

## رضایتمندی بیماران بستری و عوامل موثر بر آن: نتایج حاصل از یک مطالعه مقطعی با

## حجم نمونه زیاد

محمد غلامی فشارکی<sup>۱</sup>، حسام اکبری<sup>۲</sup>، حامد اکبری<sup>۳\*</sup>، معصومه محمدیان<sup>۴</sup>

- ۱- استادیار، گروه آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.  
 ۲- کارشناس ارشد HSE، مرکز تحقیقات بهداشت و تغذیه، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.  
 ۳- واحد توسعه تحقیقات بالینی، مرکز آموزشی درمانی بقیه الله (عج)، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.  
 ۴- کارشناس ارشد آموزش پرستاری، بیمارستان فوق تخصصی نجمیه، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله تهران، ایران.  
 \* نویسنده مسئول؛ ۰۲۱-۸۲۴۸۲۴۸۳ (akbarihamed\_2005@yahoo.com)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۷/۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۹/۸ تاریخ انتشار آنلاین: ۱۳۹۴/۱۱/۱

Doi: 10.20286/hrj-010123

## چکیده

زمینه و هدف: سنجش رضایتمندی بیمار یکی از مهمترین شاخص های ارکان سیستم های ارتقای کیفیت می باشد. با توجه به اهمیت این موضوع این مطالعه با هدف بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به یک بیمارستان فوق تخصصی شهر تهران در سال ۱۳۹۳ انجام پذیرفته است.

مواد و روش ها: این مطالعه مقطعی بر روی ۵۱۸ نفر از بیماران مراجعه کننده به یک بیمارستان فوق تخصصی شهر تهران بصورت مقطعی و در طی دو مقطع زمستان و تابستان ۱۳۹۳ و با استفاده از نمونه گیری طبقه ای انجام پذیرفته است. شرکت کنندگان در این مطالعه به پرسشنامه رضایتمندی بیمار (محقق ساخته) و فرم مشخصات دموگرافیک بیماران پاسخ دادند. یافته ها: در این مطالعه ۲۵۸ (۴۹/۸٪) و ۲۶۰ (۵۰/۲٪) نفر از نمونه ها به ترتیب در طی فصل زمستان و تابستان مورد نمونه گیری قرار گرفتند. میزان متوسط رضایت بیماران برابر ۷۳/۳٪ بود. در این مطالعه رابطه معنی دار بین بخش های مختلف بیمارستان ( $p=0/05$ ) و سطح تحصیلات بیماران ( $0/01$ ) و عدم رابطه معنی دار بین سن بیمار ( $p=0/4$ )، فصل ( $p=0/76$ ) و نوع بیمه ( $p=0/68$ ) با رضایت بیماران مشاهده گردید.

نتیجه گیری: با استفاده از نتایج این مطالعه و تعیین اولویت بندی اقدامات اجرایی جهت ارائه خدمات بهتر می توان به کسب رضایتمندی بیشتر بیماران دست یافت.

کلید واژه ها: بیمارستان، رضایتمندی، بیمار.

---

## Inpatient Satisfaction and Effecting Factors: Findings from a Large Sample Size Cross Sectional Study

---

Mohammad Gholami Fesharaki<sup>1</sup>, Hesam Akbari<sup>2</sup>, Hamed Akbari<sup>2,3\*</sup>, Masome Mohamadian<sup>4</sup>

1. Biostatistics Department, Faculty of Medical Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran, IR Iran.
2. Health Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, IR Iran.
3. Clinical Research Development Unit, Baqiyatallah Hospital, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, IR Iran.
4. MSC of nursing education, Najmie subspecialty Hospital, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, IR Iran.

\*Corresponding Author: ([akbarihamed\\_2005@yahoo.com](mailto:akbarihamed_2005@yahoo.com)) (Tel & fax: +98-2182482483)

*Receive date: 9/27/2015    Accept date: 11/29/2015    Online publish: 1/10/2016*

**Doi: 10.20286/hrj-010123**

---

### Abstract

**Background:** Evaluation of patient satisfaction is one of the basic points in quality important systems. For the importance of this subject, this study has conducted in a Tehran subspecialty hospital in year 2014.

**Material:** This cross sectional study was carried out on 518 inpatients coming in Tehran subspecialty hospital during two sections, summer and winter of year 2014 with stratified sampling. The tools used in this study were manmade patient satisfaction questioner and Questioner including demographical, preference and poll from patients.

**Results:** In this study, 258 (49.8%) and 260 (50.2%) of subjects sampled during winter and summer of year 2014 respectively. The average of inpatient satisfaction was 73.3%. In this study Hospital Parts ( $p=0.005$ ) and the level of education patient ( $p=0.001$ ) have shown statistical relationship with patient satisfaction but age ( $p=0.4$ ), season ( $p=0.76$ ) and type of insurance have not shown any statistical relationship with patient satisfaction.

