

## میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای تپ یک دانشگاه علوم پزشکی تهران: مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۸

دکتر بتول احمدی<sup>۱</sup>، مریم زیودار<sup>۲</sup>، سیما رفیعی<sup>۳</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** در ارزشیابی بیمارستانها بایستی به نیازهای بیماران توجه شود تا بیمارستانها بتوانند در راستای تحقق اهداف خود پاسخگوی هزینه‌های هنگفت صرف‌شده در این بخش باشند. مطالعه حاضر به ارزیابی رضایت بیماران در حیطه‌هایی پرداخته که در برنامه ارزشیابی بیمارستانها به عنوان عاملی کلیدی مدنظر قرار می‌گیرد.

**روش بررسی:** این بررسی مقطعی با تکمیل پرسشنامه توسط ۱۲۰ تن از بیماران بستری در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی تهران با نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس فرمول محاسبه حجم نمونه انجام شد. در پرسشنامه مشخصات دموگرافیک، شغلی و وضعیت بیمه‌ای بیماران و نیز ابعاد رضایت‌مندی آنها از خدمات بالینی، تغذیه، محیط و امکانات بیمارستان مطرح گردید.

**یافته‌ها:** محدوده سنی شرکت‌کنندگان در این مطالعه ۱۱ تا ۸۰ سال است که ۶۱٫۹٪ آنها را زنان و ۳۸٫۱٪ را مردان تشکیل داده‌اند. ۷۸٫۱٪ بیماران در این مطالعه بطور کلی از وضعیت موجود در بیمارستان رضایت داشتند و در موارد مربوط به محیط و امکانات بیمارستان، خدمات ارائه شده از سوی پرسنل بالینی و وضعیت تغذیه، میان رضایت‌مندی بیماران بستری در سه بیمارستان تحت مطالعه تفاوت معنادار مشاهده شد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** همبستگی مثبت و قوی میان شاخص محیط بیمارستان و رضایت بیماران مشاهده شد که با برنامه‌ریزی در جهت بهبود وضعیت بیمارستان می‌توان به افزایش رضایت بیماران اقدام نمود. همچنین همبستگی مثبت و قوی میان رضایت بیماران و احساس سلامت وجود دارد که نقش بسزای کادر درمانی را در جلب رضایت و اعتماد بیماران نشان می‌دهد. بنابراین مسئولین بیمارستانها بایستی نسبت به رفع نارضایتی‌های موجود و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستانها اقدام نمایند.

**واژه‌های کلیدی:** ارزشیابی، بیمارستان، رضایت بیمار

\* نویسنده مسئول:

سیما رفیعی؛

دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email :  
Sima.raffie@gmail.com

- دریافت مقاله: خرداد ۸۹ - پذیرش مقاله: شهریور ۸۹

### مقدمه

و امکانات ویژه خود و با ارائه خدمات تخصصی و فوق تخصصی در جهت تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقاء سلامت جسمانی و روانی افراد جامعه و در نهایت تامین رضایت مشتریان نقش اساسی ایفا می‌کنند(۱). در بین اجزاء مختلف سیستم بهداشت درمان، خدمات بیمارستان عمده‌ترین عامل رشد هزینه در بسیاری از کشورها را تشکیل می‌دهد که سطح عمده‌ای از منابع ملی را به خود اختصاص داده و مسئول بخش وسیعی از کل هزینه‌های بهداشت و

بیمارستانها مرکز انتقال دانش و مهارت‌های پزشکی بوده و منبه مهم و قدرتمندی را از لحاظ اطلاعات و تکنولوژی تشکیل می‌دهند که با استفاده از تسهیلات

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران  
<sup>۲</sup> کارشناس گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران  
<sup>۳</sup> کارشناس ارشد گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

