

## رابطه سواد سلامت و رضایتمندی همراهمان بخش‌های روان‌پزشکی از آرایه دهندگان خدمات در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

ماندانا صاحب‌زاده<sup>۱</sup>، فروزنده منصوری بروجنی<sup>۲</sup>، نسرين شعر بافجی‌زاده<sup>۳</sup>

### مقاله پژوهشی

### چکیده

**مقدمه:** سواد سلامت تحت عنوان ظرفیت افراد برای کسب، پردازش و درک اطلاعات و خدمات بهداشتی پایه جهت تصمیم‌گیری‌های مناسب بهداشتی ضروری است و کمبود آن، پیامدهای نامطلوبی دارد. از طرف دیگر، اهمیت سنجش رضایتمندی همراهمان بیمار، یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین معیارهای تعیین‌کننده کیفیت خدمات مراقبتی در نظر گرفته می‌شود. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه سواد سلامت همراهمان بخش‌های روان‌پزشکی و رضایتمندی آن‌ها از واحدهای آرایه‌کننده خدمات در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد.

**روش بررسی:** این مطالعه، توصیفی از نوع همبستگی بود. ۳۳۰ نفر از همراهمان بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در نیمه دوم سال ۱۳۹۸ با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه استاندارد سواد سلامت ایرانیان (HELIA Health Literacy for Iranian Adults) و پرسش‌نامه محقق ساخته رضایتمندی (Cronbach's alpha = ۰/۹۵) استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های Kolmogorov-Smirnov، Shapiro-Wilk و Pearson مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** ۳۳/۹۵ درصد افراد دارای سطح سواد سلامت نه چندان کافی، ۲۸/۱۸ درصد دارای سواد سلامت کافی، ۲۲/۷۲ درصد دارای سواد سلامت ناکافی و ۱۵/۱۵ درصد دارای سواد سلامت عالی بودند. بیشترین میانگین نمره رضایتمندی از خدمات بیمارستانی به واحد نگهداری (۳/۸۹) و کمترین نمره به واحد مددکاری (۳/۰۵) اختصاص داشت. رابطه مستقیم و معنی‌داری بین سواد سلامت همراهمان و رضایتمندی آن‌ها مشاهده گردید.

**نتیجه‌گیری:** همراهمان بیمارستان با سواد سلامت بالاتر، رضایتمندی بیشتری از خدمات آرایه شده بیمارستانی داشتند. بنابراین، برنامه‌ریزی جهت بالا بردن سطح سواد سلامت همراهمان جهت افزایش میزان رضایتمندی آنان، ضروری به نظر می‌رسد. انجام اقداماتی مانند در اختیار قرار دادن بروشورها و پمفلت‌های اطلاع‌رسانی جهت افزایش سطح سواد سلامت همراهمان (در زمان پذیرش و ترخیص)، می‌تواند منجر به ارتقای سطح سواد سلامت آنان شود.

**واژه‌های کلیدی:** سواد سلامت؛ بخش روان‌پزشکی؛ بیمارستان‌ها

**پیام کلیدی:** با توجه به نتایج پژوهش حاضر، همراهمان بیمارستان از سواد سلامت کافی برخوردار نبودند و میزان رضایت آنان از خدمات آرایه شده توسط واحدهای مختلف بیمارستان در حد متوسط بود. افزایش سواد سلامت می‌تواند با رضایتمندی همراهمان ارتباط داشته باشد.

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۱۰/۱۸

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۳/۱۳

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۳/۱۵

**ارجاع:** صاحب‌زاده ماندانا، منصوری بروجنی فروزنده، شعر بافجی‌زاده نسرين. **رابطه سواد سلامت و رضایتمندی همراهمان بخش‌های روان‌پزشکی از آرایه دهندگان خدمات در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۴۰۰؛ ۱۸ (۲): ۶۵-۶۰

