

## بررسی رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای شهر ایلام

عظیم اعظمی<sup>۱\*</sup>، کلاوم اکبرزاده<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** کنترل و ارزیابی خدمات درمانی اولین گام در ارائه صحیح خدمات بوده و بیمارستان بعنوان مهمترین سازمان درمانی در کشور نیازمند بیشترین ارزیابی‌هاست. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بیمارستانهای شهر ایلام در سال ۸۱ انجام گرفت.

**مواد و روشها:** در این پژوهش توصیفی مقطعی ۱۶۴ بیمار بستری شده در سه بیمارستان امام خمینی، شهید مصطفی خمینی و طالقانی - که به صورت سرشماری انتخاب گردیدند - مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش بود که بخش اول مربوط به خصوصیات دموگرافیک افراد مورد بررسی و بخش دوم در خصوص میزان رضایت بیماران از سرویسهای پرستاری، پزشکی، پیراپزشکی، خدمات رفاهی، تغذیه، پذیرش و ترخیص بود. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آماری کروسکال و ایس، آنالیز واریانس، ضریب همبستگی و کای دو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌های پژوهش:** نتایج نشان داد بیشترین نارضایتی (۶۹٪) از خدمات درمانی در بین مشاغل مربوط به کارگران بود. ۶۰٪ خانم‌ها و ۵۷٪ افراد شهری از خدمات موجود اظهار نارضایتی کردند، ولی بین محل سکونت، شغل و جنس و رضایت ارتباط معنی‌داری وجود نداشت. بیشترین نارضایتی (۶۴٪) مربوط به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بود و بین تحصیلات و رضایت ارتباط معنی‌داری وجود داشت (P=0/03). ۷۷٪ افراد بستری از خدمات ارائه شده توسط کادر پرستاری راضی بودند، نزدیک به ۴۰٪ افراد از خدمات رادیولوژی نارضی بودند. ۸۰٪ افراد از خدمات مربوط به آزمایشگاه راضی و ۶۳٪ نیز از پزشکان راضی بودند، اما تنها ۵۸٪ بیماران از سرویس تغذیه و ۵۳٪ از خدمات مربوط به سرویس خدمات رفاهی راضی و ۶۵٪ از نحوه پذیرش و ترخیص راضی بودند. بیشترین نارضایتی از خدمات بیمارستانی به ترتیب در بیمارستانهای امام، طالقانی و شهید مصطفی بود و بین رضایت مندی از بیمارستانهای مذکور ارتباط معنی‌داری وجود داشت (P=0/0032). در خصوص رضایت کلی بیماران بستری شده در بیمارستان از خدمات مورد بررسی، ۵۶٪ راضی و ۴۰٪ تا حدودی راضی بودند.

**نتیجه‌گیری نهایی:** با توجه به نتایج این بررسی و همچنین بالا رفتن آگاهی، انتظارات و توقعات مردم از خدمات ارائه شده در بیمارستانها و به منظور رفع مشکلات موجود در خصوص معطلی و بوروکراسی اداری مریض در رادیولوژی، توضیح ناکافی بیماری (برای بیمار) توسط پزشک، کیفیت غذا، وعده مناسب توزیع غذا، رعایت مسائل بهداشتی توسط پرسنل آشپزخانه، عدم وجود آرامش در بخش‌ها، تردد زیاد و خارج از حد انتظار ملاقات‌کنندگان، نظافت بخشها در زمانهای نامناسب، پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز مذکور با همفکری و مشارکت پرسنل نسبت به رفع معضلات مذکور کوشش بیشتری نمایند.

اشهاد کلام: بیمارستان، بیمارستان، بیمارستان.

### واژه‌های کلیدی: بیماران، رضایت، بیمارستان

۱ - کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایلام

۲ - کارشناس پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایلام

## مقدمه

درمانی در ارایه صحیح و به موقع خدمات درمانی و بهبودی بیمار، شاخصهای مناسبی برای تعهدات بیمارستان و ارزشیابی عملکرد آن محسوب شده و نارضایتی بیمار از خدمات فوق در نهایت باعث نارضایتی از بیمارستان شود.