**Conclusion:** According to result of this study and determine the rank of performance preference we can access more patient satisfaction.

**Keywords:** Hospital, Satisfaction, Patient.

## مقدمه

از این رو و با توجه به اهمیت رضایت بیماران مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران و عوامل موثر بر آن در یک بیمارستان فوق تخصصی شهر تهران گرفته است. امید است نتایج این مطالعه بتواند مدیران ارشد و نیز شبکه تصمیم گیری سلامت را در شناخت ضعف ها و نقاط قوت نظام بهداشتی یاری رسانده و بستر سازی لازم را جهت اتخاذ تصمیم مناسب در مسیر اصلاح و بهبودی خدمات فراهم نماید

## مواد و روش ها

جامعه و متغیرهای مورد بررسی:

این پژوهش از نوع مطالعات تحلیلی-مقطعی است. جامعه مطالعه شوندگان این تحقیق را کلیه بیماران مراجعه کننده به یک بیمارستان فوق تخصصی شهر تهران در دو مقطع تابستان و زمستان ۱۳۹۳ تشکیل می داد. حجم نمونه کلی این مطالعه برابر ۵۱۸ نفر بوده که از این تعداد ۲۵۸ نفر (۴۹/۸٪) در فصل زمستان سال ۱۳۹۳ و ۲۶۰ نفر (۵۰/۲٪) در فصل تابستان سال ۱۳۹۳ جمع آوری شده بودند. حجم نمونه این مطالعه با استفاده از فرمول نسبت  $(\alpha = 5\%, \beta = 0.2, p = 0.5, \delta = 6.5\%)$  میزان حجم نمونه ۴۶۵ محاسبه و با احتساب ۱۵٪ ریزش نمونه حجم نمونه کلی برابر با ۵۳۴ نمونه محاسبه که سرانجام ۵۱۸ پرسشنامه از طرف پرسش شوندگان پاسخ داده شد. افراد شرکت کننده در این طرح تحقیقاتی پس از دریافت اطلاعات مربوطه به انگیزه اجرای طرح و سوالات مربوط به آن در صورت رضایت وارد مطالعه شده و به سوالات پرسشنامه پاسخ می دادند. این پرسشنامه بدون نام بوده و اطلاعات بطور کلی تجزیه و تحلیل گردد.

شیوه نمونه گیری در این مطالعه به صورت نمونه گیری طبقه ای از واحدهای بیمارستانی بوده و در آن پاسخ دهندگان بدون اجبار و با آرامش خاطر به سئوالات پرسشنامه که بدون نام بود پاسخ داده و در نهایت داده های جمع آوری شده بصورت جمعی و نه فردی تحلیل گشت.

رسالت یک نظام بهداشتی تامین سلامتی افراد جامعه می باشد، تحقق این هدف امکان پذیر نخواهد بود مگر با ارائه خدمات مطلوب و ارائه خدمات مطلوب امکان پذیر نخواهد بود مگر با کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی (۱). یکی از راههای کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی بررسی میزان رضایت مندی بیماران (۲) می باشد. از این رو امروزه رضایتمندی بیمار به عنوان یکی از شاخص های مهم در کیفیت خدمات سلامت از طرف سازمان های بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته و اندازه گیری آن کمک شایانی را به سازمانهای بهداشتی-درمانی جهت ارتقاء و بهبودی سطح کیفیت آنان نموده است (۵).

از این رو محققان عرصه سلامت گرایش زیادی به بررسی بر عوامل موثر رضایت بیماران از خود نشان داده اند (۶-۸). مطالعات متنوع نشان دهنده تعدد این عوامل بوده است. تحقیقات به چهار فاکتور اصلی خدمات پزشکی، پرستار، وسایل پزشکی و تغذیه (۹) و عوامل دیگر چون جنسیت، سطح تحصیلات و سن بیماران و غیره (۱۰) اشاره نموده. برای نمونه تحقیقات نشان داده است بین مهارت های ارتباطی پزشکی (۱۱)، آسایش و راحتی فیزیکی، حمایت های روانی و رعایت حق بیمار (۱۲) و رضایتمندی بیماران رابطه وجود دارد. البته باید گفت میزان رضایت بیماران علاوه بر کیفیت خدمات ارائه شده رابطه مستقیمی با سطح انتظارات بیماران نیز دارد. به این معنی که اگر خدمات ارائه شده بیشتر از انتظار بیمار باشد، باعث افزایش سطح رضایت و در غیر اینصورت باعث کاهش رضایت آنان می گردد (۱۳-۱۶). در ایران مطالعات متنوعی در بررسی رضایت بیماران انجام پذیرفته شده است که از آن جمله می توان به مطالعه ای سجادیان و همکاران (۱۷)، مطالعه فتحلی و همکاران (۱۸)، مطالعه خمسه و همکاران (۱۹)، مطالعه حیدری و صیدی (۲۰)، همچنین مطالعه انصاری و همکاران (۲۱)، مطالعه اکبری و همکاران (۲۲) و مطالعه حاجیان و همکاران (۲۳) اشاره نمود.