### مقدمه

امروزه نقش فرد به عنوان عامل مهم در مدیریت سلامت خود و بیمار مورد تأکید می‌باشد. واژه‌هایی همچون سواد سلامت، آموزش و شیوه زندگی سالم و ارتقای کیفیت زندگی، همگی بر این موضوع تأکید دارند که فرد نقش بسیار حیاتی در کنترل سلامتی خود دارد. هدف اصلی در عرصه بهداشت و درمان، ارتقای سطح سلامت جامعه و فرد می‌باشد که این هدف با محور قرار دادن مسأله آموزش در عرصه سلامت، میسر می‌شود (۱). از جمله عوامل مهم همگرایی می‌توان به پیشرفت‌های دارویی و تولید داروهای جدید، رشد بیماری‌های مزمن، حرکت مستمر به سمت مشتری‌مداری و بیمارمحوری، دسترسی اطلاعات سلامتی از طریق اینترنت اشاره نمود که در دو دهه اخیر منجر به افزایش تقاضا برای مشارکت فرد در تصمیم‌گیری و مدیریت سلامت شده است (۲، ۳). یکی از عوامل مؤثر در پیشگیری و کنترل بیماری، برخورداری

مقاله حاصل پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد به شماره ۳۹۸۳۴۵ می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شده است.

۱- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت و گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت و گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

**نویسنده طرف مکاتبه:** فروزنده منصوری بروجنی؛ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

Email: forouzandeh\_mansouri@yahoo.com

روان‌پزشکی، یک همراه دارد) در نظر گرفته شد.

ابتدا پژوهشگر در واحدهای پذیرش و یا ترخیص بیماران، ضمن معرفی خود به همراهان بیمار، هدف از انجام تحقیق را توضیح داد و در صورت اظهار تمایل همراهان در مورد تکمیل ابزار، توضیح لازم ارائه گردید و پرسش‌نامه‌ها در اختیار آنان قرار گرفت. پرسش‌نامه‌ها در حضور پژوهشگر تکمیل و در همان زمان جمع‌آوری شد. شرایط ورود به پژوهش شامل داشتن سواد خواندن و نوشتن بود. حجم نمونه بر اساس فرمول Cochran و از طریق نمونه‌گیری در دسترس، ۳۳۰ نفر انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه استاندارد سواد سلامت ایرانیان (Health Literacy for Iranian Adults) HELIA و پرسش‌نامه محقق ساخته رضایتمندی استفاده گردید. پرسش‌نامه HELIA متشکل از ۳۳ گویه پنج گزینه‌ای در ۵ بعد خواندن (۴ گویه)، دسترسی (۶ گویه)، فهم و درک (۷ گویه)، ارزیابی (۴ گویه) و تصمیم‌گیری و رفتار (۱۲ گویه) بود. سطح سواد سلامت همراهان بر اساس طیف امتیازهای (صفر تا ۵۰ رتبه ناکافی)، (۵۰/۱ تا ۶۶ رتبه نه چندان کافی)، (۶۶/۱ تا ۸۴ رتبه کافی) و (۸۴/۱ تا ۱۰۰ رتبه عالی) رتبه‌بندی شد. پرسش‌نامه محقق ساخته سنجش رضایتمندی همراهان بیمار از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول شامل اطلاعات شخصی مانند سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، تعداد مراجعات بیمار، تاریخ پذیرش و نحوه پذیرش بود و قسمت دوم به منظور سنجش میزان رضایتمندی از واحدهای نگهداری (۱ سؤال)، پذیرش (۴ سؤال)، کادر پزشکی (۶ سؤال)، کادر پرستاری (۳ سؤال)، ترخیص و صندوق (۵ سؤال)، امکانات رفاهی (۶ سؤال) و واحد مددکاری (۱ سؤال)، به صورت بسته طراحی گردید.

جهت تعیین میزان رضایت همراهان بیمار، از مقیاس پنج نمره‌ای لیکرت استفاده شد که طبق آن به پاسخ بسیار راضی: ۵ امتیاز، راضی: ۴ امتیاز، متوسط: ۳ امتیاز، ناراضی: ۲ امتیاز و بسیار ناراضی: ۱ امتیاز تعلق گرفت. بر اساس مجموع امتیازهای کسب شده از پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه، میزان رضایت هر فرد تعیین گردید. دلیل طراحی پرسش‌نامه محقق ساخته، موضوعیت نداشتن برخی سؤالات پرسش‌نامه‌های موجود برای استفاده در این پژوهش بود. به منظور بررسی روایی ابزار، پرسش‌نامه مورد نظر در اختیار پنج نفر از استادان محترم گروه مدیریت و فن‌آوری اطلاعات سلامت دانشکده مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی اصفهان قرار گرفت که پس از کسب نقطه نظرات، روایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. جهت سنجش پایایی پرسش‌نامه نیز از ضریب Cronbach's alpha (۰/۷۹ تا ۰/۹۵) استفاده گردید. داده‌های به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk و Pearson) در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ (version 25, IBM Corporation, Armonk, NY) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

اطلاعات مربوط به فراوانی متغیرهای جنسیت، مدرک تحصیلی و شغل در جدول ۱ ارائه شده است.

