

## رضایتمندی بیماران بستری بیمارستان شهید اکبرآبادی از خدمات ارائه شده تهران سال ۱۳۸۲

زکيه پیری<sup>۱</sup>، دکتر علیرضا ظهور<sup>۲</sup>

### چکیده

مقدمه: غلبه بر بحرانهای موجود در بیمارستانها بدون توجه به نیازها و جلب رضایت بیماران غیر ممکن است. میزان رضایتمندی بیماران بستری از واحدهای مختلف بیمارستان، یکی از معیارهای مهم برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان است.

روش پژوهش: این پژوهش به صورت مقطعی در روز پانزدهم اردیبهشت ۱۳۸۲ به منظور ارزیابی رضایت بیماران بستری از خدمات واحدهای مختلف بیمارستان زنان شهید اکبرآبادی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش کلیه بیمارانی بود که حداقل ۲۴ ساعت در یکی از بخشهای بیمارستان مذکور، در روز بررسی، بستری بودند. برای سنجش رضایت بیماران از پرسشنامه استاندارد شده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استفاده شد و روایی آن مجدداً به صورت صوری ارزیابی شد. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آزمونهای مجذور کای و تی تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها: حدود ۶۸٪ بیماران بستری از خدمات بیمارستان راضی بودند. بیشترین میزان نارضایتی از امکانات اتاق بستری، کیفیت غذا، رفتار پرستاران و پزشکان و دسترسی به آنان (به‌خصوص در شیفت شب) و هزینه‌های بیمارستان بود.

بحث نتیجه‌گیری: لازم است مدیران بیمارستان در جهت کسب رضایت بیماران، کیفیت غذا و خدمات پرستاری و پزشکی را بهبود بخشند. ضمناً توصیه می‌شود تجهیز اتاق بیماران در برنامه‌های استراتژیک بیمارستان قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، بیماران بستری، بیمارستان

۱- دانشجوی دکترای مدیریت و خدمات بهداشتی درمانی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

۲- ایندمیولژیست و دانشیار دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران (Ph.D)

## مقدمه

امروز محور اصلی توسعه بیمارستان مشتری‌گرایی است. بدون توجه به نیازهای بیماران و جلب رضایت آنان امکان بقای بیمارستانها وجود ندارد. در بیمارستانهای دولتی که ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات مطرح است تنها اجرای فعالیتها مهم نیست، بلکه کسب نتیجه مطلوب و توجه به خواست بیماران از اهم وظایف مدیران محسوب می‌گردد. بهبود فرایندهای کاری و ارتقاء کیفیت بیمارستان، بدون توجه به نظرات، نیازها و انتظارات و جلب رضایت بیماران امکانپذیر نیست (۱-۳).

معمولاً بیماران انتظار دارند که به خدمات پرستاری و پزشکی دسترسی آسان داشته باشند و همه امور مربوط به درمان آنها سریع و صحیح انجام گیرد. با افراد آگاه، قابل اعتماد و مؤدب سرو کار داشته باشند و نحوه و محل ارائه خدمات مورد نظر را بدانند (۴-۵). رضایت بیماران از بیمارستان از شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات درمانی شناخته شده است. یافتن جنبه‌هایی از خدمات که موجب ناراضی‌بندی بیماران می‌شود و سعی در برطرف نمودن آنها می‌تواند مؤثرترین و کم هزینه‌ترین راه افزایش کیفیت خدمات ارائه شده باشد (۶-۷).

متأسفانه نابسامانی‌های موجود در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به بیماران بستری از نکات انکارناپذیر در بسیاری از بیمارستانهای کشور است. به نظر می‌رسد که به منظور جلب رضایت بیشتر بیماران باید نحوه عرضه خدمات بهداشتی درمانی، تغییرات اساسی پیدا

کند. توجه به جنبه‌های روانی - اجتماعی، به خصوص ارتباط صحیح با بیماران بیش از جنبه‌های دیگر موجب رضایت بیماران می‌باشد (۵و۸). مهارتهای تخصصی پزشکان و پرستاران و توانایی برقراری ارتباط با بیمار از مهمترین عوامل مؤثر در رضایتمندی بیماران شناخته شده است (۹و۱۰).

