

## میزان رضایت‌مندی بیماران بستری و مراجعه‌کننده

### به یک بیمارستان نظامی

احمد عامریون<sup>\* PhD</sup>، مهدی ابراهیم‌نیا<sup>۱ MSc</sup>، علی‌اکبر کریمی زارچی<sup>۲ PhD</sup>، شهرام توفیقی<sup>۳ PhD</sup>، روح‌ا... زابلی<sup>۴ MSc</sup>، حسن رفعتی<sup>۵ PhD</sup>، محمدکریم بهادری<sup>۱ MSc</sup>، فرزاد پناهی<sup>۵ MD</sup>، صدیقه میرهاشمی<sup>۵ MD</sup>

آدرس مکاتبه: بخش علمی اقتصاد سلامت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشکده طب نظامی،

دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

ad\_amer\_heli@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۸/۲/۲۶

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۸/۱۲

### چکیده

**اهداف.** هدف از انجام این تحقیق تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران سرپایی و بستری در قسمت‌های مختلف یک بیمارستان نظامی و عوامل مرتبط با آن بود.

**روش‌ها.** این مطالعه توصیفی به شیوه مقطعی است. حجم نمونه ۱۶۵ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، مراجعین بخش‌های سرپایی و بستری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بود.

**یافته‌ها.** در بخش اورژانس، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۶٪ مربوط به رعایت مسایل شرعی بود. در بخش داروخانه، بیشترین نارضايتی با ۱۹/۲٪ مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو بود. کمترین رضایت‌مندی در بخش رادیولوژی با ۷/۸٪ مربوط به توضیحات جهت آمادگی رادیولوژی بود. کمترین رضایت‌مندی در بخش درمانگاه با ۱۹/۲٪ مربوط به حضور به موقع پزشک درمانگاه و بیشترین رضایت‌مندی از مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری با ۳۸/۵٪ مربوط به برخورد محترمانه با بیماران بود. کمترین رضایت‌مندی از خدمات پزشکان با ۱۲٪ مربوط به توضیحات پزشک در زمینه بیماری و تکرار آزمایشات و عکس‌برداری بود. بیشترین میزان رضایت‌مندی از نحوه تغذیه با ۴۳/۵٪ مربوط به سؤال در مورد میل غذایی بود. در خصوص بخش پذیرش، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۱/۷٪ مربوط به سرعت انتقال به بخش پس از اتمام مراحل پذیرش بود.

**نتیجه‌گیری.** به‌طور کلی، رضایت‌مندی از کلیه قسمت‌های سرپایی و بستری مرکز درمانی مورد مطالعه مناسب است.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات بیمارستانی، رضایت‌مندی، مطالعات موردی

۱- مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشکده طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

۲- گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

۳- گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

۴- گروه مدیریت تحقیقات، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

۵- مرکز تحقیقات تروما، پژوهشکده طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

## مقدمه

قسمت‌های مختلف درمانگاه بسیار خوب ارزیابی گردید [۱۸]. در تحقیق *عبادی و محمدیان*، اهم نتایج به‌دست آمده به این شرح است: بیشترین مراجعین مؤنث، متأهل و دارای بیمه خدمات درمانی نیروهای مسلح بودند و عموماً بیش از یک نوبت سابقه مراجعه به این مرکز را داشتند، میزان رضایت از درمانگاه ۹۲/۷٪ راضی، از داروخانه ۸۴/۸٪ راضی، از آزمایشگاه ۸۷/۹٪ راضی و از رادیولوژی ۶۴/۵٪ راضی بودند. همچنین، وضعیت رضایت‌مندی بیماران بستری در حین ترخیص از خدمات پرستاری (مراقبت‌های جسمانی) ۷۸٪ راضی، مراقبت‌های روانی ۷۴٪ راضی، رضایت از خدمات پزشکی ۹۵٪ راضی، وضعیت تغذیه ۸۷/۶٪ راضی، وضعیت امور رفاهی و محیط ۸۷/۳٪ راضی، وضعیت بخش پذیرش ۹۳٪ راضی، وضعیت صندوق ۸۳/۳٪ راضی، وضعیت ترخیص ۸۴٪ راضی بودند [۱۹]. در یکی از بیمارستان‌های نظامی آمریکا، طی پرسش از ۳۷۶ بیمار که میانگین سنی آنها ۶۵ سال بود و ۵۲٪ آنان مرد بودند، مشخص شد که بسیاری از فرآیندهای بیمارستان تحت تأثیر رفتار پزشکان با بیمار است. پزشکان بایستی فرصت‌هایی را برای بحث و تبادل نظر با بیماران در نظر بگیرند که این امر موجب رضایت بیماران و ترغیب آنها برای پیگیری درمان می‌شود [۲۰]. نتایج تحقیقی نشان می‌دهد که بیمارستان‌ها و مراکز درمانی باید در مباحث مالی و اخذ پول از بیمار، رضایت بیماران را مدنظر قرار دهند [۲۱]. لذا با توجه به اهمیت رضایت‌مندی بیماران، این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین سرپایی و بستری از ارائه خدمات در یکی از بزرگترین بیمارستان‌های نیروهای مسلح کشور انجام گرفت.

## روش‌ها

مطالعه انجام شده در این تحقیق از نوع توصیفی - مقطعی است که در آن ۱۶۵ نفر از کلیه مراجعین به بخش‌های سرپایی و بستری بیمارستان در فاصله زمانی فروردین تا تیر ماه ۱۳۸۶ به یکی از بخش‌های اورژانس، آزمایشگاه، داروخانه، درمانگاه، رادیولوژی و بستری، با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. با توجه به اینکه در پرسش‌نامه‌ها جایی برای درج نام و نام‌خانوادگی بیماران لحاظ نشده بود، به شرکت‌کنندگان اطمینان داده شد که هویت فردی آنها ناشناس باقی خواهند ماند تا با خیالی آسوده پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کنند. معیار ورود افراد به مطالعه، داشتن آمادگی جسمی و روانی و بستری حداقل به مدت ۲۴ ساعت در بیمارستان در نظر گرفته شد و از هر فرد فقط یک بار سؤال شده و مورد تکراری وجود ندارد. در مورد بیماران بدحال نیز بر حسب مورد و با صلاحدید سرپرست تحقیق، اطلاعات جمع‌آوری نگردید. بخش روان‌پزشکی بیمارستان به دلیل عدم اطمینان به پاسخ بیماران، وجود بیماران بدحال، رعایت مسائل اخلاقی و عدم سلب آسایش بیماران، از مطالعه خارج شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول 
$$N = z^2(1 - \alpha/2) p(1-p)/d^2$$
 محاسبه گردید که در آن با توجه به