داده‌های جدول ۱ نشان داد که بیشترین تعداد همراهان بیماران را مردان (۵۰/۹۰ درصد) تشکیل دادند. بیشتر پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی دیپلم (۴۲/۴۲ درصد) و تعداد کمی از آن‌ها کارشناسی ارشد و بالاتر بودند

از آگاهی کافی از بیماری، عوامل مؤثر در بروز آن و نحوه پیشگیری از آن است. در عین حال، یکی از عوامل بسیار تأثیرگذار بر سطح آگاهی و در نتیجه، کنترل و پیشگیری مؤثرتر بیماری، سواد سلامت (Health Literacy) می‌باشد که تحت عنوان ظرفیت افراد برای کسب، پردازش و درک اطلاعات و خدمات بهداشتی پایه مورد نیاز برای تصمیم‌گیری‌های مناسب بهداشتی تعریف می‌شود (۴).

سواد سلامت ناکافی یا کم‌سوادی سلامت، با پیامدهای منفی همراه است که از جمله می‌توان پایداری به سلامت جسمی و روانی ضعیف‌تر و خودمدیریتی ضعیف بیماری‌های مزمن مانند پرفشاری خون، دیابت و... را نام برد (۵).

شرایط ویژه بیماران بخش روان‌پزشکی و شرایط بحرانی آنان ایجاب می‌کند که افرادی آگاه به مسایل بهداشتی و درمانی همراه آنان باشند؛ اگرچه با توجه به شرایط خاص بخش‌های روان‌پزشکی، امکان حضور همراه بر بالین بیمار وجود ندارد، اما این امر به معنی عدم نیاز بیمار به همراه نیست. این بیماران از زمان شروع فرایند پذیرش، بستری، ترخیص و ادامه درمان، نیازمند افرادی هستند که در این فرایندها آنان را یاری نمایند و به نحوی همراه بیمار باشند. بنابراین، داشتن سواد سلامت کافی و مناسب در همراهان این بیماران، از بدیهیات روند درمان بیماران بخش روان‌پزشکی می‌باشد (۶). بدین ترتیب، جهت بهبود روند درمان این بیماران و جلوگیری از حاد شدن وضعیت بیماری آن‌ها، ضرورت ایجاب می‌کند که همراهان این بیماران از شرایط بیماری، نحوه پذیرش بیمار در بیمارستان‌ها، راهکارهای مراقبتی جهت جلوگیری از عود مجدد بیماری و توصیه‌های پزشکی آگاهی کافی داشته باشند (۷). افراد باسواد سلامت پایین، اطلاعات شفاهی و نوشتاری که به وسیله پزشکان، پرستاران و بیمه‌گران داده می‌شود را به خوبی درک نمی‌کنند و نمی‌توانند طبق رویه‌ها و دستورهای لازم مانند برنامه‌های دارویی عمل کنند (۸).

اهمیت سنجش رضایتمندی همراهان بیمار، یکی از شاخص‌ترین معیارهای تعیین کیفیت خدمات مراقبتی است. بر همین اساس، دلیل ضرورت و مسؤلیت‌پذیری سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی- درمانی نسبت به رضایتمندی مشتریان، معیار ارتقای سطح بهره‌وری خدمات به شمار می‌رود (۹). در نهایت، باید اشاره نمود که به علت اهمیت سواد سلامت و رضایتمندی و نقش همراهان در برنامه‌ریزی‌های بهداشتی و روند درمان بیماران، این موضوع انتخاب گردید و مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش‌های زیادی در زمینه بیماران بخش‌های روان‌پزشکی و سواد سلامت و رضایتمندی همراهان آن‌ها، انجام نشده است. مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه سواد سلامت و رضایتمندی همراهان بیماران از ارائه خدمات در بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام گرفت.

