



## بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشتی و درمانی در بیمارستان خصوصی

زینب محمدی: دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آبادکتول، ایران  
حسین دیده‌خانی: استادیار، گروه مهندسی صنایع، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران (\* نویسنده مسئول) [h.didekhani@gmail.com](mailto:h.didekhani@gmail.com)

### چکیده

#### کلیدواژه‌ها

رضایتمندی بیماران،  
بیمارستان خصوصی،  
برخورد پزشکان

**زمینه و هدف:** رضایتمندی بیماران با کمک به ایجاد اعتماد و روابط بهتر بیماران با تیم درمانی، بهبود بیماران را تسریع می‌بخشد. ضمن این که بر بهبود کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی تاثیرگذار می‌باشد. از این رو در این مطالعه میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشتی-درمانی یک بیمارستان خصوصی در شهر گرگان مورد بررسی قرار گرفت.

**روش کار:** تحقیق حاضر از نوع توصیفی-مقطعی بود که با استفاده از پرسشنامه انجام شد. برای انجام این تحقیق از بین بیماران مراجعه کننده به بیمارستان غیر دولتی فلسفی گرگان تعداد ۱۷۳ بیمار به صورت در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند سپس سطح رضایت بیماران بستری با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته که دارای پنج مولفه بوده و روایی و پایایی آن توسط اساتید دانشگاه علوم پزشکی گلستان مورد تایید قرار گرفت ارزیابی شد و اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در مجموع اکثر بیماران رضایت متوسط به بالا ابراز داشتند. رضایتمندی در بخش درمانی نسبت به بخش غیر درمانی بیشتر بود. بیشترین رضایتمندی از "برخورد پزشکان" (۸۰/۶۲٪ پاسخ عالی) بود.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج توصیه می‌شود جهت بهبود رضایتمندی بخش پذیرش تمهیدات لازم در نظر گرفته شود. همچنین وجود نارضایتی اندک علی رغم میزان رضایت خوب بیماران از خدمات بهداشتی-درمانی بیمارستان، توجه و بازنگری مدیران برای رفع ضعف‌ها و جذب اعتماد و وفاداری بیشتر بیماران را می‌طلبد.

**تعارض منافع:** گزارش نشده است.

**منبع حمایت کننده:** حامی مالی ندارد.

شیوه استناد به این مقاله:

Mohammadi Z, Didekhani H. Evaluation of Patients' Satisfaction with Healthcare Services in Privet Hospital. Razi J Med Sci. 2023;29(12): 365-374.

\*انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با [CC BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) صورت گرفته است.



Original Article

## Evaluation of Patients' Satisfaction with Healthcare Services in Privet Hospital

**Zeinab Mohammadi:** PhD Student, Department of Management, Ali Abad Katool Branch, Islamic Azad University, Ali Abad Katool, Iran

**Hosein Didekhani:** Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Ali Abad Katool Branch, Islamic Azad University, Ali Abad Katool, Iran (Corresponding Author) [h.didekhani@gmail.com](mailto:h.didekhani@gmail.com)

### Abstract

**Background & Aims:** There are different definitions of patient satisfaction provided by researchers. In general, the definition of patient satisfaction includes the patient's expectations and the excellence of health care and medical services (1). Various factors are involved in creating patient satisfaction, which include nursing care, medicine, support and various organizational departments (2). Information related to patient satisfaction can be used in many health-care facilities and designs and be effective in improving the quality of health care (1). The importance of patient satisfaction is that if this is achieved, the patient will establish a better and more appropriate relationship with the treatment team, and in this way, recovery will be accelerated. By building trust towards hospital personnel, the patient will be more cooperative in treatment procedures (3). According to the above content, it is clear that firstly, the level of patients' satisfaction with hospitals is very low compared to the rest of the world, and on the other hand, the conducted researches have considered other dimensions that are contrary to the dimensions of the present research. In the context of the subject, it has not been done in Gorgan hospitals, so in this study, we investigated the level of patients' satisfaction with the health and treatment services of Gorgan Philosophical Hospital in order to add a point to the existing information in this field in order to solve the existing deficiencies. For this purpose, a satisfaction questionnaire was completed by the patients and the obtained information was analyzed.

**Methods:** The current research is a descriptive-cross-sectional type that was conducted in 1401. For this purpose, from among the patients who were admitted in the departments of internal medicine and male surgery (Milad), neurology and psychology (Aghaz), CCU, general department (Pegah), internal medicine and female surgery (Shafaq) and maternity ward, available during a 173 patients were selected as samples. Then, the satisfaction level of referring patients was investigated using a questionnaire whose validity and reliability were confirmed by the professors of Golestan University of Medical Sciences. The questionnaire contained demographic information including age, gender, level of education and the department where the patient was admitted. Questionnaire topics include security with one question, reception with two questions, department secretary with one question, medical staff with 5 questions, nursing staff with 8 questions, nutrition with 5 questions, laboratory with 3 questions, pharmacy with one question, discharge and cashier with 4 questions, imaging with 3 questions and amenities with 13 questions.

**Results:** Out of 173 patients included in the study, 13 patients were excluded due to the incompleteness of the questionnaires and their lack of consent to participate in the study. A total of 160 patients were examined. The demographic information of the patients is presented in Table 1. According to the information obtained, the age of men was higher than the age of women, while the number of female participants was higher than that of men. The educational level of most of the participating patients (38%) was diploma and most of the patients (25%) from Milad department of the hospital participated in this study.

### Keywords

Patients' satisfaction,  
Privet hospital,  
Behavior of doctors

Received: 07/01/2023

Published: 04/03/2023

The frequency distribution of patients based on different health and treatment services provided in Philosophical Hospital is presented in Table 1. The most satisfied was with "doctors' encounter" where 129 people (80.62 percent) gave an excellent answer. The lowest level of satisfaction was "providing necessary training regarding the amount of tariffs and service insurance coverage" where 83 people (51.87%) gave an excellent answer. Of course, the lowest level of satisfaction was related to "how to provide ambulance services" that not all patients used this service. The most weak answer was related to the question of "providing necessary information for admission" and 7 people (4.37) gave this answer.