شده استفاده نمودیم. در مرحله تحلیل عاملی اکتشافی نیز سه سوال حذف شده و نهایتاً تعداد سوالات نهایی این پرسشنامه به ۴۵ سوال تقلیل یافت.

## نتایج

### نتایج توصیفی:

نمونه حاصله، متشکل از ۵ نفر (۱٪) مرد و ۵۱۲ (۹۹٪) زن بودند. از نظر متغیر سن بیماران، ۱۳۳ نفر (۲۸/۶٪) زیر ۲۵ سال، ۲۷۰ نفر (۵۸/۱٪) ۲۶ تا ۴۰ سال، ۴۹ نفر (۱۰/۵٪) ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۳ نفر (۲/۸٪) ۵۱ سال به بالا بودند. تحصیلات شرکت کننده گان در این مطالعه عبارت بود از، ۵۷ نفر (۱۳/۱٪) زیر دیپلم، ۲۰۷ نفر (۴۷/۷٪) دیپلم، ۵۶ نفر (۱۲/۹٪) دارای مدرک فوق دیپلم، ۱۰۳ نفر (۲۳/۷٪) دارای تحصیلات لیسانس و ۱۱ نفر (۲/۵٪) دارای تحصیلات لیسانس به بالا بودند. ۱۱۵ نفر (۱۲/۲٪) از بیماران مورد مطالعه در بخش داخلی، ۴۶ نفر (۸/۹٪) در بخش اطفال، ۲۴۱ نفر (۴۶/۵٪) در بخش سزارین، ۶۰ نفر (۱۱/۶٪) در بخش جراحی، ۲۹ نفر (۵/۶٪) در بخش مراقبت های ویژه نوزادان و بالاخره ۲۷ نفر (۵/۲٪) در بخش VIP بستری بودند. از بین مطالعه شوندگان ۱۰۷ نفر (۳۴/۲٪) قبلاً در این بیمارستان بستری و ۲۰۶ نفر (۶۵/۸٪) قبلاً در این بیمارستان بستری نشده بودند. ۳۲۷ نفر (۶۴/۴٪) مطالعه شوندگان از بیمه نیروهای مسلح، ۳۶ نفر (۷/۱٪) از بیمه خدمات درمانی، ۷۸ نفر (۱۵/۴٪) از بیمه تامین اجتماعی و ۴۲ نفر (۸/۳٪) از سایر بیمه ها استفاده نموده و ۲۵ نفر (۴/۸٪) آزاد بودند.

### مهمترین علت انتخاب از دیدگاه بیماران:

جهت اندازه گیری مهمترین دلایل انتخاب بیمارستان فوق تخصصی نجمیه از سوی بیماران با استفاده روش پاسخ چندگانه به این مهم دست یافتیم. این دلایل به ترتیب

در این تحقیق از روشهای آمار توصیفی (میانگین، نسبت، پاسخ چندگانه) و استنباطی (تحلیل واریانس، آزمون فریدمن، کای اسکور، مقایسه میانگین دو جامعه مستقل و تحلیل عاملی اکتشافی) و برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده گردید.

