

# Factors and Implications of Elder Friendly Medical Centers: A Qualitative Research

\*Alimohammadzadeh Kh<sup>1</sup>, Mohebbi SF<sup>2</sup>, Bolboli S<sup>3</sup>, Mohebbi SM<sup>4</sup>

## Author Address

1. Associate Professor, Department of Health Services Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; Health Economics Policy Research Center, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran;

2. PhD student of sociology in social problems of Iran, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran;

3. PhD of Sociology in social problems of Iran, Tehran University, Tehran, Iran;

4. Msc of Geography, Urban Planning, Islamic Azad University, Yadegare Imam Branch, Tehran, Iran.

\*Corresponding Author Email: dr\_khalil\_amz@yahoo

Received: 2018 April 23; Accepted: 2019 January 21

## Abstract

**Background & Objective:** Providing elder-friendly health care centers is serious for multidimensional health promotion of the elderly. Iranian society encounter with elderly overpopulation in comparison with the whole population of society, during the coming years. The aim of the present research is to study the significant factors of such a health care centers from elders' viewpoints besides their expectations and lived experiences from these centers. Elders' welfare is an important affair, which should be obtained through planning for future health services.

**Methods:** Qualitative methodology was used in this research. In order to understand participants' lived-experience through analyzing their interviews, the "phenomenology" was applied as a proper method during the study. Collecting data is through purposeful sampling and deep semi-structured interviews with 30 elders above 65 years old. For purposeful sampling, the participants were selected with recognition to these factors: elders above 65 years old who wanted to participate the face-to-face interview with the researcher, they also have to be able to express their lived experience. Any cognitive difficulties, psychosis, and any severe or emergent disease were important filters during the process of participant selection. In fact, they have to lack all of the mentioned difficulties. Another important factor for purposeful sampling in this research was that the participants should had the experience of attendance at medical centers. Maximum variation interms of gender and social class was applied among participants. Then, thematic analysis was used to analyze data extracted from face to face interviews with participants.

**Results:** Results showed that elder-friendly health centers had two significant indicators from elders' viewpoints: "protective environment" and "attentive environment". The protective environment includes "information protection", "legal protection", "service protection", "emotional protection", "security protection", "physical protection", "environmental protection", and "social protection". Interms of information protection, adults concentrate on promotion of sanitation information, education of self-caring, and updating caring staffs' information. Elders who were interviewed during the study believed that extending the quality of medical services, protecting patients' security and supplying rehabilitation equipment were part of their protective needs. From their point of view, emotional protection such as empathy, sympathy, stress deduction during important surgeries, and security protection especially wholly insurance, treatment expense deduction and equal welfare attainments are part of their protection needs. Besides the important factors mentioned above, participants referred to factors such as treatment environments and easy arrive to medical centers as part of their environmental protection needs. Attentive environment also contains sanitation security, health promotion, medical accuracy and active answering.

**Conclusion:** Recognizing needs of elders and their viewpoints as patient stratum of society is an important affair for new policymaking in health system. Therefore, the health system must be attentive to elder-oriented services because of their needs and expectations. Understanding elders' sanitation and health care needs and framing a practical plan for caring them would be helpful in the process of elders' health treatment.

**Keywords:** Health care centers, elderly, elder-friendly, Health system.

## ویژگی‌ها و مؤلفه‌های مراکز بهداشتی و درمانی دوستدار سالمند: مطالعه کیفی

\*خلیل علی محمدزاده<sup>۱</sup>، سیده فاطمه محبی<sup>۲</sup>، سمیه بلبلی<sup>۳</sup>، سید محمد محبی<sup>۴</sup>

## توضیحات نویسندگان

۱. دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران؛ مرکز تحقیقات سیاست‌گذاری اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی آزاد اسلامی تهران، تهران، ایران؛

۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی در مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران؛

۳. دکترای جامعه‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران؛

۴. کارشناس ارشد جغرافیا، برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام (شهری)، ایران.

