

دنیای کنونی سازمان های صنعتی و خدماتی، دنیای رقابت است. مراکز درمانی و بیمارستان ها نیز در این رقابت سهیم می باشند. سازمانی می تواند در این صحنه پیروز باشد که نیازها و خواسته های مشتریان خود را بشناسد و با ارائه خدمات با کیفیت رضایت و سلامت آنان را تامین کند. این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر شیوه بررسی یک تحقیق پیمایشی است. در این تحقیق به بررسی رضایت خاص و رضایت کلی بیماران از خدمات بیمارستانی ارائه شده پرداخته می شود هم چنین عوامل موثر بر رضایت خاص و رضایت کلی بیماران، اولویت بندی می شوند.

## کلید واژه:

رضایت خاص، رضایت کلی بیماران، کیفیت خدمات بیمارستانی، رگرسیون، آزمون علامت

# تحلیل عوامل موثر بر رضایت بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی (مورد تحقیق: بیمارستان دولتی در مشهد ۱۳۸۸)

مصطفی کاظمی

استادیار دانشگاه فردوسی  
مشهد

Kazemi@ferdowsi.um.ac.ir

سعیده فنودی

کارشناس ارشد مدیریت  
دانشگاه آزاد اسلامی - واحد  
نیشابور

sf\_۱۴۹@yahoo.com

## مقدمه

کسب رضایت مشتری در قلب رسالت هر سازمان وجود دارد و به عنوان هدف نهایی برای هر استراتژی سازمانی محسوب می شود (Zairi, 2000) زیرا شناسایی نیازهای مشتری و نیل به تامین رضایت او، باعث حفظ و نگهداری مشتری برای سازمان می شود. یک سازمان آینده نگر لازم است نگاه موشکافانه ای به موضوعات مرتبط با رضایت مشتری داشته باشد. از آنجا که مشتریان از نظر ویژگی های شخصیتی، فکری و حتی فیزیکی متفاوت هستند برداشت ها و استنباط های متفاوتی از هر یک از ابعاد کالا و خدمات ارائه شده توسط سازمان دارند بنابراین برای سازمان های ضروری است که به دو موضوع مهم زیر توجه کنند:

۱- ابعاد و ویژگی های مختلف یک کالا و یا خدمت ارائه شده. ۲- برداشت، درک و استنباط مشتریان نسبت به هر یک از ویژگی کالا و خدمات ارائه شده.

در واقع رضایت عبارتست از: ارزیابی و سنجش یک مشتری از تجربه ای که بعد از استفاده از یک محصول یا خدمت بدست می آورد نتیجه ی رضایت به عنوان مطلوبیت مصرف معرفی و تبیین می شود. (Johnson 1995, Michael 2002) به عبارتی رضایت پاسخ مشتری به برآورده شدن نیازهایش است. در واقع سطح رضایت مشتری و مطلوبیت مصرف کالا و خدمت برای وی در ارتباط با برآورد شدن نیازهایش بیانگر رضایت وی

می باشد (Andaleeb, 2006) نگرش کلی مشتری به سمت ارائه دهنده خدمات و یا یک عکس العمل احساسی نسبت به تفاوت آنچه که مشتری تصور می کند و آنچه که مشتری دریافت می کند و ارزیابی که وی از این تفاوت دارد (Brady, 2001)

در این تحقیق به بررسی میزان رضایت خاص و رضایت کلی بیماران از خدمات بیمارستانی پرداخته می شود. رضایت عام عبارتست از رضایتی از سوی مشتری که به ارزیابی و میزان احساس کلی و عمومی مشتری از برآیند مجموعه خدمات ارائه شده سازمان حاصل شده و بیانگر نگرش کلی مشتری، راجع به سازمان است (Alson 2003, Johnson 1995, Michael 2002, Gustafsson 2001) و رضایت خاص عبارتست از نوعی از رضایت که به ارزیابی مشتری و میزان احساس وی نسبت به یک بعد خاص خدمت یا رفتار خاص از سازمان که تنها به همان مورد ویژه محدود و منحصر باشد اشاره می کند (Alson 2003, Johnson 1995, Michael 2002, Gustafsson 2001)