### ابزار اندازه گیری:

در این مطالعه از یک پرسشنامه محقق ساخته جهت اندازه گیری رضایت بیماران استفاده گردید. این ابزار، پرسشنامه ای ۴۵ سوالی با یک طیف لیکرت ۳ گزینه ای (ناراضی، نسبتاً راضی و راضی) بود. میزان آلفای کلی این مطالعه برابر ۰/۷۸ و همچنین در زیر حیطه های نگهبانی و پذیرش (۰/۷۱)، پزشکی معالج (۰/۸۵)، کادر پرستاری (۰/۸۹)، بهداشت، خدمات و امکانات بخش (۰/۸۸)، تریخیص (۰/۸۹)، رضایت از بلوک زایمان (۰/۹۰)، رضایت از بخش جراحی (۰/۷۷) به میزان مناسب بود. در ابتدا ۵۳ سوال پس از مرور متون و ارزیابی پرسشنامه های موجود طراحی و سپس با استفاده از روش روایی محتوی مورد ارزیابی قرار گرفت. تعیین روایی محتوی بر اساس نظرات متخصصان دارای دانش و تجربه در حیطه های طراحی ابزار، روان شناسی، مدیریت بیمارستانی، بهداشت، جامعه-شناسی، جمعیت شناسی، علوم تربیتی، صورت پذیرفت. در بررسی کیفی محتوا، پژوهشگران از ۱۰ نفر از متخصصان درخواست کردند تا پس از بررسی کیفی پرسشنامه بر اساس معیارهای رعایت دستور زبان، استفاده از واژه های مناسب، ضرورت، اهمیت، قرار گیری عبارات در جای مناسب خود بازخوردهای لازم را ارائه دهند. برای بررسی روایی محتوا به شکل کمی از دو شاخص نسبت روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) استفاده شد در این مرحله آیتم های پرسشنامه به ۴۸ عبارت تقلیل یافته در پایان برای بررسی روایی ساختار و تعیین آیتم های پرسشنامه از روش تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از روش تحلیل مولفه اصلی با چرخش پرومکس جهت بررسی میزان تطابق و نامگذاری عوامل استخراج

کیفیت مراقبت های ارائه شده محسوب می شود (۳). مطالعات انجام شده در سایر کشورها مؤید اهمیت اندازه گیری رضایتمندی و توجه به عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی است (۶-۸). با توجه به اهمیت رضایت بیماران مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان فوق تخصصی نجمیه صورت گرفته است. نتایج این مطالعه نشان داد که مهمترین دلایل انتخاب بیمارستان فوق تخصصی نجمیه از سوی بیماران به ترتیب عبارت بودند از توان استفاده از مزایای بیمه ای مناسب این بیمارستان، وجود پزشکان مجرب، پیشنهاد سایرین که خود نیز به نوعی نمایش مناسب بودن خدمات مناسب ارائه شده در این مرکز بوده و نهایتاً دسترسی آسان این مرکز برای بیماران می باشد. همچنین شاخص رضایت کلی بیماران از این مرکز در حد بالای (۷۳/۳٪) گزارش گردید. این درصد رضایت همانند مطالعه خمسه و همکاران (۱۹) و انصاری و همکاران (۲۱) و اندکی کمتر از سایر مطالعات نظیر مطالعه فتحلی و همکاران (۱۸)، سجادیان و همکاران (۱۷)، حیدری و صیدی (۲۰) و یحیی نژاد (۲۳) بود.

نتایج بیشتر نشان داد که نحوه برخورد و رفتار کارکنان نگهدارنده بیشترین و نحوه اطلاع رسانی و راهنمایی های لازم در بدو ورود به بیمارستان کمترین تاثیر را در رضایت مندی داشته اما با این وجود، در میان ۴ حیطه اندازه گیری شده از نظر میزان رضایتمندی بیماران تفاوتی معنی داری مشاهده نگردید ( $P=0/07$ ).

همچنین در حیطه پزشک معالج بیشترین میزان رضایت بیماران از نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج و کمترین میزان رضایت آنان از دسترسی آسان و در مواقع نیاز به پزشک گزارش گردید. این نتیجه هماهنگ با مطالعه حیدری و صیدی بود (۲۰). تحقیقات مختلف نیز نشان داده است که بین مهارت های ارتباطی پزشک و رضایتمندی بیماران رابطه وجود دارد (۱۱).

اولویت عبارت بودند از ۱- استفاده از مزایای بیمه ای (۳۸/۳٪)، ۲- وجود پزشکان مجرب در بیمارستان (۳۱٪)، ۳- پیشنهاد سایرین (۱۴/۸٪)، ۴- دسترسی آسان به این مرکز (۷/۵٪) و سایر علل (۸/۵٪) می باشد.

### میزان رضایت کلی بیماران و رابطه آن با متغیرهای مطالعه:

پس از ساخت زیر حیطه های پرسشنامه و ادغام این زیر حیطه ها به ساخت شاخص رضایت کلی بیماران پرداختیم. نتایج نشان دهنده این بود که ۳۸۲ نفر (۷۳/۳٪) از بیماران از خدمات ارائه شده راضی و ۱۳۶ نفر (۲۶/۳٪) از این خدمات ناراضی بودند. درصد اهمیت هریک از سئوالات در پیش بینی حیطه های اندازه گیری شده (۱- نگهدارنده و پذیرش ۲- پزشک معالج، ۳- کادر پرستاری ۴- بهداشت، خدمات و امکانات بخش ۵- ترخیص ۶- رضایت از بلوک زایمان و ۷- رضایت از بخش جراحی) مورد بررسی قرار گرفت. در جدول ۱ رتبه بندی سئوالات با استفاده از میانگین رتبه آزمون فریدمن و درصد فراوانی هریک از سئوالات نمایش داده شده است. هر چه میانگین رتبه آزمون فریدمن یک سئوال در حیطه مورد بررسی آن بیشتر باشد نشان دهنده مهمتر بودن سئوال مورد نظر در بررسی حیطه مورد نظر می باشد. همچنین رابطه متغیرهای مورد مطالعه با میزان رضایت بیماران در جدول ۲ نمایش داده شده است.

