

د کندهار ښار له خصوصي روغتونو څخه د ناروغانو رضایت

سروې کوونکي: روح الله، الله یار، نصیر احمد، امین الله، عبدالمحیط، صفیه، ماریا، خالد، زحل، حمیده، صالحه او تمنا

د طب پوهنځي محصلان

لارښود استادان:

استاد وکیل احمد هیوادل، د پارا کلینیک خانگي امر

+93 70 63 400 63

W.hewadmal@gmail.com

ډاکټر محمد ایمل رحيمي، د کلینیک خانگي امر

+93 700 90 61 16

aimal.rahemi786@gmail.com

لنډيز

د ناروغ رضایت یوه نسبي پدیده ده، چې د روغتیايي سیستم څخه د ده اړتیاوي، صحت او توقعات تنظیموي. ددې سروې هدف د ناروغانو سره د روغتیايي کارکوونکو برخورد، روغتیايي لگښت، صحیح تشخیص، د ډاکټرانو وړتیا او د روغتون ټولو روغتیايي سهولتونو ته په پام سره د سراپا او بستر خدماتو په اړه د ناروغانو د رضایت کچه معلومول دي. دغه سروې د Descriptive cross sectional study په توگه د کندهار ښار په اتوخصوصي روغتونو کې د یوې میاشتي (۱۴۰۱ هـ ل سرطان) کې ترسره سوې ده. د سرطان میاشتي په جریان کې د مراجعه کوونکو ناروغانو څخه ۲۱۵ تنه randomly انتخاب سوي دي او د ټولو څخه ډاټا د پوښتنلیک له لارې راټوله سول او د یوې احصایوي بستي SPSS په واسطه تحلیل سوه. ډاټا د ارقامو په شکل په جدولونو کې ترتیب سوې او د فریکونسیو او فیصدیو په کارولو سره تشریح سوې ده. ددې سروې په نتیجه کې وموندل سول چې د 215 ناروغانو له جملې څخه په مجموعي ډول (43.7%) 94 د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه خوښ او (56.3%) 121 ناروغان ناخوښ ول. د اړوند روغتونو د طبي خدماتو له کیفیت څخه (91.2%) 190 ناروغان خوښ او (7%) 15 ناروغان ناخوښ ول. (53.9%) 116 ناروغانو ویل چې د شخصي روغتونونو د طبي خدماتو لگښت د دوی تر توان لوړ دی او (39%) 84 ناروغانو ویل کولای سو چې روغتیايي لگښتونه یې تمویل کړو. ددې سروې په مرسته جوته سول چې د ناروغانو تر نیم زیات شمېر (56.3%) 121 د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه ناخوښه دي. د دې له پاره چې د ناروغانو رضایت زیات سوی وي باید روغتونونه او روغتیايي کارکوونکي دغه نقاطو (د طبي خدماتو کیفیت، د خدماتو لگښت، د ناروغانو سره چلند او د روغتیايي پرسونل وړتیا) ته د سمون په موخه پوره توجه وکړي.

کلیدي کلمې: ناروغ، ډاکټر، روغتون، رضایت، روغتیايي خدمات

پېژندنه

ناروغ هغه څوک دی چې طبي مراقبت يا درملنه تر لاسه کوي او رضایت يې د يوې هيلې يا اړتيا پوره کول دي په مجموع کې د ناروغ رضایت هغه حالت دی چې ناروغان د روغتون له خدماتو څخه د روغتون دننه او بهر دواړو څخه راضي وي. په دې سروې کې هڅه سوې ده تر څو په کندهار کې د موجود روغتونو د روغتيايي خدماتو له کیفیت څخه د ناروغانو د رضایت کچه معلومه او اندازه کړي. د خصوصي روغتونو د طبي خدماتو وړاندي کوونکي مشران، ډاکټران، نرسان او د روغتون نور کارکوونکي ټول په دې آند دي چې د ناروغانو اعظمي رضایت د روغتون د پرمختگ او ځان بسيا کولو له پاره د دوی له مهمو اهدافو څخه دي ځکه نني روغتيايي سازمانونه همېشه هڅه کوي چې ناروغان يې بايد د دوی د روغتيايي خدماتو او لاسته راوړنو څخه بشپړ رضایت ولري(2,4).