## ۱. مرور ادبیات موضوع

در این زمینه تحقیقاتی نیز انجام گرفته است. شیولیان لو و دیگران (۲۰۰۹)، به بررسی رضایت خاص بیماران قبل و بعد از انجام فرایندهای تشخیصی تخصصی در سه مرحله اورژانس، اندوسکوپی و جراحی می پردازند و تاثیر مثبت و معنادار تشخیصهای تخصصی بر رضایت خاص بیماران را تأیید می کنند. لیونل و دیگران (۲۰۰۹) به بررسی عواملی نظیر برقراری ارتباط با بیمار و آرایه مشاوره، بحران های اقتصادی بیمار، درهم گسیختگی و بی نظمی در رفتار کارکنان، خدمات روانپزشکی، بهبود بخش هورمون شناسی در مردان را در ارتباط با رضایت خاص بیماران مورد بررسی قرار داده اند. از میان عوامل فوق با کمک رگرسیون چندگانه، عامل خدمات روانپزشکی به عنوان بیشترین اثرگذار بر رضایت خاص بیماران شناخته شده است. آدام فرگوسن و دیگران (۲۰۰۶) به پیش بینی و مقایسه ی رضایت خاص بیماران در ۴ دسته ی متفاوت: درمان های عمومی، مراقبت های خانگی، بیماران داخلی و بیماران خارجی پرداخته و عوامل موثر بر رضایت نظیر مراقبت از بیماران، کیفیت غذا، زمان انتظار، در دسترس بودن خدمات، امکانات و تسهیلات فیزیکی و اطلاعات را مورد بررسی قرار می دهد. از میان عوامل فوق مراقبت از بیماران و اطلاعات تاثیر بیشتر و معنادارتری بر رضایت خاص بیماران داشته است. رابین و دیگران (۲۰۰۵) به بررسی تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر رضایت کلی مشتریان و ادراک آنان از کیفیت می پردازد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که کارمندان راضی سبب ایجاد رضایت کلی مشتریان از سازمان می شوند. ماکسول (۲۰۰۶)، اندلیب (۲۰۰۶)، بوشوف (۲۰۰۴)، مایکل (۲۰۰۰) نیز به با بررسی عوامل متفاوت بر رضایت خاص و کلی به تحقیق در این زمینه پرداخته اند. ابوالفضل عزیز آبادی (۱۳۸۵) جهت اخذ پایان نامه کارشناسی ارشد خود به تحقیقی با موضوع "بررسی رابطه ی رضایت بیماران و وفاداری آنان در بیمارستان های خصوصی شهر مشهد" پرداخته است و از ۶ عامل رضایت از پرستاران، اتاق عمل، کارکنان اداری و پذیرش، هزینه، وعده های غذایی و اتاق بیمار جهت بررسی رضایت خاص استفاده نموده است.

## ۲. متدولوژی تحقیق

این تحقیق یک تحقیق کاربردی است که در یک بیمارستان دولتی در شهر مشهد در سال ۱۳۸۸ انجام پذیرفته است اطلاعات مورد نیاز این تحقیق با کمک پرسشنامه جمع آوری شده است. جامعه مورد بررسی، مراجعان به بیمارستان در طی یک ماه می باشند که تعداد این افراد ۲۵۲ نفر است به کمک روابط آماری و خطای متناسب نمونه گیری حجم نمونه ۱۰۶ نفر محاسبه شده است. در این مطالعه برای بررسی رضایت کلی مشتری ۵ مولفه در نظر گرفته شده است که عبارتند از: کیفیت خدمات، نزاکت کارکنان هنگام ارائه خدمات، هزینه خدمات ارائه شده، زمان انتظار برای دریافت خدمات و امتیازات خاص موجود در بیمارستان و برای بررسی رضایت خاص مشتری ۲۳ عامل که در ۵ مولفه فوق جای می گیرند در نظر گرفته شده است این عوامل عبارتند از: تخصص پزشک معالج، مهارت و تجربه عملی پزشک، اقدامات تشخیصی انجام گرفته، تجهیزات تخصصی و پزشکی، اطلاع رسانی پزشک از وضعیت موجود بیمار (که در مولفه کیفیت جای می گیرند) رعایت اصول اخلاقی از طرف پزشک، نزاکت و عملکرد پرستاران شب، نزاکت و عملکرد پرستاران صبح، نزاکت و عملکرد کارکنان انتظامات و نزاکت و عملکرد کارکنان بخش خدمات (که در مولفه نزاکت کارکنان جای می گیرند) هزینه (مربوط به مولفه هزینه) زمان انتظار برای انجام رویه های اداری در بیمارستان، زمان انتظار ملاقات با پزشک و زمان انتظار برای دریافت دارو (که در مولفه زمان انتظار جای می گیرند) و امکانات رفاهی برای بیمار، امکانات رفاهی برای همراه بیمار، ساعات تعیین شده برای ملاقات، کیفیت غذا، پاکیزگی و سکوت حاکم بر محیط، اطلاع رسانی در بدو ورود به بیمارستان، شهرت پزشک (که در مولفه امتیازات خاص موجود در بیمارستان جای می گیرند).

