



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان
دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

تعیین رضایت از دریافت اطلاعات دارویی بیماران بستری و چالش‌های آن در
بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز و ارائه راهکار

توسط:

پروانه عسکریان سروستانی

استاد راهنما:

دکتر لیلا والی

اساتید مشاور:

دکتر اصغر توان

دکتر احمد نقیب‌زاده تهامی

چکیده فارسی

مقدمه: تجویز دارو یکی از اقدامات متداول برای درمان یا پیشگیری از بیماری ها است. استفاده مناسب از دارو، در درمان بیشتر بیماری های مزمن نقش کلیدی دارد. داروها یکی از رایج ترین مداخلات مراقبت های بهداشتی هستند که نقش مهمی در مدیریت سلامت بیماران داشته و به دلایل زیادی نیاز به اطلاعات موثر بیمار دارند. ارزیابی رضایت بیماران از میزان اطلاعات دارویی ارائه شده، پیش نیاز مشارکت در استفاده از دارو است. علاوه بر این، شناسایی عوامل موثر بر نارضایتی از نحوه مصرف دارو، هدفی را برای مداخلات طراحی شده برای ارائه اطلاعات متناسب با نیازهای فردی فراهم می کند. انتقال اطلاعات، فرصتی برای مشاوره به بیمار در مورد استفاده بهینه از دارو و بهبود دانش در مورد دارو ارائه می دهد. در خصوص درمان دارویی، بیمارانی که درمان روشن و منطقی دریافت کرده اند، بیشتر به توصیه های درمان پایبند هستند. این مطالعه با هدف تعیین و شناسایی اطلاعات مورد نیاز بیماران بستری بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شیراز در مورد داروهای مصرفی انجام خواهد شد.

روش اجرا: مطالعه حاضر به روش ترکیبی همزمان انجام شد. جامعه آماری پژوهش را بیماران بستری در بخش های داخلی دو بیمارستان آموزشی فقیهی و نمازی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز تشکیل دادند که با نمونه ای به حجم ۱۹۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع آوری داده ها در بخش کمی، پرسشنامه استاندارد ارزیابی رضایت بیماران بستری از اطلاعات داروهای تجویز شده بود. در بخش کیفی، مصاحبه هایی با ۱۲ پزشک، ۱۴ پرستار و ۱۲ داروساز با هدف شناسایی چالش ها و راهکارهای موجود انجام شد در بخش کمی، آماره های توصیفی نظیر فراوانی، میانگین و انحراف معیار محاسبه شدند. به دلیل عدم نرمال بودن داده ها، از مدل رگرسیون خطی تعمیم یافته (GLM) برای بررسی رابطه بین رضایت از اطلاعات دارویی و متغیرهای جمعیت شناختی و بالینی استفاده شد. تمامی تحلیل ها با سطح معناداری ۰/۰۵ و در نرم افزار STATA نسخه ۱۷ انجام گرفت. داده های کیفی حاصل از مصاحبه ها پس از پیاده سازی، با روش تحلیل محتوای قراردادی بر اساس رویکرد لاندمن و گرانهیم در نرم افزار MAXQDA مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های بخش کمی حاکی از سطح بسیار پایین رضایت بیماران از اطلاعات دارویی است. میانگین نمره رضایت تنها ۳/۰۳ از ۱۷ بود و کمتر از ۵٪ بیماران نمره بالای ۱۲ کسب کردند. اکثریت اطلاعات دریافتی در مورد «عملکرد دارو»، «دستور العمل دارو در دوز بیشتر» و «مدیریت عوارض» را بسیار ناکافی دانستند. همچنین، رضایت تحت تأثیر عواملی مانند سن، جنسیت (مردان راضی‌تر)، تحصیلات و نوع بیماری قرار داشت. نتایج بخش کیفی نشان داد که چالش‌های موجود از دیدگاه پرستاران در چهار طبقه اصلی شامل موارد مرتبط با بیمار، نیروی انسانی، ساختار و مدیریت محیط، و ارتباطات بین فردی دسته‌بندی می‌شوند. از دیدگاه پزشکان، این چالش‌ها در پنج طبقه اصلی شامل عوامل مرتبط با بیمار، کادر درمان، ساختار و محیط، محتوا و ابزارهای آموزشی، و چالش‌های زمینه‌ای طبقه‌بندی شد. از منظر داروسازان نیز چالش‌ها در چهار طبقه اصلی شامل عوامل مرتبط با بیمار، ارائه‌دهندگان خدمات، ساختار و محیط، و همچنین چالش‌های مربوط به فرآیند و روش آموزش دسته‌بندی گردید.

نتیجه‌گیری: با توجه به عدم رضایت بیماران از سطح اطلاعات دارویی ارائه شده، از دیدگاه پرستاران، پزشکان و داروسازان، چالش‌های اصلی در چهار حوزه شناسایی شد: عوامل مرتبط با بیمار (مانند سواد سلامت پایین و اضطراب)، محدودیت‌های نیروی انسانی (از جمله کمبود پرسنل و حجم کاری بالا)، موانع ساختاری و محیطی (نظیر شلوغی بخش و کمبود فضای آموزشی) و همچنین ضعف در ارتباطات بین فردی بود. آنها راهکارهای کلیدی برای رفع این چالش‌ها بهینه‌سازی توزیع نیروی انسانی، بهبود محیط فیزیکی، به کارگیری روش‌های آموزشی متنوع و ترکیبی، تقویت همکاری و ارتباط موثر بین تیم درمان و همچنین اجرای برنامه‌های آموزشی بیمار-محور و فرهنگ‌سازی در سطح سیستم سلامت بیان کردند.

کلیدواژه‌ها: رضایت از دریافت اطلاعات دارویی، بیماران بستری، مطالعه ترکیبی، بیمارستانهای آموزشی.