

## سطح رضامندی بیماران بستری شده از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای

## استان بوشهر در سال ۱۳۷۸

سید محسن هاشمی<sup>۱</sup>، مسعود محمدی باغملائی<sup>۱</sup>، حسین قاندي<sup>۱</sup>، حمیدرضا غفاریان شیرازی<sup>۲</sup><sup>۱</sup> کارشناس ارشد بهداشت، آموزشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر<sup>۲</sup> کارشناس ارشد آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

طب جنوب / سال چهارم؛ شماره اول / شهریور ۱۳۸۰

## چکیده:

میزان رضایت ۴۴۰ بیمار بستری شده در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بوشهر از خدمات ارائه شده توسط پزشکان، پرستاران و واحدهای آزمایشگاهی، رادیولوژی، تسهیلاتی، تغذیه‌ای و خدمات عمومی مورد بررسی قرار گرفت. برای این منظور پرسشنامه‌ای که حاوی مشخصات دموگرافیک و سئوالات پژوهش بود، برای هر یک از بیمارانی که از اسفند ۱۳۷۸ تا خرداد ۱۳۷۹ در بیمارستانهای استان بوشهر بستری گردیدند تکمیل شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص نمود که بیشترین میزان رضامندی از خدمات پرستاری است (با امتیاز ۸۹ از ۱۰۰ نمره) و کمترین میزان رضامندی مربوط به تسهیلات بیمارستانهاست (۶۵ از ۱۰۰ نمره). در این پژوهش مشخص گردید در مجموع، ۸۸٪ بیماران از عملکرد کلی بیمارستانها رضایت داشته‌اند و میزان رضامندی زنان از مردان بیشتر است ( $P < 0/01$ ). همچنین روستانشینان رضایت بیشتری از خدمات درمانی نسبت به شهرنشینان دارند ( $P < 0/01$ ). فاکتور دیگری که بر روی میزان رضایت بیماران مؤثر شناخته شد، سطح سواد آنها بوده است. افراد با تحصیلات دانشگاهی، کمترین میزان رضامندی و افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم، بیشترین رضامندی را از خدمات داشته‌اند ( $P < 0/01$ ). از نظر ۸۳/۶٪ بیماران بستری شده، پزشکان معالج افرادی خوش خلق و تنها ۱/۴ درصد، پزشکان را بدخلق معرفی کرده‌اند. این ارقام در رابطه با پرستاری به ترتیب ۸۱/۸ و ۲/۳ درصد بوده است. با توجه به نتایج حاصله، برای توسعه خدمات پزشکی در بیمارستانها، بمنظور افزایش سطح رضامندی بیماران از خدمات بیمارستانی، برنامه‌ریزی مناسب می‌بایست صورت گیرد.

واژگان کلیدی: سطح رضامندی، عملکرد، کیفیت خدمات، تسهیلات

**مقدمه:**

آماري، بیمار بستری شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه و جامعه آماری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می‌باشد.

تعداد نمونه لازم با توجه به هدف اصلی که برآورد میزان رضایت بیماران بستری از خدمات کلی بیمارستانها بوده و با توجه به حداکثر خطای برآورد ( $d=0/05$ ) و ضریب اطمینان ۹۵ درصد و پیش فرض اولیه میزان رضامندی ۵۰ درصد بیماران، حداقل نمونه ۴۰۰ نفر برآورد شد که در نهایت با رعایت داده‌های از دست رفته احتمالی، حجم نمونه لازم ۴۴۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات یک پرسشنامه ۵۶ سئوالی بود که بر اساس فرضیات پژوهش و بصورت گروه بندی شده مشتمل بر اطلاعات دموگرافیک، سئوالات مربوط به رضایت از تسهیلات و امکانات بیمارستانی، پزشکان، پرستاران، آزمایشگاه، رادیولوژی و امور خدماتی و تغذیه‌ای بوده است.