**Conclusion:** Based on the results, more than 50% of patients had an excellent opinion on all the services provided. In general, in the medical staff department with 5 services, on average, 73.25% of patients had an excellent opinion and 19.50% had a good opinion. In general, patients' satisfaction with the services of the nursing staff was slightly lower than that of the medical staff. The importance of satisfaction with nursing services is to the extent that it affects patients' satisfaction with the entire hospital services (6). In this regard, Aiken et al. (2018), in an extensive study on patients discharged from 161 British hospitals, point out the important role of the quality of nurses' work and the presence of the right number of professional and experienced nurses in patients' trust in nurses and doctors (7). In the nutrition department, on average, 63.22% of the patients gave an excellent response and 29.37% gave a good response to the service. The highest level of satisfaction was related to "time of food distribution" and the highest level of satisfaction was related to food quality. In the laboratory department, on average, 58.33% of patients gave an excellent response and 28.33% gave a good response to the service. In this department, the percentage of patients with no response was increasing. This result is worth considering. In the departments of pharmacy, discharge and fund, imaging and comfort facilities, the satisfaction of the patients gradually decreased, which should be noticed by the hospital officials. In the security department, reception and department secretary, the responses were mostly excellent and good. But the presence of 7 weak answers in "providing the necessary information at the time of admission" was significant and requires more cooperation of the admission staff. In this context, Moin et al. (2016) investigated the satisfaction of 400 patients with the emergency services in Shahid Mostafa Khomeini Hospital, Tehran. The findings showed that 91.3% of patients had satisfactory satisfaction. The highest level of satisfaction was with the medical staff. The lowest level of satisfaction was reported in the received costs, the facilities of the emergency department compared to the comfort facilities and park clinic affairs. They stated that the status of health insurances, activating hospital staff, equipping comfort facilities and finding committed and experienced human resources were the things that needed more attention from the managers of the mentioned hospital (3). In our study, similar to the study of Moin et al., satisfaction with the medical staff (doctors and nurses) was more than other services. Overall, patient satisfaction is one of the factors that increase patients' loyalty to the hospital and its services. In this regard, Yousefi et al. (2017), in the study of the factors affecting the loyalty of patients to the hospital brand in the educational and therapeutic hospitals of Shiraz University of Medical Sciences, named three factors affecting the increase of loyalty, which are patient satisfaction, trust and commitment. to the relationship in the hospital (14).

**Conflicts of interest:** None

**Funding:** None

#### Cite this article as:

Mohammadi Z, Didekhani H. Evaluation of Patients' Satisfaction with Healthcare Services in Privet Hospital. Razi J Med Sci. 2023;29(12): 365-374.

\*This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.

## مقدمه

نارضایتی و جذب بیماران نیاز به توجه کامل مدیران و مسئولین بیمارستان ها و انجام اقدامات مناسب دارد (۵). با توجه به مطالب فوق مشخص می‌شود که اولاً میزان رضایتمندی بیماران از بیمارستان‌ها نسبت به سایر جهان بسیار پایین است و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده ابعاد دیگری را در نظر گرفته‌اند که با ابعاد تحقیق حاضر مغایر است نهایتاً اینکه تحقیقی در زمینه موضوع مورد نظر در بیمارستان‌های گرگان انجام نشده است بنابراین در این مطالعه به بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات بهداشتی و درمانی بیمارستان فلسفی گرگان پرداختیم تا نکته‌ای بر اطلاعات موجود در این زمینه در جهت رفع نقایص موجود افزوده شود. بدین منظور پرسش‌نامه رضایتمندی توسط بیماران تکمیل گردید و اطلاعات به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## روش کار

تحقیق حاضر از نوع توصیفی-مقطعی می‌باشد که در سال ۱۴۰۱ انجام شد. بدین منظور از بین بیماران که در بخش‌های داخلی و جراحی مردان (میلاد)، اعصاب و روان (افق)، CCU، بخش عمومی (پگاه)، داخلی و جراحی زنان (شفق) و زایشگاه بستری بودند به صورت دسترس در طی یک هفته تعداد ۱۷۳ بیمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش انجام تحقیق بدین صورت بود که محقق ابتدا به بیمارستان‌های مدنظر مراجعه کرده و پس از توضیح هدف از انجام تحقیق و مراحل انجام کار و جلب رضایت مسئولین از بین بیماران افراد واجد شرایط و مایل به همکاری را انتخاب نمود. سپس سطح رضایت بیماران مراجعه کننده با استفاده از پرسش‌نامه‌ای که روایی و پایایی آن توسط اساتید دانشگاه علوم پزشکی گلستان مورد تایید قرار گرفته بود، مورد بررسی قرار گرفت. پرسش‌نامه در اختیار بیماران بستری در این بیمارستان قرار گرفت و با رضایت کامل آنها تکمیل گردید. پرسش‌نامه حاوی اطلاعات دموگرافیک شامل سن، جنسیت، میزان تحصیلات و بخشی که بیمار بستری گردید، بود. میزان رضایتمندی از خدمات متفاوت بهداشتی و درمانی نیز به پنج قسمت طبقه بندی شد که شامل بخش‌های موردی نداشتن، ضعیف، متوسط، خوب و عالی بود.