از اواخر دهه شصت میلادی، رضایت‌مندی بیمار مورد توجه قرار گرفت [۱]. رضایت‌مندی مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی اهمیت ویژه‌ای یافته است و این مفهوم هم به‌عنوان متغیر مستقل و هم به‌عنوان متغیر وابسته حائز اهمیت است [۲]. مدیران بیمارستان، تامین نیاز و جلب رضایت و بهبود بیمار را پیش شرط اصلی وظایف خود می‌دانند و هدف بیمارستان را در راستای هدف مشتری (بیمار) طراحی می‌کنند [۳]. شاخص رضایت بیمار یکی از نشانگرهای کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است و عدم درک و رضایت بیمار، پدیده‌ای پیچیده و تحت تأثیر عوامل گوناگونی است [۴]. شناخت عوامل رضایت بیمار از خدمات ارائه شده، دست اندرکاران و مدیران را یاری خواهد داد تا در اصلاح روش‌های مراقبتی خود کوشا باشند [۵]. در سال ۱۹۸۳ سیستم طب ملی انگلیس تصویب نمود که کلیه مراکز درمانی در کنترل و تنظیم برنامه‌های خود از نظرات بیماران استفاده نمایند [۶]. نتایج تحقیقی در بیمارستان قلب اوکلاه‌ها در زمینه رضایت‌مندی بیماران نشان داد که برای ارزیابی رضایت‌مندی بیماران باید تحقیقات پیمایشی وسیعی صورت گیرد [۷]. امروزه استفاده از رضایت‌مندی بیماران در سنجش خدمات بهداشتی به یک واقعیت تبدیل شده است [۸] و توجه به رضایت‌مندی خدمات گیرندگان اهمیتی روزافزون یافته است [۹]. سازمان‌هایی که عهده‌دار انجام مراقبت‌های پزشکی و بهداشتی هستند تنوع بسیار دارند. در این میان مهم‌ترین و شاید رایج‌ترین و در عین حال جامع‌ترین مرکز ارائه این خدمات، بیمارستان است [۱۰]. منابعی که در بیمارستان‌ها به کار گرفته می‌شوند، اعم از منابع فیزیکی، مالی، اطلاعات و انسانی بیانگر این حقیقت است که بیش از نیمی از اعتبارات بخش سلامت، صرف ارائه خدمات بیمارستانی می‌شود [۱۱]. مدیران کارآمد و لایق با ارتقاء کیفیت خدمات و کاستن منطقی هزینه‌های بیمارستان، رضایت خاطر مشتریان داخلی و خارجی سازمان خود را فراهم می‌سازند [۱۲]. رضایت‌مندی بیمار نشانگری است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است [۱۳]. بیمار محور اصلی بیمارستان است و همه خدمات بیمارستانی برای او انجام می‌شود. رضایت وی (بیمار) تا حدودی نشان‌دهنده انجام صحیح خدمات است و این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا حاصل شود بلکه بیشتر از رفتار و عملکرد کارکنان به دست می‌آید [۱۴]. *کارلین کرفورت* در پژوهشی با عنوان "رضایت بیمار و اعتماد سازمانی" چنین بیان می‌کند: مدیر فارغ از مباحث سودآوری و مالی بایستی بداند که رضایت بیماران تا حد زیادی وابسته به اعتمادی است که به سازمان بیمارستان دارند [۱۵]. امروزه استفاده از رضایت‌مندی برای سنجش مراقبت‌های بهداشتی درمانی به واقعیتی انکارناپذیر تبدیل شده است [۱۶]. در تحقیقی که توسط *عبادی* انجام شد، رضایت‌مندی مراجعین بالای ۸۰٪ بود [۱۷]. در تحقیق کریمی و *غفاری* نیز میزان رضایت‌مندی مراجعین از

نارضایتی با ۱۹/۲٪ مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو بود. در این بخش نیز ۸۰٪ از پاسخ‌گویان رضایت‌مندی بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. از کل پاسخ‌گویان در بخش رادیولوژی نیز ۷۱/۴۲٪ مذکر، ۷۱/۴۲٪ متاهل، ۳۲/۱۵٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۷۸/۶٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند. کمترین رضایت‌مندی در بخش رادیولوژی با ۸/۷٪ مربوط به توضیحات جهت آمادگی رادیولوژی بود و نزدیک به ۹۰٪ پاسخ‌گویان رضایت‌مندی بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. در بخش درمانگاه هم ۸۲/۷۵٪ از پاسخ‌گویان مذکر، ۶۵/۵۲٪ متاهل، ۳۴/۴۸٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۸۶/۳٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند که کمترین رضایت‌مندی با ۹/۲٪ مربوط به حضور به موقع پزشک درمانگاه بود و حدود ۷۱٪ مراجعین، رضایت ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) از خدمات درمانگاهی داشتند. در بخش اورژانس، ۶۸٪ از پاسخ‌گویان مذکر، ۵۶٪ متاهل، ۳۶٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۶۴٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند که کمترین میزان رضایت‌مندی با ۹/۱٪ مربوط به حضور مستمر پزشک و پرستار در بخش بود و نزدیک به ۷۰٪ مراجعین از خدمات اورژانس رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. در بخش بستری، ۶۱/۵۴٪ از پاسخ‌گویان مونث، ۸۴/۶۲٪ متاهل، ۵۳/۸۴٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۸۰/۸٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند که کمترین میزان رضایت‌مندی از مراقبت‌های جسمی پرستاری با ۲۱/۷٪ مربوط به رفع نیازهای دفعی در هنگام نیاز به پرستاران بود و بیش از ۶۰٪ نیز از مراقبت‌های جسمانی پرستاری رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. در زمینه‌های مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری، بیشترین میزان رضایت‌مندی با ۳۸/۵٪ مربوط به احترام در نحوه صحبت کردن پرستاران با بیماران بود و در حدود ۶۶٪ از پاسخ‌گویان از مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری، رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. بیشترین رضایت با ۵۶/۵٪ از کادر پرستاری در شیفت عصر بود. درخصوص رضایت‌مندی بیماران از خدمات پزشکان، کمترین رضایت‌مندی با ۱۲٪ مربوط به توضیحات پزشک در زمینه بیماری، تکرار آزمایشات و عکسبرداری بود و ۷۵٪ آنان از خدمات پزشکان رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. درخصوص رضایت‌مندی بیماران بستری از نحوه تغذیه، بیشترین میزان رضایت‌مندی با ۱۶/۷٪ مربوط به مخارج پرداخت‌شده توسط مراجعین بود. بیش از ۶۲٪ افراد از خدمات واحد ترخیص رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند.