در این پژوهش، متغیر وابسته میزان رضایت بیماران و متغیرهای مستقل، سن، جنس، وضعیت تأهل، شغل، تحصیلات، وضعیت بیمه، بعد خانوار، محل سکونت، سابقه درمانی، تسهیلات و عملکرد کادر درمانی و خدماتی بیمارستان بود. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش، ابتدا پرسشنامه‌ای با توجه به استانداردهای موجود تنظیم و بطور آزمایشی تعداد ۲۰ پرسشنامه در بیمارستان فاطمه زهرا (س) بندر بوشهر تکمیل گردید و اعتبار و ثبات آن بررسی شده و اصلاحات لازم اعمال شد. سپس در هر بیمارستان به دو نفر کارشناس پرستاری در دو جلسه در رابطه با چگونگی تکمیل پرسشنامه آموزش لازم ارائه گردید و کار تکمیل پرسشنامه بصورت رسمی از اسفندماه ۱۳۷۸ آغاز و تا نیمه دوم خرداد ۱۳۷۹ تعداد ۴۴۰ پرسشنامه تکمیل گردید. در این پژوهش پردازش اطلاعات توسط نرم افزار SPSS، ویرایش ۹/۱ صورت گرفته و بمنظور تعیین میزان رضایت بیماران با توجه به متغیرهای مستقل مورد نظر در پژوهش از آزمونهای آماری آنالیز

در راستای برآورد نیازهای بهداشتی درمانی کشور، شناخت و بررسی وضعیت جامعه بمنظور ترمیم شکاف موجود بین ارائه دهندگان خدمات و مردم بسیار ضروری بنظر می‌رسد. یکی از واحدهایی که در ارائه خدمات درمانی به جامعه بیشترین نقش را دارد بیمارستان می‌باشد و با توجه به گفته مک میلان که مصرف کنندگان یا مشتریان بیمارستان یگانه علت وجودی برای بیمارستان بشمار می‌روند (۱)، بدیهی است که رضایت بیماران، از اهمیت زیادی برخوردار است. همچنین ضریب اشغال تخت بیمارستانهای استان بوشهر در سطحی بسیار پایین و در بزرگترین و مهمترین بیمارستان استان (بیمارستان فاطمه زهرا) ۴۵٪ در سال ۱۳۷۵ بوده است (۲). بنظر می‌رسد که یکی از علل مهم این کاهش ضریب اشغال تخت عدم رضایت بیماران باشد و از طرفی در ارائه خدمات درمانی افرادی دخالت دارند که عملکرد هر کدام از آنها می‌تواند بنحوی در میزان رضایت بیماران دخالت داشته باشد.

در این میان پزشکان بیشترین سهم را دارند و باید اعتراف کرد که نقش این عنصر بعنوان رکن اساسی رضایت مراجعین غیر قابل انکار است (۳ و ۴). فدراسیون جهانی آموزش پزشکی در گردهمایی که در سال ۱۹۹۳ داشته به صراحت بیان نموده که عدم رضایت بیماران عمدتاً حاصل ارتباط های ضعیف است تا کمبود حرفه‌ای، و همچنین کیفیت خدمات پرستاری نیز باعث کاهش مدت بستری شدن بیمار در بیمارستانها می‌گردد و این امر باعث افزایش ضریب استفاده از تختهای فعال بیمارستانی گردیده و هزینه بخش درمان را به شکل چشمگیری کاهش خواهد داد (۵). با توجه به مطالب گفته شده انجام پژوهشی که میزان رضایت بیماران را مشخص نماید ضروری بنظر می‌رسید.

**روش کار:**

این مطالعه یک مطالعه توصیفی - مقطعی، بمنظور تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می‌باشد. در این پژوهش فرد



دانسته‌اند.

به میزان ۴۳/۲٪ بیماران از تسهیلات و تجهیزات بیمارستان رضایت داشته، ۱۵٪ اعلام ناراضی‌تی نموده و ۲۷/۳٪ نسبتاً رضایت داشته‌اند. ۵۹٪ بهداشت بیمارستان را خوب ۱۲٪ بد و ۲۶٪ تا حدودی بهداشت بیمارستان را خوب ارزیابی نموده‌اند و بطور کلی ۶۵٪ از بستری شدگان از تسهیلات راضی و ۳۵٪ ناراضی بودند.

از نظر تعداد پرسنل درمانی و خدماتی ۵۰/۵٪ تعداد پزشکان را کافی، ۲۰٪ ناکافی و ۲۴٪ تا حدودی کافی دانسته‌اند. ۵۴٪ تعداد پرسنل خدماتی را کافی، ۱۴٪ درصد ناکافی و ۲۶/۴٪ نسبتاً کافی دانسته‌اند.