بیمار در بیمارستان محور اصلی است و هم خدمات بیمارستانی به خاطر حضور او انجام می شود. بنابراین تا حدودی می توان گفت رضایت او نشاندهنده انجام صحیح خدمات بوده و این رضایت نمی تواند صرفاً از تکنولوژی بالا بدست آید بلکه بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آنهاست. توجه ویژه انسان به بهبودی و حفظ سلامتی خود باعث گردید که بیماران بستری در بیمارستانها انتظار داشته باشند خدمات درمانی که به آنها ارائه می شود در نهایت کیفیت و جلب رضایت آنان باشد، بنابراین برای دست اندرکاران امر بهداشت و درمان افزایش رضایت بیماران از اهمیت زیادی برخوردار است.

نیازها، انتظارات، توقعات و تجارب بیمار از دریافت خدمات بهداشتی درمانی در پدیده پیچیده رضایت متجلی شده و نمود پیدا می نماید. رضایت مندی برداشت ذهنی بیماران از کمیت و کیفیت خدمات درمانی ارائه شده در مراکز درمانی می باشد و این شناخت در جریان فرآیند درمان و فعل و انفعالات و روابط متقابل بین بیماران و کادر پزشکی بویژه پزشکان بدست می آید (۵).

کنترل و ارزیابی خدمات درمانی به عنوان اولین گام ضروری در ارائه صحیح خدمات بوده و بیمارستان بعنوان مهمترین سازمان درمانی در کشور نیازمند بیشترین ارزیابی ها است. یکی از انواع ارزیابی هایی که در بیمارستانها و مؤسسات درمانی در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است ارزشیابی براساس رضایت بیمار می باشد، نظر به

تندرستی چه به صورت فردی و چه بصورت جمعی بی تردید مهمترین مسأله از مسائل حیات است، مسأله ای که از دوران ماقبل تاریخ تاکنون بشر به منظور حصول به آن کوشش کرده است. بیماری حالتی است که پس از استقرار در بدن دگرگونی هایی در رفتار فرد در ارتباط با دیگران بوجود می آورد و با توجه به اینکه در این میان متغیرهای گوناگونی مانند نوع بیماری، پایگاه فرد از نظر اقتصادی و اجتماعی، نوع روابط درمانی و نقش اجتماعی بیمار دخالت اساسی در درمان دارند. ضروریست که ابعاد این مسأله را به ویژه از نظر روان شناسی اجتماعی مورد بررسی قرار داد (۱).

یکی از ابعاد مهم روابط حرفه ای در خدمات پزشکی این است که برای بیماران، غالباً ارزیابی کیفیت خدمات دریافتی دشوار است و بیمار ناگزیر است که تشخیص و توصیه های کادر درمانی را براساس اطمینانی که به آنها دارد بپذیرد. بنابراین ماهیت رابطه به گونه ای است که در آن نوعی تنش درونی مطرح است و این تنش ناشی از ناتوانی مشتری در قضاوت دقیق نسبت به خدماتی است که در اختیار او گذاشته می شود.

خدمات درمانی پیچیده در چارچوب سازمانهای ویژه ای صورت می گیرد که بیمارستان یکی از مهمترین آنهاست، مانند تمام سازمانهای رسمی، بیمارستانها نیز از این جهت ایجاد شده اند که به هدفهای مشخصی که از پیش تعیین شده برسند، در این مورد هدف عمده بطور کامل مراقبت از دسته های مختلف بیمارانی است که به بیمارستان می آیند (۴).

برنامه های بیمارستانی با تأکید روی خدمات پذیرش، خدمات رفاهی و تغذیه استوار می باشد. وظایف مذکور به همراه، مسئولیت پذیری پرسنل

یا قادر به ارزیابی خدمات ارائه شده نبودند از مطالعه حذف گردیدند.