به کمک این تحقیق می توان رضایت کلی و خاص بیماران از مولفه های مورد نظر و عوامل تعیین شده در خدمات بیمارستانی را سنجید و اولویت عوامل و مولفه های موثر بر رضایت خاص و کلی آنان را تعیین کرد.

## ۳. بررسی رضایت کلی و خاص بیماران از مولفه های کیفیت خدمات یک بیمارستان دولتی مشهد

### ۳.۱. بررسی رضایت کلی بیماران

ابتدا به بررسی رضایت کلی بیماران از ۵ بعد (مولفه ی) کلی معرفی شده پرداخته می شود از آنجا که در پرسشنامه ۵ گزینه ای با مقیاس لیکرت بیماران رضایت خود را با امتیازهای ۴ یا ۵ و نارضایتی خود را با امتیازهای ۱ یا ۳ اعلام می داشتند مولفه هایی که میانه آنان (به علت ناپارامتری بودن) بزرگتر - مساوی با ۴ باشد توانسته اند رضایت کلی بیماران را کسب کنند. بنابراین فرضیه آماری زیر بیان می گردد:

میانه میزان رضایت از مولفه ها، بزرگتر و مساوی با ۴ است:  $H_0$

میانه میزان رضایت از مولفه های کمتر از ۴ است:  $H_1$

جهت این آزمون از نرم افزار MINITAB و آزمون علامت استفاده می شود. نتایج در جدول شماره ۱ بیان شده است. جدول شماره (۱): جدول بررسی رضایت کلی بیماران از مؤلفه های رضایت در بیمارستان

مؤلفه ی رضایت	کمتر از ۴	برابر با ۴	بیشتر از ۴	مقدار بحرانی آزمون	میان
امتیازات خاص	۵۶۲	۲۴۷	۱۸۱	۰	۳
ادب و نزاکت کارکنان	۱۳۶	۲۴۰	۱۵۴	۰/۸۶۷۷	۴
کیفیت خدمات	۵۹	۲۳۸	۲۳۳	۱	۴
زمان انتظار	۱۳۹	۱۲۸	۵۱	۰	۴
هزینه	۶۵	۳۳	۸	۰	۳

اکنون بررسی مؤلفه های موثر بر میزان رضایت کلی بیماران از خدمات بیمارستان پرداخته می شود فرضیه آماری زیر بیان می گردد:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_5$$

حداقل مقدار یکی از  $\beta$  های مخالف صفر است:  $H_1$

فرضیه ی بالا به کمک نرم افزار SPSS و رگرسیون چندگانه به روش "عقب رو" انجام می گیرد. بدین گونه که متغیرهای مستقل (مؤلفه های کلی) وارد مدل می شوند و متغیرهایی که بر متغیر وابسته تاثیر معناداری دارند در مدل باقی می مانند. به عبارتی متغیرهایی که مقدار بحرانی آنان از سطح معناداری آزمون (۰.۰۱) کوچکتر باشد با مفهوم رد شدن فرضیه ی صفر آنان (صفر بودن ضرایب رگرسیون) در مدل باقی می مانند. نتایج در جدول شماره (۲) نمایش داده شده است

