



## بررسی میزان رضایت مندی مراجعین به مرکز پزشکی و پرتودرمانی شهید رجایی بابلسر سال 1395

محمد رازقی<sup>1</sup>، حکیمه مهدی زاده<sup>2</sup>، طیبه اسماعیلی<sup>3</sup>، پنجهلی داوودی<sup>4</sup>، عسگری اصغرپور<sup>5</sup>

- 1- کارشناس مدیریت روابط عمومی، بیمارستان شهید رجایی، دانشگاه علوم پزشکی بابل
- 2- کارشناس مدارک پزشکی، بیمارستان شهید رجایی، دانشگاه علوم پزشکی بابل
- 3- کارشناس مسول امار، دانشگاه علوم پزشکی بابل
- 4- کارشناس ارشد جامعه شناسی، بیمارستان شهید رجایی، دانشگاه علوم پزشکی بابل
- 5- کارشناس رادیوتراپی، بیمارستان شهید رجایی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

**سابقه و هدف:** رضایت مندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبتهای بهداشتی و درمانی اهمیت ویژه ای داشته و از اهداف مهم و اولویت دار سیستم های بهداشتی و درمانی بوده و به عنوان یک سنجش مهم از کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی معرفی گردید. در این مطالعه برآن شدیم میزان رضایتمندی مراجعین به مرکز پزشکی و پرتو درمانی شهید رجایی بابلسر درسال 1395 را بررسی کنیم.

**روش کار:** این مطالعه توصیفی بوده که بصورت مقطعی بر روی 130 بیمار انجام گردید. جامعه مورد پژوهش مراجعین سرپایی (شیمی درمانی-رادیوتراپی) و بستری بودند که برای چندمین بار به مرکز پزشکی و پرتو درمانی شهید رجایی بابلسر مراجعه کردند. روش انتخاب نمونه ها، بصورت نمونه گیری تصادفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته با مقیاس لیکرت بوده است. اطلاعات جمع آوری شده وارد نرم افزار آماری SPSS نسخه 22 گردیده و با استفاده از آزمونهای آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** از 130 نفر بیمار، 65 نفر (50درصد) مراجعین سرپایی شیمی درمانی، 40 نفر (31درصد) مراجعین سرپایی رادیوتراپی و 25 نفر (19 درصد) بستری شدگان به پرسشنامه پاسخ دادند که 70 نفر (54درصد) زن و 60 نفر (46 درصد) مرد بوده اند. 14 نفر (11 درصد) مجرد، 116 نفر (89 درصد) متاهل بوده اند. 75 نفر (58 درصد) در شهر و 55 نفر (42 درصد) در روستا زندگی می کردند. 40 نفر (31 درصد) بیسواد، 53 نفر (41 درصد) زیر دیپلم، 19 نفر (14درصد) دیپلم و فوق دیپلم و 18 نفر (14 درصد) لیسانس به بالا بوده اند. از کل بیماران مورد بررسی، 90 نفر (69درصد) رضایت زیاد، 38 نفر (29درصد) رضایت متوسط و 2 نفر (3درصد) رضایت کم داشتند. 13 نفر (54 درصد) از بیماران بستری درخصوص کیفیت و نحوه ارائه غذا و در بیماران سرپایی شیمی درمانی 37 نفر (57 درصد) در زمینه رعایت حریم شخصی کمترین رضایت مشاهده شده است. و در بقیه موارد بیماران رضایت متوسط به بالا داشتند.

**نتیجه گیری:** رضایت از خدمات بر همکاری بیمار درفرآیند تشخیص و درمان و تصمیم گیری ایشان در درخواست مجدد خدمات تأثیر می گذارد. با برنامه ریزی در کیفیت و نحوه ارائه غذای بیماران بستری و تمرکز بیشتر در رعایت حریم شخصی بیماران در این مرکز می توان میزان رضایتمندی بیماران را افزایش داد.

**واژه های کلیدی:** رضایتمندی، شیمی درمانی، رادیوتراپی، بیمارستان شهید رجایی