پژوهشگران یکی از عوامل مؤثر در جذب مشتریان را رضایت قبلی آنان از بیمارستان می‌دانند. آموزش پرسنل بیمارستان و ایجاد انگیزه در آنان برای مشارکت فعال در جلب رضایت بیماران از اولویتهای مدیریت بیمارستانی به حساب آمده است (۶-۴). باتوجه به اهمیت یافتن جنبه‌هایی از خدمات که موجب ناراضی‌بندی بیماران بستری می‌گردد انجام این پژوهش ضروری به نظر رسید.

## روش پژوهش

این پژوهش به صورت مقطعی در اردیبهشت ۱۳۸۲ به منظور تعیین میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان زنان شهید اکبرآبادی "وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران" انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش کلیه بیمارانی بودند ( $n=161$ ) که حداقل ۲۴ ساعت در یکی از بخش‌های بیمارستان مذکور بستری بودند. این بیمارستان که در سال ۱۳۲۷ تاسیس شده است، در حال حاضر با ۲۱۲ تخت فعال و ۳۲۰ تخت ثابت دارای چهار بخش اصلی پره ناتال، زایمان، سزارین و ژنیکولوژی است که نمونه‌گیری از تمام بخشها انجام گرفت.

پژوهش را نداشته و بقیه (۲۸/۱٪) حداقل یکبار قبلاً بستری شده اند.

تنها حدود ۱۴/۴ درصد بیماران اظهار نمودند که در بدو ورود به بیمارستان با کمبود تخت روبرو شده‌اند. مشکل کمبود تخت در بخش زایمان به طور معنی داری بیشتر از سایر بخشها بوده است ( $p < 0/05$ ). به طوری که حدود ۲۵٪ بیماران بستری در این بخش، در بدو ورود به بیمارستان با کمبود تخت روبرو بوده‌اند در حالی که تنها حدود ۱۱٪ بیماران سایر بخشها با این کمبود روبرو شده اند.

حدود ۳۵٪ بیماران در بدو ورود به بیمارستان حال عمومی خود را بد، ۳۱٪ متوسط و بقیه (۳۴٪) خوب توصیف نمودند. حال عمومی بیماران بخشهای پره ناتال و زایمان در بدو ورود به بیمارستان بدتر از بیماران سایر بخشها بوده است. تنها حدود ۱۶٪ بیماران بخشهای پره ناتال و زایمان حال عمومی خود را در بدو ورود به بیمارستان خوب توصیف نمودند، این درصد برای بیماران بخشهای سزارین و ژنیکولوژی به ترتیب حدود ۵۸٪ و ۴۰٪ بوده است.

در حالیکه ۲۴٪ بیماران تحت پوشش هیچ گونه بیمه‌ای نبوده‌اند، حدود ۳۸٪ از بیمه خدمات درمانی، ۳۲٪ از بیمه تأمین اجتماعی، و بقیه (۶٪) از بیمه سایر سازمان‌ها و شرکت‌ها بهره مند بودند.

حدود ۵۳٪ (۵۸ از ۱۶۱) بیماران از واحد درمانگاه بیمارستان به بخش ارجاع داده شده بودند. همانطور که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد بیش از ۹۸٪ این بیماران از رعایت نوبت بیماران، ۸۸٪ از رفتار کارکنان درمانگاه، ۹۴٪ از حضور به موقع پزشک، ۸۹٪ از توجه

ابزار سنجش رضایت بیماران، پرسشنامه‌های استاندارد شده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۱) است و روایی آن مجدداً به صورت صوری ارزیابی شد. بخش اول این پرسشنامه برای تعیین خصوصیات دموگرافیکی بیماران (۱۰ سؤال) و بخش دوم برای تعیین رضایتمندی بیماران از واحدهای مختلف بیمارستان (۴۰ سؤال) در نظر گرفته شد. سؤالات مربوط به رضایتمندی بر اساس مقیاس ۵ قسمتی لیکرت (از بسیار راضی تا بسیار ناراضی) درجه‌بندی گردید. افرادی که بسیار راضی و راضی بودند جزء افراد راضی طبقه‌بندی شدند. برای تعیین رضایتمندی از کل خدمات بیمارستان یک سؤال باز در پایان پرسشنامه طرح گردید. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آزمونهای مجذور کای و تی تجزیه و تحلیل شدند.