\*رایانامه نویسنده مسئول: dr\_khalil\_amz@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳ اردیبهشت ۹۷؛ تاریخ پذیرش: ۱ بهمن ۹۷

## چکیده

**زمینه و هدف:** ایجاد مراکز بهداشتی و درمانی دوستدار سالمند در راستای ارتقای سلامت همه‌جانبه سالمندان حائز اهمیت است. پژوهش حاضر با هدف واکاوی ویژگی‌های مراکز درمانی دوستدار سالمند از منظر سالمندان انجام شد.

**روش‌بررسی:** این تحقیق به روش کیفی صورت گرفت. داده‌ها از طریق نمونه‌گیری هدف‌مند و با حداکثر تنوع مشارکت‌کنندگان از لحاظ جنسیت و سطوح اقتصادی و اجتماعی و نیز با مشارکت سی نفر از سالمندان بیشتر از ۶۵ سال و مصاحبه عمیق اکتشافی جمع‌آوری شد. در مرحله بعد، استخراج محتوای مصاحبه‌ها به شیوه کدگذاری و تحلیل تماتیک در قالب مقولات اصلی و فرعی انجام پذیرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌های مطالعه نشان داد که از نظر سالمندان، مراکز دوستدار سالمند دو ویژگی محیط حمایت‌گر و محیط مراقبت‌گر دارد. ریز مقولات و مؤلفه‌های محیط حمایت‌گر شامل حمایت اطلاعاتی، حمایت قانونی، حمایت خدماتی، حمایت عاطفی، حمایت تأمین، حمایت کالبدی و محیطی و حمایت اجتماعی می‌شود. همچنین مقولات فرعی محیط مراقبت‌گر مشتمل بر ایمن‌سازی بهداشتی، ارتقای سلامت، دقت درمانی و پاسخ‌دهی فعال است.

**نتیجه‌گیری:** نظام سلامت و درمان باید نیازها و انتظارات سالمندان ناتوان و کم‌توان را به‌عنوان بخش بزرگی از جامعه مصرف‌کننده خدمات درمانی و بهداشتی کشور در آینده نزدیک ملاحظه کند و توجه به افراد سالمند را در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی این گروه مدنظر قرار دهد.

**کلیدواژه‌ها:** مراکز درمانی، سالمند، دوستدار سالمند، نظام سلامت.

## ۱ مقدمه

کاهش شدید نرخ باروری در دهه هفتاد و تداوم آن در دهه هشتاد، ترکیب سنی جمعیت را در آینده نزدیک سالخورده می‌کند و در ۳۵ سال آینده<sup>۱</sup> یعنی در سال ۱۴۲۹ سالخوردگی جمعیت ایران به ۳۳ درصد افزایش خواهد یافت (۱). افزایش جمعیت سالمندان، بیشتر به عنوان موفقیت در سیاست‌های بهداشتی و توسعه اجتماعی و اقتصادی مطرح می‌شود؛ اما چالشی اصلی برای قرن ۲۱ است (۲). این افراد اغلب دچار پدیده ترکیب بیماری‌ها هستند که خود موجب ناتوانی آن‌ها شده و درمانشان را با پیچیدگی‌هایی روبه‌رو می‌سازد. از آنجاکه سالمندان بخشی از شهروندان آسیب‌پذیر و کم‌توان و ناتوان به‌شمار می‌آیند؛ رفع نیازهای درمانی آنان یکی از مسائل ضروری حوزه بهداشت و درمان است.

مفهوم «بیمارستان دوستدار سالمند»<sup>۲</sup> ریشه در فعالیت‌های کلینیکی خانم بلیندا پارک و به‌طور هم‌زمان تحقیقات دانشگاهی وی دارد. او نخستین بار در سال ۱۹۹۹ درباره این موضوع مطالبی را منتشر کرد و بعدها در سال ۲۰۰۷ در همکاری با کاتلین فرایزن<sup>۳</sup> مدلی چهاربعدی برای ایجاد بیمارستان دوستدار سالمند طراحی نمود که به شرح زیر است.

۱. طراحی فیزیکی: در بیمارستان دوستدار سالمند، تجهیز محیط فیزیکی به‌خوبی برای حمایت از توانایی‌های سالمندان و خانواده‌هایشان صورت می‌گیرد. مؤلفه‌های طراحی فیزیکی در میزان ایجاد فضای خصوصی برای سالمندان، سهولت ارتباط از طریق اشیای بی‌جان مانند نشانه‌ها و علامت‌ها و راهنماهای مسیر و نیز وسایل رفاه فیزیکی بازتابانیده می‌شود؛ ۲. فضای رفتار اجتماعی: یعنی فضایی که از راه روابط بین‌فردی و اثرات سازمانی نمایان می‌گردد. فضای اجتماعی در رفتار قابل مشاهده مرتبط با پرسنل، بیماران سالخورده و اعضای خانواده‌شان، کارهای گروهی، میزان درگیری و تجربه استرس سالمندان منعکس می‌شود؛ ۳. سیاست‌گذاری‌ها و آیین‌نامه‌ها: این بعد به مفهوم قواعد و دستورعمل‌ها و شرایط بوروکراتیکی است که بر آزادی سالمندان و خانواده‌هایشان در انتخاب و توانایی عمل براساس خواسته‌هایشان اثر می‌گذارد؛ ۴. خدمات و فرایندها و نظام‌های مراقبتی: وقتی که ارائه‌دهندگان خدمات به بیماری‌های دوران سالمندی، حساسیت و توجه نشان دهند، فرایندها و نظام‌های بیمارستانی اطمینان حاصل می‌کنند که تغییرات مرتبط با سن در ارزیابی و غربالگری مبتنی بر خطر لحاظ شده است (۳).

کلی و همکاران در تحقیقی به بررسی محیط اورژانس یک بیمارستان در کانادا و اثر آن بر مراقبت از سالمندان بیشتر از ۷۵ سال با استفاده از چارچوب مفهومی دوستدار سالمند پرداختند و مشکلات آنان را در اورژانس این بیمارستان شناسایی کردند که عبارت بود از: ازدحام زیاد؛ بی‌نظمی؛ فقدان راهنماهای مسیریابی؛ فقدان تجهیزات و مبلان مناسب؛ تأمین نشدن انتظارات سالمندان؛ فقدان دسترسی خارج از ساعت به کادر مجرب درمانی؛ توانایی نداشتن بیماران سالمند در دسترسی به غذا و نوشیدنی (۴). بولتز و همکاران نیز در مطالعه کیفی

خود درباره نگرش پرستاران درخصوص مراقبت از سالمندان در بخش اورژانس به پنج مقوله مرکزی شامل احترام به سالمند و همراه او، بهترین و مناسب‌ترین درمان و عملکرد درمانی، زمان و پرسنلی با انجام درست کارها، نحوه انتقال بیماران و محیط ایمن و توان‌مندساز برای سالمندان دست یافتند (۵).

مروری بر منابع مختلف در زمینه موضوع تحقیق نشان داد که پژوهش‌های انجام‌شده فقط به محیط بیمارستانی دوستدار سالمند محدود می‌شود و در ایران نیز مطالعه‌ای در این موضوع صورت نگرفته است؛ بدین جهت پژوهش حاضر برای نخستین بار درصدد بود با رجوع به نظرات سالمندان و تجربیات و نیز مشکلات و انتظارات آنان، ویژگی‌ها و مؤلفه‌های مراکز درمانی و بهداشتی دوستدار سالمند را واکاوی کند.

## ۲ روش‌بررسی

این پژوهش با استفاده از روش کیفی بر دریافت تجربه سالمندان از نگاه خودشان متمرکز شد و چگونگی تعامل آن‌ها را با فضاهای درمانی واکاوی کرد. هدف مطالعه شناسایی ویژگی‌های مراکز دوستدار سالمند از نظر خود سالمندان بود. نمونه‌ها به‌طور هدف‌مند با شرایط ذیل انتخاب شدند: دارا بودن سن بیشتر از ۶۵ سال؛ رضایت‌داشتن به شرکت در مطالعه و توانایی بازگویی تجارب؛ نداشتن مشکل شناختی یا بیماری روانی و نبود وضعیت بیماری حاد و اورژانسی در بین سوژه‌ها و امکان برقراری ارتباط و انتقال تجربه و احساسات و واکنش‌های خود به محققان. مصاحبه‌های این پژوهش از نوع ساختار نیافته بود. فرآیند گزینش نمونه‌ها در مطالعات کیفی تا زمانی ادامه پیدا می‌کند که در جریان کسب اطلاعات هیچ داده جدیدی پدیدار نشود و به عبارتی داده‌ها به اشباع برسند. اشباع داده به مرحله‌ای از گردآوری داده‌های کیفی و مصاحبه‌ای اطلاق می‌شود که در آن پاسخ‌های بیان‌شده به سؤالات مطالعه یا مصاحبه‌های انجام‌شده کافی به‌نظر برسد و پاسخ‌ها مشابه و تکراری شود (۶). داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها در فاصله کوتاهی پس از انجام آن‌ها، نسخه‌برداری و دسته‌بندی و تحلیل گردید و تلاش شد بدون استفاده از نرم‌افزار و براساس تجربیات محققان این کار انجام شود. متن هر مصاحبه چندین بار مطالعه شد و جملات یا عباراتی که به‌نظر رسید مربوط به پدیده توصیف شده یا آشکارکننده آن بوده، انتخاب شدند (رویکرد انتخابی). جداکردن جمله‌های دارای مضمون و تبدیل کردن سخنان گفته‌شده در هر مصاحبه به‌طور مجزا به تم اولیه انجام پذیرفت. طبقات اولیه طراحی شده و مقوله‌ها در آن قرار گرفتند و با تغییر و جابه‌جایی مطالب و تلفیق مقوله‌های مشترک و همپوشان و حذف موضوعات نابجا، مقوله‌های هسته‌ای حاصل شد. به عبارت دیگر عبارات و جملات و بندهای متعلق به هرکدام از مصاحبه‌ها به‌شکل مجزا از مصاحبه‌های دیگر و با توجه به وجوه مشترک، در قالب دو مقوله اصلی و ۲۲ مقوله فرعی سازماندهی شدند. استفاده از نظرات کارشناسان و متخصصان جهت بررسی و تأیید مقوله‌ها و تم‌های مفهومی در طی مراحل مختلف، پژوهشگران را در دستیابی به عمق معنای مطرح‌شده توسط مشارکت‌کنندگان

<sup>2</sup>. Elder friendly Hospital

<sup>3</sup>. Kathleen Friesen

<sup>1</sup>. World Population Prospects (The 2015 Revision), <http://esa.un.org/unpd/wpp/index.htm>

هدایت کرد.

### ۳ یافته‌ها

از تحلیل تماتیک داده‌های کیفی مصاحبه‌های سالمندان، دو ویژگی و مراکز درمانی دوستدار سالمند حاصل شد که در جداول ذیل این عمده شامل محیط حمایت‌گر و محیط مراقبت‌گر برای توصیف فضاها و ویژگی‌ها با مؤلفه‌های آن ارائه شده است.

جدول ۱. مقوله محیط حمایت‌گر و عناوین مقوله‌ها و مقولات فرعی آن

| مقوله‌ها       | مقولات فرعی                     | نمونه نقل قول‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| حمایت اطلاعاتی | ارتقای اطلاعات                  | رفتار بعضی دکترها و پرستارها با افراد پیر خوب نیست؛ جواب سؤالمون را درست و حسابی نمیدن و خوب راهنمایی نمی‌کنن. فکر نمی‌کنن اولاً ما اطلاعات جوون‌ها رو نداریم و دوماً اکثراً ما کم‌سوادیم.                                                                                                                              |
|                | آموزش                           | بیشتر پزشکی که من دیدم به مریضشون نمیگن مثلاً آگه این حالت‌ها و علامت‌ها رو تو بدنت دیدی نشانه فلان شرایط و باید بیشتر مراقب خودت باشی.                                                                                                                                                                                 |
|                | خودمراقبتی به سالمندان          | الان جووری شده که بیماری‌های مختلف اومده و بیشتر افراد پیر چند تا مریضی رو باهم دارن. دکترها باید علمشون رو بالا ببرن و ببینن تو کشوری دیگه مریضی‌های افراد مسن که اغلب هم چند سالیه که اون بیماری رو دارن و به قول دکترها مزمن شده چطور باید درمان بشه.                                                                |
| حمایت قانونی   | به‌روزرسانی اطلاعات کادر درمانی | آگه بخوایم از اشتباه به دکتر شکایت کنیم ما با این سن و سال که نمی‌تونیم، اصلاً بلد هم نیستیم. چند وقت قبل دکتر من بیماریم را اشتباهی تشخیص داده بود و با داروهای اشتباهش، من خیلی اذیت شدم، اثرش هنوز هست؛ اما من نمی‌دونم چطور از اون دکتر شکایت کنم، حتی از نظر جسمی هم توانش را ندارم. پول کافی هم ندارم وکیل بگیرم. |
|                | تصویب قوانین حمایتی             | به‌نظرم باید به سری قانون و بخشنامه بگذارن به‌نفع مریضای پیر و سالمند تا رفتار دکترها و پرسنل بیمارستان‌ها و مطب‌ها را با ما افراد پیر کنترل کنه تا به‌خاطر ناتوانی ماها بهمون ظلم نشه.                                                                                                                                 |
|                | ارتقای کیفیت خدمات درمانی       | تو بیمارستان‌های دولتی فقط می‌خوان مریض زود مرخص بشه و بیشتر مواقع قبل از مرخص شدن هیچ توصیه دارویی یا مراقبتی به مریض نمیگن. وقتی می‌خواستن منو با اون وضعیت لگن شکسته از تخت اورژانس به بخش داخلی ببرن چقدر نگران بودم که یک‌وقت حین انتقال بی‌احتیاطی نکنن و مشکل جدیدی برام درست بشه.                               |
| حمایت خدماتی   | حفظ ایمنی بیمار                 | تو بخش‌های اورژانس بعضی بیمارستان‌ها ویلچر و واکر نیست ... اینا برای به مریض پیر ضروریه.                                                                                                                                                                                                                                |
|                | تمهید وسایل توان‌بخشی           | درسته که این روزها هر آزمایشگاه و بیمارستان و درمانگاه هم که برید پر از مریضه، اما دکترها و پرستارها باید به افراد پیر زودتر از همه رسیدگی کنن و زود پذیرش بدن یا بستری کنن.                                                                                                                                            |
|                | تسریع در پذیرش و درمان          | ما که انتظار داریم دکترها برای مریض دلسوز باشند. ما مریضای پیر اغلب خوب نمی‌شنویم شرایط ما رو درک کنن، باید با صدای بلند و شمرده شمرده بگن تا ما هم بفهمیم.                                                                                                                                                             |
| حمایت عاطفی    | همدردی                          | ما پیرها وقتی مریض میشیم دیگه حوصله سروصدا نداریم. تو بخش اورژانس بیمارستان ... اینقدر سروصدا بود که اعصابم به هم ریخته بود.                                                                                                                                                                                            |
|                | کاهش استرس و اضطراب بیماران     | بیمارستان‌ها باید هماهنگ بشن نه اینکه من پیرمرد برم با این مریضیم دنبال مدارک و اسناد پزشکی برای اینکه از بیمه به ما مبلغی بدن. خودشون باید برای بیمه‌ها نامه بفرستن.                                                                                                                                                   |
|                | تقویت نظام بیمه‌ای              | من بیمه تکمیلی بازنشسته‌ها هستم. جراحی کردم، چندمیلیون هزینه‌اش شده. الان داره نزدیک یک‌سال میشه مدارکم را تحویل بیمه دادم اما هیچ پولی واریز نشده.                                                                                                                                                                     |
| حمایت تأمینی   | کاهش هزینه‌های درمانی           | من الان باید چند تا عمل کنم آب‌مروارید دیسک کمر و ... تو این گرونی چطور آدم‌هایی مثل من که پیر و ناتوان و ضعیف و مستضعف هستن می‌تونند به سلامتی خودشون برسند.                                                                                                                                                           |
|                | عدالت برخورداری                 | تو محل ما فقط به بیمارستان هست که اونم خیلی شلوغه. البته محمولون چند تا هم درمانگاه و ساختمان پزشکان داره، اما اغلب دکترای خوب تو بالای شهر هستن. باید چقدر هزینه کنم تا به دکتر خوب برم، بعدش هم پول ویزیت و دارو و ... خودتون ببینید که برای من که بدون شوهر هستم و حقوق ثابت ندارم چقدر تموم میشه!                   |
|                | سهولت دسترسی                    | میگن تو بعضی از کشورها ماشین‌هایی هست که مخصوص مریض‌های پیره و اون‌ها را رو جابه‌جا می‌کنه. آخه این ماشین‌های معمولی برای بردن و آوردن آدم‌های پیر و مریض مناسب نیست آمبولانس هم                                                                                                                                        |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| محیطی            | برای بیماران اورژانسیه.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| مناسب سازی محیطی | بیشتر مطب‌ها تو منطقه ما آسانسور نداره؛ مثلاً متخصص ارتوپد طبقه دومه. آخه یه کسی مثل من با پادرد و کمردرد و دیسک و... از این پله‌ها چطور بالا بره و تازه اگه یه جا و یه صندلی پیدا بشه که بشینه و گرنه که باید چند ساعت سرپا بایسته. راهروها و سرویس بهداشتی‌های بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها و حتی مطب‌ها باید دستگیره و میله بگذارن تا افراد پیر از اونا بگیرن و نیافتن. |
| حمایت اجتماعی    | فرصت برابر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| تکریم اجتماعی    | بیمارستان‌ها مخصوصاً دولتی‌ها، مریضی را که سن و سالی داشته باشه نمی‌پذیرن. بی‌احترامی کردن به آدم‌هایی تو سن و سال ما درست نیست. بعضی از این دانشجویهای پزشکی فکر می‌کنن چند کلاس درس خوندن حق دارن به ما افراد پیر بی‌احترامی کنن.                                                                                                                                      |

## جدول ۲. مقوله محیط مراقبت‌گر و عناوین مقوله‌ها و مقولات فرعی آن

| مقوله‌ها          | نمونه نقل قول‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ایمن سازی بهداشتی | ما پیرها وقتی مریض میشیم ناتوان‌تر میشیم برای همین تو این محیط‌ها باید از نظر بهداشتی بیشتر دقت کنند تا وضعیت آدم‌های مسن و مریض بدتر نشه.                                                                                                                                                                                   |
| ارتقای سلامت      | رفته بودم بخش اورژانس یه بیمارستان آموزشی زیر نظر دانشگاه پزشکی، اونقدر دانشجو می‌آمدن بالای سرم و سؤال می‌کردن و می‌رفتن که یه تشخیص ساده عفونت ادراری تا شب طول کشید.                                                                                                                                                      |
| دقت درمانی        | دکتر اغلب زود نسخه می‌نویسند و در مورد علت مریضی و اینکه داروها چطور مصرف بشه حرف نمی‌زنن و توضیح نمیدن. حتی از آدم سؤال نمی‌کنن که چه داروهای دیگه‌ای می‌خوری که یک‌وقت روی هم اثر بدی نداشته باشه! چون اکثر افراد پیر چند تا بیماری باهم دارن، باید برای تشخیص بیماری یه تیم درمانی از انواع متخصص‌ها جمع بشن و نظر بدنند. |
| پاسخ‌دهی فعال     | باید مسئول‌های بیمارستان‌ها بیان هرچند وقت ببینند که ما مریض‌های پیر چقدر از نحوه رفتارهای پرسنل بیمارستان راضی هستیم، با ما چطور رفتار می‌کنن و چقدر درمان ما براشون اولویت داره و چه شکایتی داریم.                                                                                                                         |

## ۴ بحث

رضایت بیشتری از درمان تجربه کرده‌اند (۲). افزایش اطلاعات سالمندان و مراقبان آن‌ها در موضوعات بهداشتی درمانی و بهبود اطلاع‌رسانی و هدایت مناسب آنان در شناسایی انواع خدمات یا مراکز ارائه خدمات، متناسب با نیازهای درمانی آن‌ها می‌تواند رضایت از خدمات درمانی را در بین بیماران سالمند افزایش دهد. ایمنی بیمار نیز به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی کیفیت خدمات سلامت، به‌معنای پرهیز از واردشدن هرگونه صدمه و جراحات به بیمار در حین ارائه مراقبت‌های سلامت از منظر سوژه‌ها حائز اهمیت بود. با این حال، در پاره‌ای از مواقع بر اثر برخی خطاها و اشتباهات، در روند درمان بیماران سالمند و کم‌توان صدمات و جراحاتی نیز به آن‌ها وارد شده و امر درمان آنان با مشکل روبه‌رو می‌شود (۸). آمارها حاکی از آن است که درصد زیادی از بیماران در مواجهه با سیستم‌های بهداشتی به‌خصوص بیمارستان‌ها دچار عوارض و صدمه‌های ناشی از ارائه خدمات شده و مشکلی بر معضل‌های اولیه آن‌ها افزوده می‌شود (۹). برخی از مصاحبه‌شوندگان درباره مشکلات دسترسی به خدمات بهداشتی و پذیرش سالمندان بیمار در بیمارستان‌های دولتی نکاتی را مطرح کردند. باتوجه به حقوق انسانی و درمانی سالمندان و توانایی‌نداشتن اکثر بیماران سالخورده در پرداخت هزینه‌های درمانی، حمایت تأمینی و

این مطالعه با درنظرگرفتن اینکه ملاحظه وضعیت فیزیولوژیک سالمندان و طراحی خدمات ویژه برای آن‌ها سبب تأثیر بیشتر خدمات درمانی و کاهش نیاز آنان شده (۷) و اینکه اخیراً دیدگاه بیماران سالمند در زمینه مراقبت و ارائه خدمات درمانی در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی اهمیت یافته، انجام پذیرفت (۲). براساس نتایج این پژوهش اغلب سالمندان در دوران پیری به‌ویژه در وضعیت بیماری نیازمند توجه به همراهی و ملاحظت هستند و از اطرافیان انتظار دارند که در کاهش اضطراب، همدردی کرده و احساس امید به آینده را در آن‌ها ایجاد کنند. سالمندان بیش از اینکه به درمان‌های دارویی نیاز داشته باشند، نیازمند حمایت عاطفی و روانی از سوی خانواده، محیط، مراقبان و پرسنل درمانی هستند. یافته‌های مطالعه نشان داد که این افراد اغلب درباره علل بیماری خود و راه‌های درمان آن و خدمات مرتبط با درمان و مراکز مربوط اطلاعاتی ندارند و همین کم‌اطلاعی می‌تواند دامنه آسیب‌پذیری آن‌ها را افزایش دهد. حمایت اطلاعاتی سالمندان باتوجه به آنچه در این مطالعه به‌دست آمد، از منظر بسیاری از مصاحبه‌شوندگان مطرح شده است. نتایج تحقیقات بیان می‌کند که افراد سالخورده به‌دنبال دریافت اطلاعات لازم، همکاری بهتری در روند درمان خود داشته و

است که به منظور کاهش هزینه‌های سلامت سالمندان باید مدنظر قرار گیرد.

## ۵ نتیجه‌گیری

در سیاست‌گذاری‌های جدید حوزه سلامت، شناخت دقیق نیازهای واقعی افراد سالخورده و دیدگاه بیماران اهمیت بیشتری یافته است. نظام سلامت و درمان باید نیازها و انتظارات سالمندان ناتوان و کم‌توان را به‌عنوان بخش بزرگی از جامعه مصرف‌کننده خدمات درمانی و بهداشتی کشور در سال‌های آتی و آینده‌ای نزدیک ملاحظه کند و سالمندمحوری را در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی این گروه مدنظر قرار دهد. فهم و درک نیازهای بهداشتی و درمانی سالمندان کم‌توان و ناتوان از طریق شناسایی تجربیات و نیازها و منافعشان و تهیه چارچوبی مناسب جهت مراجعات درمانی آن‌ها و توجه به معیارها و ویژگی‌های مراکز درمانی مناسب با وضعیت این اشخاص می‌تواند به بهبود روند درمانی آنان منجر شود. یافته‌های مطالعه نشان داد که ازجمله مطالبات مهم‌تر سالمندان ایرانی برای مراکز درمانی و بهداشتی، وجود محیطی حمایت‌گر و مراقبت‌کننده است.