نتایج مطالعات مشابه  $p=0.5$ ،  $\alpha=0.5$  و  $d=0.8$  منظور شد و بر اساس آن حجم نمونه ۱۵۰ نفر محاسبه و با احتساب ۱۰٪ ریزش احتمالی به دلیل عدم تمایل به مشارکت شرکت‌کنندگان در تکمیل پرسش‌نامه، حجم نهایی نمونه ۱۶۵ نفر تعیین شد. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق دو پرسش‌نامه است. پرسش‌نامه اول میزان رضایت‌مندی بیماران را از خدمات سرپایی بیمارستان شامل آزمایشگاه (با ۳ سؤال)، داروخانه (با ۴ سؤال)، رادیولوژی (با ۶ سؤال)، درمانگاه (با ۳۰ سؤال) و اورژانس (با ۱۲ سؤال) می‌سنجد و پرسش‌نامه دیگر میزان رضایت‌مندی بیماران را از خدمات مختلف بخش‌های بستری شامل خدمات پرستاری (با ۱۲ سؤال)، خدمات پزشکی (با ۱۰ سؤال)، محیط فیزیکی و امکانات رفاهی (با ۲۵ سؤال)، پذیرش (با ۶ سؤال)، خدمات صندوق (با ۴ سؤال) و واحد ترخیص (با ۷ سؤال) می‌سنجد. پرسش‌نامه‌ها در دو بخش عمده تنظیم شده است. در بخش نخست، مشخصات فردی نظیر سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل، نوع بیمه، درجه نظامی و ... سوال شده و بخش دوم مربوط به سوالات اختصاصی در مورد نگرش بیماران نسبت به خدمات ارائه شده (سرپایی و بستری) است. پاسخ‌ها به صورت مقیاس لیکرت پنج قسمتی تنظیم شده است، به نحوی که حداکثر رضایت از هر خدمت ۵ امتیاز و حداقل یک امتیاز دارد. امتیاز ۰ تا ۲۵ ضعیف، ۲۵ تا ۵۰ متوسط، ۵۰ تا ۷۵ خوب و بالای ۷۵ عالی در نظر گرفته شده است. به منظور ارزیابی روایی، پرسش‌نامه‌ها در اختیار چند تن از کارشناسان و متخصصین قرار گرفت و نقطه نظرات آنان در پرسش‌نامه‌ها اعمال گردید. سپس به منظور ارزیابی پایایی، تعداد ۱۵ عدد از پرسش‌نامه‌ها در اختیار بیماران بستری و سرپایی مراجعه‌کننده به بیمارستان (محل تحقیق) قرار گرفت که با ضریب اطمینان ۹۰٪ پایایی پرسش‌نامه‌ها نیز مورد تایید قرار گرفت. اطلاعات پرسش‌نامه‌ها با کمک ۵ نفر از پرسشگران آموزش دیده تکمیل شد. پس از کنترل اولیه، ۵ پرسش‌نامه (۲ بستری و ۳ سرپایی) به دلیل عدم پاسخگویی، حذف شد و اطلاعات مابقی پرسش‌نامه‌ها وارد رایانه گردید و توسط نرم‌افزار SPSS 13 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته (رضایت‌مندی بیماران) توسط جداول متقاطع و آزمون‌های آماری مجذور کای و آنوا بررسی شد.

## نتایج

از کل پاسخ‌گویان در بخش آزمایشگاه، ۶۸/۸۵٪ مذکر، ۸۷/۵۷٪ متاهل ۴۲/۸۵٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۸۵/۸٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند. میزان رضایت نزدیک به ۸۰٪ پاسخ‌گویان، بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) قرار داشت. از کل پاسخ‌گویان در بخش داروخانه، ۵۷/۷۰٪ مذکر، ۹۲/۳۲٪ متاهل، ۴۱/۶۵٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۹۶/۲٪ دارای بیمه نیروهای مسلح بودند که بیشترین

جدول ۱) درصد رضایت‌مندی از بخش‌های مختلف سرپایی

در بیمارستان مورد مطالعه	خیلی راضی‌ام		نه راضی‌ام		جمع
	خیلی راضی‌ام	نا راضی‌ام	نه راضی‌ام	نا راضی‌ام	
آزمایشگاه	۱۶/۳	۶۴/۶۷	۶/۸۷	۹/۳۸	۲/۷۸
داروخانه	۲۹/۸	۵۰/۹۵	۹/۶	۸/۶۲	۱/۰۳
رادیولوژی	۴۶/۷۸	۴۲/۵۱	۵/۶۶	۳/۵۶	۱/۴۶
خدمات درمانگاهی	۳۲/۷۴	۳۹/۰۱	۱۴/۰۶	۶/۷۲	۷/۴۷
اورژانس	۲۹/۸۱	۳۸/۷	۲۱/۵۲	۶/۷۵	۳/۲۲

جدول ۲) درصد رضایت‌مندی از بخش‌های مختلف بستری

در بیمارستان مورد مطالعه	خیلی راضی‌ام		نه راضی‌ام		جمع
	خیلی راضی‌ام	نا راضی‌ام	نه راضی‌ام	نا راضی‌ام	
جسمی پرستاری	۱۸/۹۲	۴۲/۲۲	۱۸/۴۴	۱۰/۱۶	۱۰/۲۶
روحي روانی پرستاری	۲۲/۶۸	۴۳/۲	۱۶/۱	۹/۰۸	۸/۹۴
خدمات پزشکان	۳۰/۶۵	۴۴/۷	۱۷/۱۵	۳/۲	۴/۳
تغذیه	۱۸/۰۵	۵۷/۸۵	۱۴/۰۶	۴/۴	۵/۶۴
خدمات رفاهی	۱۳/۶۷	۶۱/۱۵	۱۸/۰۵	۵/۲۹	۱/۸۴
ترخیص	۱۲/۲۴	۵۰/۱۷	۳۱/۶۶	۲/۴	۳/۵۳
پذیرش	۱۲/۷۷	۶۲/۶۸	۱۹/۵	۲/۹۵	۲/۱
صندوق	۶	۷۶	۱۶	۲	۰