نحوه نمونه‌گیری بصورت سرشماری بود که در آن حدود ۱۶۴ نفر بیمار مورد پرسش قرار گرفتند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمونهای آماری کای دو، کروسکال والیس، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

تعداد کل افراد مورد بررسی ۱۶۴ نفر با میانگین سنی ۴۸ سال بودند. از نظر تحصیلات ۳۴/۲٪ بیسواد، ۵۷/۱٪ دیپلم و زیر دیپلم و ۸/۷٪ دارای تحصیلات دانشگاهی بودند که ارتباط معنی داری بین تحصیلات و رضایت مندی وجود داشت (P=0/03). از کل بیماران مورد پژوهش ۲۶/۲٪ در بیمارستان ایت الله طالقانی، ۳۲/۳٪ در بیمارستان حضرت امام و ۴۱/۵٪ در بیمارستان شهید مصطفی بستری شده بودند. در خصوص شغل افراد ۸/۱٪ کارگر، ۱۴/۴٪ کشاورز، ۲۵٪ کارمند ۲۱/۲٪ بیکار و ۱۲/۵٪ بیکار بودند. از نظر توزیع جنسی نیز ۴۲/۱٪ مرد و ۵۷/۹٪ زن بودند. در مورد محل سکونت افراد مورد پژوهش ۶۴/۴٪ ساکن در شهر و ۳۵/۶٪ ساکن در روستا بودند، بیشترین نارضایتی از خدمات ارائه شده به میزان ۵۷/۳٪ مربوط به افراد شهری بود که ارتباط معنی داری بین محل سکونت و رضایت مندی وجود نداشت (p=0/83). از نظر سابقه قبلی بستری در بیمارستان ۵۰/۶٪ دارای سابقه و ۴۹/۴٪ بدون سابقه بودند. در ارتباط با هزینه پرداختی (فقط فرانشیز سهم بیمار) ۷۹/۹٪ هزینه ای بین ۳۰۰۰۰ ریال تا ۶۰۰۰۰ ریال، ۱۲/۹٪ بین ۶۰۰۰۱ ریال تا ۹۰۰۰۰ ریال و ۹۱۷٪ هزینه ای بیش از ۹۰۰۰۰ ریال پرداخت نموده بودند. در خصوص تشخیص اولیه بیماری بر اساس بخش، ۳۱/۴٪ دارای

اهمیت موضوع، در جهت شناخت هرچه بیشتر و بهتر مشکلات و در نتیجه بهبودی و ارتقا میزان رضایت بیماران از نحوه خدمات، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت بیماران بستری شده در بخشهای بستری و سایر واحدهایی که به نحوی خدمات آنها مستقیماً با بیماران مرتبط می‌باشد انجام گردید تا میزان آن اندازه‌گیری و براساس آن راهکارهای لازم ارائه گردد.

### مواد و روشها

این مطالعه بصورت توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۸۱ در بیمارستانهای دولتی شهر ایلام انجام گرفت. در این پژوهش کلیه بیمارانی که از طریق مطب‌های خصوصی، درمانگاه، اورژانس و سایر مراکز درمانی به بیمارستانهای ایت‌الله طالقانی، امام خمینی و شهید مصطفی خمینی شهر ایلام معرفی و حداقل به مدت دو روز در یکی از بخشهای درمانی بستری و پس از درمان از بیمارستان مرخص شده بودند در حین خروج، اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه ای که قبلاً توسط معاونت درمان وزارت بهداشت و درمان تهیه و روایی و پایایی آن مورد تأیید کارشناسان و صاحب نظران قرار گرفته بود جمع‌آوری گردید.

