأثیر بگذارد، و باید به عنوان یک اولویت استراتژیک برای هر سازمان مراقبت بهداشتی در نظر گرفته شود (۹). با توجه به اهمیت زمان انتظار قبل از عمل و نظر به اینکه در حال حاضر برنامه‌ریزی مدون و مشخصی جهت ارتقاء رضایتمندی از زمان انتظار بیماران وجود ندارد. در این پژوهش به بررسی میزان رضایتمندی بیماران از زمان انتظار در اتاق عمل جنرال بیمارستان امام خمینی برای شروع عمل جراحی پرداخته شد تا زمینه‌های نارضایتی بیماران را شناسایی و اصلاح کرده و منجر به حداقل رساندن نارضایتی از زمان انتظار شده و زیربنایی برای مطالعات بعدی و برنامه‌ریزی مناسب برای افزایش رضایتمندی بیماران از زمان انتظار قبل از عمل در بخش‌های جراحی و بهبود کلی کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی باشد.

## مواد و روش‌ها

مطالعه حاضر یک مطالعه اپیدمیولوژیک توصیفی-تحلیلی و مقطعی است. جامعه مورد مطالعه شامل بیماران مراجعه کننده به اتاق عمل جنرال بیمارستان امام خمینی (ره) اهواز در سال ۱۴۰۲ بوده است. روش نمونه‌گیری به صورت کاملاً تصادفی، غیر احتمالی، در دسترس و پس از اخذ رضایت بیماران انجام شد. در این مطالعه برای محاسبه حجم نمونه از نرم‌افزار تعیین حجم نمونه G\*Power استفاده گردید. با توجه به مطالعه کاران و بیسواس<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) [۱۰]. و با توجه به آن که متغیر مورد بررسی در این مطالعه رضایتمندی بیماران از زمان انتظار است در پرسشنامه، متغیر کمی در نظر گرفته شده، ضریب اطمینان ۹۵ درصد محسوب و توان آزمون ۸۰٪ در نظر گرفته شده، لذا حداقل تعداد افراد مورد بررسی در این مطالعه ۱۶۵ نفر محاسبه گردید. افراد شرکت کننده در این طرح تحقیقاتی پس از دریافت اطلاعات مربوط به انگیزه اجرای طرح و سؤالات مربوط به آن، و پس از اخذ رضایت کتبی وارد مطالعه شده و به سؤالات پرسشنامه پاسخ دادند. این پرسشنامه بدون نام بوده و اطلاعات به طور جمعی تحلیل شد. پرسشنامه ۲۴ تا ۴۸ ساعت بعد از عمل جراحی و بعد از

2. Charan and Biswas

هر بعد از پرسشنامه اگر زیر ۳۳ درصد بود، رضایت پایین، اگر ۳۳-۶۶ درصد بود، رضایت متوسط و اگر بالای ۶۶ درصد بود، رضایت بالا تعریف شد [۱۲]. بر این اساس در موضوع اطلاعات ۶۰٪، خدمات‌رسانی ۷۳/۳٪، ارتباط با پرسنل ۶۷/۱۹٪، ترس و نگرانی ۱۳/۹٪ و به طور کلی ۵۶٪ رضایت بالا داشتند.

تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و اجتماعی بیماران نشان داد که هیچ‌یک از عوامل اجتماعی جمعیت‌شناختی (گروه سنی، جنسیت، وضعیت اشتغال، تحصیلات، وضعیت تأهل) و متغیرهای بالینی (سابقه بیهوشی، سابقه عمل و نوع عمل) در نظر گرفته شده در مطالعه به طور قابل توجهی با رضایت بیماران مرتبط نبود.