درمان است (معمولاً بین ۵۰ تا ۷۰٪) (۲). محور اصلی بحث سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۰۰ نظرات بر عملکرد سیستم بهداشت و درمان است و تاکید کرده که دولت‌ها باید اطمینان یابند که سیستم مراقبت بهداشت و درمان کشورشان مساعدترین خدمات را برای جمعیت تامین می‌کند (۳-۴). پایش و ارزشیابی از فرایندهای ضروری است که جهت قضاوت در مورد کارآمدی برنامه‌های از پیش تعیین شده بکار می‌روند و در واقع ارزشیابی فعالیتی است مشتمل بر تشریح و توصیف کمی و کیفی پدیده‌ها و فعالیت‌ها که قضاوت ارزشی را به دنبال دارد. تعیین درجه اعتبار بیمارستان‌ها و درجه ارزشیابی مراکز درمانی نیز فرایندی است که در آن استانداردها تعیین و مطابق با آنها اندازه‌گیری می‌شود (۵). رفتار مصرف کننده در حکم نشانه‌ای از کیفیت و میزان رضایتمندی و در نهایت شناسایی نقاط قوت و ضعف می‌باشد در حالیکه بخش دولتی نه تنها در فضای رقابت داخلی قرار ندارد بلکه از فضای رقابت با سایر سازمان‌ها نیز فاصله گرفته است و به همین دلیل ارزیابی عملکرد آنها از جنبه اثربخشی در عین ضروری بودن مشکل و پیچیده است (۶). در طی ده سال گذشته بیمارستان‌ها خود را با تغییرات محیطی وفق داده و در این راستا سیاست‌های جدیدی جهت ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها توسعه یافته‌اند از جمله استراتژی‌های ارتقاء کیفیت، بررسی میزان رضایتمندی بیماران، بررسی شاخص‌های عملکردی، مسئولیت‌پذیری و ... که انگیزه‌هایی را برای توجه و ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها به شمار می‌آیند (۷). ارزشیابی دیدگاه و نظرات مشتری به دلیل رقابت بیمارستان‌ها در جلب بیشتر بیمار، کاهش هزینه‌های درمانی و در نهایت افزایش درآمد بیشتر در سال‌های اخیر رونق بیشتری یافته است (۸). بنابراین شایسته نیست که بیمارستان‌ها خدمات خود را بدون توجه به نیازها و خواسته‌های

مشتریان و صرفاً در جهت مصالح خود ارائه نمایند. عامل رضایت به عنوان عاملی مهم در ارتقاء کیفیت در سازمان‌های بهداشتی درمانی به شمار می‌آید زیرا که در جهان رقابتی کنونی مسئله مشتری اهمیت فوق العاده‌ای برای ارائه کنندگان خدمات بهداشتی درمانی پیدا کرده است. در چنین وضعیتی بطور قطع نگاه به سمت رفتارها، علایق و حساسیت‌های مشتری است تا بر آن اساس ارائه کنندگان خدمات جهت‌گیری خود را تنظیم کنند (۹). استراتژی خدمت به مشتری موضوعی کلیدی است. حساسترین عنصر در بررسی محیطی، آگاهی سازمان از مشتریان داخلی و خارجی خود همچنین تعیین اولویت بندی نیازهای مشتریان می‌باشد که نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی باید از طریق تحقیق گروه‌های ویژه، تماس‌های خط مقدم با مشتریان صورت گیرد (۱۰). عدم رضایت بیمار و بی‌توجهی به نظرات او بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه دار می‌کند (۱۱). استفاده از نظرات گیرندگان خدمت در واقع زیرساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی جهت جلب مشارکت‌های مردمی در آنهاست (۱۲). در مراکز بهداشتی درمانی نیز توجه به نظرات و خواسته‌های بیماران و جلب رضایت آنان یک شاخص کیفی به شمار می‌رود زیرا که این نظرات منجر به نوآوری شده و ارتقاء کیفیت خدمات و اعاده سلامتی را به دنبال خواهد داشت (۱۳). برخی بیمارستان‌ها با استفاده از شاخص رضایت بیمار به عنوان یک شاخص کیفی، عملکرد خود را ارزیابی نموده و سطح آنرا با دیگر بیمارستان‌ها و متوسط شاخص‌های کشوری و جهانی مقایسه می‌کنند (۱۴). گفتنی است که اولین مرتبه ارزیابی رضایتمندی، تحقیق پیرامون وجود یا عدم وجود یک سیستم ارزیابی رضایتمندی در بیمارستان توسط مدیریت و میزان فعالیت و پویایی آن می‌باشد. یک سیستم پویای ارزیابی رضایتمندی خود بخود به

مربوط به بیمارستان‌ها از طریق مراجعه به واحدهای مدیریت و مدارک پزشکی بیمارستان‌ها بدست آمد. درجه ارزشیابی بیمارستان‌های مورد مطالعه نیز از معاونت سلامت دانشگاه علوم پزشکی تهران در دسترس قرار گرفت که همگی حائز درجه یک بودند. پرسشنامه طرح دارای دو بخش بود. بخش اول دارای سوالات دموگرافیک و مشخصات بیمارار بود. متغیرهای مطرح در این بخش از پرسشنامه شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، شغل، وضعیت بیمه و محل سکونت می‌باشد. بخش دوم حاوی سوالاتی بود که رضایت بیمارار را از خدمات بالینی، وضعیت تغذیه، محیط و امکانات بیمارستان می‌سنجید. در نهایت از شرکت کنندگان خواسته می‌شد هر عاملی را که بیشترین رضایت خاطر را از خدمات بیمارستان برای آنها فراهم کرده است و نیز پیشنهاداتی که آنها برای بهبود کیفیت خدمات و تامین رضایت بیشتر مدنظر داشته‌اند ابراز دارند. برای تعیین روایی پرسشنامه ابتدا بطور پایلوت ۱۰ پرسشنامه در اختیار بیمارار قرار گرفت و پس از جمع‌آوری اطلاعات مشکلات احتمالی برطرف گردید. به‌منظور بررسی پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب پایایی ۰,۷۸ محاسبه گردیده است.