الف) رضایت بیماران بستری از عملکرد پزشکان:

بطور کلی ۸۹٪ بستری شدگان از عملکرد پزشک معالج خود راضی و ۱۱٪ ناراضی بوده‌اند (جدول شماره ۱).

میزان رضایت بیماران از دقت و توجه پزشکان در هنگام معاینه و انجام معاینه روزانه و حضور بموقع بر بالین بیمار بدین صورت بوده است که ۸۲٪ بیماران کاملاً راضی، ۹٪ تا حدودی راضی و ۸/۷٪ بیشتر ناراضی بوده‌اند. در رابطه با میزان رضایت بیماران بستری از راهنمایی پزشکان معالج، برخورد یکسان، توجه به مشکلات آنان و گشاده رویی پزشکان ۷۰/۵٪ کاملاً راضی، ۱۸/۸٪ تا حدودی راضی و تنها ۱۰/۷٪ کاملاً ناراضی بوده‌اند. ۸۵/۳٪ بیماران اظهار داشته‌اند که پزشکان مدت زمانی را که در مطب خصوصی خود صرف بیمار می‌کنند در بیمارستان نیز صرف می‌کنند. ۱۲/۳ درصد عقیده داشته‌اند که از این نظر پزشکان تا حدودی یکسان و ۲/۴ درصد نیز عقیده داشته‌اند که پزشکان در مطب وقت بیشتری صرف معاینه بیمار می‌کنند.

ب) رضایت بیماران از کادر پرستاری:

به میزان ۹۵٪ بیماران از عملکرد کلی پرستاران رضایت داشته و تنها ۵٪ ناراضی بوده‌اند. ۸۰/۴٪ بیماران از حضور بموقع و دادن داروی بموقع توسط پرستاران کاملاً

واریانس و آزمون مقایسه میانگین‌ها، تی استیودنت استفاده شده است و برای تعیین میزان رضایت بیماران، ملاک قضاوت نمره ۶۰ از ۱۰۰ بوده است. زمان تکمیل پرسشنامه‌ها با توجه به علت بستری شدن بیمار حداقل بعد از گذشت ۲۴ ساعت از اقامت او در بیمارستان بوده است.

## نتایج:

از ۴۴۰ بیماری که وارد این مطالعه گردیده‌اند، ۲۶۴ نفر (۶۰ درصد) زن و ۱۷۶ نفر (۴۰ درصد) مرد بوده‌اند. از نظر سطح سواد، ۵۶٪ بیسواد و یا در حد خواندن و نوشتن و یا زیر دیپلم، ۲۵ درصد دیپلم، ۱۰ درصد نیز فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند و ۱۰٪ باقی مانده عمدتاً به این سؤال پاسخ مشخصی نداده‌اند. از نظر وضعیت بیمه، ۲۵٪ تحت پوشش بیمه خدمات درمانی، ۲۸/۲ درصد تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی، ۱۶ درصد بیمه نبوده‌اند، ۴/۵ درصد خویش فرما و ۱۴ درصد نیز سایر موارد بوده‌اند.

از نظر محل سکونت، ۶۵٪ شهرنشین و ۳۵٪ روستائین بوده‌اند. بیشترین بستری شدگان مربوط به بیمارستان فاطمه زهرا (س) (۳۴٪) و کمترین آن مربوط به بیمارستان سوانح و سوختگی (۲٪)، بیمارستان ۱۷ شهریور برازجان با ۲۴٪ در رتبه دوم و بیمارستانهای تأمین اجتماعی ۷٪ و نیروگاه اتمی ۱۱٪ نمونه‌ها را به خود اختصاص داده‌اند. از نظر اشتغال، ۲۱٪ بستری شدگان کارمند و مابقی شغل آزاد داشته و یا بیکار بوده‌اند.