جدول شماره (۲): جدول بررسی مؤلفه های موثر بر رضایت کلی بیماران

مؤلفه ی رضایت	مقدار بحرانی آزمون
امتیازات خاص	۰/۰۳۲
هزینه	۰/۰۰۵۹
زمان انتظار	۰
کیفیت خدمات	۰
ادب و نزاکت کارکنان	۰/۹۹

### ۳.۲. بررسی رضایت خاص بیماران

سپس به بررسی رضایت خاص بیماران از عوامل تعیین شده پرداخته می شود. برای عوامل نظیر مؤلفه های رضایت، میانه بزرگتر - مساوی با ۴ نشان دهنده رضایت از آن عامل است.

بنابراین فرضیه آماری برای هر عامل مورد نظر به صورت زیر است:

میانه میزان رضایت از عامل بزرگتر - مساوی با ۴ است:  $H_0$

میانه میزان رضایت از عامل کوچک تر از ۴ است:  $H_1$

این آزمون نیز به کمک نرم افزار MINITAB و آزمون آماری علامت انجام می شود نتایج در جدول شماره ۲ بیان شده است.

جدول شماره (۳): جدول بررسی رضایت خاص بیماران از عوامل رضایت در بیمار بیمارستان

مشخصه ی بحرانی	کمتر از ۴	مساوی با ۴	بیشتر از ۴	مقدار بحرانی آزمون	میانگین مشخصه
شهرت پزشکی	۵۷	۴۳	۶	۰	۳
تخصص پزشکی	۳	۴۴	۵۹	۱	۵
اخلاق پزشکی	۵	۳۷	۶۴	۱	۵
مهارت و تجربه پزشکی	۳	۳۸	۶۵	۱	۵
عملکرد و نزاکت پرستاران شب	۳۸	۴۱	۲۷	۰/۱۰۷۴	۴
عملکرد و نزاکت پرستاران صبح	۲۴	۵۰	۳۲	۰/۸۸۵۴	۴
نزاکت و عملکرد انتظامات	۶۲	۴۰	۴	۰	۳
نزاکت و عملکرد خدمات	۱۶	۵۹	۳۱	۰/۹۹۰۷	۴
اقدامات تشخیصی	۱۳	۷۸	۱۵	۰/۷۱۴۲	۴
تجهیزات تخصصی	۶۰	۴۲	۴	۰	۳
اطلاع رسانی پزشکی	۴۸	۴۳	۱۵	۰	۴
اطلاع دهی در بدو ورود	۱۰۴	۲	۰	۰	۲
انجام رویه های اداری	۶۱	۳۶	۹	۰	۳
زمان انتظار دریافت دارو	۴۲	۴۲	۲۲	۰/۰۰۸۸	۴
زمان انتظار دیدار با پزشک	۳۶	۵۰	۲۰	۰/۰۲۲۵	۴
هزینه	۶۵	۳۳	۸	۰	۳
سکوت محیط	۱۰	۲۲	۷۴	۱	۵
پاکیزگی محیط	۸	۲۲	۷۶	۱	۵
جای پارک آسان اتومبیل	۱۰۴	۱	۱	۰	۱
کیفیت غذا	۶۹	۲۵	۱۲	۰	۳
ساعات تعیین شده ملاقات	۶۱	۴۳	۲	۰	۳
امکانات رفاهی همراه	۱۰۳	۳	۰	۰	۱
امکانات رفاهی بیمار	۱۰	۸۶	۱۰	۰/۵۸۸۱	۴

و در مرحله ی آخر عوامل موثر بر میزان متوسط رضایت جزیی بیماران سنجیده می شود. فرضیه ی آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_{23}$$

حداقل مقدار یکی از  $\beta$  های مخالف صفر است:  $H_1$

فرضیه بالا مانند فرضیه نیز به کمک رگرسیون چندگانه و روش "عقب رو" انجام می گیرد. نتایج در جدول شماره (۴) نمایش داده شده است.