### روش بررسی

این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود و جامعه پژوهش را همراهان بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان که خدمات روان‌پزشکی ارائه می‌کردند [شامل ۴ بیمارستان فارابی، خورشید، مدرس و الزهرا (س)]، تشکیل دادند.

مطالعه در نیمه دوم سال ۱۳۹۸ انجام شد. جامعه مورد بررسی با در نظر گرفتن میانگین پذیرش بیماران در بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های علوم پزشکی شهر اصفهان، حدود ۲۱۰۰ نفر (با فرض بر این که هر فرد بیمار بخش

یک حاصل شد. بنابراین، توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای سنجش رابطه متغیرها استفاده نمود.

۵/۱۵ درصد). بیشترین فراوانی شغل همراهان بیماران مربوط به مشاغل اداری (۳۵/۷۶ درصد) و کمترین آن مربوط به بازنشستگان (۴/۳۴ درصد) بود.

جدول ۳: آزمون نرمال بودن پرسش‌نامه HELIA (Health Literacy for Iranian Adults)

آزمون	متغیر		سواد سلامت
	ضریب	درجه آزادی	
Kolmogorov-Smirnov	۱/۵۱	۳۲۹	۰/۰۶۱
Shapiro-Wilk	۱/۷۶	۳۲۹	۰/۰۶۴

بر اساس یافته‌ها، بیمارستان الزهرا (س) با میانگین  $۱۲/۵ \pm ۲۴/۶$ ، بیشترین نمره سواد سلامت و بیمارستان خورشید با میانگین  $۱۰/۷ \pm ۲۱/۳$  کمترین نمره سواد سلامت را از بین چهار بیمارستان مورد بررسی به دست آوردند. مقایسه میانگین نمره سواد سلامت در ابعاد مختلف نشان داد که بیشترین نمره متعلق به بیمارستان الزهرا (س) و کمترین نمره سواد سلامت متعلق به بیمارستان خورشید می‌باشد (جدول ۴).  
بر اساس نتایج آزمون همبستگی Pearson، رابطه مثبت و معنی‌داری بین همه متغیرها، یعنی متغیرهای مستقل پژوهش (خواندن، دسترسی، فهم و درک، ارزیابی، تصمیم‌گیری و رفتار) با متغیر وابسته (رضایتمندی همراهان بیماران بستری در بخش‌های روان‌پزشکی) وجود داشت (جدول ۵).

جدول ۱: توزیع فراوانی مربوط به همراهان بیماران بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های اصفهان

متغیر	تعداد (درصد)	
جنسیت	مرد (۵۰/۹۰) ۱۶۸	
مدرک تحصیلی	زن (۴۹/۱۰) ۱۶۲	
	زیر دیپلم (۲۳/۰۳) ۷۶	
	دیپلم (۴۲/۴۲) ۱۴۰	
	کارדانی (۱۰/۹۲) ۳۶	
	کارشناسی (۱۸/۴۸) ۶۱	
	کارشناسی ارشد و بالاتر (۵/۱۵) ۱۷	
	شغل	شاغل در ادارات (۳۵/۷۶) ۱۱۸
	بیکار (۱۶/۰۶) ۵۳	
	خانه‌دار (۲۷/۲۷) ۹۰	
	بازنشسته (۴/۳۴) ۱۴	
دانش‌آموز یا دانشجو (۹/۳۹) ۳۱		
سایر (۷/۲۸) ۲۴		