جدول ۳) میانگین درصد رضایت‌مندی از بخش‌های مختلف بستری بر اساس جنس

جنس ← متغیر ↓	میانگین مذکر (انحراف معیار)	میانگین مؤنث (انحراف معیار)	سطح معنی‌داری
جسمی پرستاری	۷۰/۷۱ (۱۱/۷۶)	۶۷/۹۴ (۱۷/۰۷)	۰/۶۵۸
روحي روانی پرستاری	۶۶/۳۷ (۱۵/۰۸)	۶۷/۹۶ (۱۵/۸۷)	۰/۸۰۲
خدمات پزشکان	۷۷/۰۹ (۱۱/۰۴)	۷۸/۲۹ (۱۱/۳۹)	۰/۷۹۳
تغذیه	۶۹/۰۹ (۱۹/۷۱)	۷۶/۴۷ (۸/۴۸)	۰/۱۹۷
خدمات رفاهی	۷۶/۶۳ (۸/۸۱)	۷۵/۱۳ (۸/۱۸)	۰/۶۶۳

در خصوص رضایت‌مندی بیماران از خدمات پذیرش، میزان رضایت‌مندی با ۲۱/۷٪ مربوط به سرعت انتقال به بخش پس از اتمام مراحل پذیرش بود. ۷۵٪ بیماران از خدمات پذیرش رضایت‌مندی بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. در زمینه رضایت‌مندی بیماران از خدمات صندوق، بیشترین میزان رضایت‌مندی با ۸٪ مربوط به نحوه برخورد صندوق‌داران با مراجعین بود و به طور کلی ۸۲٪ مراجعین، رضایت بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) داشتند. در خصوص میانگین رضایت‌مندی بیماران از بخش‌های مختلف سرپایی بر اساس جنس پاسخ‌گویان، تفاوت معنی‌دار تنها در بخش اورژانس ملاحظه شد ( $p < 0.05$ ) و بر اساس تاهل و میزان تحصیلات در بخش‌های مختلف، تفاوت معنی‌داری ( $p > 0.05$ ) وجود نداشت. در مورد بخش‌های مختلف بستری، میان میانگین نمرات و رضایت‌مندی بر اساس جنس، تاهل و تحصیلات تفاوت معنی‌داری ( $p > 0.05$ ) وجود نداشت. آزمون همبستگی اسپیرمن و پیرسون نشان داد که در بخش‌های مختلف نیز ارتباط معنی‌داری ( $p > 0.05$ ) وجود ندارد.

جدول ۴) میزان درصد رضایت‌مندی از بخش‌های مختلف بستری بر اساس تحصیلات

تحصیلات ← متغیر ↓	میانگین ابتدایی (انحراف معیار)	میانگین سیکل (انحراف معیار)	میانگین دیپلم (انحراف معیار)	میانگین کاردانی (انحراف معیار)	میانگین کارشناسی به بالا (انحراف معیار)	سطح معنی‌داری
جسمی پرستاری	۷۷/۱۴ (۰)	۸۳/۵۷ (۱۳/۸۲)	۶۷/۳۴ (۱۶/۵۹)	۵۷/۱۴ (۲۸/۲۸)	۶۵/۱۴ (۱۲/۰۶)	۰/۲۱۷
روحي روانی پرستاری	۷۸/۷۵ (۰)	۷۹/۳۷ (۱۴/۷۷)	۶۵/۵۳ (۱۵/۰۴)	۷۰ (۷/۰۷)	۵۹/۵۰ (۱۶/۷۳)	۰/۳۴۶
خدمات پزشکان	۹۰ (۰)	۸۵/۴۵ (۱۵/۴۲)	۷۷/۴۰ (۷/۶۳)	۷۸/۱۸ (۱۵/۴۲)	۷۰/۱۸ (۱۲/۷۰)	۰/۲۳۲
تغذیه	۷۸/۲۷ (۰)	۷۵/۴۵ (۱۱/۱۵)	۶۹/۴۸ (۱۵/۶۵)	۷۶/۳۶ (۲/۵۷)	۸۰ (۱۳/۱۱)	۰/۵۳۲
خدمات رفاهی	۸۹/۴۷ (۰)	۸۱/۰۵ (۷/۷۳)	۷۵/۷۸ (۷/۶۱)	۷۴/۷۳ (۵/۹۵)	۶۸/۸۴ (۷/۲۳)	۰/۰۸۱
ترخیص	۷۱/۱۱ (۰)	۷۴/۴۴ (۱۲/۸۹)	۶۶/۹۸ (۱۰/۵۹)	۷۰ (۱۴/۱۴)	۷۲/۴۴ (۵/۵۷)	۰/۷۱۱
پذیرش	۸۳/۳۳ (۰)	۸۱/۶۶ (۵/۷۷)	۷۱/۱۹ (۱۳/۱۷)	۸۰ (۰/۰۰۱)	۷۴/۶۶ (۳/۸۰)	۰/۳۹۱
صندوق	۷۵ (۰)	۸۱/۲۵ (۱۴/۳۶)	۷۵ (۷/۳۳)	۸۰ (۰)	۷۶ (۶/۵۱)	۰/۷۱۶

جدول ۵) همبستگی (اسپیرمن) بین متغیرهای مختلف مورد بررسی در بیماران بستری

متغیر	سن	مراقبت‌های جسمی پرستاری	مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری	خدمات پزشکان	بخش تغذیه	خدمات رفاهی	بخش ترخیص	بخش پذیرش	صندوق
	-	۰/۸۷۴	۰/۲۲۴	۰/۳۲۰	۰/۰۵۲	۰/۳۸۴	۰/۶۶۵	۰/۲۵۶	۰/۱۲۲
مراقبت‌های جسمی پرستاری	۰/۸۴۷	-	۰/۰۰۰	۰/۰۲۰	۰/۷۳۳	۰/۰۰۴	۰/۰۳۵	۰/۷۶۳	۰/۰۲۷
مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری	۰/۲۴۷	۰/۸۲۶	-	۰/۰۱۵	۰/۵۷۷	۰/۰۰۱	۰/۰۸۷	۰/۳۶۰	۰/۰۳۸
خدمات پزشکان	۰/۲۰۳	۰/۴۵۳	۰/۴۷۰	-	۰/۳۲۷	۰/۱۷۵	۰/۳۳۷	۰/۰۶۳	۰/۲۷۷
بخش تغذیه	۰/۳۸۵	۰/۰۷۰	۰/۱۱۵	۰/۲۰۰	-	۰/۱۵۳	۰/۳۸۴	۰/۵۶۲	۰/۳۲۴
خدمات رفاهی	۰/۱۷۸	۰/۵۴۵	۰/۶۱۸	۰/۲۷۴	۰/۱۵۳	-	۰/۴۰۶	۰/۲۶۳	۰/۳۱۵
بخش ترخیص	۰/۰۸۹	۰/۴۱۶	۰/۳۴۳	۰/۱۹۶	۰/۳۸۴	۰/۴۰۶	-	۰/۴۸۱	۰/۳۳۷
بخش پذیرش	۰/۲۳۱	۰/۰۶۲	۰/۱۸۷	۰/۳۷۰	۰/۵۶۲	۰/۲۶۳	۰/۴۸۱	-	۰/۲۱۳
صندوق	۰/۱۲۲	۰/۰۲۷	۰/۰۲۸	۰/۲۷۷	۰/۱۰۷	۰/۱۱۶	۰/۰۹۳	۰/۲۹۶	-