تعاریف متفاوتی برای رضایت بیماران وجود دارد که توسط محققین ارائه شده است. به طور کلی تعریف رضایتمندی بیمار شامل انتظارات بیمار و عالی بودن مراقبت‌های بهداشتی و خدمات درمانی می‌باشد (۱). عوامل گوناگونی در ایجاد رضایتمندی بیماران دخیل می‌باشند که مراقبت‌های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش‌های گوناگون سازمانی را در بر می‌گیرند (۲). اطلاعات مربوط به رضایت بیماران در بسیاری از تسهیلات و طراحی‌های بهداشتی-مراقبتی می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند و در بهبود کیفیت مراقبت‌های بهداشتی موثر باشند (۱). اهمیت رضایت بیماران از آن جهت است که در صورت محقق شدن این امر بیمار با تیم درمانی ارتباط بهتر و مناسب‌تری برقرار می‌کند و از این طریق تسریع در بهبودی حاصل خواهد شد. با ایجاد اعتماد نسبت به پرسنل بیمارستان، بیمار در اقدامات درمانی همکاری بیشتری خواهد داشت (۳). با توجه به مطالب فوق تحقیقات مختلفی در این زمینه انجام شده است از جمله پرخش (۲۰۱۰) بیان می‌دارد که در حقیقت بیماران همچون مصرف‌کنندگان که کالا یا خدماتی را خریداری می‌کنند، خریدار خدمات بهداشتی هستند. زمانی که این حقیقت پذیرفته شود، این مطلب که هر بیمار حقوق خاصی دارد پذیرفته خواهد شد و بنابراین تاکید خاصی بر انتقال مراقبت بهداشتی با کیفیت وجود خواهد داشت (۴). در تحقیق دیگری در همین رابطه اصفهانی و همکاران (۲۰۱۹)، در یک مطالعه مروری روی مقالات موجود در زمینه رضایتمندی بیماران در ایران و سایر کشورهای جهان ابراز داشتند که میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران ۱۴/۱ درصد بوده است که در مقایسه با سایر کشورهای مورد مطالعه این میزان رضایت از خدمات بیمارستانی در ایران پایین بوده است. میزان نارضایتی ۷۶ درصدی بیماران از خدمات بیمارستانی نشان دهنده ضعف در ارائه خدمات بخشی که بیمار بستری است و همچنین سایر بخش‌ها و واحدهای بیمارستانی اعم از واحدهای تشخیصی، درمانی، پشتیبانی و اداری می‌باشد. نارضایتی بیماران ناشی از برآورده نشدن انتظارات و ارزش‌هایی است که بیمار در هنگام مراجعه به بیمارستان در ذهن خود دارد. برطرف شدن این

که تعداد زنان شرکت کننده از مردان بیشتر بود. میزان تحصیلات بیشتر بیماران شرکت کننده (۳۸ درصد) دیپلم بود و بیشتر بیماران (۲۵ درصد) از بخش میلاد بیمارستان در این مطالعه شرکت کردند. توزیع فراوانی بیماران بر اساس خدمات متفاوت بهداشتی و درمانی ارائه شده در بیمارستان فلسفی در جدول ۱ ارائه می گردد. بیشترین رضایتمندی از "برخورد پزشکان" بود که ۱۲۹ نفر (۸۰/۶۲ درصد) پاسخ عالی دادند. کمترین میزان رضایتمندی از "ارائه آموزش های لازم در خصوص میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدماتی" بود که ۸۳ نفر (۵۱/۸۷ درصد) پاسخ عالی دادند. البته کمترین میزان رضایتمندی مربوط به "نحوه ارائه خدمات آمبولانس" بود که همه بیماران از این خدمات استفاده نکردند. بیشترین پاسخ ضعیف مربوط به سوال "ارائه اطلاعات لازم بدو پذیرش" بود که ۷ نفر (۴/۳۷) این پاسخ را دادند.

### بحث

این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران

موضوعات پرسش نامه شامل نگرانی با یک سوال، پذیرش با دو سوال، منشی بخش با یک سوال، کادر پزشکی با ۵ سوال، کادر پرستاری با ۸ سوال، تغذیه با ۵ سوال، آزمایشگاه با ۳ سوال داروخانه با یک سوال، تریکس و صندوق با ۴ سوال، تصویربرداری با ۳ سوال و امکانات رفاهی با ۱۳ سوال بود. نهایتاً داده های مستخرج از پرسشنامه ها با نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ تجزیه و تحلیل گردیدند. میانگین سن و توزیع فراوانی بیماران بر اساس جنس، بخش بستری شده و میزان تحصیلات به دست آمد. همچنین توزیع فراوانی بیماران بر اساس پارامترهای رضایتمندی ارزیابی گردید.

### یافته ها

از ۱۷۳ بیمار وارد شده به مطالعه ۱۳ بیمار به دلیل ناقص بودن پرسش نامه ها و عدم رضایت آنها مبنی بر شرکت در ادامه مطالعه حذف گردیدند. در مجموع ۱۶۰ بیمار مورد بررسی قرار گرفتند. اطلاعات دموگرافیک بیماران در جدول ۱ ارائه می گردد. بر اساس اطلاعات به دست آمده سن مردان از سن زنان بیشتر بود در حالی

جدول ۱- میزان رضایتمندی بیماران از خدمات متفاوت ارائه شده در بیمارستان فلسفی

میزان رضایت، تعداد (درصد)					موارد ارزیابی
موردی نداشتیم	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	
					نگهبانی
۳ (۱/۸۷)	۳ (۱/۸۷)	۸ (۵/۰۰)	۳۹ (۲۴/۳۷)	۱۰۷ (۶۶/۸۷)	برخورد نگهبانی
					پذیرش
۳ (۱/۸۷)	۱ (۰/۶۲)	۲ (۱/۲۵)	۴۴ (۲۷/۵۰)	۱۱۰ (۶۸/۷۵)	برخورد پرسنل پذیرش
۱ (۰/۶۲)	۷ (۴/۳۷)	۵ (۳/۱۲)	۳۹ (۲۴/۳۷)	۱۰۸ (۶۷/۵۰)	ارائه اطلاعات لازم بدو پذیرش
					میانگین
۲ (۱/۲۴)	۴ (۲/۴۹)	۳/۵۰	۴۱/۵۰	۱۰۹ (۶۸/۱۲)	
					(۲/۱۸)
					(۲۵/۹۳)
					منشی بخش
۱ (۰/۶۲)	۲ (۱/۲۵)	۳ (۱/۸۷)	۳۴ (۲۱/۲۵)	۱۲۱ (۷۵/۶۲)	برخورد منشی بخش
					کادر پزشکی
۲ (۱/۲۵)	۰ (۰)	۰ (۰)	۳۹ (۱۸/۱۲)	۱۲۹ (۸۰/۶۲)	برخورد پزشکان
۸ (۵/۰۰)	۰ (۰)	۵ (۳/۱۲)	۳۱ (۱۹/۳۷)	۱۱۶ (۷۲/۵۰)	ارائه آموزش های لازم در طول درمان و تریکس توسط پزشک
۶ (۳/۷۵)	۰ (۰)	۷ (۴/۳۷)	۲۸ (۱۷/۵۰)	۱۱۹ (۷۴/۳۷)	نحوه پاسخگویی به سوالات توسط پزشک
۱۰ (۶/۲۵)	۳ (۱/۸۷)	۵ (۳/۱۲)	۳۳ (۲۰/۶۲)	۱۱۱ (۶۹/۳۷)	در دسترس بودن پزشکان در صورت نیاز
۱۰ (۶/۲۵)	۰ (۰)	۴ (۲/۵)	۳۵ (۲۱/۸۷)	۱۱۱ (۶۹/۳۷)	حفظ حریم خصوصی در هنگام معاینه پزشکی
۷/۲۰ (۴/۵۰)	۰/۶۰ (۰/۳۷)	۴/۲۰	۳۱/۲۰	۱۱۷/۲۰	میانگین
					(۱/۷۵)
					(۱۹/۵۰)
					(۷۳/۲۵)