شد و سپس با محاسبه میانگین و انحراف معیار نمره رضایت در هر حیطة و میانگین کلی نمره رضایت، درصد نمره رضایت برای هر حیطة و نیز درصد کلی نمره رضایت با توجه به ماکزیمم نمره قابل اکتساب در هر بعد و نمره کلی محاسبه شد. که به این ترتیب میانگین و درصد نمره رضایت بیماران در موضوع اطلاعات ۱۰/۸۹ (۷۲/۶٪)، خدمات‌رسانی ۳۰/۲ (۷۵/۴٪)، ارتباط پرسنل - بیمار ۴۱/۱۳ (۷۴/۷۸٪)، ترس و نگرانی ۱۶/۸۳ (۴۸/۱٪) و میانگین کلی نمره رضایت ۹۹/۰۶ (۶۸/۳۱٪) و از تجربه زمان انتظار ۳/۴۹ (۶۹/۸٪) به دست آمد.

در مرحله بعد برای تعیین درصد رضایت دامنه‌ای تعیین شد به طوری که درصد رضایت هر بیمار یا درصد رضایت برای

### یافته‌ها

یافته‌های مطالعه به تفکیک موارد در جداول و نمودار زیر آمده است.

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک بیماران

درصد	فراوانی		
۴۶.۷	۷۷	مرد	جنس
۵۳.۳	۸۸	زن	
۱۱.۵	۱۹	کمتر از ۲۰ سال	سن
۲۳	۳۸	۲۰-۲۹	
۴۳.۶	۷۲	۳۰-۳۹	
۱۲.۷	۲۱	۴۰-۴۹	
۹.۱	۱۵	۵۰ سال و بالاتر	
۱۲.۱	۲۰	شاغل	شغل
۴۵.۵	۷۵	غیر شاغل	
۱۲.۱	۲۰	درحال تحصیل	
۱.۸	۳	بازنشسته	
۲۸.۵	۴۷	کارآزاد	
۶۶.۱	۱۰۹	متاهل	تاهل
۳۳.۹	۵۶	مجرد	
۷۵.۲	۱۲۴	دیپلم و پایینتر	تحصیلات
۶.۷	۱۱	فوق دیپلم	
16.4	۲۷	لیسانس	

۱.۸	۳	بالتر از لیسانس	عمل جراحی
۲۰	۳۳	جراحی عمومی	
۳۰.۳	۵۰	زنان و زایمان	
۱۷.۶	۲۹	ارتوپدی	
۱۰.۹	۱۸	جراحی اورولوژی	
۲۱.۲	۳۵	گوش و حلق و بینی و فک و صورت	
۴۷.۹	۷۹	دارد	سابقه جراحی
۵۲.۱	۸۶	ندارد	
۵۰.۳	۸۳	دارد	سابقه بیهوشی
۴۹.۷	۸۲	ندارد	
۱۰۰	۱۶۵	کل	

جدول ۲: میانگین و درصد نمرات رضایت بیماران بر حسب حیطة و سؤالات

اطلاعات	خدمات رسانی	رابطه پرسنل - بیمار	ترس و نگرانی	رضایت کلی	میزان رضایت شما از تجربه زمان انتظار در اتاق عمل
میانگین	۱۰.۸۹	۳۰.۲	۴۱.۱۳	۱۶.۸۳	۳.۴۹
انحراف معیار	۳.۲۴۶۵	۶.۹۴۴۲	۹.۹۸۸۷	۶.۲۷۷۴	۱.۱۰۸
تعداد سؤالات	۳	۸	۱۱	۷	۱
حداکثر نمره قابل دستیابی	۱۵	۴۰	۵۵	۳۵	۵
کمترین نمره	۳	۸	۱۱	۷	۱
بیشترین نمره	۱۵	۴۰	۵۵	۳۲	۵۵
درصد نمره رضایت	۷۲.۶	۷۵.۴	۷۴.۷۸	۴۸.۱	۶۹.۸

جدول ۳: میزان و درصد رضایت افراد به تفکیک حیطة

درصد فراوانی	فراوانی		
۵.۵	۹	رضایت کم	حیطة اطلاعات
۳۴.۵	۵۷	رضایت متوسط	
۶۰	۹۹	رضایت زیاد	
۲.۴	۴	رضایت کم	حیطة خدمات
۲۴.۲	۴۰	رضایت متوسط	
۷۳.۳	۱۲۱	رضایت زیاد	