## بحث

در تحقیق عبادی [۱۷] میزان رضایت‌مندی مراجعین به درمانگاه بیمارستان مورد مطالعه بالای ۸۰٪ بود که با نتایج این تحقیق تقریباً همخوانی دارد. در تحقیق کریمی و غفاری [۱۸] میزان رضایت‌مندی مراجعین به درمانگاه‌های سپاه بالای ۷۵٪ ارزیابی شد که با نتایج تحقیق انجام گرفته مطابقت دارد. در بخش بستری بیشترین عامل رضایت‌مندی از مراقبت‌های جسمانی پرستاری با ۳۰/۸ درصد مربوط به کنترل علائم حیاتی و تسکین درد بود است و در زمینه مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری بیشترین رضایت‌مندی با ۳۸/۵٪ مربوط به برخورد محترمانه با بیمار است. در تحقیق عبادی و محمدیان [۱۹] بیشترین عامل رضایت‌مندی از مراقبت‌های جسمانی پرستاری با ۸۷/۳٪ مربوط به تعویض روزانه ملحفه‌ها توسط پرستاران است و در بُعد مراقبت‌های روحی و روانی بیشترین عامل رضایت‌مندی با ۹۱/۳٪ مربوط به برخورد محترمانه با بیمار است که نتایج مربوط به مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد و نتایج مراقبت‌های جسمانی پرستاری با نتایج تحقیق حاضر همخوانی ندارد. در تحقیق دیگر [۲۴] میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری ۹۰/۵٪ بود که نتیجه آن با نتیجه تحقیق حاضر همخوان نیست. در مطالعه صفاری [۲۵] در زمینه میزان رضایت از خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دولتی منتخب شهر تهران، میزان رضایت از خدمات پرستاری پایین بود که با نتیجه تحقیق حاضر مطابقت ندارد. در تحقیق که رفیع‌پور [۲۶] به صورت مقایسه‌ای در سه بیمارستان منتخب انجام داد، میزان رضایت‌مندی از خدمات پرستاری ۷۰/۴٪ بود که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد.

بیشترین رضایت‌مندی بیماران از بخش اورژانس با ۳۶٪ مربوط به رعایت مسائل شرعی است در تحقیقی که توسط کراوالی [۲۲] در خصوص میزان رضایت مراجعین به اورژانس انجام شد، نتایج نشان داد که اکثر افراد مورد بررسی از خدمات ارائه شده در اورژانس رضایت دارند که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد. در تحقیق دیگری که در خصوص میزان رضایت‌مندی مراجعین به اورژانس در بیمارستان کمبریج انجام شد، میزان رضایت‌مندی در کل ۵۲٪ بود که نتیجه آن بسیار کمتر از تحقیق حاضر است [۲۳]. در بخش داروخانه در بیمارستان مورد مطالعه، بیشترین ناراضی با ۱۹/۲٪ مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو می باشد که نتیجه این تحقیق با نتیجه تحقیق انجام شده توسط عبادی و محمدیان [۱۹] مطابقت دارد چرا که بیشترین ناراضی در تحقیق آنها با ۶۰/۶٪ نیز مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو است. در بخش آزمایشگاه بیشترین عامل رضایت‌مندی با ۳۵/۷٪ مربوط به رعایت مسائل شرعی است. همچنین در این تحقیق بیشترین رضایت‌مندی از آزمایشگاه با ۹۰/۹٪ مربوط به نحوه برخورد کارمندان آزمایشگاه است که نتایج آن با نتایج تحقیق حاضر مطابقت ندارد. در بخش رادیولوژی بیشترین رضایت‌مندی با ۵۹/۳٪ مربوط به رعایت مسائل شرعی است. در قسمت درمانگاه بیشترین عامل رضایت‌مندی با ۸۶/۳٪ مربوط به تسلط و لیاقت پزشک است. در این تحقیق میزان کلی رضایت‌مندی از درمانگاه با ۷۱٪ بین ۵۰ تا ۷۵٪ (خوب) است.