په روغتونو کې له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت يوه نسبي پدیده ده چې له 1969 لسيزې را روانه ده خو د دې موضوع په اړه فعاله څېړنې او سروې گانې د 1970 لسيزو په وروستيو او د 1980 لسيزې په لومړيو کې پيل سوي دي. دا ډول څېړنې د مختلفو هيوادونو (پاکستان، هندوستان، چين، جرمني او داسي نور...) په روغتونو کې د روغتون د کیفیت د بهبود او د هغوی له طبي خدماتو څخه د ناروغانو د رضایت په اړه تر سره سوي دي په دې څېړنو سره د ټولني د مختلفو اقسارو څخه د معلوماتو راټولولو او تحليل وروسته هڅه سوې ده چې په روغتونو کې په ناروغانو زيات تمرکز وکړي او د هغوی د "ژوند مقدار" مفکوره د "ژوند کیفیت" مفکورې سره بدله کړي(4).

د ناروغانو د رضایت شاليد مور ته هغه فکتورونه رانيسي چې د ناروغانو پر رضایت اغېزه کوي دا تاثير کوونکي فکتورونه کېدای سي په ناروغ يا د روغتيايي خدماتو په وړاندي کوونکي پوري اړه ولري. د روغتيايي خدماتو وړاندي کوونکي پوري اړوند فکتورونه د ډاکټر مهارت، د خپلمنځي اړيکو مهارتونه، د روغتيايي خدماتو کیفیت، د روغتون د کارمندانو چلند، مراقبت ته لاسرسی، بنسټيز امکانات او زیربناوي دي. په ناروغ پوري اړوند فکتورونو کې د ناروغ ټولنيز ډيموگرافیک ځانگړتياوي د ناروغی مرحلې او د ډاکټر سره د اړيکو په اړه د ناروغ احساس او باور شامل دي.

د نن ورځې ناروغ د پخوا په پرتله ډېر لوستی او باخبره دی، معلوماتو ته لاسرسی لري او هم د روغتيايي سیستم څخه زيات توقعات لري نو په داسې شرايطو کې اړينه ده چې ناروغانو ته د بشپړ صحي خدماتو وړاندي کولو اړوند مسائلو ته د يوې سروې له لارې رسیده گي وسي په خدماتو کې نېمگړتياوي په نښه او روغتيايي مراکز يې د اصلاح له پاره اړين امکانات په کار واچوي.

میتودولوژي

د ۱۴۰۱ ل. کال سرطان میاشت په شروع کې د کندهار ښار په اتو (۸) خصوصي روغتونو(البلال، ارغنداښي، میوند، سیدال، سیال، مهمند، نادري او نعمت روغتون) کې د ناروغانو د رضایت کچې معلومولو اړوند یوه سروې تر سره سول هغه ناروغان چې د روغتون OPD ته به یې مراجعه کول او یا به په داخل د روغتون کې بستر ول. د Descriptive Cross sectional study په واسطه 250 ناروغان او د هر روغتون په سطحه 30 ناروغان انتخاب سول چې له دې جملې څخه هر درېیم کس د پوښتنلیک جواوبو له پاره انتخاب سول. د معلوماتو راټولولو له پاره په نوموړي پوښتنلیک کې د ناروغ نوم، عمر، سکونت، ناروغي، طبي خدماتو لگښت، کیفیت، خدماتو ته په اسانې لاسرسی، د ناروغ سره د کارمندانو چلند، د ناروغ رضایت او د طبي پرسونل د وړتیا اړوند

پوښتنې شاملې وې. پوښتنلیک په ازماينستي توگه يو ځل په څو محصلينو وازمايل سو، او د مناسبو تعديلاتو وروسته د ناروغانو څخه د معلوماتو راټولولو له پاره وکارول سو. راټوله سوې ډاټا د ټولنيز ساينس پروگرام د احصايوي بستې SPSS په واسطه تحليل سوه، ټوله ډاټا د ارقام په ډول په جدولونو کې آماده سوې ده، د فریکونسيو او فیصديو په کارولو سره تشریح سوې ده.