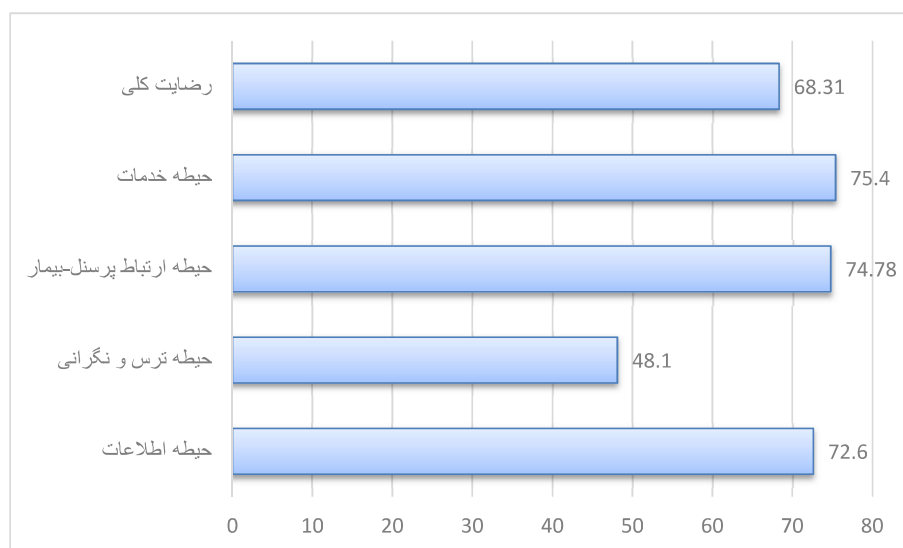
۲.۴	۴	رضایت کم	حیطه ارتباط پرسل - بیمار
۲۹.۷	۴۹	رضایت متوسط	
۶۷.۹	۱۱۲	رضایت زیاد	
۲۱.۸	۳۶	رضایت کم	حیطه ترس و نگرانی
۶۴.۲	۱۰۶	رضایت متوسط	
۱۳.۹	۲۳	رضایت زیاد	
۱.۲	۲	رضایت کم	رضایت کلی
۴۲.۴	۷۰	رضایت متوسط	
۵۶.۴	۹۳	رضایت زیاد	
۱۰۰	۱۶۵	کل	