## یافته‌ها

میانگین سنی بیماران تحت بررسی  $7/67 \pm$  سال و میانگین مدت اقامت آنان در بیمارستان  $0/57 \pm 2/4$  روز بود. حدود ۱۳/۷٪ بیماران بی‌سواد، ۲۲/۴٪ ابتدایی، ۳۱/۱٪ راهنمایی، ۳۱/۱٪ متوسطه و بقیه (۱/۹٪) دانشگاهی بودند. حدود ۱/۳٪ بیماران مجرد، ۹۸/۱٪ متأهل و بقیه (۰/۶٪) مطلقه یا بیوه بودند.

حدود ۲۱٪ بیماران تحت بررسی در بخش پره ناتال، ۲۵٪ در بخش زایمان، ۲۷٪ در بخش سزارین و بقیه (۲۷٪) در بخش ژنیکولوژی بستری بودند. حدود ۷۱/۹ درصد بیماران سابقه بستری در بیمارستان مورد

مراجعه نموده‌اند که حدود ۹۳٪ آنان از زمان انتظار و کیفیت خدمات این بخش راضی بودند.

حدود ۶۰٪ بیماران از کیفیت غذا، ۹۹٪ از تمیزی ظروف، ۴۹٪ از امکانات اتاق خود، ۴۰٪ از امکانات اتاق برای همراه و ۹۹٪ از تمیزی اتاق اظهار رضایت نموده‌اند. نارضایتی بیماران بخشهای سزارین و ژنیکولوژی از امکانات اتاق به طور معنی داری بیشتر از بیماران سایر بخشها بود ( $P < 0/05$ ).

به طور کلی حدود ۶۸٪ بیماران از خدمات بیمارستان تحت بررسی راضی بودند. حدود ۵۸٪ بیماران اظهار نمودند که بیمارستان مذکور را جهت درمان به سایرین توصیه خواهند نمود. حدود ۶۲٪ بیماران اظهار نمودند که در صورت نیاز به بستری شدن مجدد، به این بیمارستان مراجعه خواهند نمود. قصد مراجعه مجدد به بخش سزارین حدود ۴۶٪ و در سایر بخشها ۶۲ تا ۷۵ درصد بود ( $P < 0/05$ ).

ارتباطی بین سطح رضایتمندی با سن، وضعیت تأهل و وضعیت بیمه بیماران مشاهده نگردید. در حالی که بین میزان رضایتمندی با سطح تحصیلات آنان یک همبستگی معکوس معنی دار مشاهده شد. حدود ۹۱٪ بیماران بی‌سواد از خدمات بیمارستان رضایت داشتند. این درصد در بیماران با سطح سواد ابتدایی و راهنمایی ۶۹٪ و در بیماران با سواد دبیرستانی و دانشگاهی تنها ۵۸٪ بود ( $P < 0/05$ ).

و رفتار پزشک، ۹۷٪ از دسترسی به داروهای مورد نیاز در درمانگاه راضی بودند. در جمع ۹۵٪ بیماران از کیفیت خدمات درمانگاه راضی بودند. نسبت بیماران ناراضی در بیماران بخش ژنیکولوژی از خدمات درمانگاه به طور معنی داری بیشتر از بیماران سایر بخشها بود ( $P < 0/05$ ).

حدود ۹۹٪ بیماران از سرعت تشکیل پرونده در واحد پذیرش، ۹۷٪ از فاصله بین قسمتهای مختلف واحد پذیرش، ۷۳٪ از مقدار پول پرداختی به صندوق، ۹۹٪ از رفتار کارکنان و ۹۵٪ از سرعت انتقال به بخش و ۹۷٪ از کیفیت عملکرد پذیرش راضی بودند. نارضایتی بیماران بخش ژنیکولوژی از هزینه، به طور معنی داری از سایر بیماران بیشتر بود (۴۳٪ در مقابل ۲۱٪،  $P < 0/05$ ).