پرسشنامه بطور کلی حاوی دو بخش بود: بخش اول مشتمل بر سیزده سوال در خصوص مشخصات دموگرافیک، سوابق بستری، هزینه‌های پرداختی، محل سکونت و بخش دوم حاوی سی و دو سؤال در مورد رضایت‌مندی از عملکرد واحدهای پرستاری، پزشکی، پذیرش و ترخیص، آزمایشگاه، رادیولوژی، خدمات رفاهی و تغذیه بود.

بیماران بستری در بخشهای ICU، روانپزشکی و اطفال به جهت اینکه در زمان بستری بعلت وضعیت خاص خود یا در هوشیاری کامل نبودند و

مورد رضایت از خدمات رادیولوژی ۴۸/۱٪ تا حدودی راضی، ۱۲/۵٪ راضی و ۳۹/۴٪ ناراضی بودند. در رابطه با خدمات آزمایشگاهی ۱۴٪ تا حدودی راضی، ۸۰/۵٪ راضی و ۵/۵٪ ناراضی بودند. در مورد رضایت کلی از عملکرد پزشکان ۳۲/۳٪ تا حدودی راضی، ۶۲/۹٪ راضی و ۴/۳٪ ناراضی بودند. در خصوص واحد پذیرش و تریاژ ۲۸/۷٪ تا حدودی راضی، ۶۵/۲٪ راضی و ۶/۱٪ ناراضی بودند. ۴۰٪ بیماران از هزینه پرداختی تا حدودی راضی، ۳۱٪ راضی و ۲۹٪ ناراضی بودند. در خصوص تغذیه نیز ۲۰/۷٪ تا حدودی راضی، ۵۸/۵٪ راضی و ۲۰/۷٪ ناراضی خود را اعلام نموده بودند. ۳۲/۲٪ افراد مورد بررسی از سرویس خدمات رفاهی بیمارستان تا حدودی راضی، ۵۳٪ راضی و ۱۴٪ ناراضی بودند.

مشکلات قلبی عروقی، ۲۸/۷٪ داخلی، ۷/۴٪ اورولوژی، ۶/۴٪ جراحی عمومی، ۱۳/۸٪ ارتوپدی، ۱/۸٪ جراحی اعصاب، ۱/۸٪ زنان، ۹٪ گوش و حلق و بینی و ۷/۴٪ سوختگی بودند. در خصوص داشتن دفترچه بیمه ۸۱/۶٪ دارای دفترچه و ۱۸/۴٪ فاقد پوشش بیمه ای بودند. در مورد ارتباط بین شغل و رضایت کلی از خدمات، بیشترین ناراضی مربوط به کارگران با ۶۹/۲٪ و کمترین آن با ۴۳/۵٪ مربوط به کشاورزان بود. ضمن اینکه با استفاده از آزمون کروسکال والیس بین شغل و رضایت مندی ارتباط معنی داری وجود نداشت ( $p=0/22$ ). در مورد جنسیت نیز ۶۰/۹٪ از زنان ناراضی و ۵۲/۶٪ مردان از نحوه سر ویس دهی راضی بودند. در خصوص رضایت کلی از خدمات ارائه شده توسط کادر پرستاری ۱۷/۷٪ تا حدودی راضی، ۷۷/۴٪ راضی و ۴/۹٪ ناراضی بودند. در

جدول ۱: ارتباط بین بیمارستان و رضایت مندی کلی از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای شهر ایلام

نام بیمارستان	آماره	تعداد	میانگین نمره	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
امام خمینی	۶۸	۲/۳۲	۰/۴۹	۲/۲۰	۲/۴۴	
شهید مصطفی	۵۳	۲/۵۹	۰/۳۲	۲/۵۰	۲/۶۸	
آیت الله طالقانی	۴۳	۲/۴۷	۰/۴۱	۲/۳۴	۲/۵۹	
جمع کل	۱۶۴	۲/۴۵	۰/۴۴	۲/۳۸	۲/۵۲	