آنالیز اطلاعات کمی با نرم افزار SPSS 17 انجام شد. سوالات باز این بخش با استفاده از روش‌های تجزیه و تحلیل کیفی جمع‌بندی شد به این صورت که تم‌های محوری مطرح شده در هر حیطة استخراج می‌گردید.

## یافته‌ها

### میزان پاسخگویی:

از ۱۲۰ بیمار انتخاب شده جهت شرکت در مطالعه ۱۱۸ نفر به پرسشنامه‌های توزیع شده پاسخ دادند و

ارتقاء میزان رضایتمندی منتهی می‌گردد (۱۵). مطالعه حاضر به ارزیابی میزان رضایت بیمارار بستری در بیمارستان‌های تیپ یک دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداخته تا بتوان بر این اساس تلاش‌های بیشتری در زمینه نزدیک نمودن اهداف ارزشیابی بیمارستان‌ها و جلب رضایت مشتریان و تامین نیازها و خواسته‌های مشتریان را پی‌ریزی نمود.

## روش بررسی

این بررسی، مطالعه‌ای مقطعی می‌باشد که در تابستان ۱۳۸۸ انجام پذیرفت. برای دستیابی به نمونه‌ای گویا از بیمارار بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، از فرمول حجم نمونه شیوع  $N = Z^2 \frac{P(1-P)}{d^2}$  با توجه به شیوع ۰/۵، دقت ۰/۱ و خطای ۰/۰۵ و ۲۰٪ احتمال عدم پاسخگویی استفاده شد و براین اساس ۱۲۰ نمونه برای مطالعه انتخاب گردید که برای هر بیمارستان بیمارار به نسبت تعداد تخت فعال بیمارستان مربوطه، ۶۰ نمونه از بیمارستان شریعتی، ۳۰ نمونه از بیمارستان بهارلو و ۳۰ نمونه از بیمارستان ضیائیان وارد مطالعه شدند.

نحوه انتخاب نمونه‌ها به‌گونه‌ای بود که پاسخگویی ابعاد و ویژگی‌های متفاوت بیمارستان‌های عمومی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران از جمله تعداد تخت، آموزشی و غیر آموزشی بودن و نیز پراکندگی جغرافیایی باشد. مرحله جمع‌آوری داده‌ها سه هفته به طول انجامید. نحوه جمع‌آوری داده‌ها به این صورت بود که پرسشگران پرسشنامه‌ها را به بیمارار شرکت کننده در مطالعه تحویل داده و در خصوص هدف پژوهش و لزوم پاسخگویی دقیق به سوالات توضیحات لازم را ارائه میدادند. در تدوین پرسشنامه از نظرخواهی اساتید مربوطه و مطالعه پژوهش‌های مشابه استفاده شده است. اطلاعات

در جدول ۱ برخی از مشخصات شرکت کنندگان در مطالعه نمایش داده شده است. علاوه بر اطلاعات ارائه شده در جدول، بیشترین فراوانی مربوط به افراد بیمه شده با ۹۴/۹٪ می باشد که اکثریت (۵۵,۹٪) تحت پوشش بیمه خدمات درمانی بودند.

میزان پاسخگویی ۹۸/۳٪ بدست آمد. اگرچه همانگونه که انتظار می رفت در مورد پیشنهادات جهت بهبود کیفیت خدمات و تامین رضایت بیشتر، همه شرکت کنندگان به تمامی سوالات باز پاسخ ندادند.

#### مشخصات شرکت کنندگان در مطالعه:

از میان بیماران شرکت کننده در مطالعه ۶۱/۹٪ زن و ۳۸/۱٪ مرد بودند.