### بحث

اندازه گیری رضایتمندی بیمار نقش بسیار مهمی در تعهد ارائه دهندگان خدمات بهداشتی ایفا می کند هم چنین رضایتمندی در خصوص بخش های بستری و مراقبت سرپایی نقش حائز اهمیتی در استراتژی و تاکتیک های به کار گرفته شده در ارائه خدمات به بیماران دارد (۱۲). سنجش رضایتمندی نیز به عنوان یک وسیله در پیش

جدول ۱. میزان درصد هر سؤال در سنجش تاثیر آن بر حیطه مربوط به خود

| درصد رضایت | حیطه/سؤال                                                              | درصد رضایت | حیطه/سؤال                                                                                                       |
|------------|------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | پزشک معالج ( $P < 0/001$ )                                             |            | کادر پرستاری ( $P < 0/001$ )                                                                                    |
| ٪۸۸/۸      | نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج                                         | ٪۷۷/۴      | نحوه برخورد و رفتار پرسنل پرستاری                                                                               |
| ٪۸۴/۲      | مهارت و تجربه پزشک در تشخیص بیماری                                     | ٪۷۷/۱      | تجربه و مهارت پرسنل پرستاری ( رگ گیری، پانسمان و..... )                                                         |
| ٪۷۵/۹      | حضور به موقع پزشک معالج در زمان ویزیت<br>یا جراحی                      | ٪۸۶/۹      | کنترل مرتب شما توسط پرستار ( فشارخون، دماسنج، ..... )                                                           |
| ٪۶۴/۹      | دسترسی آسان به پزشک در مواقع نیاز                                      | ٪۷۵/۴      | آموزش به بیمار                                                                                                  |
| ٪۷۴/۴      | ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد بیماری و سیر درمان<br>و پاسخگویی به شما  | ٪۵۶/۹      | پاسخ سریع به زنگ احضار پرستار                                                                                   |
| ٪۷۶/۶      | توصیه های پزشک معالج قبل از ترخیص                                      | ٪۶۴/۴      | توضیح درباره کارهایشان قبل از انجام آن                                                                          |
| ٪۸۸/۸      | نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج<br>رضایت از بلوک زایمان ( $P = 0/002$ ) | ٪۷۹/۲      | رعایت حریم بیمار حین انجام اقدامات پرستاری<br>بهداشت، خدمات و امکانات بخش ( $P < 0/001$ )                       |
| ٪۷۹/۵      | نحوه برخورد و رفتار منشی بلوک زایمان                                   | ٪۸۵/۴      | نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدماتی                                                                              |
| ٪۸۲/۳      | نحوه برخورد و رفتار ماما بلوک زایمان                                   | ٪۷۷/۵      | وضعیت نظافت و تمیزی بخش بستری                                                                                   |
| ٪۷۸/۷      | نحوه برخورد و رفتار سایر کارکنان بلوک زایمان                           | ٪۷۱/۲      | وضعیت نظافت و بهداشت سرویس های بهداشتی                                                                          |
| ٪۸۱/۲      | نحوه مراقبت های حین بستری در بلوک زایمان                               | ٪۷۴/۹      | وضعیت نظافت و بهداشت بیمارستان                                                                                  |
| ٪۷۷/۷      | نحوه مراقبت های قبل از زایمان                                          | ٪۷۱/۶      | تعویض لباس ها ، ملحفه و پتو                                                                                     |
| ٪۶۹/۹      | تشویق جهت روند زایمان طبیعی                                            | ٪۵۸/۵      | سکوت و آرامش بخش                                                                                                |
| ٪۷۸        | نحوه مراقبت های پس از زایمان                                           | ٪۶۷/۶      | امکانات رفاهی (تلویزیون ، صندلی ، آب سردکن ، تلفن ، روشنایی ، تخت ، زنگ احضار پرستار)                           |
| ٪۷۹/۳      | همکاری پرسنل برای شروع زود هنگام شیردهی                                | ٪۷۵/۸      | وضعیت سرمایش و گرمایش اتاق بیمار                                                                                |
| ٪۷۸/۲      | تعویض به موقع ملحفه و رعایت بهداشت<br>نگهبانی و پذیرش ( $P = 0/07$ )   | ٪۵۳/۱      | امکانات رفاهی برای همراه بیمار                                                                                  |
| ٪۸۴/۴      | نحوه برخورد و رفتار کارکنان نگهبانی بیمارستان                          | ٪۷۴        | ساعت و برنامه ملاقات روزانه                                                                                     |
| ٪۷۵/۴      | نحوه اطلاع رسانی و راهنمایی های لازم در بدو<br>ورود به بیمارستان       | ٪۶۹/۸      | کیفیت و رعایت رژیم غذایی                                                                                        |
| ٪۸۲/۷      | نحوه برخورد و رفتار پرسنل پذیرش                                        | ٪۷۹/۱      | نحوه توزیع غذا                                                                                                  |
| ٪۷۹/۶      | طول مدت انتظار از زمان تشکیل پرونده تا انتقال<br>به بخش                | ٪۷۴/۲      | نحوه نگهداری اموال ( وسایل شخصی یا اموال مربوط<br>به روند درمان مثل عکس های رادیولوژی ، نمونه های<br>پاتولوژی ) |
|            | ترخیص ( $P = 0/088$ )                                                  |            | رضایت از بخش جراحی ( $P < 0/001$ )                                                                              |
| ٪۸۸/۷      | نحوه برخورد و رفتار پرسنل اتاق عمل                                     | ٪۸۸/۷      | نحوه برخورد و رفتار پرسنل اتاق عمل                                                                              |
| ٪۷۱/۸      | نحوه برخورد و رفتار مسئول ترخیص                                        | ٪۸۱/۴      | زمان انتظار جهت انجام عمل جراحی                                                                                 |
| ٪۶۸/۴      | نحوه برخورد و رفتار مسئول صندوق                                        | ٪۸۹        | رعایت حریم بیمار حین انجام جراحی                                                                                |
| ٪۶۵/۲      | رعایت نوبت در زمان ترخیص                                               |            |                                                                                                                 |