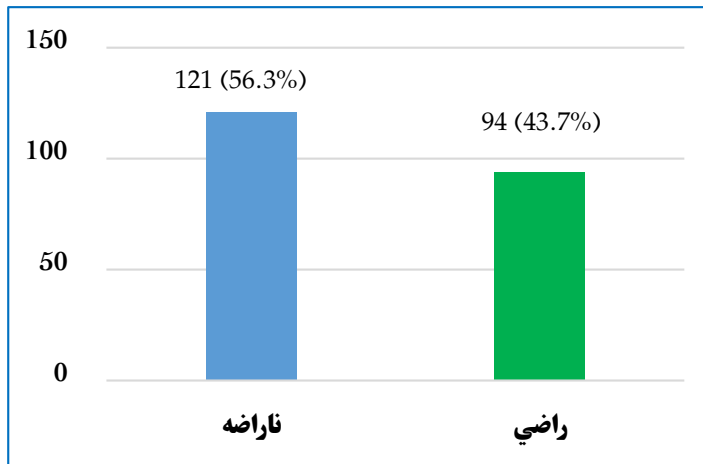
نتایج

نوموړې سروې چې د کندهار ښار په اته (8) خصوصي روغتونو کې تر سر سوې ده په مجموعي ډول د 250 ناروغانو له خوا پوښتنلیکونه جواب سوې وه. په 35 پوښتنلیکونه کې د ناروغانو عمرونه تر 18 کلونو کم وه نو د سروې له پاره نېمگړې وبلل سول. پاته 215 پوښتنلیکونه ډاټا تحلیل کوونکي پروگرام ته انټري او تحلیل سوي دي په دې سروې کې (60.9%) 130 نارینه وو او 85 (39.5%) ښځينه وو گډون درلودی. چې بشپړ ډيموگرافیک معلومات يې په اوله گڼه جدول کې ښودل سوي دي.

جدول(1): په سروې کې د گډونو کوونکو ناروغانو ټولنيزي ډيموگرافیک ځانگړتياوي.

د ناروغانو شمېر او سلنه		متغیرونه
فیصدي	فریکونسي	جنس
60.5%	130	نارینه
39.5%	85	ښځينه
عمر په کال		
29.3%	63	25-18
18.1%	39	30-26
26.5%	57	40-31
12.5%	27	50-41
6.9%	15	60-51
6.5%	14	70-61
سکونت		
49.7%	107	ښار
50.3%	108	ولسوالی
ناروغي		
70.2%	151	بستر
29.8%	64	سراپا

په مجموعي توگه د 215 ناروغانو له جملې څخه چې موږ د سروې له پاره انتخاب کړې وه (43.7%) 94 ناروغان د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه راضي او پاته (56.3%) 121 ناروغان ناراضه ول.



چارټ(1): د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت کچه

د ناروغ د جنسیت له مخې رضایت

د جنس په اساس د نارینه وو رضایت نسبتاً ښځینه وو ته زیات وو. د 130 نارینه ناروغانو له جملې څخه 60 (27.9%) ناروغان د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه راضي او (32.5%) 70 ناروغان ناراضه ول او د 94 ښځینه ناروغانو له جملې څخه (15.8%) 34 د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه راضي او (23.7%) 51 ناراضه ول. جدول(2): د جنسیت په اساس د روغتون له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت.