جدول ۱- ادامه

میزان رضایت، تعداد (درصد)					موارد ارزیابی
موردی نداشتیم	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	
کادر پرستاری					
۳ (۱/۸۷)	۳ (۱/۸۷)	۸ (۵/۰۰)	۳۹ (۲۴/۳۷)	۱۰۷ (۶۶/۸۷)	نحوه اطلاع رسانی اولیه پرستار
۵ (۳/۱۲)	۰ (۰)	۵ (۳/۱۲)	۴۳ (۲۶/۸۷)	۱۰۷ (۶۶/۸۷)	طرز برخورد و صبر پرستاران در پاسخگویی به سوالات و نیازهای بیمار
۱۰ (۶/۲۵)	۲ (۱/۲۵)	۵ (۳/۱۲)	۳۶ (۲۲/۵۰)	۱۰۷ (۶۶/۸۷)	ارائه آموزش ها در طول بستری توسط کادر پرستاری
۹ (۵/۶۲)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۳۹ (۲۴/۳۷)	۱۰۶ (۶۶/۲۵)	ارائه آموزش ها در زمان ترخیص توسط کادر پرستاری
۵ (۳/۱۲)	۲ (۱/۲۵)	۱ (۰/۶۲)	۴۴ (۲۷/۵۰)	۱۰۸ (۶۷/۵۰)	توجه پرستاران به حفظ آرامش
۵ (۳/۱۲)	۱ (۰/۶۲)	۴ (۲/۵۰)	۴۷ (۲۹/۳۷)	۱۰۳ (۶۴/۳۷)	دسترسی به پرستاری در صورت نیاز و انجام به موقع مراقبت ها
۷ (۴/۳۷)	۰ (۰)	۴ (۲/۵۰)	۴۵ (۲۸/۱۲)	۱۰۴ (۶۵/۰۰)	حفظ حریم بیمار هنگام انجام مراقبت توسط پرسنل پرستاری
۲۶ (۱۶/۲۵)	۰ (۰)	۷ (۴/۳۷)	۴۴ (۲۷/۵۰)	۸۳ (۵۱/۸۷)	ارائه آموزش های لازم در خصوص میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدماتی
۸/۷۵ (۵/۴۶)	۱/۱۲ (۰/۷۰)	۴/۸۷	۴۲/۱۲	۱۰۳/۱۲	میانگین
		(۳/۰۳)	(۲۲/۸۸)	(۶۴/۴۵)	
تغذیه					
۷ (۴/۳۷)	۱ (۰/۶۲)	۹ (۵/۶۲)	۵۳ (۳۳/۱۲)	۹۰ (۵۹/۲۵)	رضایت از غذا
۷ (۴/۳۷)	۱ (۰/۶۲)	۴ (۲/۵۰)	۴۶ (۲۸/۷۵)	۱۰۲ (۶۳/۷۵)	نحوه سرو غذا و جمع آوری ظروف
۶ (۳/۷۵)	۳ (۱/۸۷)	۴ (۲/۵۰)	۴۵ (۲۸/۱۲)	۱۰۲ (۶۳/۷۵)	رعایت رژیم غذایی بیمار
۴ (۲/۵۰)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۴۶ (۲۸/۷۵)	۱۰۴ (۶۵/۰۰)	ساعت توزیع غذا
۱۰ (۶/۲۵)	۰ (۰)	۲ (۱/۲۵)	۴۵ (۲۸/۱۲)	۱۰۳ (۶۴/۳۷)	طرز مسئول برخورد مسئول توزیع غذا
۶/۸۰ (۴/۲۵)	۱/۲۰ (۰/۷۵)	۴/۸۰	۴۷ (۲۹/۳۷)	۱۰۰/۲۰	میانگین
		(۳/۹۶)	(۲۸/۳۳)	(۶۳/۲۲)	
آزمایشگاه					
۱۵ (۹/۳۷)	۱ (۰/۶۲)	۲ (۱/۲۵)	۴۶ (۲۸/۷۵)	۹۶ (۶۰/۰۰)	طرز برخورد و پاسخگویی کارکنان آزمایشگاه
۱۶ (۱۰/۰۰)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۴۳ (۲۶/۸۷)	۹۵ (۵۹/۳۷)	ارائه آموزش و توضیحات لازم آزمایشگاه
۱۸ (۱۱/۲۵)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۴۷ (۲۹/۳۷)	۸۹ (۵۵/۶۲)	مدت انتظار در واحد آزمایشگاه
۱۶/۳۳ (۱۰/۲۱)	۱ (۰/۶۲)	۴ (۲/۵۰)	۴۵/۳۳	۹۳/۳۳	میانگین
			(۲۸/۳۳)	(۵۸/۳۳)	
داروخانه					
۱۵ (۹/۳۷)	۰ (۰)	۳ (۱/۸۷)	۴۶ (۲۸/۷۵)	۹۶ (۶۰/۰۰)	دسترسی راحت و به موقع به داروهای مورد نیاز
ترخیص و صندوق					
۲۴ (۱۵/۰۰)	۱ (۰/۶۲)	۹ (۵/۶۲)	۳۷ (۲۳/۱۲)	۸۹ (۵۵/۶۲)	سرعت انجام ترخیص
۲۳ (۱۴/۳۷)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۴۱ (۲۵/۶۲)	۹۰ (۵۶/۲۵)	طرز برخورد پرسنل ترخیص
۲۶ (۱۶/۲۵)	۳ (۱/۸۷)	۷ (۴/۳۷)	۴۰ (۲۵/۰۰)	۸۴ (۵۲/۵۰)	طرز برخورد پرسنل صندوق
۲۸ (۱۷/۵۰)	۲ (۱/۲۵)	۷ (۴/۳۷)	۳۶ (۲۲/۵۰)	۸۷ (۵۴/۳۷)	رضایت از حضور به موقع و برخورد مناسب کارشناسان بیمه
۲۵/۲۵ (۱۵/۷۸)	۱/۵۰ (۱/۰۹)	۷ (۴/۳۷)	۳۸/۵۰	۸۷/۵۰	میانگین
			(۲۴/۰۶)	(۵۴/۶۸)	

دیپلم و پس از آن لیسانس بود. بیشتر بیماران از بخش داخلی و جراحی مردان (میلاد) بودند. حدود ۹ درصد از شرکت کنندگان تمایلی به عنوان کردن بخش بستری شده نداشتند. بر اساس نتایج حاصل بیش از ۵۰ درصد بیماران در همه خدمات ارائه شده نظر عالی داشتند. بیشترین نظر بسیار مطلوب که ۱۲۹ نفر (۸۰/۶۲)

از خدمات بهداشتی و درمانی در یک بیمارستان خصوصی انجام شد. شرکت کنندگان در مطالعه با میانگین سن  $15/00 \pm 47/06$  سال بودند و میانگین سن در زنان کمتر از مردان بود. همچنین بخش بیشتری از شرکت کنندگان را زنان تشکیل دادند (نسبت زن به مرد ۱/۴۳). میزان تحصیلات بخش عمده ای از بیماران

۳۷۰

جدول ۱- ادامه

موردی نداشتیم	میزان رضایت، تعداد (درصد)				موارد ارزیابی
	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	
تصویربرداری					
۲۹ (۱۸/۱۲)	۰ (۰)	۴ (۲/۵۰)	۳۸ (۲۳/۷۵)	۸۹ (۵۵/۶۲)	طرز برخورد و پاسخگویی کارکنان تصویربرداری
۳۰ (۱۸/۷۵)	۱ (۰/۶۲)	۶ (۳/۷۵)	۳۶ (۲۲/۵۰)	۸۷ (۵۴/۳۷)	مدت انتظار در واحد تصویر برداری
۲۸ (۱۷/۵۰)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۳۳ (۲۰/۶۲)	۹۳ (۵۸/۱۲)	ارائه آموزش و توضیحات لازم
۲۹ (۱۸/۱۲)	۰/۶۷ (۰/۴۱)	۵ (۳/۱۲)	۳۵/۶۷	۸۹/۶۷	میانگین
			(۲۲/۲۹)	(۵۶/۰۴)	
امکانات رفاهی					
۱۸ (۱۱/۲۵)	۱ (۰/۶۲)	۱۰ (۶/۲۵)	۳۷ (۲۳/۱۲)	۹۴ (۵۸/۷۵)	وجود آرامش در بخش
۱۴ (۸/۷۵)	۳ (۱/۸۷)	۳ (۱/۸۷)	۴۵ (۲۸/۱۲)	۹۵ (۵۹/۳۷)	وضعیت تهویه و سرمایش و گرمایش اتاق ها
۱۴ (۸/۷۵)	۲ (۱/۲۵)	۵ (۳/۱۲)	۳۸ (۲۳/۷۵)	۱۰۱ (۶۳/۱۲)	وضعیت بهداشتی و نظافتی
۱۷ (۱۰/۶۲)	۱ (۰/۶۲)	۶ (۳/۷۵)	۴۳ (۲۶/۸۷)	۹۳ (۵۸/۱۲)	مناسب بودن ساعات ملاقات
۳۳ (۲۰/۶۲)	۱ (۰/۶۲)	۵ (۳/۱۲)	۳۴ (۲۱/۲۴)	۸۷ (۵۴/۳۷)	انجام مددکاری و حمایت از گروه های آسیب پذیر
۱۵ (۹/۳۷)	۱ (۰/۶۲)	۶ (۳/۷۵)	۴۲ (۲۶/۲۵)	۹۶ (۶۰/۰۰)	امکانات برای همراهان
۲۹ (۱۸/۱۲)	۲ (۱/۲۵)	۱۰ (۶/۲۵)	۳۳ (۲۰/۶۲)	۸۶ (۵۳/۷۵)	امکانات ارتباطی موجود
۲۰ (۱۲/۵۰)	۳ (۱/۸۷)	۷ (۴/۳۷)	۴۳ (۲۶/۸۷)	۸۷ (۵۴/۳۷)	امکانات رفاهی بیمار در قالب کیف بهداشتی
۳۱ (۱۹/۳۷)	۴ (۲/۵۰)	۴ (۲/۵۰)	۳۴ (۲۱/۲۴)	۸۷ (۵۴/۳۷)	وجود مکان مناسب برای فرایض دینی
۴۹ (۳۰/۶۲)	۰ (۰)	۲ (۱/۲۵)	۲۷ (۱۶/۸۷)	۸۲ (۵۱/۲۵)	نحوه ارائه خدمات آمبولانس
۲۸ (۱۷/۵۰)	۱ (۰/۶۲)	۲ (۱/۲۵)	۳۹ (۲۴/۳۷)	۹۰ (۵۶/۲۵)	علائم راهنما برای مراجعه به واحدهای مختلف
۱۹ (۱۱/۸۷)	۰ (۰)	۱ (۰/۶۲)	۳۱ (۱۹/۳۷)	۱۰۹ (۶۸/۱۲)	برخورد پرسنل خدمات
۱۸ (۱۱/۲۵)	۳ (۱/۸۷)	۳ (۱/۸۷)	۴۰ (۲۵/۰۰)	۹۶ (۶۰/۰۰)	تعویض به موقع ملحفه، پتو، لباس
۲۳/۴۶ (۱۴/۶۶)	۱/۶۹ (۱/۰۵)	۴/۹۲	۳۷/۳۸	۸۴/۷۷	میانگین
		(۳/۰۷)	(۲۱/۹۸)	(۵۷/۸۳)	