جدول شماره (۴): جدول بررسی عوامل موثر بر رضایت خاص بیماران از عوامل رضایت بیمارستان

عوامل رضایت	مقدار بحرانی آزمون
شهرت پزشک	۰/۲۴۱
تخصص پزشک	۰/۰۰۴
رعایت اصول اخلاقی توسط پزشک	۰/۰۳
مهارت عملی و تجربه پزشک	۰/۵۲۴
نزاکت و عملکرد پرستاران شب	۰/۰۰۱
نزاکت و عملکرد پرستاران صبح	۰
نزاکت و عملکرد انتظامات	۰
نزاکت و عملکرد کارکنان خدمات	۰
انجام اقدامات تشخیصی در بیمارستان	۰
تجهیزات تخصصی و پزشکی	۰/۸۷۵
شفاف سازی وضعیت بیمار توسط پزشک	۰/۰۳۷
اطلاع دهی در بدو ورود به بیمارستان	۰
زمان انتظار انجام رویه های اداری	۰
زمان انتظار انجام دریافت دارو	۰
زمان انتظار ملاقات با پزشک	۰
هزینه ی خدمات	۰
سکوت محیط	۰/۰۶۷
پاکیزگی محیط	۰/۱۲۵
جای پارک مناسب اتومبیل خارج از بیمارستان	۴۷۲
کیفیت غذا	۰
ساعات تعیین شده برای ملاقات	۰
امکانات رفاهی برای همراه بیمار	۰/۰۸
امکانات رفاهی برای بیمار	۰

### تحلیل نتایج تحقیق

اکنون به بررسی نتایج حاصل از آزمون های آماری می پردازیم. همان طور که جدول شماره (۱) نشان می دهد رضایت کلی بیماران از مؤلفه های کلی رضایت ادب و نزاکت کارکنان هنگام ارائه خدمات و کیفیت خدمات حاصل می شود زیرا مقدار بحرانی آزمون برای آنان از سطح معناداری آزمون بزرگتر است و فرضیه ی صفر در مورد آنان پذیرفته می شود. اما برای ۳ مؤلفه ی دیگر بدین گونه نسبت ، کمتر بودن مقدار بحرانی آزمون آنان از سطح معناداری آزمون، نشان می دهد که رضایت کلی بیماران از این مؤلفه های کلی کم است و فرضیه ی صفر در مورد آنان پذیرفته نمی شود.

جدول شماره (۲) نتایج بررسی عوامل مؤثر بر رضایت کلی بیماران را بر اساس رگرسیون چندگانه نشان می دهد. همان طور که ملاحظه می گردد برای مؤلفه ی ادب و نزاکت کارکنان به دلیل بزرگتر بودن مقدار بحرانی آزمون از سطح معناداری (۰٫۱) ، فرضیه ی صفر پذیرفته شده و این مؤلفه تأثیر معناداری بر میزان رضایت کلی بیماران نداشته و از مدل رگرسیون خارج می گردد. اما برای سایر مؤلفه ها با داشتن مقدار بحرانی بزرگتر از سطح معناداری ، فرضیه ی صفر برای آنان پذیرفته شده و آنان تأثیر معناداری بر میزان متوسط رضایت کلی بیماران دارند. قبل از بررسی نتایج رگرسیون به تحلیل جدول آنالیز واریانس می پردازیم. از آنجا که مقدار بحرانی آزمون در آن کوچکتر از سطح بحرانی آزمون (۰٫۵) است فرضیه صفر رد می شود و نیکویی برازش خط رگرسیون حاصل تأیید می گردد. (جدول ۵)

نیکویی برازش خط رگرسیون حاصل قابل تأیید نمی باشد:  $H_0$

نیکویی برازش خط رگرسیون حاصل قابل تأیید می باشد:  $H_1$

جدول شماره (۵): جدول بررسی نیکویی برازش خط رگرسیون رضایت کلی بیماران

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	آماره فیشر	مقدار بحرانی
رگرسیون	۵/۹۹۲۵۰۵۳۲۵	۴	۱/۴۹۸۱۲۶	۱۶/۵۹۵۸۲	۰
باقیمانده ها	۹/۱۱۷۴۰۳۰۱	۱۰۱	۰/۰۹۰۲۷۱		
کل	۱۵/۱۰۹۹۰۸۳۴	۱۰۵			