حدود ۷۸٪ بیماران از دسترسی به پرستار، ۹۰٪ از اطلاعات ارائه شده، ۸۴٪ از توجه و رفتار و ۸۷٪ از کیفیت خدمات پرستاری اظهار رضایت نموده‌اند. نارضایتی بیماران بخشهای سزارین و ژنیکولوژی از دسترسی به پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری به طور معنی داری بیشتر از بیماران بخشهای پره ناتال و زایمان بوده است (۲۳٪ در مقابل ۳٪،  $P < 0/05$ ).

حدود ۷۹٪ بیماران از دسترسی به پزشک، ۸۱٪ از اطلاعات ارائه شده، ۸۵٪ از توجه و رفتار و ۸۷٪ از کیفیت خدمات پزشکی اظهار رضایت نموده‌اند. تفاوتی در رضایتمندی بیماران بخشهای مختلف بیمارستان از کیفیت خدمات پزشکی مشاهده نگردید. حدود ۶۳٪ (۱۰۱ از ۱۶۱) بیماران جهت انجام آزمایشهای تشخیصی به حداقل یکی از قسمتهای رادیولوژی، سونوگرافی یا آزمایشگاه

### بحث و نتیجه گیری

حدود ۶۸٪ بیماران تحت بررسی از خدمات بیمارستان رضایت داشتند که با رضایتمندی بیماران بیمارستانهای شهر تهران (۷۴٪) و مشهد (۷۶٪) همخوانی دارد (۱۳) و (۱۲). میزان رضایت از دسترسی به پزشکان و کیفیت خدمات پزشکی به ترتیب ۷۹٪ و ۸۷٪ بود که با نتایج بیمارستانهای دهلی هندوستان در سال ۲۰۰۰ مشابهت دارد (۱۴).

با توجه به اینکه پژوهشگران تأکید کرده‌اند که ذات مطالعات رضایت سنجی، نشان دادن سطح بالای رضایت از ارائه خدمات است (۲ و ۳) و می‌توان نتیجه گرفت که درصد بیمارانی که واقعاً از خدمات رضایت داشتند پایین تر از ۶۸٪ بوده است. بین سطح تحصيلات با سطح رضایتمندی بیماران یک همبستگی معکوس مشاهده شد. که با نتایج بعضی از پژوهشها همخوانی دارد (۲ و ۱۳ و ۱۵).

درصد قابل توجهی از بیماران از دسترسی به پرستاران و پزشکان و کیفیت خدمات آنان، بخصوص در بخشهای سزارین و ژنیکولوژی ناراضی بودند. میزان نارضایتی از خدمات پرستاری و پزشکی در شیفت شب به طور چشمگیری بیشتر بود. جا دارد که مسوولان بیمارستان در جهت رفع این نقیصه اقدام عاجل صورت دهند. پژوهشگران نشان داده‌اند که رابطه خوب و صمیمی مسوولان بیمارستان با پزشکان و پرستاران می‌تواند در تکریم بیماران مؤثر واقع شود (۱۶). توصیه می‌شود که مسوولان بیمارستان با تشکیل جلسات منظم، جهت بررسی مشکلات و تحکیم روابط با پزشکان و پرستاران در جهت تکریم بیماران

گام مؤثری بردارند. عده ای از پژوهشگران رضایتمندی بیماران از پرستاران و پزشکان را با تشخیص صحیح و بموقع بیماری و اطلاع رسانی کافی و مفید مرتبط دانسته‌اند (۱۷). معاینات سریع بیماران موجب کاهش اعتماد بیمار از پزشک شده و با افزایش مدت معاینات رضایتمندی بیماران بیشتر شده است (۲ و ۵). رضایتمندی بیماران با تحصيلات پزشکان و پرستاران ارتباط مستقیمی را نشان داده است، به طوری که هرچه پزشکان و پرستاران از درجه تخصصی بالاتری برخوردار بوده اند رضایتمندی بیماران بیشتر بوده است (۱۷-۱۵). دلیل احتمالی، تشخیص و درمان صحیح و سریعتر بیماری بوده است.