مجموعه	جنسیت		د رضایت ډول
	ښځینه	نارینه	
94	34	60	راضی
121	51	70	ناراضی
215	85	130	مجموعه

د ناروغ د عمر له مخې رضایت

د عمر په اساس اکثریت نوي ځوانان د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه راضي او زیات پاڅه عمره او زاړه اشخاص د روغتونو له طبي خدماتو څخه ناراضه ول. جدول(3): د عمر په اساس د روغتون له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت.

مجموعه	61-70	51-60	41-50	31-40	26-30	18-25	عمر	
							راضی	ناراضی
94	7	7	9	29	15	27	راضی	د رضایت ډول
121	7	8	18	28	24	36	ناراضی	
215	14	15	27	57	39	63	مجموعه	

د ناروغ د سکونت له مخي رضایت

د سکونت په اساس ښاري خلک د ولسوالۍ په پرتله د خصوصي روغتونونو له طبي خدماتو څخه زیات راضي ول. د ښار د (49.7%) 107 ناروغانو له جملې څخه (24.1%) 52 ناروغان د روغتون له طبي خدماتو څخه راضي او (25.5%) 55 ناروغان ناراضه ول او په ولسوالۍ کې د (50.2%) 108 ناروغانو له جملې څخه (19.5%) 42 ناروغان راضي او (30.6%) 66 ناروغان ناراضه ول.

جدول(4): د سکونت په اساس د روغتون له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت.

مجموعه	سکونت		د رضایت ډول
	ولسوالۍ	ښار	
94	42	52	راضي
121	66	55	ناراضي
215	108	107	مجموعه

د ناروغ ډول

د ناروغ د ډول په اساس د 151 (70.2%) بستر ناروغانو له جملې څخه (29.3%) 63 ناروغان د روغتون له طبي خدماتو څخه راضي او (40.9%) 88 ناراضه ول. او د (29.7%) 64 سراپا ناروغانو له جملې څخه (14.4%) 31 ناروغان راضي او (15.3%) 33 ناروغان ناراضه ول.

جدول(5): د ناروغ ډول په اساس د روغتون له طبي خدماتو څخه د ناروغانو رضایت

مجموعه	د ناروغ ډول		د رضایت ډول
	سراپا	بستر	
94	31	63	راضي
121	33	88	ناراضي
215	64	151	مجموعه

جدول(6): د روغتیايي خدماتو د مختلفو اړخونو په اړه د ناروغانو نظرونه، (فیصدي) تعداد

نومبر	متغیرونه				
	1	2	3	4	5
	ډېر موافق	موافق	نظر نلرم	مخالف	ډېر مخالف
1	120(55.8)	50(25.3)	14(6.5)	18(8.4)	13(6.0)
2	131(60.9)	68(31.6)	8(3.7)	5(2.3)	3(1.4)
3	130(60.5)	66(30.7)	4(1.9)	9(4.2)	6(2.8)
4	17(7.9)	59(27.4)	42(19.5)	68(31.6)	29(13.5)
5	56(26.0)	87(40.5)	43(20.0)	22(10.2)	7(3.3)
6	128(59.5)	61(28.4)	10(4.7)	7(3.3)	9(4.2)
7	51(23.7)	65(30.2)	15(7.0)	62(28.8)	22(10.2)
8	106(49.3)	62(28.8)	9(4.2)	24(11.2)	14(6.5)
9	20(9.3)	29(13.5)	14(6.5)	49(22.8)	103(47.9)
10	29(13.5)	65(30.2)	18(8.4)	62(28.8)	41(19.1)
11	127(59.1)	53(24.7)	8(3.7)	16(7.4)	11(5.1)
12	23(10.7)	64(28.8)	17(7.9)	73(34.0)	38(17.7)
13	34(15.8)	52(24.2)	7(3.3)	74(34.4)	48(22.3)
14	23(10.7)	32(14.9)	15(7.0)	67(31.2)	78(36.3)
15	73(34.0)	65(30.2)	10(4.7)	48(22.3)	19(8.8)
16	27(12.6)	33(15.3)	15(7.0)	72(33.5)	68(31.6)
17	51(23.7)	45(20.9)	6(2.8)	51(23.7)	62(28.8)
18	118(54.9)	73(34.0)	9(4.2)	9(4.2)	6(2.8)