میانگین نمرات رضایتمندی همراهان بیماران از واحدهای مختلف بالینی، اداری و پشتیبانی بیمارستان‌ها با یکدیگر مقایسه شد و یافته‌های به دست آمده حاکی از آن بود که بیمارستان فارابی با میانگین  $۰/۳۳ \pm ۳/۶۲$ ، بیشترین نمره رضایتمندی و بیمارستان مدرس با میانگین  $۰/۵۶ \pm ۲/۷۴$ ، کمترین نمره رضایتمندی را از بین چهار بیمارستان مورد بررسی به دست آوردند. مقایسه میانگین نمره رضایتمندی درون هر یک از بیمارستان‌ها نشان داد که بخش نگهبانی در کلیه بیمارستان‌ها بیشترین نمره رضایتمندی را به خود اختصاص داد و کمترین نمره رضایتمندی در بیمارستان‌های الزهرا (س)، فارابی و خورشید مربوط به واحد مددکاری و در بیمارستان مدرس مربوط به واحد پذیرش بود. لازم به ذکر است که در بیمارستان الزهرا (س)، کلیه همراهان بیمار در پرسش‌نامه رضایتمندی، نمره ۳ را برای واحد مددکاری در نظر گرفته بودند که نشان دهنده انحراف معیار صفر می‌باشد (جدول ۲).  
با توجه به داده‌های جدول ۳، مقدار P به دست آمده در هر دو آزمون Shapiro-Wilk و Kolmogorov-Smirnov،  $۰/۰۶$  می‌باشد که از سطح معنی‌داری استاندارد ( $۰/۰۵$ ) بیشتر است. همچنین، ضریب نرمال بودن بالاتر از

## بحث

نتایج پژوهش نشان داد که رابطه معنی‌دار و مثبتی بین سواد سلامت و مؤلفه‌های آن (خواندن، دسترسی، فهم و درک، ارزیابی، تصمیم‌گیری و رفتار) و رضایتمندی همراهان بیماران بستری در بخش‌های روان‌پزشکی از آرایه خدمات وجود داشت که با نتایج مطالعه خوش‌روش و همکاران (۱۰) مشابه بود. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که در بین ابعاد پنج‌گانه سلامت، بعد فهم اطلاعات سلامت از وضعیت مطلوب‌تری برخوردار بود. بالاترین ضریب همبستگی بین ابعاد سلامت نیز به ارتباط بین فهم و تصمیم‌گیری اختصاص یافت (۱۰). ساعتی و همکاران در تحقیق خود، جمعیت بالای ۱۸ سال جزیره هرمز را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که شاخص سواد سلامت نه چندان کافی، بیشترین میانگین نمره کسب شده افراد تحت بررسی و سواد سلامت عالی، کمترین مقدار را به خود اختصاص داده بود (۱۱) که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی داشت.

جدول ۲: میانگین نمره رضایتمندی بیماران به تفکیک بخش‌ها و بیمارستان‌های مورد بررسی

واحد‌های بیمارستان	الزهرا (س)	خورشید	فارابی	مدرس
نگهبان	$۳/۷۰ \pm ۰/۴۸$	$۴/۰۵ \pm ۰/۴۸$	$۳/۹۸ \pm ۰/۵۸$	$۳/۸۳ \pm ۰/۷۰$
پذیرش	$۲/۳۰ \pm ۰/۳۶$	$۳/۷۲ \pm ۰/۳۲$	$۳/۷۷ \pm ۰/۳۵$	$۲/۲۴ \pm ۰/۲۵$
کادر پزشکی	$۳/۵۵ \pm ۰/۲۸$	$۳/۹۸ \pm ۰/۲۵$	$۳/۸۶ \pm ۰/۱۹$	$۲/۲۹ \pm ۰/۲۱$
کادر پرستاری	$۳/۶۵ \pm ۰/۰۶$	$۳/۷۷ \pm ۰/۴۷$	$۳/۹۰ \pm ۰/۴۴$	$۲/۳۰ \pm ۰/۳۳$
ترخیص و صندوق	$۳/۳۴ \pm ۰/۴۸$	$۳/۳۱ \pm ۰/۵۰$	$۳/۳۵ \pm ۰/۳۷$	$۲/۶۸ \pm ۰/۳۱$
امکانات رفاهی	$۳/۶۶ \pm ۰/۲۳$	$۳/۲۹ \pm ۰/۳۹$	$۳/۳۳ \pm ۰/۳۶$	$۲/۸۷ \pm ۰/۲۷$
مددکاری	$۳/۰۰ \pm ۰$	$۳/۱۰ \pm ۰/۵۵$	$۳/۱۷ \pm ۰/۷۱$	$۲/۹۵ \pm ۰/۷۵$
میانگین کل هر بیمارستان	$۳/۴۵ \pm ۰/۲۶$	$۳/۶۰ \pm ۰/۳۷$	$۳/۶۲ \pm ۰/۳۳$	$۲/۷۴ \pm ۰/۵۶$
میانگین کل همه بیمارستان‌ها	$۳/۳۵ \pm ۰/۴۲$			

داده‌ها بر اساس میانگین  $\pm$  انحراف معیار گزارش شده است.