در تحقیق اکبریان بافقی [۲۷] میزان رضایت از خدمات پرستاری بسیار خوب بود که با نتایج این تحقیق همخوان است. در تحقیقی که در مرکز پزشکی ویسکانسیس [۲۸] انجام شد کمترین میزان رضایت‌مندی مربوط به جواب‌دادن به زنگ بیمار بود که با نتیجه تحقیق حاضر مطابقت دارد. در خصوص رضایت بیماران از خدمات پزشکان، بیشترین عامل رضایت‌مندی با ۴۲/۳٪ مربوط به برخورد پزشک است. در مطالعه عبادی و محمدیان [۱۹] نیز بیشترین عامل رضایت‌مندی مربوط به برخورد پزشک است که با نتایج این تحقیق هم‌خوانی دارد. در تحقیقی دیگر [۲۹] ارتباط خوب پزشکان با بیمار، مهمتر از سن و جنس آنها اعلام شد که نتایج این تحقیق را تایید می‌کند. در تحقیقی که توسط واحد افکار عمومی مرکز تحقیقات صدا و سیما انجام شد [۳۰] میزان رضایت از رفتار پزشکان ۸۲٪ اعلام شد که با نتایج تحقیق حاضر تقریباً مطابقت دارد. در تحقیقی که توسط گمنامی [۱۰] انجام شد، بیشترین عامل رضایت مربوط به رفتار پزشک با ۹۶/۵٪ است که نتایج این تحقیق را تایید نمی‌کند. در تحقیق اکبریان بافقی [۲۷] بیشترین رضایت با ۶۹/۹٪ مربوط به رفتار و برخورد پزشک معالج است که نتیجه این تحقیق را تایید می‌کند. در تحقیقی دیگر [۳۱] یکی از عوامل نارضایتی بیماران، رابطه پزشک و بیمار عنوان شد که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت ندارد. در مطالعه‌ای در یک بیمارستان نظامی [۲۰] نتایج نشان داد که بسیاری از فرایندها، تحت تاثیر رفتار پزشکان با بیمار است که نتیجه تحقیق حاضر این امر را تایید می‌کند. در خصوص میزان رضایت‌مندی از بخش تغذیه بیشترین رضایت‌مندی با ۴۳/۵٪ مربوط به سوال در مورد میل غذایی است. در تحقیق عبادی و محمدیان [۱۹] کمترین میزان رضایت‌مندی با ۹/۳٪ مربوط به سوال در خصوص میل غذایی است که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت ندارد. در مطالعه سیف‌ریعی و شهیدزاده‌ماهانی [۳۲] یکی از عوامل نارضایتی مربوط به کمیت و کیفیت تغذیه در بیمارستان‌های مورد مطالعه است که با نتیجه این تحقیق همخوان نیست. در تحقیقی که توسط گمنامی [۱۰] انجام شد، میزان رضایت کامل از خدمات تغذیه ۸۴/۹٪ بود که در مقایسه با این تحقیق وضعیت بهتری داشته است. در مطالعه‌ای که توسط رفیع‌پور [۲۶] انجام گرفت ۵۹/۵٪ از وضعیت غذایی بیمارستان‌های مورد مطالعه رضایت داشتند که در مقایسه با تحقیق موجود، وضعیت نامناسب‌تری را داشته است. در تحقیقی که در کشور مکزیک [۳۱] انجام شده است یکی از عوامل نارضایتی مربوط به غذا بوده است که نتایج این تحقیق با تحقیق انجام شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه هم‌خوانی ندارد. در خصوص میزان رضایت‌مندی بیماران از وضعیت محیط فیزیکی و امکانات رفاهی، کمترین میزان رضایت‌مندی با ۱۱/۵٪ مربوط به توالهت بخش است. در مطالعه سیف‌ریعی و شهیدزاده‌ماهانی [۳۲] یکی از عوامل نارضایتی بیماران با ۲۳٪ مربوط به سرویس‌های بهداشتی نامناسب است که با نتایج این تحقیق مطابقت دارد. در تحقیقی دیگر [۳۰] میزان رضایت از نظافت و

سرویس‌های بهداشتی بیمارستان‌های دولتی ۶۲٪ بود که با نتایج تحقیق حاضر مشابه نیست. در تحقیق هوشنگ‌تهرانی [۱۶] میزان رضایت اکثر بیماران از خدمات هتلینگ کم است که با نتیجه این تحقیق مطابقت ندارد. در خصوص رضایت‌مندی از خدمات ترخیص، بیشترین رضایت‌مندی با ۳۱/۶٪ مربوط به راهنمایی‌های در حین ترخیص است. در تحقیق عبادی و محمدیان [۱۹] بیشترین رضایت‌مندی با ۹۰/۷٪ مربوط به سیر گردشی واحد ترخیص است که با نتیجه تحقیق حاضر مطابقت ندارد. در این تحقیق، کمترین میزان رضایت‌مندی با ۱۶/۷٪ مربوط به هزینه پرداخت شده است که نتایج تحقیق اکبریان بافقی [۲۷] را تایید می‌کند. چرا که در آن تحقیق نیز کمترین میزان رضایت‌مندی با ۳/۹٪ مربوط به هزینه‌های بیمارستان است. در خصوص میزان رضایت‌مندی از بخش پذیرش بیمارستان، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۱/۷٪ مربوط به سرعت انتقال به بخش پس از اتمام مراحل است و کمترین میزان رضایت‌مندی با ۷۵٪ مربوط به سهولت دسترسی به قسمت‌های مختلف پس از پذیرش است. در مطالعه عبادی و محمدیان [۱۹] کمترین میزان رضایت‌مندی با ۷۶٪ مربوط به سهولت دسترسی به قسمت‌های مختلف پس از پذیرش است که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد. در تحقیقی دیگر [۳۳] مشخص شد که جنسیت بیماران با رضایت‌مندی آنها ارتباطی ندارد که با نتیجه تحقیق انجام شده هم‌خوانی دارد. در تحقیق هوشنگ‌تهرانی [۱۶] اختلاف معنی‌داری بین میزان رضایت‌مندی مردان و زنان مشاهده شد که نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق انجام شده مطابقت ندارد. در تحقیق بشارتی [۳۴] ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت‌مندی و جنسیت در بیمارستان‌های مورد مطالعه مشاهده نشد که نتیجه این تحقیق با تحقیق انجام شده مطابقت دارد. در تحقیق مومنی‌نژاد [۳۱] ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت‌مندی و جنسیت در مورد مطالعه وجود داشت که با نتایج تحقیق حاضر هم‌خوانی ندارد. در تحقیق ابرست [۳۵] ارتباط معنی‌داری بین رضایت‌مندی و جنسیت وجود داشت که با نتایج این تحقیق مطابقت ندارد. در مطالعه دانشکده پزشکی کانو [۲۴] ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت بیماران و جنسیت دیده شد که با نتایج این تحقیق مطابقت ندارد. در تحقیق ماهانی و ربیعی [۳۲] ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت‌مندی و جنسیت مشاهده شد که با نتایج این تحقیق هم‌خوانی ندارد. میانگین رضایت‌مندی از بخش‌های مختلف بستری براساس سن با توجه به  $p > 0/05$  معنی‌دار نیست. همچنین، با توجه به  $p > 0/05$  بین سن و رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری وجود داشت که با نتایج این تحقیق هم‌خوانی ندارد. در تحقیق بشارتی [۳۴] بین سن و میزان رضایت‌مندی در بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری وجود نداشت که با نتایج این تحقیق هم‌خوانی است. در تحقیق اکبریان بافقی [۲۷] در بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری بین سن و رضایت‌مندی وجود داشت و با نتیجه این

میچلیگ و همکاران در پژوهشی به بررسی میزان رضایت بیماران در کشور سوئیس و چین پرداختند و بیان نمودند که میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکان در روش سنتی بالاتر از روش‌های مدرن است و علت این امر ارتباط مناسب بیمار با پزشک است [۳۸] که نتیجه این تحقیق با نتیجه تحقیق حاضر مطابقت دارد. در این تحقیق، رفتار پزشکان از عوامل مهم در ایجاد رضایت‌مندی بیماران است که نتایج تحقیق میچلیگ و همکاران را تأیید می‌کند. برایان و همکاران در پژوهش خود چنین نتیجه‌گیری کردند که میزان رضایت از نتایج آزمایشات ۸/۴۳٪ بود و مهمترین دلیل ناراضایتی، تأخیر در ارسال جواب آزمایشات ارزیابی گردید [۳۹] که با نتیجه این تحقیق مطابقت ندارد زیرا در تحقیق حاضر مهمترین دلیل ناراضایتی، مربوط به زمان انتظار جهت انجام آزمایش با ۱۰/۷٪ است. کلور و همکاران در پژوهشی چنین نتیجه‌گیری نمودند که میزان رضایت بیماران از رفتار پزشکان بسیار خوب است [۴۰] که با نتیجه تحقیق حاضر مطابقت دارد زیرا در این تحقیق نیز رفتار پزشکان از عوامل مهم در ایجاد رضایت‌مندی بیماران است.