جدول ۴: درصد رضایتمندی بر اساس اطلاعات دموگرافیک

P value	رضایت زیاد		رضایت متوسط		رضایت کم			
	درصد درگروه	تعداد	درصد درگروه	تعداد	درصد درگروه	تعداد		
۰.۴۰۰	٪۶۲.۳	۴۸	٪۳۷.۷	۲۹	٪۰	۰	مرد	جنسیت
	٪۵۹.۱	۵۲	٪۳۸.۶	۳۴	٪۲.۳	۲	زن	
	٪۶۰.۶	۱۰۰	٪۳۸.۲	۶۳	٪۱.۲	۲	کل	
۰.۰۶۵	٪۷۸.۹	۱۵	٪۲۱.۱	۴	٪۰	۰	کمتر از ۲۰ سال	سن
	٪۶۰.۵	۲۳	٪۳۹.۵	۱۵	٪۰	۰	۲۰-۲۹	
	٪۵۴.۲	۳۹	٪۴۵.۸	۳۳	٪۰	۰	۳۰-۳۹	
	٪۶۶.۷	۱۴	٪۳۳.۳	۷	٪۰	۰	۴۰-۴۹	
	٪۶۰	۹	٪۲۶.۷	۴	٪۱۳.۳	۲	۵۰ سال و بالاتر	
	٪۶۰.۶	۱۰۰	٪۳۸.۲	۶۳	٪۱.۲	۲	کل	
۰.۷۲۶	٪۴۵	۹	٪۵۵	۱۱	٪۰	۰	شاغل	شغل
	٪۶۰	۴۵	٪۳۷.۳	۲۸	٪۲.۷	۲	بیکار	
	٪۶۵	۱۳	٪۳۵	۷	٪۰	۰	درحال تحصیل	
	٪۶۶.۷	۲	٪۳۳.۳	۱	٪۰	۰	بازنشسته	
	٪۶۶	۳۱	٪۳۴	۱۶	٪۰	۰	کارآزاد	
	٪۶۰.۶	۱۰۰	٪۳۸.۲	۶۳	٪۱.۲	۲	کل	
۰.۲۰۰	٪۵۶.۹	۶۲	٪۴۱.۳	۴۵	٪۱.۸	۲	متاهل	تأهل
	٪۶۷.۹	۳۸	٪۳۲.۱	۱۸	٪۰	۰	مجرد	
	٪۶۰.۶	۱۰۰	٪۳۸.۲	۶۳	٪۱.۲	۲	کل	
۰.۱۸۵	٪۶۶.۱	۸۲	٪۳۲.۳	۴۰	٪۱.۶	۲	دیپلم و پایینتر	تحصیلات
	٪۴۵.۵	۵	٪۵۴.۵	۶	٪۰	۰	فوق دیپلم	
	٪۴۰.۷	۱۱	٪۵۹.۳	۱۶	٪۰	۰	لیسانس	
	٪۶۶.۷	۲	٪۳۳.۳	۱	٪۰	۰	ارشد و بالاتر	
	٪۶۰.۶	۱۰۰	٪۳۸.۲	۶۳	٪۱.۲	۲	کل	
۰.۶۲۵	٪۷۵.۸	۲۵	٪۱۸.۲	۶	٪۶.۱	۲	جراحی عمومی	

	جراحی زنان	۰	٪۰	۲۴	٪۴۸	۲۶	٪۵۲
	اورتوپدی	۰	٪۰	۱۶	٪۵۵.۲	۱۳	٪۴۴.۸
	اورولوژی	۰	٪۰	۶	٪۳۳.۳	۱۲	٪۶۶.۷
	فک و صورت و ENT	۰	٪۰	۱۱	٪۳۱.۴	۲۴	٪۶۸.۶
	کل	۲	٪۱.۲	۶۳	٪۳۸.۲	۱۰۰	٪۶۰.۶
عمل جراحی	سابقه دارد	۰	٪۰	۳۴	٪۴۳	۴۵	٪۵۷
	ندارد	۲	٪۲.۳	۲۹	٪۳۳.۷	۵۵	٪۶۴
	کل	۲	٪۱.۲	۶۳	٪۳۸.۲	۱۰۰	٪۶۰.۶
بیهوشی	سابقه دارد	۰	٪۰	۳۳	٪۳۹.۸	۵۰	٪۶۰.۲
	ندارد	۲	٪۲.۴	۳۰	٪۳۶.۶	۵۰	٪۶۱
	کل	۲	٪۱.۲	۶۳	٪۳۸.۲	۱۰۰	٪۶۰.۶

نمودار ۱: درصد نمره رضایت ابعاد مختلف و کلی



پرسشنامه طرح پژوهشی: بررسی رضایتمندی بیماران از زمان انتظار در اتاق عمل جنرال، جهت شروع عمل جراحی در بیمارستان امام خمینی (ره) اهواز

جنسیت:	سن:
ساعت تحویل بیمار به اتاق انتظار اتاق عمل:	ساعت ورود به اتاق عمل (جهت عمل):
میزان تحصیلات:	شغل:
وضعیت تاهل:	سابقه جراحی قبلی:
نوع عمل:	سابقه بیهوشی:

اطلاعات

ردیف	موضوع نظر سنجی	کاملاً راضی	راضی	نظری ندارم	ناراضی	کاملاً ناراضی
۱	میزان رضایت شما از اطلاعات داده شده درباره عمل					
۲	میزان رضایت شما از میزان اطلاعات داده شده درباره حضور در بخش انتظار اتاق عمل					