به میزان ۳۲/۵٪ بیش از یکبار در یکسال گذشته در بیمارستان بستری بوده‌اند. ۵۱٪ از این افراد اعتقاد داشته‌اند معالجات در بهبودی آنها مؤثر و ۱۵ درصد نیز بر این عقیده بوده‌اند که معالجات بی‌اثر بوده است و ۲۷٪ بستری شدگان علت بستری شدن مجدد را یکنوع بیماری ذکر کرده‌اند و سایرین بیش از یکنوع بیماری داشته‌اند. ۴۳/۲٪ بستری شدگان مجدد، امکانات بیمارستان را کافی دانسته و ۱۵ درصد ناکافی دانسته‌اند. بستری شدگانی که سابقه بستری شدن در سایر بیمارستانها را داشته‌اند ۱۶ درصدشان علت مراجعه به سایر بیمارستانها را ناکافی بودن امکانات

در رابطه با کیفیت غذا و منطبق بر دستور پزشک بودن غذا، ۶۷/۴٪ کاملاً راضی، ۱۹/۱٪ تا حدودی راضی و مابقی ناراضی بوده‌اند (۱۳/۶٪).

(د) نظر بیماران در رابطه با امور خدماتی:

به میزان ۷۹٪ بیماران از عملکرد خدمات بیمارستان رضایت داشته‌اند. میزان رضایت بیماران از نظافت روزانه اتاقها و سرویس‌های بهداشتی و وضعیت تهویه، ۶۹٪ کاملاً راضی، ۱۰/۸٪ تا حدودی راضی و ۸/۸٪ کاملاً ناراضی بوده‌اند. در رابطه با پاکیزگی و تعویض بموقع

اعلام رضایت نمودند، ۱۳/۶٪ تا حدودی راضی و ۶٪ نیز ناراضی بوده‌اند. ۷۷/۵٪ بیماران از حسن خلق و رفتار پرستاران کاملاً راضی، ۱۷/۱٪ تا حدودی راضی و ۵/۴٪ نیز کاملاً اعلام ناراضی نبوده‌اند.

(ج) نظر بیماران در مورد تغذیه:

از بیماران مورد مطالعه، ۷۷٪ از وضعیت کلی تغذیه راضی و ۲۳٪ ناراضی بوده‌اند. ۷۰/۲٪ بیماران از رعایت نکات بهداشتی و دریافت غذای بموقع اعلام رضایت کامل نموده، ۱۲/۶٪ تا حدودی راضی و ۱۷/۲٪ نیز کاملاً ناراضی بوده‌اند.

جدول شماره ۱) میزان رضایت مندی بیماران بستری شده در بیمارستانهای استان بوشهر از خدمات درمانی و رفاهی ارائه شده

تسهیلات	پزشک	پرستار	آزمایشگاه و رادیولوژی	تغذیه	خدمات	کل
ناراضی (نمره کمتر از ۶۰)	۲۵	۱۱	۵	۱۲	۲۱	۱۲
راضی (نمره ۶۰ و بالاتر)	۶۵	۸۹	۹۵	۸۸	۷۹	۸۸

\* مقادیر بصورت درصد می‌باشند.

رضایت از کادر پرستاری و کادر خدماتی بیمارستان وجود دارد. بدین ترتیب که میانگین نمره‌ای که زنان و مردان به کادر پرستاری داده‌اند به ترتیب ۹۱/۰۷ و ۸۷/۲۱ بوده است. بنابراین می‌توان چنین قضاوت کرد که زنان از عملکرد کادر پرستاری رضایت بیشتری داشته‌اند ( $P < 0/05$ ) و همچنین میانگین نمره‌ای که زنان و مردان به خدمات بیمارستان داده‌اند به ترتیب ۸۴/۲۱ و ۸۰/۶۷ بود ( $P < 0/05$ ). در رابطه با سایر واحدهای بیمارستان میزان رضایت زنان و مردان تفاوت معنی‌داری نداشته است.

این پژوهش مشخص نمود که بطور کلی سطح سواد در میزان رضامندی بیماران تأثیر داشته است. افراد با سطح سواد بالاتر از دیپلم کمترین رضامندی، با امتیاز ۷۶/۱ و بیشترین رضامندی مربوط به دیپلمه با امتیاز ۸۴/۸ و افراد کم سواد و بی‌سواد نیز رضامندی متوسطی با امتیاز ۷۹ داشته‌اند ( $P < 0/01$ ). ارتباط میان رضامندی افراد دارای تحصیلات مختلف از خدمات تسهیلات بیمارستانی نیز

ملحفه و البسه نیز ۶۵/۳٪ کاملاً ناراضی، ۲/۹٪ تا حدودی راضی و ۱۶/۵٪ کاملاً ناراضی بوده‌اند. در رابطه با روز و ساعت ملاقات ۶۳/۷٪ کاملاً راضی، ۱۶/۲۵٪ تا حدودی راضی و ۱۳/۴٪ نیز کاملاً ناراضی بوده‌اند. (ه) رضایت بیماران از رادیولوژی و آزمایشگاه:

بطور کلی، ۸۸٪ بیماران از عملکرد کلی آزمایشگاه و رادیولوژی رضایت داشته و ۱۲٪ ناراضی بوده‌اند. ۸۱/۳٪ بیماران عقیده داشته‌اند که آزمایشات آنها بموقع انجام می‌پذیرد. ۱۳/۸٪ تا حدودی انجام آزمایشات را بموقع ندانسته و ۲/۹٪ نیز تا حدودی انجام آزمایشات را بموقع دانسته‌اند. در رابطه با رفتار مناسب و یکسان پرسنل رادیولوژی و آزمایشگاه، ۷۷/۵۵٪ راضی و ۱۷/۱٪ تا حدودی راضی و ۵/۴٪ نیز ناراضی بوده‌اند.

(و) عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی:

یافته‌های این پژوهش مشخص نموده که اختلاف معنی‌داری بین رضایت زنان و مردان در رابطه با میزان

جدول ۲) مقایسه میانگین نمره (حد اکثر امتیاز ۱۰۰ نمره) رضایتمندی بیماران از واحدهای مختلف ارائه دهنده خدمات درمانی و رفاهی بر حسب جنس - سطح تحصیلات - محل سکونت

روستا	محل سکونت			سطح سواد			جنس		خدمات و تسهیلات
	شهر	بالاتر از دیپلم	دیپلم	کمتر از دیپلم	زن	مرد			
۷۳/۶	۶۹/۵	* ۵۴/۶	۷۵/۶۷	۶۶/۷۵	* ۷۵/۸	۶۲/۷۵	خدمات و تسهیلات		
* ۹۰	۸۲	* ۷۶/۶	۸۶/۷	۸۲/۴	۸۵/۲	۸۴/۵	پزشک		
* ۹۲	۸۸	* ۸۵/۴	۹۰/۶	۸۷/۴	* ۹۱	۸۷/۲	پرستار		
* ۸۶/۲۵	۸۱	* ۶۹	۸۲	۷۳	۸۷/۳	۸۶/۵	آزمایشگاه و رادیولوژی		
* ۸۱/۵	۷۷/۲۸	* ۷۰/۲	۸۲	۷۳/۳	* ۸۰/۸	۷۵/۹	تغذیه		
۸۲/۳	۷۷/۳	* ۶۹/۱	۸۲/۴	۷۳/۷	* ۸۴/۲	۸۰/۶۷	خدمات		
* ۸۶/۲	۸/۱	* ۷۶/۱	۸۴/۸	۷۹	* ۸۴/۵	۸/۵	کل		

\* اختلاف معنی دار ( $P < 0.05$ ).



نموده‌اند به ترتیب ۸۶/۲۵ و ۸۱ بوده است ( $P < ۰/۰۵$ )؛ جدول شماره ۲.

### بحث:

یافته‌های پژوهش مشخص نمود که میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای بوشهر از پزشکان ۸۹ درصد، از پرستاران ۹۵ درصد، از آزمایشگاهها و رادیولوژی ۸۸ درصد، از امور مربوط به تغذیه ۷۷ درصد، از خدمات ۷۹ درصد بوده است که میزان رضایت جنس مؤنث از جنس مذکر در رابطه با خدمات درمانی ارائه شده در بیمارستانهای استان بوشهر، بیشتر می‌باشد. هر چند هر دو جنس در رابطه با خدمات درمانی که توسط پزشکان و آزمایشگاه و رادیولوژی ارائه گردیده اختلاف معنی‌داری نداشته‌اند اما در سایر زمینه‌ها این اختلاف مشهود بوده است و این یافته با یافته‌های دو پژوهشی که در شهر کرمان انجام گرفته انطباق داشته (۷۰۶) و در هر دوی آن پژوهش‌ها میزان رضایت زنان از مردان بیشتر بوده است. پژوهشی که در شهر شیراز در رابطه با رضامندی بیماران از خدمات پزشکان متخصص بعمل آمده ثابت نموده است که میزان رضایت زن و مرد یکسان می‌باشد (۸) و این با یافته پژوهش ما همخوانی ندارد. و همچنین محققین امریکایی نشان داده‌اند که در شهر شیکاگو آمریکا نیز میزان رضایت زنان از خدمات درمانی بیشتر از مردان می‌باشد (۹). شاید بتوان گفت که یکی از دلایل افزایش رضایت زنان نسبت به مردان مربوط به روحیه زنان و دیگری این واقعیت است که تعداد زیادی از زنان مورد مطالعه در پژوهش ما زائوهایی بوده‌اند که مدت اقامت کوتاهی در زایشگاه داشته و به برکت فرزندان شدن خوشحال بوده‌اند.