جدول ۲: فراوانی رضایت کلی از خدمات درمانی

رضایت	تعداد	درصد
تا حدودی راضی	۶۷	۴۰/۹
راضی	۹۲	۵۶/۱
ناراضی	۵	۳
جمع کل	۱۶۴	۱۰۰

جدول ۳: توزیع فراوانی میزان رضایت از واحدهای مورد پژوهش در بیمارستانهای شهر ایلام

میزان رضایت		تا حدودی راضی		راضی		ناراضی		جمع کل	
واحد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
واحد پذیرش و ترخیص	۴۷	۲۸/۷	۱۰۷	۶۵/۲	۱۰	۶/۱	۱۶۴	۱۰۰	۱۰۰
سرویس پزشکان	۵۳	۳۲/۳	۱۰۴	۶۲/۹	۷	۴/۳	۱۶۴	۱۰۰	۱۰۰
خدمات آزمایشگاه	۲۳	۱۴	۱۳۲	۸۰/۵	۹	۵/۵	۱۶۲	۱۰۰	۱۰۰
خدمات رادیولوژی	۷۷	۴۸/۱	۶۳	۱۲/۵	۲۰	۳۹/۴	۱۶۰	۱۰۰	۱۰۰
خدمات پرستاری	۲۹	۱۷/۷	۱۲۷	۷۷/۴	۸	۴/۹	۱۶۴	۱۰۰	۱۰۰
امور تغذیه	۳۴	۲۰/۷	۹۶	۵۸/۵	۳۴	۲۰/۷	۱۶۴	۱۰۰	۱۰۰
خدمات رفاهی	۵۴	۳۲/۳	۸۷	۵۳	۲۳	۱۴	۱۶۴	۱۰۰	۱۰۰
هزینه	۴۹	۳۱	۳۰	۱۹	۷۹	۵۰	۱۵۸	۱۰۰	۱۰۰

### بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش تعداد ۱۶۴ نفر از سه بیمارستان مورد پژوهش قرار گرفتند که بیشترین افراد مورد بررسی در بیمارستان امام بودند که علت آن نیز وجود تعداد تخت بستری بیشتر در این بیمارستان بود. در بین افراد بستری مشاغل متعددی از قبیل کارگر، کارمند، آزاد، بی کار و غیره وجود داشت که بیشترین تعداد (۲۵٪) مربوط به کارمندان و کمترین مربوط به کارگران بود که احتمالاً دلیل آن توانایی مالی کارمندان برای پرداخت هزینه های درمانی و همچنین بدلیل اینکه بیشتر افراد دارای سطح تحصیلات بالاتری نسبت به گروه کارگران هستند و به مسائل مربوط به سلامتی خود اهمیت بیشتری می دهند. از نظر جنسیت افراد مورد بررسی، بیشترین تعداد (۵۷/۹٪) مربوط به مردان بود، هر چند بدلیل حساس بودن خانمها به امر سلامتی تعداد آنان بایستی بیشتر از مردان باشد، ولی بدلیل وجود

بخشهای ارتوپدی و جراحی (که بیشتر مردان دچار حوادث و سوانح مربوط به بخش های فوق می شود) تعداد مردان بستری بیشتر از زنان بود. ۶۴/۴٪ ساکن شهر بودند که احتمالاً عمده دلیل آن سهولت دسترسی آنان به مراکز درمانی، پزشک و باورهای فرهنگی و دیدگاه آنان به بیماری و پزشک می باشد.

حدود نیمی از افراد سابقه بستری از قبل در بیمارستان را دارا بودند که احتمالاً ناشی از درمان ناکافی این افراد و بازگشت مجدد بیماری قبلی و توجه آنان به توصیه های پزشکان برای بستری شدن می باشد. در خصوص هزینه پرداختی، بیشتر افراد بستری شده (۵۰/۶٪) هزینه های کمتر از ۱۵ هزار تومان پرداخت کرده بودند که عمده دلایل آن؛ پوشش های متعددی بیمه ای در استان بالاخص پوشش وسیع کمیته امداد، شغل افراد (که اکثراً کارمند بودند) و استفاده از دفترچه دیگران جهت بستری شدن و همچنین استفاده از اهرم هایی مثل تخفیف و کاهش در هزینه پرداختی است.