مثبت او منفي نقاط

مثبت نقاط

- د کندهار ښار د خصوصي روغتونو د رضایت کچې ارزولو په برخه کې اول لاس معلومات دي.
- د جنس، عمر، سکونت او د ناروغ د ډول په اساس د ناروغانو د رضایت کچه ارزول سوې ده.
- د روغتونو د کیفیت او لگښت په اړه د ناروغانو نظرونه تحلیل سوي دي.
- د روغتونو طبي پرسونل د ډاټا راټولونکو سره پوره همکاري کړې ده.
- ډاټا ټولونکي ټول تړپن او روغتون ته له تگ څخه مخکې يو ځل ارزيابي سوې وه.
- ډاټا د اوسني پرمختللي ډاټا تحليلونکي پروگرام SPSS په واسطه تحليل سوې ده.

منفي نقاط

- د خپرونو او سروې گانو د پوښتنلیک جوابولو سره د کندهار ښار د خلکو زیاته ناشنایی او نابلدیت.
- د خصوصي روغتونو په اړه د مراجعه کوونکو ناروغانو غلط باور درلودل چې پر ډاټا یې اغېز کاوه.

پایله

د سروې د پایلو په ترڅ کې څرگنده سول چې د 215 ناروغانو له جملې څخه 94 تنه ناروغان چې د ټولو ناروغانو 43.7% کېږي د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه یې رضایت درلودی که د څېړنې پایلي د نورو ورته څېړنو له پایلو سره پرتله سي نو لیدل کېږي چې د څېړنې پایلي د نورو څېړنو له پایلو سره ډېر توپیر لري لکه: ډاکټر فاطمه مختار او نورو ملگرو یې په 2013 م کال په لاهور کې ورته څېړنه تر سره کړې وه، چې د 250 ناروغانو له جملې څخه (94%) 232 تنو ناروغانو رضایت درلودی همدارنگه مهوېش حسین او ملگرو یې په 2014 م کال د پاکستان په بناري روغتونو کې چې کومه څېړنه تر سره کړې وه د 710 ناروغانو له جملې څخه (67%) 475 ناروغانو د روغتونونو له طبي خدماتو څخه رضایت درلودی نو له دې ارقامو څخه داسې معلومېږي چې په شخصي روغتونونو کې د ناروغانو د رضایت کچه په افغانستان کې په ځانگړې توگه په کندهار ولایت کې د پاکستان او نورو هیوادونو په پرتله ټیټه ده (4,1).

د دغه سروې په مرسته جوته سول چې په کندهار کې د ناروغانو تر نیم زیات (56.3%) 121 د خصوصي روغتونو له طبي خدماتو څخه ناخوښه دي. د دې له پاره چې د ناروغانو رضایت زیات سوی وي باید روغتونونه او روغتیايي کارکوونکي دغه نقاطو (د طبي خدماتو کیفیت، د خدماتو لگښت، د ناروغانو سره چلند او د روغتیايي پرسونل وړتیا) ته د سمون په موخه پوره توجه وکړي.