					میزان رضایت شما از اطلاع‌رسانی در خصوص بیهوشی	۳
<b>خدمات</b>						
					میزان رضایت شما از نظر ورود به موقع به اتاق عمل	۴
					میزان رضایت شما از مدت زمان انتظار در اتاق عمل	۵
					میزان رضایت شما از نظر تهویه و دمای بخش انتظار اتاق عمل	۶
					میزان رضایت شما از نظرنظافت بخش انتظار اتاق عمل	۷
					میزان رضایت شما از نظر تعداد صندلی های بخش انتظار اتاق عمل	۸
					میزان رضایت شما از نظر میزان روشنایی بخش انتظار اتاق عمل	۹
					میزان رضایت شما از نحوه پوشش بیمار در اتاق عمل برطبق شئون اخلاقی	۱۰
					میزان رضایت شما از نظر وسعت بخش انتظار اتاق عمل	۱۱
<b>ارتباط پرسنل-بیمار</b>						
					میزان رضایت شما از اقدامات انجام شده جهت کاهش استرس و اضطراب شما	۱۲
					میزان رضایت شما از نحوه پاسخگویی کادر اتاق عمل به درخواست ها و نیازهای شما	۱۳
					میزان رضایت شما از دسترسی به متخصصین بیهوشی و جراحی جهت مشاوره قبل از عمل	۱۴
<b>کاملاً ناراضی</b>	<b>ناراضی</b>	<b>نظری ندارم</b>	<b>راضی</b>	<b>کاملاً راضی</b>	<b>موضوع نظر سنجی</b>	<b>ردیف</b>
					چه میزان کادر اتاق عمل حریم خصوصی شما را رعایت می کنند	۱۵
					چه میزان به کادر اتاق عمل اعتماد دارید	۱۶
					چه میزان برخورد کادر اتاق عمل محترمانه است	۱۷
					چه میزان کادر اتاق عمل شرایط شما را درک می کنند	۱۸
					چه میزان کادر اتاق عمل به سؤالات شما توجه می کنند	۱۹
					چه میزان کادر اتاق عمل به هنگام ابراز درد و ناراحتی از طرف شما عکس‌العمل مناسبی دارند	۲۰
					چه میزان کادر اتاق عمل به پیش زمینه فرهنگی شما توجه دارند	۲۱
					چه میزان کادر اتاق عمل به خصوصیات فردی شما توجه دارند	۲۲
<b>ترس و نگرانی</b>						
<b>خیلی زیاد</b>	<b>زیاد</b>	<b>تاحدودی</b>	<b>کمی</b>	<b>اصلاً</b>	<b>موضوع نظر سنجی</b>	<b>ردیف</b>
					میزان ترس شما از بیدار نشدن بعد از عمل	۲۳
					میزان ترس شما از بیدار شدن حین عمل	۲۴
					میزان ترس شما از درد مرتبط با عمل جراحی	۲۵
					میزان ترس شما از دیدن اتاق عمل	۲۶



					میزان ترس شما از اشتباهات جراح	۲۷
					میزان ترس شما از درد مرتبط با بیهوشی	۲۸
					میزان ترس شما از اشتباهات متخصص بیهوشی	۲۹

ردیف	موضوع نظر سنجی	کاملاً راضی	راضی	نظری ندارم	ناراضی	کاملاً ناراضی
۳۰	میزان رضایت شما از تجربه زمان انتظار در اتاق عمل					