جدول ۴: میانگین نمره سواد سلامت همراهان بیمار به تفکیک بیمارستانها

ابعاد سواد سلامت	بیمارستان		
	مدرس	قارابی	خورشید
خواندن	۱۴/۷ ± ۳/۶	۱۳/۶ ± ۳/۶	۱۳/۶ ± ۴/۳
دسترسی	۱۹/۹ ± ۴/۹	۲۰/۹ ± ۴/۶	۱۸/۶ ± ۴/۳
فهم و درک	۲۷/۱ ± ۵/۸	۲۴/۸ ± ۵/۴	۲۲/۲ ± ۵/۹
ارزیابی	۱۴/۱ ± ۳/۸	۱۳/۷ ± ۳/۵	۱۲/۸ ± ۳/۷
تصمیم‌گیری و رفتار	۴۳/۳ ± ۹/۰	۴۱/۵ ± ۷/۱	۳۹/۱ ± ۷/۹
نمره کل	۲۳/۸ ± ۱۲/۱	۲۲/۹ ± ۱۱/۵	۲۱/۳ ± ۱۰/۷
همه ابعاد (همه بیمارستانها)	۲۳/۱۴ ± ۱/۴		

داده‌ها بر اساس میانگین  $\pm$  انحراف معیار گزارش شده است.

جدول ۵: رابطه بین نمره رضایتمندی همراهان بیمار و

## نمره ابعاد سواد سلامت

ابعاد سواد سلامت	ضریب همبستگی	مقدار P
خواندن	۰/۳۷۸	< ۰/۰۰۱
دسترسی	۰/۲۶۴	< ۰/۰۰۱
فهم و درک	۰/۲۸۸	< ۰/۰۰۱
ارزیابی	۰/۴۷۶	< ۰/۰۰۱
تصمیم‌گیری و رفتار	۰/۳۶۲	< ۰/۰۰۱

بر اساس یافته‌ها، رابطه مستقیم و معنی‌داری بین سواد سلامت و رضایتمندی وجود دارد که با نتایج مطالعه قدوسی و همکاران (۱۲) مطابقت داشت. در تحقیق مقطعی آن‌ها، تعدادی از بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های دندان پزشکی اصفهان انتخاب شدند. سپس اطلاعات سواد سلامت دهان شرکت‌کنندگان و میزان رضایتمندی آن‌ها با استفاده از پرسش‌نامه ارزیابی گردید. یافته‌ها نشان داد که بیشتر بیماران شاغل بودند و سطح تحصیلات در حد دیپلم داشتند. در این میان، بیشترین رضایتمندی مربوط به محیط درمانگاه، کارکنان و فرایند پذیرش و بیشترین عدم رضایتمندی مربوط به حضور به‌موقع دندان‌پزشک بود. همچنین، بین نمره سواد سلامت با میزان رضایتمندی بیماران رابطه مستقیم و معنی‌داری مشاهده گردید (۱۲).

لازم به ذکر است که ماهیت بیماران بخش‌های روان‌پزشکی فاقد همراه در بخش‌های بستری می‌باشند، اما آنچه اهمیت دارد و این بیماران را از سایر بیماران متمایز می‌نماید، این موضوع است که بیماران عادی سایر بخش‌های بالینی شاید بدون داشتن همراه به بخش‌های بالینی مراجعه و پذیرش می‌شوند و در هنگام ترخیص نیز این توانایی را دارند که خود امور مربوط به ترخیص را انجام دهند، اما بیماران بخش‌های روان‌پزشکی به دلیل شرایط ویژه‌ای که دارند، قادر نیستند که خودشان امور مربوط به پذیرش، بستری و ترخیص را انجام دهند. بنابراین، داشتن همراه در مراحل پذیرش، ترخیص و همچنین، جهت اجرای توصیه‌های ارایه شده توسط کادر درمان ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به شرایط فوق، افرادی که در فرایندهای مذکور در بیمارستان حضور دارند، به عنوان همراه بیمار تلقی شده‌اند و این مورد به عنوان محدودیت پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