ارائه کردند. به نظر می رسد این آموزش ها دارای نقص می باشند و همه بیماران این آموزش ها را دریافت نمودند. "نحوه اطلاع رسانی اولیه پرستار" هم باید مورد بازبینی قرار بگیرد. به طور کلی رضایت بیماران از خدمات کادر پرستاری نسبت به کادر پزشکی کمی پایین تر بوده است. اهمیت رضایت از خدمات پرستاری تا حدی است که بر رضایت بیماران از کل خدمات بیمارستان اثر می گذارد (۶). در همین رابطه آیکن و همکاران (۲۰۱۸)، نیز در یک مطالعه گسترده روی بیماران ترخیص شده از ۱۶۱ بیمارستان انگلستان به نقش مهم کیفیت کار پرستاران و حضور تعداد مناسب پرستار حرفه ای و مجرب در اعتماد بیماران به پرستاران و پزشکان اشاره می کنند (۷). در تحقیق دیگری عباسی و همکاران (۲۰۱۵)، در یک مطالعه تاثیر اجرای نظام حاکمیت بالینی بر میزان رضایتمندی بیماران از عملکرد پرستاران را در یک جمعیت متشکل از ۶۰۰ بیمار بستری در بیمارستان مرکزی استان فارس مورد بررسی

درصد) از بیماران در مورد آن نظر عالی و ۲۹ نفر (۱۸/۱۲ درصد) نظر خوب، بدون وجود نظر متوسط و یا ضعیف، داشتند مربوط به برخورد پزشکان بود. به طور کلی در بخش کادر پزشکی با ۵ خدمت، به طور میانگین ۷۳/۲۵ درصد از بیماران نظر عالی و ۱۹/۵۰ درصد نظر خوب داشتند. بیشترین ضعف در این خدمات در سوال "در دسترس بودن پزشکان در صورت نیاز" بود که ۵ نفر (۳/۱۲ درصد) نظر متوسط و ۳ نفر (۱/۸۷ درصد) نظر ضعیف داشتند. در بخش کادر پرستاری ۷ مورد از خدمات ارائه شده با رضایت مطلوب بیماران همراه بود و به طور میانگین ۶۶/۲۵ درصد از بیماران نظر عالی و ۲۶/۱۶ درصد نظر خوب داشتند. از این ۷ مورد "نحوه اطلاع رسانی اولیه پرستار" ۸ نظر متوسط و ۳ نظر ضعیف داشت. در مورد "ارائه آموزش های لازم در خصوص میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدماتی" ۵۱/۸۷ درصد پاسخ عالی و ۲۷/۵۰ درصد پاسخ خوب دادند و ۲۶ نفر (۱۶/۲۵ درصد) پاسخ موردی نداشتیم

مسئولین بیمارستان قرار بگیرد. در بخش برخورد نگهبانی، پذیرش و منشی بخش به طور غالب پاسخ ها عالی و خوب بود. اما وجود ۷ پاسخ ضعیف در "ارائه اطلاعات لازم در بدو پذیرش" قابل توجه بود و همکاری بیشتر پرسنل پذیرش را می طلبد.

در همین زمینه معین و همکاران (۲۰۱۶)، رضایتمندی ۴۰۰ بیمار از نحوه خدمات اورژانس در بیمارستان شهید مصطفی خمینی، تهران، را بررسی نمودند. یافته ها نشان داد که ۹۱/۳ درصد از بیماران رضایت مطلوب داشتند. بیشترین میزان رضایت از کادر درمانی بود. کمترین میزان رضایتمندی در هزینه های دریافتی، تسهیلات بخش اورژانس نظیر امکانات رفاهی و امور پارکینگی گزارش شد. آن ها عنوان کردند وضعیت بیمه های درمانی، فعال کردن مددکاری بیمارستان، تجهیز کردن امکانات رفاهی و تاین نیروی انسانی متعهد و مجرب مواردی بودند که نیاز به توجه بیشتر مدیران بیمارستان مذکور داشتند (۳). در مطالعه ما نیز همانند مطالعه معین و همکاران رضایت از کادر درمانی (پزشکان و پرستاران) نسبت به سایر خدمات بیشتر بود. از طرف دیگر در مطالعه عباسی فرج زاده و همکاران (۲۰۲۰)، نیز رضایت بیماران از بخش های درمانی نسبت به بخش غیردرمانی بیشتر بود (۸۱/۰۵ درصد به ۷۸/۵۸ درصد). آنها رضایتمندی ۲۳۰ بیمار را در یک بیمارستان نظامی مورد بررسی قرار دادند. در بخش درمانی رضایتمندی از خدمات بهداشت و نظافت و پرستاری نسبت به خدمات پزشکان بالاتر بود. در بخش غیر درمانی نیز رضایتمندی از خدمات پذیرش بسیار بالاتر بود. اما خدمات رفاهی میزان رضایتمندی کمتری را نشان داد (۹) که شبیه به نتایج مطالعه ما بود. همچنین ریحانی و همکاران (۲۰۱۵)، رضایتمندی ۴۲۰ بیمار را در سه شیفت کاری صبح، عصر و شب از خدمات بخش اورژانس بیمارستان امام رضا، مشهد، مورد مطالعه قرار دادند. رضایت بیماران از بخش اورژانس، در طی معاینه پزشک و رضایت از کل خدمات ارزیابی گردید. میانگین امتیاز رضایت بیماران در بخش اورژانس و در طی معاینه پزشک از میانگین امتیاز رضایت از کل خدمات بیشتر بود. بیشترین رضایت