### بحث

امروزه بررسی رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در ارزیابی کیفیت خدمات سلامت از طرف سازمان‌های بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته و اندازه‌گیری آن کمک شایانی به سازمان‌های بهداشتی - درمانی برای ارتقاء و بهبود سطح کیفیتشان کرده است لذا با توجه به اهمیت موضوع این مطالعه با هدف بررسی رضایتمندی بیماران از زمان انتظار در اتاق عمل جنرال بیمارستان امام خمینی (ره) برای شروع عمل جراحی انجام شد. رضایت بیماران در چهار حیطه مورد سنجش قرار گرفت که بیشترین درصد نمره رضایت مربوط به حیطه خدمات و کمترین درصد نمره رضایت مربوط به حیطه ترس و نگرانی بود. همچنین به بررسی میزان ارتباط اطلاعات دموگرافیک و رضایت در ابعاد مختلف با رضایت کلی نیز پرداخته شد. با توجه به عدم نرمال بودن داده‌ها برای مقایسه سطح رضایت بیماران برحسب وضعیت تأهل، سابقه جراحی و سابقه بیهوشی از آزمون ناپارامتریک من - ویتنی، و برای مقایسه ارتباط سطح رضایتمندی برحسب سن، شغل، تحصیلات و نوع عمل از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده شد. رضایت بیماران مرد در همه حیطه‌ها به جز ترس و نگرانی بیشتر از زنان بود ولی در رضایت کلی تفاوت معناداری وجود نداشت. تفاوت آماری معناداری برحسب تحصیلات در حیطه ارتباط پرسنل-بیمار، خدمات‌رسانی، اطلاعات و رضایت کلی وجود داشت. تفاوت آماری معناداری برحسب شغل در حیطه ترس و نگرانی، خدمات‌رسانی، اطلاعات وجود داشت. تفاوت

آماری معنادار و رضایت بیشتر در حیطه ترس و نگرانی در جراحی زنان و زایمان، و در حیطه‌های ارتباط پرسنل-بیمار، خدمات‌رسانی، اطلاعات و رضایت کلی در جراحی عمومی، وجود داشت. همچنین ارتباط معناداری میان رضایت کلی با زمان انتظار در اتاق عمل، اطلاعات، خدمات، ارتباط پرسنل-بیمار دیده شد.

فلاح الرشیدی<sup>۳</sup> و همکارانش در سال ۲۰۱۹ ارتباط مثبتی بین رضایت بیماران و تحصیلات، وضعیت تأهل، و شغل آنها مشاهده کردند. رابطه رگرسیون معنی‌داری بین رضایت بیمار و گروه سنی و سواد وجود داشت (۱۳). در مطالعه روح‌افزا و همکاران میزان رضایتمندی بیماران با سن و جنس ارتباط معناداری نداشت (۱۴) هرچند در مطالعه میسویسین<sup>۴</sup> در سال ۲۰۰۲ مخالف یافته‌های ما بود و زنان نسبت به مردان رضایت بیشتری داشتند (۱۵) در مطالعه ریسی و همکاران در سال ۱۴۰۱ این یافته مشاهده نشد که علت این تفاوت می‌تواند زمینه فرهنگی اجتماعی داشته باشد (۱۶).

یافته‌های مطالعه ما نشان داد که بیماران از اطلاعات ارائه شده قبل از عمل رضایت بالایی داشتند. در مطالعه ما زنان بیشتر از مردان ترس و نگرانی داشتند و از جهت اشتباهات متخصص بیهوشی، درد مرتبط با بیهوشی، دیدن اتاق عمل نگران بودند. ارتباط معناداری میان رضایت کلی با زمان انتظار در اتاق عمل، اطلاعات، خدمات، ارتباط پرسنل-بیمار دیده شد که این یافته همسو با مطالعه النصر و همکاران بود (۱۷).

در مطالعه کالجوو<sup>۵</sup> و همکارانش در سال ۲۰۰۸ ارائه اطلاعات و ارتباط بین پرسنل و بیمار (تعامل بین متخصص و

<sup>۴</sup> . Miseviciene

<sup>۵</sup> . M. A. A. Caljouw

<sup>۳</sup> . Falah Alresheedi



با توجه به نتایج مطالعه ما، بیش از نیمی از بیماران از مراقبت‌های حین عمل راضی بودند. اکثر شرکت کنندگان ما از خدمات ارائه شده به آنها راضی بودند. فقدان اطلاعات کافی قبل از عمل جراحی و ترس از پیامدهای نامطلوب عمل جراحی عامل مهمی در رضایت کلی بیماران بود و در کاهش رضایت آنها نقش داشت.