### نتیجه‌گیری

به طور کلی میزان رضایت‌مندی از قسمت‌های مختلف این بیمارستان، خوب (بین ۵۰ تا ۷۵) است. نتایج نشان می‌دهد که علاوه بر اهمیت خدمات پزشکی و پرستاری، سایر عوامل از قبیل خدمات هتلینگ و سیر مراحل پذیرش و ترخیص بیماران، در ایجاد رضایت‌مندی بسیار مهم و تأثیرگذار هستند که بایستی به آنها توجه شود.

**تشکر و قدردانی:** از مرکز تحقیقات ترومای پژوهش‌شده طب نظامی به دلیل تصویب و اختصاص بودجه انجام طرح و کلیه همکارانی که در انجام این پژوهش محققین را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌شود.

### منابع

- ۱- ابریشمی الهام. بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان امام خمینی (ره) دانشگاه علوم پزشکی تهران از خدمات ارائه‌شده [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۴.
- ۲- سیرتی‌نیر مسعود، حق‌خواه سوسن. بررسی وضعیت میزان رضایت مراجعین به کلینیک دندانپزشکی امام خمینی (ره) [طرح تحقیقاتی]. تهران؛ ۱۳۸۰.
- ۳- صدقیانی ابراهیم. سازمان مدیریت بیمارستان. چاپ اول. تهران: انتشارات جهان رایانه؛ ۱۳۷۹.
- ۴- عابدی تیمور. اداره امور بیمارستان‌ها. چاپ اول. تهران: انتشارات گب؛ ۱۳۸۲.
- ۵- صدقیانی ابراهیم. مشکلات بهداشتی و درمانی و نقش بیمارستان‌ها در کشورهای در حال توسعه. فصل‌نامه مدیریت پزشکی. زمستان ۱۳۷۶؛ ۱(۱):۳.
- 6- Williams B. Patient satisfaction: A valid concept? Soc Sci Med. 1994 Feb;38(4):509-16.

تحقیق مطابقت ندارد. در تحقیق ربیعی و شهیلزاده [۳۲] و همچنین تحقیق انجام گرفته در بیمارستان امام خمینی تهران [۲۸] بین رضایت‌مندی و سطح سواد، ارتباط معنی‌داری وجود داشت که نتایج این دو تحقیق با نتیجه این تحقیق، همخوانی ندارد. در تحقیق ماهانی و ربیعی [۳۲] بین سن و رضایت‌مندی و همچنین جنسیت و رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری ( $p < 0.05$ ) وجود داشت که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد. در تحقیق بشارتی [۳۴] بین سن و میزان رضایت‌مندی در بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری وجود نداشت که با نتایج این تحقیق مشابه است. در تحقیق ابرست [۳۵] بیشترین رضایت‌مندی بین بیماران ۳۵ تا ۴۰ سال بود که با نتیجه این تحقیق مطابقت ندارد. در بیمارستان مورد مطالعه، بین میزان رضایت‌مندی و سطوح تحصیلی ارتباط معنی‌داری ( $p > 0.05$ ) وجود نداشت. در تحقیق ربیعی و شهیلزاده [۳۲] و همچنین در تحقیق دیگری [۲۸] بین رضایت‌مندی و سطح سواد ارتباط معنی‌داری وجود داشت که نتایج این دو تحقیق با نتیجه تحقیق انجام شده همخوانی ندارد. در تحقیقی که صفاری [۲۵] انجام داد، بین میزان رضایت‌مندی بیماران با سطح تحصیلات در بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط وجود دارد که با نتایج این تحقیق مطابقت ندارد. در تحقیق گمنامی [۱۰] بین رضایت بیماران و سطح سواد ارتباط وجود ندارد که با نتایج این تحقیق همخوانی دارد. در تحقیق هوشنگ تهرانی [۲۰] بین رضایت بیماران و سطح تحصیلات ارتباط معنی‌داری وجود داشت. به این معنی که پاسخگویان با تحصیلات دیپلم و بالاتر، از رضایت کمتری برخوردار بودند که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی ندارد. در تحقیق بشارتی [۳۴] بین سطح تحصیلات و میزان رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد. در تحقیق اکبریان بافقی [۲۷] بین میزان رضایت و سطح تحصیلات ارتباط معکوسی وجود داشت که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد. ابرست [۳۵] مشاهده نمود که رضایت افراد تحصیل کرده کمتر است که با نتیجه این تحقیق همخوانی ندارد. در کشورهای در حال توسعه، تحقیقات در مورد رضایت‌مندی بیماران در حال افزایش است زیرا نمادی از ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی است [۳۶]. با توجه به این که کشور ما نیز یکی از کشورهای در حال توسعه است، شاهد افزایش تحقیقات مربوط به رضایت‌مندی در بیمارستان‌های کشور می‌باشیم و مدیران بیمارستان‌ها به‌ویژه بیمارستان‌های خصوصی به این امر (سنجش رضایت‌مندی) توجه خاصی دارند.

هین هین و همکاران در ارزیابی رضایت‌مندی بیماران از بخش آندوسکوپی، ۲۶۱ بیمار را مورد مطالعه قرار دادند و چنین نتیجه‌گیری نمودند که مهمترین عوامل موثر در میزان ارزیابی رضایت‌مندی بیماران به ترتیب عبارتند از: رفتار پزشکان، مهارت پزشکان، رفتار پرستاران، محیط فیزیکی و روش‌های درمانی [۳۷] که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد زیرا در این تحقیق نیز رفتار پزشکان و پرستاران و همچنین محیط فیزیکی از عوامل مهم در ایجاد رضایت‌مندی بیماران بود.