قرار دادند. در این تحقیق پرسشنامه رضایتمندی از کیفیت کار پرستاران قبل از شروع اجرای حاکمیت بالینی و همچنین ۶ ماه و یک سال بعد از اجرای آن توسط شرکت کنندگان تکمیل شد. میانگین سن بیماران قبل از اجرای حاکمیت بالینی  $48/52 \pm 16/80$  سال بود. رضایت از عملکرد پرستاران به تدریج با اجرای حاکمیت بالینی افزایش یافت. به گونه ای که میزان رضایتمندی بین مرحله اول و دوم بدون تفاوت معنادار اما بین مراحل دوم و سوم و همچنین مراحل اول و سوم با تفاوت معنادار بود. به طور کلی میانگین نمره رضایت از عملکرد پرستاران در سه مرحله به ترتیب  $7/03 \pm 46/57$ ،  $5/97 \pm 48/37$  و  $4/67 \pm 56/34$  بود (۶). در مطالعه ما میانگین میزان رضایتمندی بیماران از کادر پرستاری با پاسخ عالی (۶۴/۴۵) نسبت به نتایج مطالعه عباسی و همکاران که بیمارستان دولتی می باشد در هر سه مرحله بالاتر بود. همچنین دینسا و همکاران (۲۰۲۲)، در نتایج مطالعه خود روی ۴۳۱ بیمار در کشور اتیوپی ابراز داشتند که رضایت بیماران از مراقبت های پرستاری در بیمارستان عمومی نسبت به بیمارستان خصوصی پایین تر بود (۱). از طرف دیگر نیک منش و همکاران (۱۳۹۷)، نیز بر اساس نتایج مطالعه خود در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، بر نقش آموزش مهارت های ارتباطی پرستاران بر رضایتمندی بیماران تاکید داشتند (۸). این آموزش ها می تواند بر نحوه اطلاع رسانی و آموزش های اولیه پرستاران به بیماران تاثیر مثبت بگذارد.

در بخش تغذیه به طور میانگین ۶۳/۲۲ درصد از بیماران پاسخ عالی و ۲۹/۳۷ درصد پاسخ خوب به خدمات دادند. بیشترین رضایت مربوط به "ساعت توزیع غذا" و مترین رضایت مربوط به کیفیت غذا بود. در بخش آزمایشگاه نیز به طور میانگین ۵۸/۳۳ درصد از بیماران پاسخ عالی و ۲۸/۳۳ درصد پاسخ خوب به خدمات دادند. در این بخش درصد بیماران با پاسخ موردی نداشتن رو به افزایش بود. این نتیجه جای تامل دارد. در بخش های دارو خانه، ترخیص و صندوق، تصویربرداری و امکانات رفاهی به تدریج از رضایت مطلوب تر بیماران کاسته شد که باید مورد توجه



رضایت بیماران از مراکز این شهر در وضعیت مطلوبی قرار داشت تا جایی که ۷۷/۴ درصد از بیماران رضایت بالا و ۱۹/۷ درصد رضایت خیلی بالا داشتند. مقایسه نمره رضایت بیماران بین مراکز دولتی-شهری، دولتی-روستایی و خصوصی تفاوت معناداری را بین مراکز دولتی-روستایی با مراکز خصوصی و دولتی-شهری نشان داد. در بین مراکز بررسی شده تعداد مراکز دولتی-روستایی بیشتر بود (۱۳). با توجه به این مطالعه پیشنهاد می شود در آینده مقایسه‌ای بین نتایج رضایت بیماران در مطالعه حاضر با رضایت بیماران از خدمات بیمارستان های دولتی انجام بگیرد.

در مجموع رضایت بیماران از جمله مولفه های موثر بر افزایش وفاداری بیماران به بیمارستان و خدمات آن می باشد. در این رابطه یوسفی و همکاران (۱۳۹۷)، در بررسی مولفه‌های تاثیرگذار بر وفاداری بیماران به برند بیمارستانی در بیمارستان های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، سه مولفه موثر بر افزایش وفاداری را نام می برند که عبارتند از رضایت بیماران، اعتماد و تعهد به رابطه در بیمارستان (۱۴). با این حال عدم دسترسی به تمام بیماران، عدم کنترل وضعیت اقتصادی و جایگاه اجتماعی بیماران از محدودیت های تحقیق حاضر می باشد که ممکن است بر نتایج تاثیر داشته باشد. نهایتا امید است نتایج این تحقیق دیدگاه روشنی در زمینه میزان رضایتمندی بیماران از وضعیت بیمارستان ها و پرسنل در اختیار مسئولین قرار دهد تا با استفاده از آن بتوانند جهت بهبود خدمات به بهترین نحو ممکن برنامه ریزی کنند.

### نتیجه گیری

به طور کلی میزان رضایتمندی از خدمات بهداشتی و درمانی و سایر خدمات در بیمارستان مورد مطالعه با توجه به خصوصی بودن آن متوسط به بالا بود و نارضایتی اندکی مشاهده گردید. این نارضایتی بیشتر در بخش پذیرش و رضایت کمتر مطلوب در خدمات بخش غیر درمانی بیمارستان از جمله امکانات رفاهی و تصویربرداری مشاهده گردید. بنابراین مدیران بیمارستان باید این موارد را در نظر بگیرند و در پی رفع نقایص