## نتیجه‌گیری

به طور کلی، نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان سواد سلامت همراهان و

رضایتمندی از خدمات بیمارستانی در سطح مطلوبی نبود. بنابراین، باید برای رسیدن به سطح مطلوب و قابل قبول توجه بیشتری به سواد سلامت داشت. بر اساس نتایج به دست آمده، افرادی که از سواد سلامت کمتری برخوردار بودند، رضایتمندی کمتری از خدمات بیمارستانی داشتند. بنابراین، بیمارستان‌ها می‌توانند جهت افزایش سواد سلامت همراهان، اقدام به تهیه کتابچه‌ها و نوشتارهای آموزشی نمایند و در اختیار همراهان قرار دهند. این اقدام می‌تواند موجب افزایش رضایتمندی همراهان شود و در ارتقای کیفیت خدمات ارایه شده در بیمارستان‌ها نیز مؤثر واقع شود. ارتقای کیفیت و کمیت سواد سلامت همراهان، راهکار مناسبی جهت برآورده ساختن انتظارات و خواسته‌های بیماران و رضایتمندی بیشتر آنان می‌باشد.

## پیشنهادها

با توجه به نتایج تحقیق حاضر، پیشنهاد می‌گردد به نقش همراهان بیمار توجه بیشتری شود. در بیمارستان‌ها فضای مناسب‌تری برای آن‌ها در نظر گرفته شود و در صورت امکان در زمان حضور این افراد در بیمارستان، امکانات آموزشی و رفاهی برای آنان فراهم گردد و در حد امکان راهنمایی‌های لازم را دریافت کنند. بهتر است کارگروهی، میزان سواد سلامت همراهان بیمار بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان را به صورت مداوم (حداقل به صورت سالیانه) ارزیابی نماید. کلاس‌های آموزشی در حوزه بیماری‌های روان‌پزشکی به صورت رایگان برای همراهان بیمارانی که به صورت مداوم مراجعه می‌نمایند، برگزار گردد و اثربخش بودن این کلاس‌ها به صورت دوره‌ای مورد سنجش قرار گیرد.

## تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر دارای کد اخلاق ۳۲۱ می‌باشد و تحت حمایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد. بدین وسیله نویسندگان از همکاری مسؤولان دانشکده و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و مسؤولان محترم بیمارستان‌های مورد مطالعه تشکر و قدردانی به عمل می‌آورند.

## تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

## References

1. Bahramian M, Najimi A, Omid A. Association between health literacy with knowledge, attitude, and performance of health-care providers in applying health literacy education strategies for health education delivery. *J Educ Health Promot* 2020; 9: 10.
2. Parvizi MM, Lankarani KB, Handjani F, Ghahramani S, Parvizi Z, Rousta S. Health literacy in patients with epidermolysis bullosa in Iran. *J Educ Health Promot* 2017; 6: 105.
3. Solhjoo N, Naghshineh N, Fahimnia F. Veterinarians' information prescription and clients' ehealth literacy. *Journal of the Canadian Health Libraries Association* 2019; 40(2): 32-44.
4. Jamal AA, Aldawsari ST, Almufawez KA, Barri RM, Zakaria N, Tharkar S. Twitter as a promising microblogging application for psychiatric consultation - Understanding the predictors of use, satisfaction and e-health literacy. *Int J Med Inform* 2020; 141: 104202.
5. Moghaddaszadeh H. Relationship between information literacy and health literacy: A case study of staff working in the regional information center for science and technology. *Library and Information Science Research*, 2018; 7(2): 144-60. [In Persian].
6. Farrell SJ, Dunn M, Huff J. Examining health literacy levels in homeless persons and vulnerably housed persons with mental health disorders. *Community Ment Health J* 2020; 56(4): 645-51.
7. McCaffery KJ, Morony S, Muscat DM, Hayen A, Shepherd HL, Dhillon HM, et al. Evaluation of an australian health literacy program delivered in adult education settings. *Health Lit Res Pract* 2019; 3(3 Suppl): S42-S57.
8. Ahmadi F, Mehrmohammadi M, Montazeri A, Vella J. Health literacy and teacher education. *The Journal of New Thoughts on Education* 2018; 14(1): 7-30. [In Persian].
9. Charoghchian Khorasani E, Peyman N, Sahebkar M, Moghzi M. Investigating health literacy in patients with type2 diabets referring to the health houses of Chenaran in 2016. *J North Khorasan Univ Med Sci* 2017; 9(2): 183-91. [In Persian].
10. Khoshravesh S, Moeini B, Rezapur Shahkolai F, Taheri Khrame Zr, Bandehelahi K. Health literacy of employees of hamadan university of medical sciences and related demographic factors. *Journal of Education and Community Health* 2018; 5(1): 19-26. [In Persian].
11. Saatchi M, Panahi MH, Ashraf Mozafari A, Sahebkar M, Azarpakan A, Baigi V, et al. Health literacy and its associated factors: A population-based study, Hormuz Island. *Iran J Epidemiol* 2017; 13(2): 136-44. [In Persian].
12. Ghodoosi A, Shokrchizadeh H, Forouznia E, Ansari S. The relationship between oral health literacy and patient referral to selected dental clinics in Isfahan. *Proceedings of the 19<sup>th</sup> Annual Research Congress of Medical Students*; 2018 Sep 4-7; Hamadan, Iran. [In Persian].