تنها ۵۸٪ بیماران تحت بررسی حاضر شده‌اند که بیمارستان را جهت درمان به سایرین توصیه نمایند. متأسفانه میزان نارضایتی بیماران از توجه و رفتار پرستاران و پزشکان به طور معنی داری بیشتر از سایر پرسنل بیمارستان بود. رفتار مؤدبانه و مناسب پرستاران و پزشکان نه تنها زمینه جذب و همکاری بیماران را در هر یک از مراحل درمان و پیگیری فراهم می‌کند بلکه انگیزه لازم را جهت توصیه به دیگر بیماران و آشنایان فراهم می‌سازد.

نارضایتی بیماران از مقدار پول پرداختی بخصوص بیماران بخش ژنیکولوژی بسیار چشمگیر بود. بیمه نبودن درصد قابل توجهی از بیماران (۲۴٪)، اجرای طرح خودگردانی و محدود سازی اختیارات مددکاران را می‌توان از عوامل مؤثر در نارضایتی بیماران از این بابت دانست. کمبود اتاق و تخت، پایین بودن کیفیت غذا، کمبود امکانات در اتاق بیمار و

برگزاری دوره‌های نوآموزی و بازآموزی در افزایش توانمندی و انگیزه آنان برای بهبود کیفیت مؤثر شناخته شده است. ارزیابی مداوم بیمارستان، به مدیران این امکان را می‌دهد که عملکرد گذشته و حال بیمارستان خود را به طور مداوم مقایسه و برنامه‌های آینده را با دیدی فراگیر پی‌ریزی نمایند. شناسایی و تقدیر از کارکنان لایق و حاکمیت روح شایسته‌سالاری جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات توصیه می‌گردد.

کمبود امکانات رفاهی برای همراه را می‌توان از دیگر عوامل نارضایتی بیماران برشمرد. ارتقاء کیفیت و کمیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی تغییر نگرش، تلاش و تعهد مدیران را می‌طلبد. برگزاری دوره‌های آموزشی، روشهای جدید ارتقاء کیفیت و اصلاح روشها می‌تواند در ایجاد آگاهی و تغییر نگرش مدیران مؤثر واقع شود و راهکار مناسبی را جهت برآورده ساختن انتظارات و خواسته‌های بیماران و رضایتمندی بیشتر آنان مطرح سازد. مشارکت کارکنان در طراحی و