اجتماعی از افراد مسن ضروری است تا به جرم سالمندبودن این گروه تحت بی‌توجهی قرار نگیرند. بر همین اساس ارتقای حس کرامت و رعایت مسائل اخلاقی بخش جدایی‌ناپذیری از ارائه مراقبت‌های درمانی بوده و اهمیت آن در هنگام مراقبت از افراد سالخورده به رسمیت شناخته شده است (۲). از آنجاکه سالمندی پدیده‌ای چندبعدی و پیچیده می‌باشد، ارزیابی و درمان بیماری‌ها و اختلالات این گروه سنی نیز پیچیده و چندبعدی است و در نتیجه کار گروهی و تیم درمانی نقش اساسی در مداخلات درمانی در این گروه سنی دارد. تیمی متشکل از انواع تخصص‌ها شامل پزشک متخصص طب سالمندان، پرستار، فیزیوتراپیست، کاردرمانگر، روان‌پزشک، مددکار اجتماعی، متخصص تغذیه و داروشناس، جهت تشخیص و درمان بیماری‌ها در سالمندان ضروری است. همچنین یکی از مؤلفه‌های دوستدار سالمند، مناسب‌سازی فضای فیزیکی محیط‌های درمانی است تا موقعیت کالبدی برای زندگی آنان مساعد شود. اغلب سالمندان با موانع فیزیکی و معماری در محیط‌های عمومی و درمانی مواجه هستند که لازم است با مناسب‌سازی محیطی در مراکز درمانی و بهداشتی بستری مناسب برای ارائه خدمت به این افراد فراهم شود. مناسب‌سازی شهری و توجه به محیط و فضاهای درمانی مطابق با محدودیت‌های حرکتی و فیزیکی سالمندان از اقدامات بسیار ابتدایی و پایدار و همچنین بسیار اصولی

## References

1. Mohammadjavid M. Population aging: a socio-demographic phenomenon. Women's Strategic Studies (Ketabe Zanan). 2016;19(73):178-83. [Persian] doi:[10.22095/jwss.2016.44406](https://doi.org/10.22095/jwss.2016.44406)
2. Rejeh N, Heravi-Karimooi M, Foroughan M. The needs of hospitalized elderly patients: a qualitative study. Salmand: Iranian Journal of Ageing. 2010;5(1). [Persian] <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-293-en.html>
3. Parke B. Physical design dimension of an elder friendly hospital: An evidence-based practice review undertaken for the Vancouver Island Health Authority. Vancouver, Canada: University of Victoria; 2007.
4. Kelley ML, Parke B, Jokinen N, Stones M, Renaud D. Senior-friendly emergency department care: an environmental assessment. Journal of Health Services Research and Policy. 2011;16(1):6-12. doi:[10.1258/jhsrp.2010.009132](https://doi.org/10.1258/jhsrp.2010.009132)
5. Boltz M, Parke B, Shuluk J, Capezuti E, Galvin JE. Care of the older adult in the emergency department: Nurses views of the pressing issues. The Gerontologist. 2013;53(3):441-53. doi:[10.1093/geront/gnt004](https://doi.org/10.1093/geront/gnt004)
6. Corbin J, Strauss A. Basics of Qualitative Research (3rd ed.): Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Sage Publications Inc; 2008. doi:[10.4135/9781452230153](https://doi.org/10.4135/9781452230153)
7. Maftoon F, Farzadi F, Mohammad K, Pile Roudi S, Aein Parast A. Medical service load and accessibility: Modeling and comparison in Tehran districts. Payesh. 2006;5(2). [Persian] <http://payeshjournal.ir/article-1-747-en.html>
8. Abdi Zh, Maleki MR, Khosravi A. Perceptions of patient safety culture among staff of selected hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. Payesh, 2011;10(4):411-19. [Persian] <http://payeshjournal.ir/article-1-494-en.html>
9. Asefzade S, Mehrabian F, Nikpey A, Kianmehr S. Assessment of patient safety based on standards of patient safety friendly hospitals in education and treatment centers of rasht city in 2013. Research in Medical Education. 2013;5(1):36-44. [Persian] doi:[10.18869/acadpub.rme.5.1.36](https://doi.org/10.18869/acadpub.rme.5.1.36)