مربوط به سرعت پذیرش بود. همچنین خدمات پزشکی نیز میزان رضایت نسبتا بالایی (۷۶ درصد) را به همراه داشت. کمترین رضایت مربوط به "راحتی و رضایت از سالن انتظار" در بخش اورژانس، "مدت زمان سپری شده با دکتر" و "طول مدت انتظار قبل از معاینه پزشکی" در معاینه پزشکی بود (۱۰). در اینجا نیز مانند مطالعه ما امور مربوط به پذیرش و خدمات کادر پزشکی رضایت بالای بیماران را جلب کردند. در جدیدترین مطالعه‌ای که توسط الیاس و همکاران (۲۰۲۲)، انجام شده است با نتایج متفاوتی نسبت به نتایج مطالعه حاضر مواجه می شویم. آنها رضایتمندی ۴۲۳ بیمار در بیمارستان های منطقه جازان در عربستان سعودی بررسی نمودند. یافته ها نشان دادند که بیشترین رضایت مربوط به خدمات غذا (۹۱/۱۵ درصد) بود. پس از آن به ترتیب رضایت مطلوب از خدمات پزشکی (۸۱ درصد)، پذیرش و مراحل ورود (۸۰ درصد) و خدمات پرستاری (۷۸/۱۵ درصد) بیشترین کیفیت را از نظر بیماران داشتند. بیشترین نارضایتی از برخورد پرستار و برقراری ارتباط با بیمار بود (۳۲ درصد) (۱۱). همانطور که محمدی و همکاران (۲۰۱۶)، در مطالعه خود بر رضایتمندی بیماران بستری و سرپایی در کنار هم در بیمارستان های آموزشی شهر زنجان نتایج متفاوتی از موارد مورد رضایت بیماران به دست آوردند. جمعیت مورد مطالعه آنها ۴۸۶ بیمار شامل ۲۴۶ بیمار بستری و ۲۴۰ بیمار سرپایی را در بر می گرفت. بر اساس نتایج ۷۶/۴ درصد از بیماران بستری و ۵۴/۲ درصد از بیماران سرپایی میزان رضایت متوسط تا زیاد از خدمات کلی بیمارستان داشتند. "کیفیت مراقبت" مطلوب ترین بعد از نظر هر دو بیماران بستری و سرپایی بود. ۴۷/۹ درصد از بیماران سرپایی نارضایتی خود از "دسترسی به خدمات" و ۳۲/۵ درصد از بیماران بستری نارضایتی خود از "شرکت در تصمیم گیری" ابراز داشتند. در این مطالعه رابطه معناداری بین بخش های پاسخگویی و رضایت از بیماران به دست آمد (۱۲). همچنین رضایی و همکاران (۲۰۱۹)، در مطالعه ای گسترده تر میزان رضایتمندی ۳۸۵ بیمار مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهرستان رفسنجان را بررسی نمودند.

in emergency department in Imam Reza hospital of Mashhad. *Patient Saf Qual Improve J.* 2015; 3(1):179-83.

11. Elias A, Abdalkarim S, Ali GY, Ahmed MM, Khan MY, Faqeeh HM, Alhazmi AA, Ahmad OH, Jubran RA, Mahfouz MS. Patient satisfaction and its predictors in the general hospitals of southwest Saudi Arabia: A Cross-sectional Survey. *SJMS.* 2022; 17(1):15-27.

12. Mohammadi A, MasoumiJahandizi H, Kamali K. Patients' satisfaction in Zanjan educational hospitals and its relationship with responsiveness. *JHEHP.* 2016;1(4):227-36.

13. Rezaei B, Jamalizadeh A, Rezaeian M, Khalili P. Satisfaction rate regarding services provided in health-care centers and its effective factors in Rafsanjan, 2017: A Descriptive Study. *JRUMS.* 2019; 18(6): 573-586. (in Persian)

14. Yusefi AR, Ebrahim Z, Mohammadzadeh B, Bastani P. Investigating the components affecting patient loyalty to hospital brand in teaching hospitals affiliated to Shiraz University of Medical Sciences. *Hospital J.* 2019;17(4):9-17. (in Persian)

موجود جهت جذب اعتماد و وفاداری بیماران و افراد برای مراجعه دو باره به بیمارستان جهت انجام اموردرمانی باشند.

## تقدیر و تشکر

از کلیه پرستاران و پرسنل بیمارستان فلسفی گرگان، بیماران و دکتر علی اشرف محمدی (عضو هیات مدیره) که ما را در اجرای این پژوهش یاری نمودند کمال تشکر را داریم.

## References

1. Dinsa K, Deressa BG, Salgado WB. Comparison of Patients Satisfaction Levels Toward Nursing Care in Public and Private Hospitals, Jimma, Ethiopia. *Annu Rev Nurs Res.* 2022; 12:177-189.
2. Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing care in hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat.* 2011; 17(1): 35-44. (in Persian)
3. Moin A, Mirzakhani K. Patients' satisfaction of emergency health care. *Daneshvar Med.* 2016; 24 (126): 63-71. (in Persian)
4. Prakash B. Patient satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg.* 2010; 3(3):151.
5. Esfahani P, Nezamdust F. Patients' satisfaction in hospitals of Iran: A systematic review and meta-analysis. *Qom Univ Med Sci J.* 2019;13(4):58-72. (in Persian)
6. Abbasi M, Moatari M, Pourahmad S. Patients' satisfaction of nursing care: Reflection of clinical governance. *IJN.* 2015; 28(97):34-41. (in Persian)
7. Aiken LH, Sloane DM, Ball J, Bruyneel L, Rafferty AM, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open.* 2021;8(1): e019189.
8. Nikmanesh P, Kavosi Z, Sadeghi A, Yusefi AR. Effect of communication skills training of nurses on patient satisfaction about nursing services in hospitals affiliated to shiraz university of medical sciences. *Hospital J.* 2018; 17:59-70. (in Persian)
9. Abbasi Farajzadeh M, Karimi L, MirJavadi S, Belal M, Vahedianazimi A. Patients' satisfaction with services provided in a military hospital in 2019: A cross-sectional study. *Journal of Military Medicine.* 2020; 22(8):853-63. (in Persian)
10. Reihani H, Pishbin E, Abbasi Shaye Z, Ebrahimi M, Bolvardi E, Talebi Delooi M, Momeni Moghaddam D, Vakili V. Patient satisfaction analysis