جمع	ژنیولوژی	سزارین	زایمان	پره ناتال	بخش	
					واحد	موضوع
۹۸/۸	۱۰۰	۱۰۰	۹۰	۱۰۰	درمانگاه (n=۸۵)	رعایت نوبت بیماران
۸۸/۲	۸۰	۹۳/۱	۸۰	۱۰۰		رفتار کارکنان
۹۴/۱	۸۳/۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		حضور بموقع پزشک
۸۹/۴	۷۶/۷	۱۰۰	۹۰	۹۳/۸		توجه و رفتار پزشک
۹۷/۶	۹۶/۶	۱۰۰	۹۰	۱۰۰		دسترسی به داروهای مورد نیاز
۹۵/۳	۸۶/۷	۱۰۰	۹۰	۱۰۰	کیفیت خدمات درمانگاه*	
۹۹/۴	۹۷/۷	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	پذیرش (n=۱۶۱)	سرعت تشکیل پرونده
۹۷/۴	۹۳	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۱		فاصله قسمتهای مختلف پذیرش
۷۲/۶	۵۷/۱	۸۵/۴	۷۸/۱	۷۱		مقدار پول پرداختی به صندوق*
۹۹/۴	۹۷/۷	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		رفتار کارکنان
۹۵/۴	۹۵/۳	۱۰۰	۹۷/۱	۸۸/۲		سرعت انتقال به بخش
۹۷/۴	۹۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	کیفیت خدمات پذیرش	
۷۸/۸	۶۲/۸	۶۶/۷	۹۲/۷	۹۷/۱	پرستاری (n=۱۶۱)	دسترسی**
۹۰	۸۶	۸۵/۷	۹۵/۱	۹۴/۱		اطلاعات ارائه شده
۸۴/۴	۷۶/۷	۶۹	۹۵/۱	۱۰۰		توجه و رفتار پرستاران*
۸۶/۹	۷۶/۷	۷۶/۲	۹۵/۱	۹۷/۱		کیفیت خدمات پرستاری*
۷۹/۴	۷۴/۴	۸۳/۷	۸۵/۴	۷۲/۷	پزشکان (n=۱۶۱)	دسترسی**
۸۱/۱	۸۳/۷	۸۶	۸۰	۷۲/۷		اطلاعات ارائه شده
۸۵/۵	۸۱/۴	۹۰/۷	۸۲/۵	۸۷/۹		توجه و رفتار پزشک
۸۶/۹	۸۶	۸۸/۴	۸۵/۴	۸۷/۹		کیفیت خدمات پزشکی
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	رادیولوژی، سونوگرافی یا آزمایشگاه (n=۱۰۴)	دسترسی
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		رفتار کارکنان
۹۳/۱	۸۸/۲	۱۰۰	۱۰۰	۸۸		زمان انتظار
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		کیفیت خدمات
۶۰/۵	۵۷/۱	۵۰	۵۵/۳	۸۶/۷	تغذیه (n=۱۶۱)	کیفیت غذا*
۹۹/۳	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۴	۱۰۰		تمیزی ظروف**
۴۹/۱	۳۲/۶	۴۴/۲	۶۵/۹	۵۵/۹	اتاق بستری (n=۱۶۱)	امکانات اتاق برای خود بیمار**
۴۰	۴۱/۹	۲۷/۹	۴۱/۵	۵۱/۵		امکانات اتاق برای همراه
۹۹/۴	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۶	۱۰۰		تمیزی اتاق*
۹۷/۵	۹۷/۷	۹۷/۷	۹۵/۱	۱۰۰		تمیزی محیط بیمارستان

\*\*P < ۰/۰۱ \* P < ۰/۰۵

اعداد داخل جدول درصد بیماران راضی از خدمات را نشان می‌دهد.