بیمار که بر انتظارات از مراقبت و در نتیجه رضایت بیمار تأثیرگذار است)، مهم‌ترین عوامل تعیین کننده رضایت بیمار بود (۱۱) که همسو با مطالعه حاضر بود.

## نتیجه‌گیری

## REFERENCES

1. Andemeskel YM, Elsholz T, Gebreyohannes G, Tesfamariam EH. Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: a cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Serv Res*. 2019;19(1):1-8.
2. Berning V, Heidegger T, Laupheimer M, Nübling M. Patient satisfaction and quality of recovery. *Anaesthesia*. 2018;73(4):521-2.
3. Trinh LN, Fortier MA, Kain ZN. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med*. 2019;8:1-13.
4. Das S, Panigrahi S, Preetyantra M, Rout N, Pattanayak DK. INVESTIGATING THE FACTORS OF PREOPERATIVE WAITING TIME AND ITS RELATIONSHIP WITH THE LEVELS OF PATIENT'S SATISFACTION. *J Nurs*. 2017;7(4).
5. Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE open Med*. 2018;6:2050312118818304.
6. Owaidh, A.O., et al., Patients' satisfaction with health care services in Southern Saudi Arabia. *Egypt J Hosp Med*, 2018. 72(1): p. 3857-3860.
7. Norhayati MN, Azlina I. Patient satisfaction with doctor-patient interaction and its association with modifiable cardiovascular risk factors among moderately-high risk patients in primary healthcare. *PeerJ*. 2017;5:e2983.
8. Angioli R, Plotti F, Capriglione S, Aloisi A, Aloisi ME, Luvero D, et al. The effects of giving patients verbal or written pre-operative information in gynecologic oncology surgery: a randomized study and the medical-legal point of view. *Eur J Obstet Gynecol Reprod Biol*. 2014;177:67-71.
9. Kelarijani SEJ, Jamshidi R, Heydarian AR, Khorshidi M. Evaluation of Factors influencing Patient Satisfaction in Social Security Hospitals in Mazandaran Province, North of Iran. *Casp J Intern Med*. 2014;5(4):232.
10. Charan, J. and T. Biswas, How to calculate sample size for different study designs in medical research? *Indian journal of psychological medicine*, 2013. 35(2): p. 121-126.
11. Caljouw ,M., M. Van Beuzekom, and F. Boer, Patient's satisfaction with perioperative care: development, validation, and application of a questionnaire. *British journal of anaesthesia*, 2008. 100 (5): p. 637-644.
12. Asiri, N., A.A.A. Bawazir, and H. Jradi, Patients' satisfaction with health education services at primary health care centers in Riyadh, KSA. *Journal of Community Medicine & Health Education*, 2013. 4(1): p. 1-5.
13. Alrasheedi, K.F., et al., The association between wait times and patient satisfaction: findings from primary health centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health services research and managerial epidemiology*, 2019. 6: p. 2333392819861246.
14. Rouhafza, M., F. Adhami Moghadam, and M. Sahebalzamani, Assessment the relationship between patient satisfaction and quality of hospital services based on SERVQUAL Model in the hospitals related to Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch in 2015. *Medical Sciences Journal of Islamic Azad University*, 2016. 26(3): p. 173-179.
15. Miseviciene, I. and Z. Milauskiene, Patient satisfaction with the work of the hospital medical personnel. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 2002. 38(5): p. 559-565.
16. Raesi, R., et al., Evaluation of Patients' Satisfaction with the Diagnosis of COVID-19 from the Quality of Nursing Services in Corona Ward: A Cross-sectional Study. *Journal of Critical Care Nursing*, 2022. 15(1): p. 25-33.
17. Abd El-Nasser, G. and N. Mohamed, Patient satisfaction with perioperative care and its relationship with patient characteristics. *Med. J. Cairo Univ*, 2013. 81(2).