## The Relationship Between Health Literacy and Satisfaction of Patients in Psychiatric Wards of Service Providers in Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences, Iran

Mandana Sahebzadeh<sup>1</sup>, Forouzandeh Mansouri Boroujeni<sup>2</sup>, Nasrin Shaarbafchizadeh<sup>3</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Introduction:** Health literacy is defined as the capacity of individuals to obtain, process, and understand health information and services as the basis for appropriate health decisions, and low-health literacy has a variety of adverse outcomes. On the other hand, the importance of measuring the satisfaction of patients' companions is considered as one of the important and basic criteria determining the quality of care services. In view of this, the study was conducted to determine the relationship between health literacy of patients in psychiatric wards and their satisfaction with service providers in the hospitals affiliated to Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

**Methods:** To conduct this descriptive-applied study, 330 patients from psychiatric wards of hospitals affiliated to Isfahan University of Medical Sciences in the second semester of academic year of 2019 were selected using available sampling method. To collect the data, two standard questionnaires, Health Literacy for Iranian Adults (HELIA) and a researcher-made satisfaction questionnaire (95% Cronbach's alpha), were used. Kolmogorov-Smirnov test, Pearson correlation test, and Shapiro Wilk test were used to analyze the data.

**Results:** 33.95% of the participants were at level of not-enough health literacy, 22.72% had inadequate health literacy, 18.28% sufficient health literacy, and 15.15% had excellent health literacy. The highest score of satisfaction with hospital services was 3.89 for the guard unit and the lowest score was 3.55 for the writing unit. There was a direct and significant relationship between health literacy of peers and their satisfaction.

**Conclusion:** The results revealed that the patients with higher health literacy were more satisfied with the services provided by the hospitals. Accordingly, planning to increase the level of health literacy of companions to increase their satisfaction seems necessary. Taking measures such as providing brochures and information pamphlets (during admission and discharge) can help to increase their level of health literacy of patients.

**Keywords:** Health Literacy; Psychiatric Ward; Hospitals

Received: 07 Jan., 2021

Accepted: 03 June, 2021

Published: 05 June, 2021

**Citation:** Sahebzadeh M, Mansouri-Boroujeni F, Shaarbafchizadeh N. **The Relationship Between Health Literacy and Satisfaction of Patients in Psychiatric Wards of Service Providers in Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences, Iran.** Health Inf Manage 2021; 18(2): 60-5.

Article resulted from MSc thesis No. 398345 funded by Isfahan University of Medical Sciences.

1- Assistant Professor, Health Services Management, Health Management and Economics Research Center AND Department of Health Services Management, School of Management and Medical Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- MSc Student, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management and Medical Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- Assistant Professor, Health Services Management, Social Determinants of Health Research Center AND Department of Health Services Management, School of Management and Medical Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

Address for correspondence: Forouzandeh Mansouri Boroujeni; MSc Student, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management and Medical Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

Email: forouzandeh\_mansouri@yahoo.com