جدول ۲. رابطه بین متغیرهای مورد مطالعه با رضایت بیماران

| بخش بیمارستان |       | نوع بیمه      |       | تحصیلات بیماران |       | سن بیماران     |      | فصل     |      |
|---------------|-------|---------------|-------|-----------------|-------|----------------|------|---------|------|
| سطوح          | درصد  | سطوح          | درصد  | سطوح            | درصد  | سطوح           | درصد | سطوح    | درصد |
| داخلی         | ۷۲/۲  | نیروی مسلح    | ۷۴/۴  | زیر دیپلم       | ۰/۸۶  | زیر ۲۵ سال     | ۶۹/۲ | زمستان  | ۷۴/۴ |
| اطفال         | ۷۳/۹  | خدمات درمانی  | ۷۲/۲  | دیپلم           | ۷۷/۸  | ۲۶ تا ۴۰ سال   | ۷۱/۹ | تابستان | ۷۴/۱ |
| سزاین         | ۷۲/۲  | تامین اجتماعی | ۷۶/۹  | کاردانی         | ۶۰/۷  | ۴۱ تا ۵۰ سال   | ۸۱/۶ | p-value | ۰/۷۶ |
| VIP           | ۹۶/۴  | سایر بیمه ها  | ۶۹    | لیسانس          | ۶۱/۲  | ۵۱ سال به بالا | ۷۶/۹ |         |      |
| جراحی         | ۶۸/۴  | آزاد          | ۷۶    | لیسانس به بالا  | ۸۱/۸  | p-value        | ۰/۴  |         |      |
| مراقبت ویژه   | ۸۲/۸  | p-value       | ۰/۶۷۷ | p-value         | ۰/۰۰۱ |                |      |         |      |
|               | ۰/۰۰۵ | p-value       |       |                 |       |                |      |         |      |