$$x_1 + ۰/۳۴۷x_2 + ۰/۲۲۱x_3 + ۰/۱۶۸x_4 = ۳۶۱$$

$X_1$ : کیفیت خدمات

$X_3$ : هزینه ی خدمات

$X_2$ : زمان انتظار

$X_4$ : امتیازات خاص

همانطور که خط رگرسیون چندگانه بالا نشان می دهد، به ترتیب اولویت کیفیت خدمات، زمان انتظار، هزینه ی خدمات و امتیازات خاص بیشترین تأثیر را بر رضایت کلی بیماران از خدمات بیمارستان داشته اند.

$R^2$  مدل برابر با ۰٫۴ است بدین معنی که ۴۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته (متوسط رضایت کلی بیمار) توسط متغیرهای مستقل با خط رگرسیون فوق قابل توجیه و پیش بینی است.

جدول شماره (۳) به بررسی رضایت خاص بیماران از عوامل رضایت می پردازد و نتایج آن بدین صورت تحلیل می گردد. شهرت پزشک، نزاکت و عملکرد انتظامات، تجهیزات تخصصی و پزشکی، اطلاع رسانی و شفاف سازی پزشک از وضعیت موجود بیمار، اطلاع دهی در بدورود به بیمارستان، زمان انتظار انجام رویه های اداری، زمان انتظار دریافت دارو، زمان انتظار ملاقات با پزشک، هزینه های بیمارستان، جای پارک مناسب اتومبیل در خارج از بیمارستان، کیفیت غذا، ساعات تعیین شده از طرف بیمارستان برای ملاقات و امکانات رفاهی برای همراه بیمار، دارای مقدار بحرانی کمتر از سطح معناداری (۰٫۵) آزمون است بنابراین فرضیه ی صفر پذیرفته نمی شود. که این موضوع بیانگر میزان رضایت خاص در حد نامطلوب از خدمات مذکور است.

همچنین عوامل: تخصص پزشک، رعایت اصول اخلاقی از طرف پزشکان، مهارت های تجربی و عملی پزشک، نزاکت و عملکرد پرستاران شب، نزاکت و عملکرد پرستاران شیفت صبح، نزاکت و عملکرد کارکنان بخش خدمات، انجام اقدامات تشخیصی از طرف بیمارستان، سکوت محیط بیمارستان، پاکیزگی محیط بیمارستان و امکانات رفاهی برای بیمار، دارای مقدار بحرانی بزرگتر از سطح معناداری آزمون بوده و فرضیه ی صفر برای آنان پذیرفته شده و این موضوع بیان کننده ی رضایت خاص در حد مطلوب از خدمات مذکور است.

جدول شماره (۴) به بررسی عوامل مؤثر بر متوسط میزان رضایت خاص افراد از عوامل رضایت می پردازد. همان طور که این جدول نشان می دهد مقدار بحرانی عوامل، جای پارک مناسب اتومبیل، پاکیزگی محیط بیمارستان، تجهیزات تخصصی و پزشکی، مهارت های تجربی و عملی پزشک و شهرت پزشک از سطح معناداری آزمون بزرگتر بوده بنابراین فرضیه صفر برای آنان پذیرفته می شود. بدین معنی که این عوامل اثر معناداری بر متوسط میزان رضایت خاص افراد از خدمات بیمارستانی ندارند و از مدل رگرسیون خارج می شوند. سایر عوامل با داشتن مقدار بحرانی کوچکتر از سطح معناداری در مدل باقی می ماند و فرضیه صفر در مورد آنان رد می شود به عبارتی این عوامل بر متوسط میزان رضایت خاص افراد مؤثر است. مانند رگرسیون فوق ابتدا نیکویی برازش خط رگرسیون را بررسی می کنیم، جدول (۶) نشان خواهد داد که با رد شدن فرضیه صفر نیکویی برازش خط رگرسیون مورد تأیید است:



نیکیوی برازش خط رگرسیون حاصل قابل تأیید نمی باشد:  $H_0$   
 نیکیوی برازش خط رگرسیون حاصل قابل تأیید می باشد:  $H_1$