#### جدول ۱: مشخصات بیماران شرکت کننده در مطالعه

| درصد          | تعداد |                     |
|---------------|-------|---------------------|
| جنس           |       |                     |
| ۶۱/۹          | ۷۳    | زن                  |
| ۳۸/۱          | ۴۵    | مرد                 |
| میزان تحصیلات |       |                     |
| ۳۱/۴          | ۳۷    | بیسواد و ابتدایی    |
| ۲۰/۳          | ۲۴    | راهنمایی و دبیرستان |
| ۳۴/۷          | ۴۱    | دیپلم               |
| ۸/۵           | ۱۰    | فوق دیپلم           |
| ۵/۱           | ۶     | کارشناسی و بالاتر   |
| وضعیت شغلی    |       |                     |
| ۱۵/۳          | ۱۸    | کارمند              |
| ۲/۵           | ۳     | کارگر               |
| ۳/۴           | ۴     | دانشجو              |
| ۱۹/۵          | ۲۳    | آزاد                |
| ۶/۸           | ۸     | بازنشسته            |
| ۵۰/۸          | ۶۰    | خانه دار            |
| ۰/۸           | ۱     | بیکار               |
| ۰/۸           | ۱     | سایر                |
| وضعیت تاهل    |       |                     |
| ۷/۶           | ۹     | مجرد                |
| ۹۱/۵          | ۱۰۸   | متاهل               |
| ۰/۸           | ۱     | سایر                |

## رضایت بیماران از خدمات بالینی:

پزشک، رعایت حریم بیمار و بیان توضیحات در خصوص تشخیص بیماری و روش‌های درمانی اظهار رضایت داشتند. درحالی‌که اغلب بیماران از آموزش‌ها و راهنمایی‌های ارائه شده از سوی پزشکان برای بهبودی و حفظ سلامت ناراضی بودند.

## رضایت بیماران از وضعیت تغذیه بیمارستان:

۷۸/۸٪ بیماران از وضعیت تغذیه بیمارستان راضی و ۲۱/۲٪ ناراضی بودند. جدول ۳ رضایت بیماران را از تمیزی ظروف غذا، حجم، مقدار و کیفیت غذا نشان می‌دهد.

میزان رضایت شرکت کنندگان از خدمات بالینی ارائه شده در جدول ۲ نشان داده شده است، همان گونه که مشاهده می‌شود اکثریت از میزان توجه و طرز برخورد، مهارت و پاسخگویی کادر پرستاری به خواسته‌های خود رضایت داشتند در حالی که از راهنمایی‌ها و آموزش‌های ارائه شده از سوی کادر پرستاری در مسیر بیماری و درمان ابراز ناراضی می‌کردند. همچنین اکثریت از میزان توجه پزشک به صحبت‌های بیمار حین معاینه، در دسترس بودن

جدول ۲: میزان رضایت بیماران شرکت کننده در مطالعه از شاخص خدمات بالینی

| موضوع  | کاملاً ناراضی (درصد) | ناراضی (درصد) | بی نظر (درصد) | راضی (درصد) | کاملاً راضی (درصد) |
|--|----------------------|---------------|---------------|-------------|--------------------|
| شاخص پرستاران  |                      |               |               |             |                    |
| رضایت پاسخ دهندگان از راهنمایی‌ها و آموزش‌های کادر پرستاری در سیر بیماری     | ۴/۲                  | ۳۲/۲          | ۱۱            | ۳۳/۱        | ۱۹/۵               |
| رضایت از انجام مراقبت‌های درمانی و کنترل وضعیت سلامتی از سوی پرستاران        | ۱/۷                  | ۱۷/۸          | ۳/۴           | ۴۳/۲        | ۳۳/۹               |
| رضایت از مهارت کادر پرستاری  | ۴/۲                  | ۲/۵           | ۰             | ۴۸/۳        | ۴۴/۹               |
| رضایت از پاسخگویی پرستاران به سوالات و خواسته‌های بیمار                      | ۷/۶                  | ۲۱/۲          | ۲/۵           | ۴۶/۶        | ۲۲                 |
| شاخص پزشکان  |                      |               |               |             |                    |
| رضایت از توجه پزشکان به بیمار در هنگام معاینه                                | ۱/۷                  | ۱۸/۶          | ۲/۵           | ۴۴/۹        | ۳۲/۲               |
| رضایت از در دسترس بودن پزشک  | ۳۰/۵                 | ۷/۶           | ۰             | ۳۹          | ۲۲/۹               |
| رضایت از طرز برخورد پزشک با بیمار  | ۰/۸                  | ۲/۵           | ۱/۷           | ۳۹/۸        | ۵۵/۱               |
| رعایت حریم بیمار حین معاینه  | ۰/۸                  | ۳/۴           | ۰             | ۲۰/۳        | ۷۵/۴               |
| رضایت از توضیحات ارائه شده از سوی پزشک در مورد تشخیص بیماری و روش‌های درمانی | ۲/۵                  | ۲۸/۸          | ۱۰/۲          | ۳۶/۴        | ۲۲                 |

## جدول ۳ : رضایت بیماران از وضعیت تغذیه بیمارستان

| موضوع                           | کاملاً ناراضی<br>(درصد) | ناراضی<br>(درصد) | بی نظر<br>(درصد) | راضی<br>(درصد) | کاملاً راضی<br>(درصد) |
|---------------------------------|-------------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| رضایت بیماران از تمیزی ظروف غذا | ۰                       | ۰                | ۱/۷              | ۳۸/۱           | ۶۰/۲                  |
| رضایت از حجم و مقدار غذا        | ۰                       | ۱/۷              | ۲/۵              | ۳۴/۷           | ۶۱                    |
| رضایت از کیفیت غذا              | ۵/۹                     | ۱۳/۶             | ۱/۷              | ۴۵/۸           | ۳۳/۱                  |

## رضایت بیماران از امکانات و محیط فیزیکی بیمارستان:

جدول ۴ بیانگر میزان رضایت شرکت کنندگان در مطالعه از نظافت بیمارستان، سروصدا در بخش،

امکانات اتاق بستری، دما، نور، تهویه و وضعیت سرویس‌های بهداشتی می‌باشد که بطور کلی نشان می‌دهد ۳۸/۱٪ افراد از محیط و امکانات بیمارستان راضی و ۶۱/۹٪ ناراضی بوده‌اند.

## جدول ۴ : رضایت بیماران از امکانات و محیط فیزیکی بیمارستان

| موضوع  | کاملاً ناراضی<br>(درصد) | ناراضی<br>(درصد) | بی نظر<br>(درصد) | راضی<br>(درصد) | کاملاً راضی<br>(درصد) |
|--|-------------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| رضایت بیماران از تمیزی ملحفه، پتو و اتاق بستری | ۰                       | ۱/۷              | ۰                | ۵۱/۷           | ۴۶/۶                  |
| رضایت از تمیزی محیط بیمارستان                  | ۰                       | ۵/۱              | ۱/۷              | ۴۷/۵           | ۴۵/۸                  |
| سروصدای بخش                                    | ۴/۲                     | ۱۱               | ۳/۴              | ۵۵/۹           | ۲۵/۴                  |
| رضایت از امکانات اتاق بستری                    | ۳/۴                     | ۱۹/۵             | ۰/۸              | ۵۸/۵           | ۱۷/۸                  |
| رضایت از شرایط اتاق بستری (نور، دما و...)      | ۹/۳                     | ۳۷/۳             | ۰                | ۴۲/۴           | ۱۱                    |
| رضایت از وضعیت سرویس‌های بهداشتی               | ۱۷/۸                    | ۳۹/۸             | ۱/۷              | ۳۰/۵           | ۱۰/۲                  |

## تحلیل داده‌های مربوطه به سوالات باز:

در این راستا اغلب شرکت کنندگان اشاره نمودند که مهم‌ترین عوامل رضایت از بیمارستان مربوط به برخورد مناسب پزشکان، پرستاران و کادر غیر پزشک بیمارستان با بیمار می‌باشد. همچنین سایر عوامل نظیر توجه پرسنل به بیمار، پذیرش سریع، وظیفه شناسی و دلسوزی کادر درمانی از بیشترین فراوانی برخوردار بودند.

## تحلیل داده‌های مربوطه به پیشنهادات بیماران برای

## بهبود کیفیت خدمات:

با توجه به پیشنهادات ارائه شده توسط بیماران، تخصیص امکانات رفاهی بیشتر به بیمار، بهبود شرایط اتاق‌های بستری، افزایش نیرو و تجهیز بیمارستان‌ها از مهم‌ترین مواردی بود که از سوی بیماران به آن اشاره گردید و بازگو کننده اهمیت این مسائل برای بیمار و تاثیر مستقیم آن بر رضایتشان می‌باشد.

## بحث

در این مطالعه نظر ۱۲۰ نفر از بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در مورد حیطه‌های رضایت از خدمات بالینی ارائه شده، وضعیت تغذیه، محیط فیزیکی و امکانات بیمارستان بررسی شد که با توجه به نحوه نمونه‌گیری و میزان پاسخگویی ۹۸/۳٪ شرکت کنندگان به نظر می‌رسد بتوان نتایج آنرا تعمیم داد. از طرفی قسمتی از مطالعه که بصورت سوالات باز طراحی شده است امکان بررسی عمیق‌تر نظرات شرکت کنندگان را فراهم می‌کند.