و کمترین میزان رضایت از بخش جراحی گزارش گردید (جدول ۳). از مهمترین علل در بیشتر بودن رضایت مندی در بخش VIP می توان به امکانات و خدمات ویژه ارائه شده در این بخش اشاره نمود. در تحقیقات نشان داده است مهمترین عوامل تعیین کننده رضایت بیماران آسایش و راحتی فیزیکی، حمایت های روانی و رعایت حق بیمار (۲) می باشد. این در حالی است که این دو شرط در بخش VIP در بهترین حالت و در بخش جراحی در کمترین میزان خود قرار دارند. بین سن بیمار ( $p=0/4$ )، فصل (زمستان-تابستان) مراجعه بیمار ( $p=0/76$ ) و نوع بیمه ( $p=0/68$ ) استفاده شده توسط بیمار و میزان رضایت بیماران رابطه مشاهده نگردید. این به معنی این است که از لحاظ این مرکز درمانی، هیچ بیمه و یا ارگانی از ارجحیت خاصی برخوردار نبوده و همه بیماران از یک میزان امکانات و سرویس درمانی بهرمنند می گردند. در این مطالعه همچنین بین سطح تحصیلات بیماران و رضایت بیماران نیز رابطه نشان داده شد ( $p=0/001$ ). این نتیجه همخوان با برخی از مطالعات (۱۰،۲۰) و متناقض با برخی دیگر می باشد (۱۷،۱۸). در این مطالعه مانند مطالعات گذشته، خدمات پزشکی، پرستار، وسایل پزشکی و تغذیه با رضایت بیماران رابطه نشان داده و از این لحاظ نتایج این مطالعه با دیگر مطالعات همخوان می باشد (۱۷-۲۳). با توجه به نتایج این مطالعه و اینکه رضایت بیماران ارتباط مستقیمی با سطح انتظارات بیماران (۱۶) دارد میتوان با استفاده از نتایج ارائه

در حیطه کادر پرستاری بیشترین میزان رضایت بیماران از توضیح پرستار در مورد نحوه انجام کارشان و کمترین میزان رضایت آنان از عدم آموزش پرستار به بیمار بوده و نیز در حیطه بهداشت، خدمات و امکانات بخش بیشترین میزان رضایت از نحوه برخورد و رفتار کارکنان خدماتی و کمترین میزان آن از امکانات رفاهی موجود بیمارستان نظیر تلویزیون، تخت، صندلی، آب سردکن، تلفن ... و همچنین سکوت و آرامش بخش بیمارستان گزارش شده است. که با توجه به موقعیت بیمارستان نجمیه که در یک منطقه شلوغ تهران می باشد. این عدم رضایت از دیدگاه بیمار کاملاً طبیعی می باشد.

در حیطه ترخیص نیز هرچند بیشترین میزان رضایت بیماران از نحوه برخورد و رفتار مسئول ترخیص و کمترین میزان رضایت مربوط به رعایت نوبت در زمان ترخیص بود اما این تفاوت از لحاظ آماری معنی دار نبود ( $p=0/088$ ). در حیطه رضایت از بلوک زایمان نیز بیشترین میزان رضایت از نحوه برخورد و رفتار مامای بلوک زایمان و کمترین میزان رضایت از تشویق جهت روند زایمان طبیعی و در نهایت در حیطه رضایت از بخش جراحی بیشترین میزان رضایت از رعایت حریم بیمار حین انجام جراحی و کمترین میزان رضایت از زمان انتظار جهت انجام عمل جراحی مشاهده گردید. نتایج بیشتر نشان دهنده عدم یکسان بودن رضایت در بخش های مختلف بیمارستانی بود ( $p=0/005$ ). بیشترین میزان رضایت از بخش VIP

افراد ناراضی تمایلی به پر نمودن پرسشنامه از خود نشان نمی دهند (۲۵). در انتها پیشنهاد می نمایم جهت تعیین سهم هر یک از ۷ حیطه اندازگیری شده بر روی رضایت بیماران از روشهای آماری پیشرفته تر نظیر معادلات ساختاری استفاده شده و همچنین به منظور کاهش خطای نمونه گیری این طرح به طور همزمان در چندین بیمارستان دولتی، خصوصی و نیمه خصوصی به طور همزمان اجرا گردد.

در نهایت می توان گفت که با استفاده از نتایج این مطالعه و تعیین اولویت بندی اقدامات اجرایی جهت ارائه خدمات بهتر می توان به کسب رضایتمندی بیشتر بیماران دست یافت.

### تقدیر و تشکر

گروه نویسندگان مقاله از واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان بقیه اله عج بخاطر حمایتهای انجام شده تقدیر و تشکر می نمایند.