مربوط به رادیولوژی ناراضی بودند (۴۸٪ تا حدودی ناراضی بودند) که عمده دلایل آن معطلی و بوروکراسی اداری مریض در رادیولوژی بود در حالی که در مطالعه آقای حسینی در بیمارستان امام خمینی تهران میزان رضایت کامل از خدمات رادیولوژی ۹۲/۵٪ بود (۲). نزدیک به ۸۰٪ افراد از خدمات مربوط به آزمایشگاه راضی بودند که شاید دلیل آن انجام به موقع آزمایشات توسط آزمایشگاه باشد. ۶۲٪ از پزشکان راضی بودند که عمده آن ناشی از توضیح کافی بیماری آنان توسط پزشک بود در حالی که در مطالعه آقای حسینی بیمارستان امام خمینی تهران در سال ۸۰میزان رضایت کامل از پزشکان ۹۴٪ بود (۲). ۵۸٪ بیماران از سرویس تغذیه راضی بودند و عمده ناراضیاتی آنان مربوط به کیفیت مناسب غذایی و رعایت مسائل بهداشتی توسط آنان بود. ۵۳٪ از خدمات مربوط به سرویس خدمات رفاهی راضی بودند و عمده ترین ناراضیاتی آنان عدم وجود آرامش در بخش‌ها، تردد زیاد و خارج از حد انتظار ملاقات‌کنندگان و نظافت بخشها در زمانهای نامناسب مثل آخر شب یا اول صبح بود که در مطالعه آقای رضایی انجام شده این میزان ۸۹٪ بود (۵).

۶۵٪ بیماران بستری شده از خدمات پذیرش و ترخیص راضی بودند و بیشترین ناراضیاتی آنان عدم تسریع در انجام امورات مربوط به پذیرش و ترخیص و برخورد پرسنل واحدهای فوق بود. در خصوص رضایت بیماران بستری شده از میزان هزینه پرداختی ۳۱٪ راضی، ۲۹٪ ناراضی و بقیه تا حدودی راضی بودند. بیشترین ناراضیاتی از هزینه پرداختی در بیمارستانها به ترتیب در بیمارستانهای امام، طالقانی و شهید مصطفی بود. بطور کلی در خصوص رضایت کلی بیماران بستری شده در بیمارستان اعم از خدمات

۳۱/۴٪ افراد بستری شده دارای مشکلات قلبی عروقی بودند که با توجه به اینکه بیماری فوق در کشور ما مرتبه اول را در بین بیماریها دارا می‌باشد طبیعی بنظر می‌رسد.

با توجه به یافته‌های پژوهش بیشترین ناراضیاتی (۶۹٪) مربوط به کارگران بود ولی بین شغل و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعات انجام شده مطابقت دارد (۷,۳,۲,۱).

بیشترین میزان ناراضیاتی (۶۰٪) مربوط به خانمها بود که بنظر محقق عمده دلایل آن حساسیت و دقت آنها نسبت به سلامتی خود می‌باشد، بین جنس و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعه انجام شده توسط بشارتی (۱۳۷۷) در مشهد (۷) و ابرست (۱۹۹۱) در کشور مصر مطابقت دارد (۱۳).

بیشترین میزان ناراضیاتی (۵۷٪) مربوط به افراد شهری بوده که دلیل آن نیز بالا بودن آگاهی و انتظارات و توقعات بیشتر آنان از خدمات ارائه شده می‌باشد، بین محل سکونت و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعه آقای حسینی (۱۳۷۸) در تهران مطابقت (۲) و با مطالعه آقای گمنامی در مشهد مغایرت داشت (۱).