سپارښتني

- د زیاتو مطالعاتو له پاره د خصوصي روغتونو ترڅنگ په دولتي روغتیايي مرکزونو کې هم نوري سروې گاني د ناروغانو د رضایت کچې ارزولو له پاره ترسره سي.
- د هر طبي پروسیجر او یا معایناتو د تجویز کولو څخه مخکې ناروغ ته باید د هغه په اړوند پوره معلومات ورکول سي.
- د طبي خدماتو د کیفیت په برخه کې باید ټول روغتونونه د وخت سره سم په نوي او عصري وسایلو سمبال سي.
- د طبي خدماتو د لگښت په برخه کې باید پوره سهولت وسي ځکه چې ترڅېړنې لاندې روغتونو کې هیڅ یوه روغتون د غریب اشخاصو له پاره ځانگړې برنامه نه درلودل.
- ډاکټران باید د هر ناروغ تشخیص او تداوي ته کافي وخت ورکړي او د تلوار څخه کار وانخلي.
- ډاکټران باید د عملیاتو یا نورو طبي پروسیجرونو په تر سره کولو کې له ډېر احتیاط څخه کار واخلي.
- ډاکټران باید د ناروغ مشکل په دقت اووري او د ناروغ خبري صرف نظر نه کړي.
- د روغتونو د معلومات په ځانگو کې داسې کسان وگمارل سي چې په دواړو (پښتو او دري) ملي ژبو خبري وکولای سي.
- په روغتونونو کې باید د نارینه او ښځینه ناروغانو له پاره منظم انتظار ځایونه جوړ سي.
- د روغتیا ریاست دي په منظم ډول د خصوصي روغتونو د خدماتو څخه له نزدې لیدنه او ارزونه وکړي.

مأخذونه

Ekram S, Rahman F. (2006). The Concept of patient Satisfaction as it relates to contemporary health care. Taj Journal of Teachers Association. TAJ: ISSN 1019-8555. Doi: 10.33.29/taj. v19i1.3159

Faiza Manzoor, Longbao Wei, Abid Hussain, Muhammad Asif, Syed Irshad, Ali Shah. (2019) Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician 's Behavior as a Moderator, Department of Agricultural Economics and Management, Zhejiang University, China. Doi: 10.3390/ijerph16183318.

Muhammad Afzal, Ahmad khan, Farwa Rizvi, Abrar Hussain. (2011). Patient Satisfaction Levels in out Patient Department of a Teaching Hospital. Community Medicine department, Islamabad Medical and Dental College, Islamabad. (JIMDC); 1211(1):26-29.

Mukhtar F, Anjum A, Bajwa MA, Shahzad S, Hamid S, Masood Z, Mustafa R. (2013). Patient Satisfaction; OPD Services in a Tertiary Care Hospital of Lahore. Professional Med J2013;20(6): 973-980. Doi: 10.29309/TPNJ/2013.20.06.1831

Patients' Satisfaction towards Private Hospitals in Kandahar City

Surveyors:

Students of Medical Faculty

Rohullah, Allah Yar, Nasir Ahmad, Aminullah, Abdul Muhit, Sufia, Marya, Khalida, Zuhail, Hamida, Saliha and Tamana

Advisors:

Wakil Ahmad Hewadmal, Head of Para Clinic Department

+93 70 63 400 63

W.hewadmal@gmail.com

Doctor Mohammad Aimal Rahemi, Head of Clinic Department

+93 700 90 61 16

Aimal.rahemi786@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is a relative phenomenon, which warrant the patient's needs which he or she expectation from the health system, and experience of health care. The Objective of this survey is to determine the level of patients' satisfaction towards IPD and OPD services with reference to doctor-patient interaction, fees, diagnosis, doctor ability and overall health facilities. The Study Design is based on descriptive cross-sectional study and it is conducted in eight private hospitals of Kandahar province during June 2022. A sample size of 215 patients was selected randomly by descriptive cross-sectional study and collected data with questionnaire from all patients. Data was analyzed by statistical package for social sciences (SPSS). The analyzed data is presented in figures and tables. It is described by using frequencies and percentages. It results shows that from 215 patients 94(43.7%) were satisfied and 121(56.3%) were Dissatisfied from hospitals health care system. 190(91.2%) patients were satisfied and 15(7%) patients were dissatisfied from hospital health care quality and 116(53.9%) patients were satisfied and 84(39%) were dissatisfied from health care costs. In the conclusion with the help of this survey, it was determined that more than half of the patients 121(56.3%) are dissatisfied from medical services of private hospitals in Kandahar. In order to increase patient satisfaction, hospitals and medical staff should do full attention for correcting to improve medical care quality, costs, interaction and medical staffs' ability.

Keywords: *Patient, Doctor, Hospital, Satisfaction, Health care*