- 24- Gottlieb JB. Understanding the effects of nurses on the process by which patients develop hospital satisfaction. *Holistic Nursing Practice*. 2002;17(1):49-60.
- ۲۵- صفاری ربابه. بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بخش‌های داخلی-جراحی بیمارستان‌های منتخب دولتی تهران [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۶۵.
- ۲۶- رفیع‌پور فرامرز. کارایی بیمارستان‌ها. تهران: انتشارات دانشگاه تهران؛ ۱۳۷۷.
- ۲۷- اکبرباغی محمدجواد. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران ترخیص شده در بیمارستان‌های یزد [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی؛ ۱۳۷۸.
- ۲۸- موسوی سیدمحمدهادی. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان امام خمینی (ره) از خدمات مختلف ارائه شده به آنان [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۷۳.
- 29- Bourk L. Do people prefer general practitioners of the same sex?. *Australian Family Physician*. 2002; 31(10):974-6.
- ۳۰- گروه پزشکی پژوهشی جامعه‌شناسی تأمین اجتماعی. بررسی رضایت‌مندی بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی تهران از خدمات درمانی سازمان تأمین اجتماعی [طرح پژوهشی]. تهران: پژوهشگاه عالی تأمین اجتماعی؛ ۱۳۷۴.
- ۳۱- مؤمنی‌نژاد محسن. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کهگیلویه و بویراحمد [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۷۷.
- ۳۲- سیف‌ریعی محمدعلی، شهیدزاده ماهان. رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی همدان و عوامل مؤثر بر آن. فصل‌نامه پایش. پاییز ۱۳۸۵؛ ۵(۴):۹-۲۷۱.
- ۳۳- عطارها سعید. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های وزارت بهداشت [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۵۸.
- ۳۴- بشارتی رضا. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان‌ها [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی؛ ۱۳۷۷.
- 35- Misevicine I, Milasauskiene Z. Patient satisfaction with the work of the hospital medical personnel. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*. 2002;38(5):559-65.
- 36- Glick P. How reliable are surveys of client satisfaction with healthcare services? Evidence from matched facility and household data in Madagascar. *Social Science & Medicine*. 2009;68(2):368-79.
- 37- Ko HH, Zhang H, Telford JJ, Enns R. Factors influencing patient satisfaction when undergoing endoscopic procedures. *Gastrointestinal Endoscopy*. 2009 Apr;69(4):883-91.
- 38- Michlig M, Ausfeld-Hafter B, Busato A. Patient satisfaction with primary care: A comparison between conventional care and traditional Chinese medicine. *Complementary Therapies in Medicine*. 2008;16(6):350-8.
- 39- Shirts BH, Perera S, Hanlon JT, Roumani YF, Studenski SA, Nace DA, et al. Provider management of and satisfaction with laboratory testing in the nursing home setting: Results of a national internet-based survey. *Journal of the American Medical Directors Association*. 2009.
- 40- Clever SL, Jin L, Levinson W, Meltzer DO. Does doctor-patient communication affect patient satisfaction with hospital Care? Results of an analysis with a novel instrumental variable. *Health Services Research*. 2008;43(5p1):1505-19.
- 7- Okla. Heart Hospital receives patient satisfaction award. *Journal Record*. Oklahoma: Findarticles.com; [cited: 2009 Jan 18]. Availabell from: [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_qn4182/is\\_20081126/ai\\_n31035737](http://findarticles.com/p/articles/mi_qn4182/is_20081126/ai_n31035737). 18 Jan. 2009
- ۸- حجت محسن، محمدی دینای وحید. بررسی تاثیر سنجش رضایت‌مندی در بهبود کیفیت ارائه خدمات بهداشتی. تهران: دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج); سومین سمینار سالانه دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور، ۱۳۸۴.
- ۹- جمشیدی حمیدرضا. شیوه تهیه پرسش‌نامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان. سمینار بهینه‌سازی خدمات درمانی در بیمارستان‌ها، ۱۳۷۵.
- ۱۰- صدقیانی ابراهیم. ارزیابی مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و استانداردهای بیمارستانی. تهران: انتشارات معین؛ ۱۳۷۶.
- ۱۱- گمنامی ناصر. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از کلیه خدمات ارائه شده در بخش‌های جراحی بیمارستان‌های قائم (عج) و امام رضای مشهد [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۷۴.
- ۱۲- جوزوکی نیره. تعیین شاخص‌های عملکرد و میزان رضایت بیمار در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در شش ماه اول سال ۱۳۸۳ [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۳.
- ۱۳- رضایی‌سوق ناصر. بررسی بهبود کیفیت خدمات براساس بررسی و تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات بیمارستانی و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی یاسوج [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۷۹.
- 14- Williams B. Patient satisfaction: A valid concept? *Soc Sci Med*. 1994 Feb;38(4):509-16.
- 15- Kerfoot K. Patient satisfaction and high-reliability organizations: What's the connection? *Dermatol Nurs*. 2008 Apr;20(2):155-6.
- ۱۶- هوشنگ‌تهرانی مهرنوش. سنجش میزان رضایت بیماران بستری از خدمات هتلینگ بیمارستان‌های آموزش عمومی دانشگاه علوم پزشکی ایران [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۷۶.
- ۱۷- عبادی عباس. بررسی وضعیت رضایت‌مندی مراجعین سرپایی به درمانگاه‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج) [طرح تحقیقاتی]. تهران: دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)؛ ۱۳۷۹.
- ۱۸- کریمی علی‌اکبر، غفاری رستم. بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین به درمانگاه‌های نیروی زمینی سپاه مستقر در شهر تهران [طرح تحقیقاتی]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)؛ ۱۳۸۱.
- ۱۹- عبادی عباس، محمدیان معصومه. بررسی مقایسه‌ای وضعیت رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان نجمیه در زمان ترخیص و دو هفته بعد [طرح تحقیقاتی]. تهران: مرکز تحقیقات بهداری در رزم پژوهشکده طب رزمی دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)؛ ۱۳۸۳.
- 20- Demir C, Celik Y. Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital. *Journal for healthcare quality: Official publication of the National Association for Healthcare Quality*. 2002;24(2):30-4.
- 21- Niedz BA. Correlates of hospitalized patients' perceptions of service quality. *Res Nurs Health*. 1998 Aug;21(4):339-49.
- 22- Kirchheimer B. The patient's perspective. Hospitals must report patient-satisfaction data or face a financial hit; For many it's just business as usual, for others it poses some challenges. *Modern healthcare*. 2007;37(29):26.
- 23- Kerfoot K. Patient satisfaction and high-reliability organizations: what's the connection?. *Dermatology Nursing*. Findarticles.com; [cited: 2009 Jan 19]. Availabell from: [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_hb6366/is\\_2\\_20/ai\\_n29430133](http://findarticles.com/p/articles/mi_hb6366/is_2_20/ai_n29430133).