

17 נובמבר 2010

סולם MHCSS-H - שביעות רצון לקוחות משירות מרפאתי בבריאות הנפש

ד"ר דוד אלישע, ד"ר אלכסנדר פוניזובסקי, מר ראזק חוואלד MA

השימוש בשאלון מותר רק לצרכים שאינם מסחריים

שאלון להערכת שביעות רצון לקוחות משירות מרפאתי בברה"נ
 : (Mental Health Client Satisfaction Scale-Hebrew (MHCSS-H)
 שאלון בעברית למילוי עצמי המיועד להערכת שביעות רצון של לקוחות משירות מרפאתי בבריאות הנפש. השאלון מבוסס על- Charleston Satisfaction Scale (Pellegrin et.al, 2001) שתורגם לעברית מהשפה האנגלית על-ידי החוקרים והותאם למציאות בישראל ע"י הוספת והשמטת שאלות בהתאם לצורך (תרגום והתאמה ברשות המחברים).
 השאלון כולל 16 שאלות עם סולם לייקרט (lykert scale) בן 5 דרגות ("כלל לא מרוצה", "לא מרוצה", "די - מרוצה", "מרוצה", "מרוצה מאוד") ודרגה נוספת "לא רלוונטי". סולם הלייקרט, כפי שעוצב, נועד למזער נטייה למתן משוב חיובי (positive response bias).

מחקר תיקוף:

מחקר התיקוף בוצע בהנחיית החוקרים (ד.א., א.פ., ור.ח.). במהלך השנים 2009 ו-2010 במרפאות בריאות הנפש ממשלתיות במרכזי בריאות הנפש הבאים: איתנים/כפר שאול (חוקר ד"ר אלי דנילוביץ); באר יעקב/נס ציונה (ד"ר נתן קרני); אברבנאל (ד"ר יהודה ברוך); מזרע (ד"ר אסתר גרנט); באר שבע (פרופ' זאב קפלן); שער מנשה (ד"ר מחמוד ג'בארין). עותקים של השאלון הונחו בחדרי המתנה למילוי עצמי אנונימי ובהתנדבות על-ידי מטופלים שהגיעו למרפאה לקבל טיפול. סה"כ שאלונים שנאספו 383 מתוכם נמצאו כשרים לניתוח הסטטיסטי 250 (סטטיסטיקאית גבי אירה רדומיסלנסקי). התוצאות הנוגעות למהימנות פנימית (Internal Consistency) הניבו קרונבך אלפא (Cronbach Alpha) = 0.92.
 תוקף מתכנס (Convergent validity) נבחן על-ידי חישוב מתאם פירסון (Pearson's product-moment correlation), בין הציון הממוצע הכולל (overall mean score) ובין פריטי "עוגן" (anchor items), שהניב מתאם 0.86.

ממצאים אלה מעידים שהשאלון תקף ומתאים לשימוש ככלי להערכת שביעות רצון של לקוחות משירות מרפאתי בבריאות הנפש בישראל.

רשימת מקורות

Barak Y., Szor H., Kimhi R., Kam E., Mester R., Elizur A. Survey of Patient Satisfaction in Adult Psychiatric Outpatient Clinics. *European Psychiatry* 2001;16: 131-133.

Bjorkman T., Hansson L., Svensson B., Berglund I. What is Important in Psychiatric Outpatient Care? Quality of Care from the Patient's Perspective. *International Jr. for Quality in Health Care* 1995, 7:355-362.

Daniels AS, Shaul JA, Greenburg P, Cleary PD. "The Experience of Care and Health Outcomes survey (ECHO): A consumer survey to collect ratings of behavioral health care treatment, outcomes and plans." In: the Use of Psychological Testing for Treatment Planning and Outcomes assessment (3rd ed.). Vol. III. Adult Assessment Instrumentation, edited by ME Maruish. Fairfax, VA: Lawrence Erlbaum Assoc., 2004.

Druss B., G., Rosenheck R., A., Stolar M. Patient Satisfaction and Administrative Measures as Indicators of the Quality of mental Health Care. *Psychiatric Services* 1999 Vol. 50 No 8.

Hasler G., Moergeli H., Bachman R., Lambreva E., Buddeberg C., Schnyder U. Patient Satisfaction with Outpatient Psychiatric Treatment: The Role of Diagnosis, Pharmacotherapy, and Perceived Therapeutic Change. *Canadian Jr. of Psychiatry* 2004, 49:315-321.

Holforth M.G., Grawe k. Bern Inventory of Treatment Goals: Part 1. Development and First Application of a Taxonomy of Treatment Goals Themes. *Psychotherapy Research* vol. 12, Issue 1 March 2002, 79-99.

Pellegrin K.I., Stuart B., Maree B., Christopher Frueh B., Ballenger J., C.
A Brief Scale for Assessing Patients' Satisfaction with Care in Outpatient Psychiatric Services. *Psychiatric Services* June 2001, 52:6.



Powell R.A., Holloway F., Lee J., & Sitzia J. Satisfaction Research and the Uncrowned King: Challenges and Future Directions. *Jr. of Mental Health* February 2004; 13(1): 11-20.

Siponen U., Valimaki M. Patients' Satisfaction with Outpatient Psychiatric Care. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2003, Vol. 10 Issue 2:129-135