## منابع

- جراحی پیوند کلیه قرار گرفته اند از مراقبت‌های ارائه شده. پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری. دانشکده پرستاری و مامایی علوم پزشکی ایران. تهران، مهر ۱۳۷۳. ص: ۷۵-۶۲
- ۱۳) گمنامی، ناصر. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان قائم و امام رضا (ع) مشهد. دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران. تهران. پاییز ۱۳۷۴. ص: ۵۲-۴۸
- ۱۴) Singh M.M, Chadda R.K, Bapna J.S. User's satisfaction with psychiatry services. Bulletin of the world health organization. ۲۰۰۰, ۷۸ (۵): ۷۱۲
- ۱۵) ایت الهی محمدتقی، حیدری زهرا، حق شناس حسن، ایت الهی علیرضا. میزان رضایت بیماران از پزشکان متخصص شیراز. مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان. دوره ششم. شماره ۳، سال ۱۳۷۸. ص: ۱۷۲-۱۶۵
- ۱۶) ابوالحسنی فرید. توکل محسن. بررسی رضایت همراهان بیماران مراجعه کننده به بخش های اورژانس دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان در سال ۱۳۷۳. مجله دانشگاه علوم پزشکی همدان، سال دوم، پاییز ۷۳: ص: ۱۳-۱۰
- ۱۷) سجادیان اکرم. کاویانی احمد. یونسیان مسعود. فاتح ابوالفضل. بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در کلینیک مرکز بیماریهای پستان. فصلنامه پایش، سال اول، شماره سوم، تابستان ۱۳۸۱. ص: ۶۳-۵۵
- ۱) Parker - se, Kreboth. Fj. Practical programes of conducting patient-satisfaction Journal of nurse care ۱۹۹۱ sep: ۶(۵). ۴۳۰-۵
- ۲) Oberst MT. Methodology in behavioral and psychosocial cancer research. Patient perceptions of care. Measurement of quality and satisfaction. Cancer ۱۹۸۴ May ۱۵; ۵۳ (۱۰ suppl): ۲۳۶۶-۷۵.
- ۳) Thomas LH, Bond S. Measuring patient's satisfaction with nursing: ۱۹۹۰-۹۴. J Adv Nurs ۱۹۹۶ Apr; ۲۳(۴): ۷۴۷-۵۶
- ۴) Ware JE Jr. "What information do consumers want and how will they use it?" Med Care ۱۹۹۵ Jan; ۳۳ (۱ suppl): JS۲۵-۳۰
- ۵) Bond S, Thomas LH. Measuring patient's satisfaction with nursing care. J Adv Nurs ۱۹۹۲ Jan; ۱۷(۱): ۵۲-۶۳
- ۶) Jackson JL, Chamberlin J and Kroenke. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med ۲۰۰۱ Feb; ۵۲(۴): ۶۰۹-۲۰
- ۷) Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD and Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? J Gen Intern Med ۲۰۰۰ Feb; ۱۵(۲): ۱۲۲-۸
- ۸) Cohen L, Delaney P and Boston P. Listening to the customer: implementing a patient satisfaction measurement system. Gastro entero Nurs ۱۹۹۴; ۱۷(۳): ۱۱۰-۱۱۵
- ۹) Bartlett EE, Grayson M, Barker R, et al. The effects of physician communications skills on patient satisfaction. J Chronic Dis ۱۹۸۴; ۳۷ (۹-۱۰): ۷۵۵-۷۶۴
- ۱۰) DiMatteo MR and Hays R. The significance of patient's perceptions of physicians conduct: a study of patient satisfaction in a family practice center. J Community Health ۱۹۸۰; ۶(۱): ۱۸-۳۴
- ۱۱) معاونت امور درمان و دارو- وزارت بهداشت. دفتر ارزشیابی ضوابط و استانداردهای درمانی - شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد و تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان. اسفند ۱۳۷۵
- ۱۲) آریا، نصرت. بررسی میزان رضایت بیمارانی که در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت در تهران تحت عمل

*Abstract*

**Patients Satisfaction with Provided Services in the Akbarabady Hospital  
“affiliated to Iran University of Medical Sciences” in 2003**

Z. piri<sup>1</sup>, A.R. Zohoor Ph.D<sup>2</sup>

**Introduction:** Overcoming the existing crisis in the hospitals without considering the patients needs and their satisfaction is impossible. The level of hospitalized patient satisfaction with different units is one of the important criterions for evaluation of the quality of hospital services.

**Methodology:** The present study was carried out by a cross-sectional method during the spring of 2003 for evaluation of hospitalized patient satisfaction with provided services in different units of Akbarabady hospital “affiliated to Iran University of Medical Sciences”. The statistical population of this research includes patients who have been hospitalized in the hospital for a minimum period of 24 hours. All patients were interviewed in the releasing time. Study tools were prepared on the basis of the standard questionnaires of the Ministry of Health and Medical Education. The collected data were analyzed by SPSS program and using Chi square and T tests.

**Results:** About 68% of patients were satisfied with the hospital services. Among the different units, the highest level of dissatisfaction was shown for the accessibility of nurses and physicians and facilities of their rooms. The results indicate a negative relationship between satisfaction and the level of education.

**Conclusion:** Solving the problems resulting in the patient dissatisfaction requires the administrator commitment and effort. Hospital administrators should consider the patients’ needs and expectations to acquire their satisfaction and encourage them to cooperate in their own treatment and care process and help the hospital to achieve its objectives.

**Key words:** Satisfaction, Hospitalized Patients

<sup>1</sup> - Ph.D. Student and faculty member of Tabriz University Medical Sciences

<sup>2</sup> - Associate Professor, Ph.D in Epidemiology, School of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences