

## میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در یکی از بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی جهرم در سال‌های (۸۴، ۸۶ و ۸۷)

محسن حجت<sup>۱</sup>، مهسا ایمانیان<sup>۲\*</sup>

### چکیده

زمینه: هدف نهایی سیستم‌های درمانی در هر کشوری، ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران و جلب رضایت آنان می‌باشد. از سوی دیگر، سنجش مکرر سطح رضایت‌مندی بیماران جهت حرکت سیستم را به مدیران نشان می‌دهد. لذا مطالعه حاضر برای بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران طی ۳ سال طراحی و انجام شده است.

روش: این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که طی ۳ سال انجام شده است. نمونه آماری هر سال شامل ۲۰۰ نفر از بیماران بستری بودند که به روش در دسترس طی یک ماه جمع‌آوری شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه پژوهشگرساخته استفاده شد. اطلاعات به کمک نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

نتایج: میانگین رضایت‌مندی در طی سال‌های (۸۴-۸۶-۸۷) به ترتیب (۲/۵۱±۰/۴۴، ۲/۹۵±۰/۴۴ و ۲/۴۳±۰/۴۷) بود که در حد متوسط برآورد گردید. در بررسی آماری بین جنس و اعتماد به پرسنل درمانی، همچنین بین تحصیلات و رضایت‌مندی کلی با آزمون کای دو ارتباط معناداری وجود داشت ( $P < 0/05$ ).

نتیجه‌گیری: با توجه به کاهش میانگین رضایت‌مندی بیماران در سال ۸۷ نسبت به ۸۶ و ۸۴ در همه متغیرها، پیشنهاد می‌گردد مدیران بیمارستان جهت ارتقای رضایت‌مندی بیماران، برنامه مناسبی تهیه نمایند.

واژگان کلیدی: بیماران بستری، رضایت‌مندی، جهرم

۱- دانشجوی دکترای پرستاری، عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، جهرم، ایران.  
تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۳۰۷۹۱۵۲۴۴  
Mohsenhojat@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.  
تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۷۱۹۲۸۰۰۶  
mahsa.imanian@gmail.com

\* نویسنده مسؤل:

مهسا ایمانیان، ایران، اهواز، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، دانشکده پرستاری و مامایی.  
تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۷۱۹۲۸۰۰۶  
Mahsa.imanian@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۱/۸/۱

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۲۶

## مقدمه

بیماران در این سال‌ها می‌توان موفقیت اقدامات انجام‌شده را نیز برآورد نمود (۹).

با توجه به اهمیت مشتری‌مداری و همچنین لزوم مقایسه بین میزان رضایت‌مندی فعلی و قبلی، مطالعه حاضر با هدف «بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری» طی سه سال طراحی و انجام شده است.

## روش

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که به‌صورت طولی در طی ۳ سال انجام شده است. تعداد نمونه این تحقیق سالانه شامل ۲۰۰ نفر بودند (که با توجه به متوسط ضریب اشغال تخت بیمارستان، سطح معناداری ۹۵٪ و خطای ۵٪ و نمونه مطالعات انجام‌شده محاسبه گردید) که به روش نمونه‌گیری در دسترس، طی یک ماه (ثابت در طی ۳ سال) هر سال از بین تمام بیمارانی که حداقل ۴ روز را در بیمارستان بستری بودند، انتخاب می‌شدند. اولویت پاسخگویی با بیماران و در صورت ناتوانی جسمی با همراه آنان بود.

این مطالعه در بخش‌های درمانی بیمارستان مطهری و در کل روزهای هفته در هر سه شیفت انجام شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه پژوهشگرساخته استفاده شد که با روش مصاحبه تکمیل می‌گردید. پرسش‌نامه فوق دارای ۴۰ سؤال بود که ۴ سؤال درباره ویژگی‌های دموگرافیک و ۳۶ سؤال در ۹ حیطه طراحی شده بود. جهت کسب روایی صوری و محتوایی، پرسش‌نامه به ده تن از اعضای هیأت علمی دانشگاه ارائه شد و اصلاحات لازم به‌عمل آمد. به‌منظور کسب پایایی از روش آزمون مجدد بر روی ۲۰ نمونه و به فاصله ۲ هفته استفاده شد که با کمک تست اسپیرمن ( $r=0.91$ ) محاسبه گردید.

پس از جمع‌آوری، اطلاعات توسط نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

رضایت‌مندی مفهومی است که از سال ۱۹۵۰ به سازمان‌های درمانی وارد گردید. در آن زمان، جامعه-شناسانی مثل پرسونز و سزار (Sezar & Persons) تحقیقاتی به‌عمل آوردند و دریافتند که رضایت‌مندی بیماران با ۳ عامل ادامه مراجعات بعدی، توافق برای درمان و تعهد در مصرف داروها، ارتباط مستقیم دارد. طبق تئوری دمنینگ و ژرام (Doming & Jeram) سازمان‌ها باید نظرات مشتریان خود را به‌طور مکرر جمع‌آوری کنند تا برنامه‌های لازم جهت ارتقای سازمان ارائه گردد (۱ و ۲).

هنگامی که بیمار برای دریافت خدمات به یک بیمارستان مراجعه می‌کند ارزش‌هایی در ذهن خود دارد که طبق آنها رفتار و پوشش کارکنان، ساختار، فضای فیزیکی و تجهیزات بیمارستان را ارزیابی و میزان رضایت خود را اعلام می‌نماید. این امر نیز با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی جوامع مختلف برای هر بیمارستان متفاوت است. بنابراین رضایت‌مندی ملاک تمام فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی بیمارستان است (۳ و ۴).

امروزه تحقیق پیرامون رضایت بیماران از خدمات ارائه‌شده طرفداران زیادی دارد، زیرا هدف تیم درمانی، ارائه خدمت مناسب، تأمین نیاز مراجعین و جلب رضایت آنان می‌باشد (۵ و ۶). در مطالعه بازارگادی و همکارانش (۱۳۸۶) نیز مشخص گردید که رضایت‌مندی مددجو به‌عنوان مهم‌ترین شاخص کیفیت خدمات مراقبتی مطرح می‌باشد (۷). مطالعه امیدواری و همکارانش (۱۳۸۷) که در پنج بیمارستان تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت، نشان داد که بیمارستان‌ها نیازمند برنامه‌ای جهت ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده به بیماران و تضمین رضایت‌مندی آنان می‌باشند (۸).

با توجه به این واقعیت که با گذشت زمان، انتظارات بیماران نیز تغییر می‌کند، لذا انجام مطالعات دوره‌ای با هدف سنجش رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان یک امر مهم و حیاتی می‌باشد. همچنین با مقایسه سطح رضایت‌مندی

## نتایج

در سال ۸۷ نیز بالاترین میانگین رضایت‌مندی (۲/۵۳±۰/۱۱) مربوط به اعتماد به پرسنل درمانی بود. بیشترین میانگین رضایت‌مندی پاسخگویان در مجموع ۳ سال مربوط به تکریم بیماران توسط پرستاران (۲/۷۶±۰/۴۳) بود (جدول شماره ۲).

در تحلیل‌های آماری بین متغیرهای جنس و رضایت‌مندی کلی به کمک آزمون کای دو ارتباط معناداری یافت نشد ( $P > 0/05$ )، اما بین دو متغیر جنس و اعتماد به پرسنل درمانی همچنین بین دو متغیر تحصیلات و رضایت‌مندی کلی ارتباط معنادار آماری مشاهده شد ( $P < 0/05$ ) به کمک آزمون کای دو بین میانگین نمره رضایت کلی بیماران در سال ۸۶-۸۷ و ۸۴-۸۶ اختلاف آماری معناداری مشاهده گردید ( $P < 0/05$ )

تعداد کل افراد مورد مطالعه ۶۰۰ نفر بود که ۲۳۹ نفر (۳۹/۸۳٪) بیمار و ۳۶۱ نفر (۶۰/۱۷٪) همراه بیمار بودند. ۲۹۹ نفر پاسخگویان دارای تحصیلات زیر دیپلم (۴۹/۸۳٪) بودند (جدول شماره یک).

میانگین نمره رضایت کلی بیماران در طی سه سال (۸۶-۸۷) به ترتیب (۲/۵۱±۰/۴۴، ۲/۹۵±۰/۴۴ و ۲/۴۳±۰/۴۷) بود و میانگین نمره رضایت‌مندی پاسخگویان در مجموع ۳ سال (۲/۶۳±۰/۴۵) بود که در حد متوسط ارزیابی می‌گردد. در سال ۸۴ بالاترین میانگین رضایت‌مندی (۳/۳±۰/۸۸) مربوط به رضایت‌مندی از دسترسی آسان به قسمت‌های مختلف بیمارستان و در سال ۸۶ بالاترین میانگین رضایت‌مندی (۳/۱۴±۰/۶۴) مربوط به رضایت‌مندی از تکریم بیمار توسط پزشک بود.

جدول ۱: سطح تحصیلات مشتریان خارجی در طول سه سال مطالعه

	بی سواد		زیر دیپلم		دیپلم		فوق دیپلم		لیسانس و بالاتر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۳۸۴	۱۵	۷/۵	۱۱۷	۵۸/۵	۵۱	۲۵/۵	۱۵	۷/۵	۲	۱
۱۳۸۶	۶	۳	۶۵	۳۲/۵	۷۳	۳۶/۵	۳۱	۱۵/۵	۲۵	۱۲/۵
۱۳۸۷	۲۰	۱۰	۷۶	۳۸	۵۴	۲۷	۲۳	۱۱/۵	۲۷	۱۳/۵
کل	۴۱	۶/۸۳	۲۵۸	۴۳	۱۷۸	۲۹/۶۷	۶۹	۱۱/۵	۵۴	۹

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار رضایت مراجعه‌کنندگان در طی سه سال مطالعه در هر یک از حیطه‌های مورد بررسی

شرح سال ۸۴	شرح سال ۸۶	شرح سال ۸۷	کل سه سال
۲/۵۵±۰/۹۱	۳/۱۴±۰/۶۴	۲/۳۰±۰/۲	۲/۶۶±۰/۵۸
۲/۷۱±۰/۵	۳/۰۷±۰/۵۶	۲/۴۹±۰/۶۷	۲/۷۶±۰/۴۳
۲/۷۷±۰/۳	۲/۷۵±۰/۴۵	۲/۲۸±۰/۸۹	۲/۶±۰/۵۵
۲/۸۰±۰/۱۳	۲/۹۵±۰/۴۵	۲/۴۳±۰/۵۶	۲/۷۲±۰/۳۸
۲/۷۹±۰/۲۲	۲/۹۵±۰/۴۵	۲/۲۳±۰/۹	۲/۶۶±۰/۵۲
۳/۰۲±۰/۶۶	۲/۵۲±۰/۵۰	۲/۵۳±۰/۱۱	۲/۶۹±۰/۴۲
۲/۷۴±۰/۴۹	۲/۷۴±۰/۱۲	۲/۱۵±۰/۳۳	۲/۵۴±۰/۳۱
۳/۳±۰/۸۸	۲/۵۶±۰/۶۷	۱/۸۳±۰/۲۲	۲/۵۶±۰/۵۹
۱/۸۹±۰/۳۴	۲/۵۱±۰/۱۳	۲/۴۶±۰/۳۴	۲/۲۸±۰/۲۷
۲/۵۹±۰/۴۴	۲/۹۵±۰/۴۴	۲/۴۳±۰/۴۷	۲/۶۳±۰/۴۵

## بحث

همخوانی ندارد (۱۲)، اما با نتایج مطالعات طلاکوبی (۱۳۸۴) و کبیر (۱۳۸۶) همخوانی دارد (۱۳ و ۱۴).

افزایش سالانه میانگین نمره رضایت‌مندی از تکریم بیماران توسط پرستاران در طول سه سال مطالعه می‌تواند نشان‌دهنده توجه پرستاران و مدیران پرستاری بیمارستان به برنامه‌ریزی و تلاش در جهت اجرای سیاست‌های کلی طرح تکریم ارباب رجوع و همچنین توجه به منویات مقام معظم رهبری در راستای پاسخگویی به مردم باشد. میانگین میزان تکریم توسط پرسنل غیر درمانی در سال ۸۷ نسبت به ۸۴ و ۸۶ به ترتیب از (۰/۴۷ و ۰/۴۹) افت برخوردار بوده است. این نکته از دیدگاه اقتصادی بسیار دارای اهمیت است؛ چرا که از دست دادن یک مشتری معادل فرار صد مشتری تلقی می‌گردد.

میانگین میزان رضایت‌مندی از زمان انتظار برای اقدامات تشخیصی و درمانی در سال‌های ۸۴ و ۸۶ یکسان و در سال ۸۷ نیز این میانگین از افت ۰/۵۹ برخوردار بوده است که نشانه توجه ناکافی سیستم به مفهوم زمان‌بندی ارائه خدمات در سازمان می‌باشد.

نکته قابل توجه، کاهش میانگین اعتماد به کادر پزشکی و پرستاری در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۴ است (۰/۵)، که در سال ۸۷ نیز علی‌رغم ارتقای ۰/۱ میانگین اعتماد به کادر پزشکی و پرستاری نسبت به سال ۸۶، این کاهش ادامه یافته است. عدم اعتماد به کادر درمانی، یکی از مهم‌ترین چالش‌های بیمارستان‌ها است که باعث کاهش اثر درمان‌های تجویز شده و عدم پیگیری و اجرای صحیح آنها توسط بیماران می‌گردد و در برخی مواقع حتی باعث بحث و درگیری در مراکز درمانی نیز می‌گردد (۳ و ۸).

## نتیجه‌گیری

با توجه به کاهش میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران در سال ۸۷ نسبت به سال‌های ۸۶ و ۸۴ در همه متغیرهای مورد بررسی، پیشنهاد می‌گردد یک الگوی عملیاتی جهت ارتقای میزان رضایت‌مندی بیماران تهیه و تمام تصمیمات

میانگین نمره رضایت کلی بیماران در طی ۳ سال (۲/۶۳±۰/۴۵) بوده است که نشان‌دهنده سطح متوسط رضایت می‌باشد. البته نتایج این مطالعه با نتایج به‌دست‌آمده از مطالعات معزی همخوانی دارد، اما نسبت به مطالعات خدام که میزان رضایت‌مندی کلی بیماران از بیمارستان را در حد خیلی خوب اعلام کرده بود فاصله زیادی دارد (۱۰ و ۱۱). با توجه به این نتایج شاید بتوان گفت مدیریت بیمارستان توانسته است اولویت بیمار را فراهم و طی سه سال، سطح رضایت‌مندی را در حد متوسط حفظ نماید.

با توجه به این مطلب که سطح تحصیلات همیشه باعث افزایش انتظار مراجعه‌کنندگان می‌گردد و اغلب مطالعات مانند مطالعه خدام و همکارانش بر این موضوع تأکید نموده‌اند (۱۰). ارتقای ۰/۱۶ سطح تحصیلات مراجعه‌کنندگان در سال‌های ۸۴ تا ۸۷ می‌تواند نشان‌دهنده افزایش سطح آستانه رضایت‌مندی آنان باشد، زیرا کاهش سطح رضایت‌مندی با سطح تحصیلات مراجعه‌کنندگان نیز ارتباط معنادار آماری داشته است.

میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۴ (۰/۴۴) افزایش را نشان می‌دهد که می‌تواند نشان‌دهنده رشد خوب سازمان طی سال‌های ۸۴ تا ۸۶ در جهت جلب رضایت مراجعین باشد.

میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران در سال ۸۷ نسبت به ۸۴ (۰/۰۸) کاهش را نشان می‌دهد که این امر برای سیستم، تهدیدکننده است. میانگین نمره رضایت‌مندی مشتریان در سال ۸۷ نسبت به ۸۶ (۰/۵۲) کاهش را نشان می‌دهد. این امر می‌تواند نشان‌دهنده ایستایی سازمان در برآوردن انتظارات مراجعه‌کنندگان باشد.

میانگین کلی رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از تکریم توسط پرستار (۲/۷۶±۰/۴۳) و میانگین کلی رضایت‌مندی از مراقبت پرستار (۲/۶۶±۰/۵۲) بوده که در حد متوسط ارزیابی می‌گردد، این نتایج نسبت به مطالعه انتظاری

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند که بدین-  
وسیله از مدیران و پرسنل محترم بیمارستان مطهری جهرم  
و بیماران شرکت‌کننده در این طرح که با دقت و حوصله  
پرسش‌نامه‌ها را تکمیل و در انجام این تحقیق ما را یاری  
نمودند صمیمانه تقدیر و تشکر نمایند.

خرد و کلان بیمارستان در همهٔ حیطه‌ها اعم از تغییرات  
فضای فیزیکی، آموزش و یا استخدام نیروهای جدید طبق  
آن اتخاذ گردد.

تشکر و قدردانی

## References

- 1-Ehrabian F, Nasiri poor A , Keshavarz Mohamadian S. [Assessment of work satisfaction in managers and head nurses in gilan governmental hospitals]. Gilan Med Sci Univ J 2007;16 (61): 70-4. [In Persian]
- 2-Jamshidi H . [Making of standard questionnaire in patient satisfaction]. Tehran:Boshra; 1996. [In Persian]
- 3-Boundreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. Acad Emerg Med 2003;10(3):261-8.
- 4- Chang C W, Tseng TH, et al. Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions' influences on hospital loyalty." Journal of Services Marketing 2013; 27(2): 91-103.
- 5-Willams B. Patient satisfaction: a valid concept? Soc Sci Med 1994;38(4):509-16.
- 6-Sadagiani A. [Assessment of medica health care and hospital standards]. Tehran: Moein; 1997. [In Persian]
- 7-Tafreshi M Z, Pazargadi M, et al. (2007). "Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study in Iran." International Journal of Health Care Quality Assurance 20(4): 320-328.
- 8-Omidvari S, Shahidzadeh A, Montazeri A, Azin SA, Harirchi AM, Soori H, et al. [Patient satisfaction with emergency departments]. Payesh 2008;7(2):141-52. [In Persian]
- 9- Sadagiani, A. (1997). "Medical health problems and hospital role in indevelopment country." Medic manage quart J 1(1): 55-60. [In Persian]
- 10- Kane R. L, Maciejewski M, et al. The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. Medical care 1997; 35(7): 714-730.
- 11- Sadjadian A, Kaviani A, et al. (2004). "Patient satisfaction: a descriptive study of a breast care clinic in Iran." European journal of cancer care 13(2): 163-168. [In Persian]
- 12- Entezari Asl, M. and F. Motamedi (2000). "Assessment of client satisfaction in Aardabil emergency ward hospitals." Ardabil medic scien univ J 6(12): 23-26. [In Persian]
- 13-Talakob M. [Assessment of elderly satisfaction from services quality in rasht]. Proceedings of the 2<sup>nd</sup> elderly congress in iran; 4/3/2006 Month day; Rasht, Iran. P. 70-2. [In persian]
- 14- Rafii F, Hajjinezhad M. E, et al. "Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction." Aust J Adv Nurs 2008; 26(2): 75-84.

## Admitted patient satisfaction evaluation in a teaching hospital affiliated to Jahrom University of Medical Sciences during 2005, 2007 and 2008

Mohsen Hojat<sup>1</sup>, Mahsa Imanian<sup>2</sup>

1-PhD Student, Faculty Member of School of Nursing & Paramedical, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Iran.

2-Post Graduate Student of Nursing, School of Nursing & Midwifery, Student Reserch Committee, Ahvaz Jundishapor University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

\*Corresponding Author:

Mahsa Imanian, School of Nursing and Midwifery, Ahvaz Jundishapor University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

Tel: 09171928006

Email: Mahsa.imanian@gmail.com

### Abstract

**Background:** The ultimate goal of medical institutes in every country is enhancing the satisfaction and quality care of patients. On the other hand, repeated assessment level of patients satisfaction demonstrate system pathway to managers. Hence, this research was assigned to asses the patients satisfaction for the years of 2005, 2007 and 2008

**Methods:** this is an analytic-descriptive research which carried out for three years. Sample size was contained 200 confined patients every year, that gathered by convenience method in one month. collecting data using a researcher making questionnaire. Data analysis was developed using SPSS software version 18.

**Results:** Means of satisfaction in (2005-2007-2008) years, were consequently  $2.51 \pm 0.44$ ,  $2.95 \pm 0.44$ ,  $2.43 \pm 0.47$ , that measure in moderate level. In analytic assessment between gender and relying to personnel too, between total satisfaction and grade by x2 test, relationship was significant ( $p > 0/05$ ).

**Conclusion:** According to decrease mean of patients satisfaction in 2008 comparison to 2005 & 2007 in all variables, it is suggested that the hospital managers design administer sufficient plan to enhance patients' satisfaction.

**Keywords:** Confined patients, Satisfaction, Jahrom.

Please cite this paper as:

Hojat M, Imanian M. Admitted patients satisfaction evaluation in a teaching hospital affiliated to jahrom University of Medical Sciences during 2005, 2007 and 2008. *Jentashapir Sci Med J* 2013; 121-128

Received: 15.05.2012

Accepted: 22.10.2012