بطور کلی ۰/۸ درصد از افراد در کل، از بیمارستان و خدماتی که به آنها ارائه شده است کاملاً ناراضی، ۱۱٪ ناراضی، ۳/۴٪ بدون نظر، ۶۱٪ راضی و ۲۳/۷٪ کاملاً راضی بودند. این میزان رضایت کلی از بیمارستان نسبتاً مطلوب می‌باشد ولی با توجه به اینکه بیمارستان‌های مورد مطالعه درجه یک دولتی می‌باشند انتظار می‌رود سعی در جلب رضایت بیماران در میزان بالاتری باشد.

میزان بالای رضایت از تمیزی وسایل بخش‌های بستری نشان دهنده تلاش بیمارستان در تمیز نگهداشتن ملحفه، روبالشتی، پتو و ارائه لباس مجزا برای هر بیمار می‌باشد. همچنین میزان بالای رضایت از تمیزی محیط بیمارستان علاوه بر اینکه بر افزایش رضایت بیماران از بیمارستان می‌انجامد میزان عفونت‌های بیمارستانی را نیز کاهش می‌دهد. در ارتباط با میزان سر و صدا در بخش‌ها میزان رضایت بیماران در حد نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است که عوامل ایجاد این نارضایتی را می‌توان در سر و صدای ناشی از وسایل سرمایشی و گرمایشی و رفت و آمد همراهان دانست که نیاز به بررسی بیشتر احساس می‌شود. میزان رضایت از امکانات موجود در

بخش‌ها نیز نسبتاً مطلوب گزارش شده است که میزان نارضایتی را می‌توان در نتیجه عواملی چون کمبود فضا جهت اختصاص امکانات بیشتر در اتاق، بی توجهی مسئولان به خواسته‌ها و نیازهای هتلینگ بیمار، عدم وجود بودجه کافی برای تشخیص اعتبار برای این امر دانست. میزان پایین رضایت از شرایط اتاق‌های بستری ناشی از عواملی چون تهویه و دمای نامناسب می‌باشد که نیاز به توجه بیشتر به این مسئله با توجه به تاثیر مستقیم آن بر روی رضایت کلی بیمار احساس می‌شود. میزان پایین رضایت از وضعیت سرویس‌های بهداشتی می‌تواند ناشی از استفاده نادرست و عدم رعایت بهداشت توسط بیماران، خرابی سرویس‌های بهداشتی، عدم تمیز کردن به موقع سرویس‌های بهداشتی، کامل نبودن تعداد دفعات نظافت سرویس‌های بهداشتی و عدم توجه کافی مسئولین می‌باشد.

در مطالعاتی که در سایر کشورها انجام شده است نیز میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده از سوی بیمارستان و عوامل موثر بر آن مورد بررسی قرار گرفته است. در مطالعه‌ای که تحت عنوان بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی تهران می‌باشد یافته‌ها نشان داد که مهمترین مواردی که به عنوان نقاط ضعف از دیدگاه بیماران مطرح شده بود عبارت بودند از: رفتار و عملکرد پرسنل، لوازم و تجهیزات بخش اورژانس، سرعت ارائه و خدمات و نظافت و رعایت بهداشت در بخش. به عبارتی میزان رضایت بیماران از خدمات اورژانس این بیمارستان ۶۱/۵۶٪ و میزان رضایت از مجموع فرایندهای مورد بررسی ۷۲/۹۵٪ می‌باشد (۱۶). در مطالعه‌ای دیگر با عنوان بررسی میزان رضایت بیماران سرپایی مراجعه کننده به درمانگاه بیمارستان آیت الله طالقانی شهر تهران میزان رضایتمندی از رفتار

پرستاران و کادر خدماتی درمانگاه حدود ۷۵٪ و درصد قابل قبولی ارزیابی شده است. در این مطالعه میزان رضایت مندی از کادر پزشکی حدود ۵۴٪ و نگران کننده گزارش شده است. مطالعه جزئیات علل این نارضایتی نشان می‌دهد که دو فاکتور دیر آمدن پزشک به درمانگاه و فقدان نظارت پزشک متخصص بیشترین نقش را در این نارضایتی داشته‌اند. درصد بالای نارضایتی از وضعیت آسانسور و حمل و نقل بیماران (حدود ۶۰٪) ضرورت بازنگری و ترمیم این قسمت از خدمات رفاهی را نشان می‌دهد. این اشکال مربوط به نقشه ساختمانی و نداشتن راه ارتباطی مناسب بین درمانگاه و بخش‌ها است که با ایجاد یک راه ارتباطی مناسب قابل حل خواهد بود. رضایت مندی قابل قبول بیماران از وضعیت نظافت درمانگاه عمدتاً به علت نوساز بودن ساختمان و سرویس‌های بهداشتی آن می‌باشد (۱۷).