### References

1. H Poursharifi, H Zahednezhad, J Babapour. Relationship between Health Locus of Control, slip Memory and Physician– Patient relationship with Adherence in Type II Diabetic Patients. Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services 2012؛ 20(2) : 249-258
2. Salar Faridpour, Jafar Sadegh Feyzi, Siamak Aghlmand. A study on the healthcare service elements effects on patients satisfaction among the university social security and private hospitals in Urmia. Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty 2015؛ 13(5) : 404-416
3. M Farahbakhsh, A Nikniaz, A Mardi, A Hasan Zade, S Entezar. The utilizing of control chart in cusmonitoring in a hospital. *Journal of Hospital Satisfaction Score*. Hospital 2012؛ 12(1) : 9-18
4. AM Sharifabadi, RE Pezeshki, A Noori. Evaluating the Situation of Service Quality Based on Patient Relationship Management Approach. *Toloo e Behdasht* 2014؛ 14(2) : 90-105
5. Saeed Sadeghieh Ahari, Zahra Tazakori, Shahram Habibzadeh, Oktay Yahyavi, Vadod Novrozi, Maryam Namadi Vosogh. Respecting patients' rights and expectations' of patients in hospitals of medical sciences university of Ardabil in 2012. *Asrar, Journal of Sabzevar School of Medical Sciences* 2014؛ 22(3) : 472-480
6. Bahrapour A, Zolala F. [Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals]. *East Mediterr Health J* 2005؛ 11: 905-12.
7. Mostafa Dahmardehei, Fariborz Rashedi, Fariba Koosha, Sadegh



- KHosh Sima. A Study on Satisfaction Level of Patients Referred to Emergency Centers of Zahedan. *Journal of Zabol University of medical sciences and health services* 2013; 6(1) : 60-67
8. Mostadam M, Raissi S, Haghighirad F. Improving Patient's Satisfaction Index in a Given Healthcare Center Using the Six Sigma Methodology. *Journal of Health System* 2013; 5(2) : 55-65
  9. Demir C, Celik Y. Determination of patient satisfaction in a military teaching hospital. *J Healthc Qual* 2002; 2: 30-4.
  10. Annemieke PB, Andrew GHT. Predicting and comparing patient satisfaction in four different model of health care across a nation. *Soc Sci Med* 2006; 63: 1671-83.
  11. Dufrene R.L. An evaluation of a patient satisfaction survey: validity and reliability. *Evaluation and Program Planning* 2000; 23:293-300.
  12. Zahra jouhari , Alireza yousefi , Mahsa Shakour , Athar Omid , Leila Bazrafkan. Factors Affecting Patient Satisfaction from the Viewpoints of Physicians and Medical Students. *Iranian Journal of Medical Education* 2013; 14(12) : 1051-1059
  13. M. Seidi, A. Hydary, S.R. Reis Karami. [Medical and nursing and patients' satisfaction level]. *Bimonthly iran journal of nursing*. 2004; 4:55-61
  14. Asadi Lari M, Tamburini M, Gray D. [Patients' needs, satisfaction and health related quality of life: towards a comprehensive model]. *Health and Quality of life outcomes* 2004; 2: 1-15
  15. Ratopoulos V. A grounded theory for patients' satisfaction with quality hospital care. *ICUS NURSING WEB Journal* 2005; 22: 1-15
  16. Goldstein MS, Elliot SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy* 2000; 80:853-63
  17. Sadjadian A, Kaviani A, Yunesian M, Montazeri A. [Patient satisfaction: a descriptive study of a breast care clinic in Iran]. *Iranian Journal of Breast Disease (IJBD)*. 2008.1(3).45-51
  18. Jafari H., Markazi Moghadam N., Ainy E., Hajikaram Sh., Kohyar E., Hajifathali A. [Patient Satisfaction and Its related Factors in Ayatollah Taleghani Hospital in 2006]. *Pajoohandeh Journal* 2007.12(6).541-546
  19. Khamseh M.E., Aghili R., Baradaran H.R., Arabi A. [ Patients satisfaction of medical care delivered in outpatient clinics of endocrinology and metabolism in Tehran, Iran]. *Payesh Journal* 2006. 6(1).71-74
  20. A. Hydary ,. Seidi. [Patient satisfaction of Ghom public doctor and factors involved on it.] *Journal of Medical Council of Islamic republic of iran*.2008.26 (4).530-540
  21. Ansari H, Ebadi F, Molla Sadeghi Gh.A. [ Evaluation of patients satisfaction in hospitals under Iran University of Medical Sciences]. *Journal of Birjand University of Medical [JBUM]*. 2004. 11(3)38-45
  22. Akbary F., Hosseini M., Arab M., Chozokly N. [Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences]. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research* 2006.4(3)25-35
  23. Hajian K. [Satisfaction rate of hospitalized patients in Beheshti and Babol Yahyanejad hospitals from presented services]. *Journal of Babol University of Medical Sciences [JBUMS]*. 2007. 9(2).51-60
  24. Fesharaki Gh.M, Azad E. [Reliability and Validity Assessment for Fesharaki, s Physical Activity Questionnaire (FPAQ)]. *AMUJ* [under publish].
  25. Kinnersley P, Stott N, Peters T, Harvey I, Hachett P. A comparison of methods for measuring patient satisfaction with

consultation in primary care. Family Practice 1996; 13: 41-5.