میزان رضایت کلی بیماران از پزشکان در این پژوهش اندکی از پژوهشی که در شیراز انجام پذیرفته (۸) بیشتر بوده است (۸۹٪ در برابر ۸۴/۷٪) ولی اختلاف چشمگیری با رضایت بیماران اروپایی (۱۰)، آمریکایی (۱۱) و ژاپنی (۱۲) داشته، بدین معنی که میزان رضایت بیماران ایرانی بیشتر از آنها بوده است.

این پژوهش مشخص نمود که میزان رضایت کلی بیماران از پرستاران بیشتر از سایر نیروهای انسانی شاغل در

معنی دار بوده ( $P < ۰/۰۰۱$ )، بدین ترتیب که بیشترین رضامندی مربوط به گروه دیپلمه‌ها با میانگین امتیاز ۷۵/۶۷ و کمترین آن افراد با سطح تحصیلات بالاتر از دیپلم با میانگین امتیاز ۵۴/۶ و برای افراد زیر سیکل حد متوسط (۶۶/۷۵) بوده است. سطح سواد در میزان رضامندی از خدمات پرستاری نیز مؤثر بوده و در این رابطه کمترین نمره مربوط به افراد دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم با ۸۵/۴ و بیشترین نمره مربوط به افراد دارای تحصیلات دیپلم با ۹۰/۶ امتیاز و افراد بیسواد و کم سواد نیز در حد متوسط (امتیاز ۸۷/۴) بوده است ( $P < ۰/۰۱$ ). سطح سواد بر میزان رضامندی از وضعیت تغذیه بیمارستان نیز مؤثر بوده و میانگین نمره که افراد با سطح تحصیلات دیپلم، کم سواد و بی‌سواد و بالاتر از دیپلم داده‌اند به ترتیب عبارتند از ۸۲ و ۷۳/۲۹ و ۷۰/۲۸ (جدول شماره ۲).

سطح سواد بر میزان رضامندی از پرسنل آزمایشگاه و رادیولوژی نیز تأثیر داشته است و باز کمترین رضامندی از سوی افراد دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم با نمره ۶۹ و بالاترین رضامندی مربوط به افراد دارای تحصیلات دیپلم با نمره ۸۲ و افراد کم سواد و بی‌سواد نیز در حد متوسط با امتیاز ۷۳ قرار داشته‌اند ( $P < ۰/۰۱$ ).

محل سکونت فاکتور دیگری است که تأثیر معنی‌داری بر میزان رضامندی بیماران از خدماتی که در بیمارستانها ارائه می‌گردد داشته است و روستائینان در کل از خدمات راضی‌تر بوده‌اند ( $P < ۰/۰۱$ ). عمده اختلاف رضامندی روستائینان و شهرنشینان از کادر پزشکی و پرستاری بوده است، بدین ترتیب که میانگین امتیازی که روستائیان به پزشکان داده‌اند ۹۰ بوده، در حالی که میانگین امتیاز داده شده توسط شهرنشینان ۸۲ بوده است ( $P < ۰/۰۵$ ) و در رابطه با پرستاران نیز میانگین امتیاز ارائه شده از سوی روستائینان و شهرنشینان به ترتیب ۹۲ و ۸۸ بوده است ( $P < ۰/۰۵$ ).

همچنین اختلاف معنی‌داری بین رضامندی روستائینان و شهرنشینان از کارکنان آزمایشگاهها و رادیولوژی مشاهده شده است، بدین ترتیب که میانگین نمره‌ای که آزمایشگاه و رادیولوژی بیمارستانها کسب

داشته‌اند که شاید یکی از دلایل این امر رواج سیستم ارجاع در خدمات بهداشتی درمانی روستایی می‌باشد که باعث می‌شود روستائیان بدون دردسر و به راحتی به خدمات درمانی بیمارستان دسترسی پیدا کنند.