جدول شماره (۶): جدول بررسی نیکیوی برازش خط رگرسیون رضایت عوامل خاص

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	آماره فیشر	مقدار بحرانی
رگرسیون	۱۴/۴۲۴۷۲۴۴۳	۱۸	۰/۸۰۱۳۷۳۵۷۹	۱۰۱/۷۵۲۹۷۵۹	۰
باقیمانده ها	۰/۶۸۵۱۸۳۹۰۵	۸۷	۰/۰۰۷۸۷۵۶۷۷		
کل	۱۵/۱۰۹۹۰۸۳۴	۱۰۵			

$$Y = ۰/۲۰۷$$

$$x_{1+} ۰/۲۰۶x_2 + ۰/۱۸x_3 + ۰/۱۷۲x_4 + ۰/۱۵x_5 + ۰/۱۴۵x_6 + ۰/۱۴x_7 + ۰/۱۲۶x_8 + ۰/۱۱۹x_9 + ۰/۱۱۷x_{10} + ۰/۱۱۱x_{11} + ۰/۱۰۹x_{12} + ۰/۱۰۵x_{13} + ۰/۱۰۳x_{14} + ۰/۰۹۵x_{15} + ۰/۰۸x_{16} + ۰/۰۶۲x_{17} + ۰/۰۵۴x_{18}$$

- $X_1$ : زمان انتظار دریافت دارو
- $X_2$ : زمان انتظار ملاقات با پزشک
- $X_3$ : هزینه ی خدمات
- $X_4$ : اطلاع رسانی در بدو ورود به بیمارستان
- $X_5$ : نزاکت و عملکرد انتظامات
- $X_6$ : نزاکت و عملکرد کارکنان بخش خدمات
- $X_7$ : کیفیت غذا
- $X_8$ : نزاکت و عملکرد پرستاران شیفت صبح
- $X_9$ : امکانات رفاهی برای بیمار
- $X_{10}$ : زمان انتظار انجام رویه های اداری
- $X_{11}$ : انجام اقدامات تشخیصی در بیمارستان
- $X_{12}$ : نزاکت و عملکرد پرستاران شیفت شب
- $X_{13}$ : تخصص پزشک
- $X_{14}$ : خوش برخورد بودن و اخلاق پزشک
- $X_{15}$ : مناسب بودن ساعات تعیین شده برای ملاقات
- $X_{16}$ : امکانات رفاهی برای همراه بیمار
- $X_{17}$ : شفاف سازی وضعیت موجود بیمار توسط پزشک
- $X_{18}$ : سکوت بیمارستان

که این عوامل به ترتیب نام برده شده بیشترین تا کمترین تاثیر را بر متوسط میزان رضایت خاص بیماران از عوامل نام برده شده را داشته اند.  $R^2$  در این مدل برابر با ۰/۹۴۵ است به عبارتی ۹۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل در خط رگرسیون فوق قابل پیش بینی است.

از آنجا که بیماران با توجه به میزان رضایت کلی خود به بررسی و ارزیابی سطح کیفیت و مطلوبیت خدمات دریافت شده از سازمان می پردازند (Alson ۲۰۰۳) و رضایت کلی خود را مبنای قضاوت و ارزیابی قرار می دهند (Hellier ۲۰۰۳). در واقع رضایت کلی بیماران به بیمارستان کمک می کند تا هرچه بیشتر رفتارها و نگرش کلی بیماران را پیش بینی کند و از آنجا که هر یک از بیماران نسبت به هر یک از ابعاد ویژگی از کالاها و خدمات ارایه شده یک سطح مخصوص رضایت را دارند، به عبارتی هر بعد از کالا و خدمات به نوع جداگانه ای می تواند باعث سطح رضایت مخصوصی در هر یک از مشتریان شود. رضایت خاص بیماران به بیمارستان کمک می کند تا بتواند عکس العملهای پیچیده روانی و فکری بیمار را در برابر ویژگی ها و ابعاد خاص خدمات بشناسد و با بهبود کیفیت در آن مورد رضایت بیماران را کسب کند. بررسی و توجه به میزان رضایت کلی و خاص بیماران برای مدیران ارشد بیمارستان حایز اهمیت است تا بتوانند با شناخت این دو سطح رضایت خواسته ها و نیازهای بیماران را بشناسند و با ارایه ی خدمات مناسب با نیازهای آنان رضایت بیماران را برآورده سازند.