بیشترین ناراضیاتی (۶۴٪) مربوط به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بود که عمده دلیل آن آگاهی و انتظارات بیشتر آنان از خدمات ارایه شده می‌باشد. بین تحصیلات و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود داشت ( $P=0/03$ ) که با سایر مطالعات همخوان میباشد (۷,۵,۲,۱).

۷۷٪ افراد بستری شده از خدمات مربوط به کادر پرستاری راضی بودند که در مطالعه آقای حسینی در بیمارستان امام خمینی تهران در سال میزان رضایت کامل از خدمات پرستاران ۷۴/۵٪ بود (۲). نزدیک به ۴۰٪ افراد مورد بررسی از خدمات

۲- برای ایجاد محیطی آرام و مناسب جهت بیماران، از تردد همراهان و ملاقات کنندگان در زمان استراحت بیماران جلوگیری شود.

۳- پرسنل خدماتی زمان ارائه خدمات مربوط به تمیزی و نظافت بخشها را طوری تنظیم نمایند که باعث سلب آسایش و آرامش بیماران نشوند.

۴- بمنظور افزایش رضایتمندی بیماران که نیاز به خدمات رادیولوژی دارند هماهنگی‌ها طوری انجام شود که بیماران پس از انتقال به بخش مذکور در اسرع وقت خدمات آنان انجام شود.

۵- به منظور تسریع در تشکیل پرونده و همچنین خروج بیماران در هنگام ترخیص فرآیندهای مربوط به پذیرش و ترخیص مورد بازنگری مجدد قرار گیرند. که راه‌اندازی سرویس پرونده‌های الکترونیک بیماران بستری گامی موثر در این زمینه می باشد.

پرستاری، پزشکی، تغذیه، رادیولوژی، آزمایشگاه، پذیرش و ترخیص و خدمات رفاهی ۵۶٪ راضی، ۴۰٪ تا حدودی راضی و بقیه ناراضی بودند.

با توجه به اینکه رضایتمندی بیماران بستری از کلیه خدمات ارائه شده در بیمارستانها از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، بنابراین لازم است که مدیریت مراکز مذکور با برنامه‌ریزی اصولی و دقیق، جهت اقدامات زیر تلاش نماید:

۱- با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای پرسنل آشپزخانه، گاهی آنانرا نسبت به اصول بهداشت مواد غذایی و بهداشت فردی افزایش داده و در خصوص کیفیت غذای پخته شده و ارائه آن در زمان مناسب (تؤام با احترام به نظرات بیمار) اقدامات جدی‌تری صورت گیرد.

## منابع

- ۱- گمنامی، ناصر. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از کلیه خدمات ارائه شده در بخشهای جراحی بیمارستان قائم و امام رضای مشهد
- ۲- حسینی، م. بررسی رضایت مندی بیماران بستری در بیمارستان امام خمینی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه تهران، ۱۳۸۰.
- ۳- واحد افکار سنجی مرکز تحقیقات، مطالعات و سنجش برنامه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران. بررسی مشکلات درمانی مردم شهر تهران. آبان ۱۳۷۳.
- ۴- اکبریان، محمد جواد. بررسی رضایت مندی بیماران ترخیص شده از بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد تهران، ۱۳۸۰.
- ۵- آریا، نصرت. بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت پیوند کلیه قرار گرفته‌اند. پایان‌نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه ایران، ۱۳۷۰.
- ۶- وجیس، جان. رضایت خاموش. مرکز مطالعات و تحقیقات اخلاق پزشکی
- ۷- بشارتی، رضا. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد. پایان‌نامه ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، سال ۷۷-۷۶.
- ۸- نعمت، الهی. مقایسه قوانین مربوط به حقوق بیمار در ایران با منشور حقوق بیمار و نظرسنجی از پزشکان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، پایان‌نامه ارشد مدیریت بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران ۱۳۷۲.

بررسی رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای شهر ایلام