پژوهشی که در بیمارستان امام رضای مشهد تحت عنوان بررسی رضایت بیماران بستری از خدمات بخش‌های جراحی بیمارستان انجام شد، بیشترین رضایت مربوط به رفتار پزشک و خدمات کاخداری بوده است و بزرگترین نارضایتی از هزینه‌های درمانی و واحد پذیرش گزارش شده است (۱۸).

تحلیل آماری که بوسیله آزمون پیرسون برای مشخص کردن میزان همبستگی میان رضایت بیماران و شاخص پرستاری صورت گرفت رابطه مثبت و قوی نشان داده شد. بدین معنا که با افزایش کیفیت خدمات پرستاری رضایت کلی بیماران از خدمات افزایش می‌یابد. با توجه به نتایج بدست آمده از این تحلیل، برنامه‌ریزی مناسب برای خدمات پرستاری و آموزش مناسب آنها در رابطه با برخورد مناسب با بیماران می‌تواند در افزایش رضایت بیماران موثر باشد.

تحلیل آماری که بوسیله آزمون پیرسون برای مشخص کردن میزان همبستگی میان رضایت بیماران و شاخص

پزشکان صورت گرفت رابطه مثبت و قوی نشان داده شد. بدین معنا که با افزایش رضایت از شاخص پزشکان، رضایت کلی بیماران از خدمات نیز افزایش می‌یابد. با توجه به نتایج بدست آمده از این تحلیل، برنامه‌ریزی مناسب به منظور افزایش مهارت‌های ارتباطی پزشکان در ارائه اطلاعات در مورد روش‌های درمانی به بیمار و نکات لازم جهت بهبودی آنان می‌تواند در افزایش رضایت بیماران موثر باشد.

تحلیل‌های آماری به منظور مشخص کردن همبستگی میان رضایت کل و شاخص تغذیه، همبستگی مثبت و قوی میان این دو عامل را نشان داد. بدین معنا که با افزایش رضایت از شاخص تغذیه، رضایت کل نیز افزایش می‌یابد. به نظر می‌رسد با انجام اقداماتی در جهت بهبود طعم غذا می‌توان نسبت به افزایش رضایت از غذا و در نتیجه رضایت کل اقدام نمود.

تحلیل‌های آماری انجام شده بوسیله آزمون پیرسون برای مشخص کردن میزان همبستگی رضایت کل و شاخص محیط بیمارستان و امکانات آن همبستگی مثبت و قوی را نشان داد که با افزایش رضایت از شاخص محیط و امکانات بیمارستان، رضایت کلی بیماران نیز افزایش می‌یابد. برای بهبود این وضعیت می‌توان در رابطه با مواردی از قبیل تمیزی محیط بیمارستان و میزان سروصدای بخش، تهویه و دمای اتاق‌های بستری و وضعیت سرویس‌های بهداشتی اقدام نمود.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت رضایت بیمار و تاثیری که بر روند بهبودی او می‌گذارد، همچنین نتیجه بخش بودن سرمایه‌گذاری‌های هنگفت در بخش بهداشت درمان و خصوصاً بیمارستان‌ها نتایج این تحقیق که به بررسی عوامل موثر بر رضایت و نارضایتی بیمار پرداخته است بایستی به‌طور جدی‌تر پیگیری شود و در



آزمایشگاهی و رادیولوژی و داروخانه از طریق تجهیز این واحدها در بیمارستانها از فاکتورهای موثر در افزایش رضایت مندی بیماران است.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج بدست آمده از مطالعه تخصیص امکانات رفاهی بیشتر به بیمار، بهبود شرایط اتاقهای بستری، افزایش نیرو و تجهیز بیمارستانها از جمله مهم‌ترین مواردی است که می‌توان جهت جلب رضایت بیماران به آنها توجه ویژه مبذول داشت.

برنامه‌ریزی برای ارزشیابی بیمارستانها مورد استفاده قرار گیرد.