- Alsen. Line lervik , Michael D.Johnson , ۲۰۰۳, "service Equity, satisfaction , and loyalty : From Transaction-specific to cumulative Evaluations" , *Journal of servise research* , volume ۵, No . ۳, February , pp ۱۸۴-۱۹۵.
- Andleeb , syed saad and Carolyn corway ۲۰۰۶, "Customer satisfaction in the restaurant industry : an examination of the transection-specific model", *Journal of servies Marketing*, ۲۰/۱, ۳-۱۱.
- Annemieke P. Bikkera, Andrew G.H. Thompson, ۲۰۰۶, "Predicting and comparing patient satisfaction in four different modes of health care across a nation" , Available from [www.elsevier.com/locate/socscimed](http://www.elsevier.com/locate/socscimed)
- Boshoff, Christo , ۲۰۰۵, "A re-assessment and refinement of RECOVSAT An instrument to measure satisfaction with transaction – specific service recovery" *managing service quality* , vol. ۱۵ No. ۵, pp ۴۱۰-۴۲۵
- Brady, Michael K., Christopher, J. Roberston و Cronin, J.J.(۲۰۰۱). "Managing behavioral in ten tions in diverse cultural environments- an investigation of service value and satisfaction for Ameri can and Ecuadorien fast-food customer " *Journal of In ternational Management*
- Gus tafsson. A, Johnson , M.D., Anderssen, T.W., lervih, L. و cha, J. (۲۰۰۱) . " the evolution and future of national customer satisfaction index modex ". *Journal of Economic psychology* ۲۲(۲), pp ۲۱۷-۲۴۵.
- He llier , Philip K, Gus M. Geurson , Rodneya.
- Carr, John A. Rickard , ۲۰۰۳ "Customer repurchase in tention : A general structural equation model *European Journal of Marketing* , Vol . ۳۷ No, ۱۱/۱۲ pp ۱۷۶۲-۱۸۰۰
- Johnson , M.D.M, Anderson, E.W, & Fornell, C. (۱۹۹۵), "Retional amd adaptive performance expectations in a customer satis faction framework" *Journal of Consumer Research*. ۲۱, pp ۱۲۸-۱۴.
- Lionel D. Scott Jr. a , Michelle R. Munson b, Tony White c "Satisfaction with counseling among black males in transition from the foster care system, ۲۰۰۹, *journal homepage: www. e lsevi e r.com/locate/childyouth*
- Maxwell K Festus olorunnwo, HSV, Godwin G. Udo, "service quality , customer satisfaction, and behavioral intention in the service factory" *hournal of services marketing*, vol. ۲۰ No. ۱, pp ۵۹-۷۲
- Michael D.Johnson, Andreas Herxmann, Anders Gustafsson , ۲۰۰۲, "Comparing Customer satisfaction across industries and countries " *Journal of Economic psychology* ۲۳, ۷۴۹-۷۶۹.
- Michael A. Jones, Jaebeom Suh, Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis, ۲۰۰۰, *Journal of Services Marketing* vol. ۱۴ No, ۲
- Robin L. Snipesa, \*, Sharon L. Oswaldb, ۱, Michael LaTourc, Achilles A. Armenakis, The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis, ۲۰۰۵, *Journal of Business Research* ۵۸ (۲۰۰۵) ۱۳۳۰- ۱۳۳۹
- Shuilain Lo MS, RN, , Diane L. Stuenkel EdD, RN and Lori Rodriguez PhD, RN, The Impact of Diagnosis-Specific Discharge Instructions on Patient Satisfaction, ۲۰۰۹, *Journal of PeriAnesthesia Nursing* Volume ۲۴, Issue ۳

عزیز آبادی، ابوالفضل، بررسی رابطه رضایت بیماران و بیمارستان خصوصی روایتی مشهد، رساله کارشناسی ارشد، ۱۳۸۵، مشهد.