سطح سواد نیز در این پژوهش فاکتور مؤثری بر میزان رضامندی بیمار شناخته شده که البته این یافته با یافته سایر پژوهشها از جمله مطالعه‌ای که توسط خانم آریا در تهران بر روی بیماران پیوند کلیه‌ای انجام داده اختلاف دارد (۱۳).

با توجه به میزان رضایت بالای بیماران از نیروی انسانی شاغل در بیمارستانهای استان بوشهر بنظر می‌رسد در صورتیکه فضای فیزیکی و تجهیزات بیمارستانی مورد توجه بیشتر مسئولان قرار گیرد، میزان اشغال تخت و بهره‌گیری مردم از خدمات بیشتر خواهد شد.

بیمارستان است. کیفیت کار پرستاری باعث کوتاه شدن طول مدت بیماری می‌شود و این مسئله باعث کاهش هزینه بیمارستان و کاسته شدن مدت زمان اشغال تخت و افزایش امکان استفاده بیشتر از تعداد تختهای فعال در مدت معین می‌شود. این میزان رضایت بالا از خدمات پرستاری بطور غیرمستقیم نشان دهنده کیفیت مطلوب آموزش پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می‌باشد، زیرا شاغلین پرستاری بیمارستانهای استان اکثراً فارغ التحصیلان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر هستند.

کمترین امتیاز رضامندی در این پژوهش مربوط به تسهیلات بیمارستان می‌باشد که بنظر می‌رسد علت عمده این مسئله وضع ظاهری بیمارستانهای استان از جمله بیمارستان فاطمه الزهرا می‌باشد و به همین دلیل اقدام اساسی در این زمینه ضرورت دارد. روستائیان کم توقع در این پژوهش نیز تقریباً در تمامی زمینه‌ها رضایت بیشتری

## REFERENCES:

- صادقیانی ا، ارزیابی مراقبتهای بهداشتی و درمانی و استانداردهای بیمارستانهای تهران، انتشارات معین، چاپ اول، ۱۳۷۶، ص ۲۱۴.
- محمدی باغملانی م، بررسی تطبیقی عملکرد مدیران بیمارستانهای استان بوشهر، پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵.
- Bush T, Cherkin D. The impact of physician attitudes on patient satisfaction with care for lowback pain. Arab Fam Med 1993;2:301.
- Linn LS, Brook RH. Physician and patient satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices. Med Care 1985;23:1171-8.
- باری نیا ا، بررسی کمیت و کیفیت ارائه مراقبتهای پرستاری جسمی از بیماران در حال اعصاب به صدمات مغزی بستری در بخش مراقبتهای ویژه بیمارستانهای آموزشی تهران، پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد، تربیت مدرس، ۱۳۶۹.
- سنوده تیاع و همکاران، بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان، طب و تریکیه، سال هفتم (شماره ۲۸): ۳۹ - ۳۴.
- فریدونی ز، بررسی مقایسه‌ای رضایت بیماران از نحوه ارائه مراقبتهای پرستاری و پرستاری در بخشهای داخلی و جراحی بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی کرمان، پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد پرستاری، دانشکده علوم پزشکی کرمان، ۱۳۷۰.
- آیت اللهی م و همکاران، میزان رضایت بیماران از پزشکان متخصص شیراز، مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان، سال ششم (شماره ۳): ۱۳۷۸، ۷۲ - ۱۶۵.
- Ross CK, Steward CA. A comparative study of seven measures of patient satisfaction. Med Care 1995;33:391-406.
- Fein OT, Garfield R. Impact of physicians, part-time status on inpatients, use of medical care and their satisfaction with physicians in an academic group practice. Acta Med 1991; 66:694-8.
- Imanaka Y, Araki S, Murata K, et al. Determinants of patient satisfaction and intention to continue service utilization. Nippon Koshu Eisei Zasshi 1993;40:624-35.
- Kurata JH, Watanabe Y, McBride C, et al. A comparative study of patient satisfaction with health care in Japan and the United States. Soc Sci Med 1994;39:1069-76.
- آریا ن، بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته‌اند از مراقبتهای ارائه شده در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران، فصلنامه پرستاری مامائی، سال چهارم، ۱۳۷۷، ص ۸.