نتایج بدست آمده از این مطالعه وضعیت بیمارستانهای دانشگاهی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران را از ابعاد خدمات بالینی ارائه شده، وضعیت تغذیه، محیط و امکانات بیمارستان نشان می‌دهد. بسیاری از کاستی‌های موجود با ارائه یک برنامه صحیح و منسجم قابل اصلاح می‌باشند تا بتوان به نتیجه نهایی تمام خدمات درمانی که همان رضایت مندی بیماران است رسید. برنامه‌ریزی برای تامین کادر درمانی مستقل برای درمانگاههای بیمارستانها و تامین نیازهای جانبی بیماران از قبیل خدمات

### منابع

1. Anonymous. Review of Hospital Performance Determinants [Monograph on the Internet]. 1994. Available from: <http://www.who.int/en>, Accessed at 2010.
2. Healy J, Martin M. Hospital in changing Europol, European observatory on health care systems series. Open University Press 2002.
3. The World Health Report. Health Systems: Improving performance. Geneva 2000.
4. The European Health Report, WHO regional office, Copenhagen. 2003.
5. Mohagheghi M. Sanitation in accreditation system of general hospitals. Department of Accreditation in Drug and Treatment, Health Ministry, Analytical accreditation report 1988; 5: 1-2 [Article in Persian].
6. Toorani S. Assessing the performance of training hospitals of Iran Medical University from the management viewpoint [Thesis in Persian]. Iran: Faculty of Medical Informatics & Management, Iran University of Medical sciences; 1996.
7. Choozokli N. Determination of performance criteria and patient satisfaction [Thesis in Persian]. School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences; 2004.
8. Soleimani V. Assessing patient satisfaction from the management mechanism in Social providing hospitals 2003 (Jul 25), Arak: First National Congress in Resource Management of Hospitals, 2003.
9. Malley J, John F. Ultimate patient satisfaction: Designing, implementing or rejuvenating an effective patient satisfaction. Mc GrawHill 1997; 36-61.

10. Sadaghiani E. Assessing Health Care Organizations and Hospital Standards. Tehran: Moien; 1997[Book in Persian].
11. Tabibi J. TQM in Health Care System. 2<sup>nd</sup> ed. Tehran: Jahan Rayne; 2001. P. 51-68[Book in Persian].
12. Sadaghiani E. Management and Hospital Organization. Tehran: Jahan Rayne; 2006. P. 280-325[Book in Persian].
13. Baghbanian A. Assessing the relationship between Shiraz Hospital performance and their evaluation degree [Thesis in Persian]. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences,; 2001.
14. Rezaee N. Planning for improving quality of services on the basis of assessing and determining patients' satisfaction and its important factors [Thesis in Persian]. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences; 2000.
15. Joshi M. High scores in hospital accreditation not always linked with low mortality rates. *Managed Care Daily Digest* 2003; 4: 9-14.
16. Jalili M, Mostashar M, Siah tir M. Assessing patients' satisfaction of emergency services delivered in Emam Khomeini Hospital, Tehran: The Second Conference in Emergency Medicine, 2007.
17. Roodpeyma Sh. Assessing patients' satisfaction in Taleghani Hospital. *Journal of Medical faculty* 2003; 27(3): 209-215[Article in Persian].
18. Adham D. Comparing patients' satisfaction in Arta private Hospital and Fatemi public hospital [Thesis in Persian]. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences; 2000.

# Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009

Ahmadi B<sup>1</sup> (Ph.D.) - Ziwdar M<sup>2</sup> (BSc.) – Rafiei S<sup>3</sup> (MSc.)

<sup>1</sup> Assistant Professor, Management and Health Economics Department, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Bachelor of Sciences in Health Care Management, School of Allied Health Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Master of Sciences in Health Care Management, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

## Abstract

Received : Jan 2010

Accepted : Sep 2010

**Background and Aim:** Patients' needs should be acknowledged properly in order to enable hospitals to take responsibility for their expenses. In this study, patients' satisfaction is assessed in various fields which are key elements of hospitals assessment program.

**Materials and Methods:** In this cross-sectional study, 120 consecutive patients which are randomly selected from Hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences (TUMS) were enrolled. A questionnaire was completed for their demographic, occupational, insurance status and their satisfaction of clinical services, nutrition, hospital environment and hospital facilities.

**Results:** The age range of participants were 11 to 80 years old; 61.9% were females and 38.1% were males. Overall, 78.1% were satisfied in respect to hospitals general status while there were significant differences considering satisfaction in hospital environment and facilities, clinical services and nutrition among recruited hospitals.

**Discussion and Conclusion:** A strong correlation between the index of hospital environment and patients' satisfaction signifies further enhancements of hospital environment which could potentially increase patients' satisfaction. Also, the relationship between patients well being and satisfaction indicates health care staff role should be emphasized for patients' appreciation. Consequently, hospital administration should focus on current unsatisfied sections to improve health care quality.

**Key words:** Assessment, Hospital, Patient's Satisfaction

\* Corresponding author :

Rafiei S;

E-mail :

Sima rafie @ gmail . com