

The Satisfaction of Patients with COVID-19 from the Services Provided in Baqiyatallah Hospital, Tehran, Iran in 2020: A Cross-Sectional Study

Mohsen Abbasi Farajzadeh ^{1,2}, Hossein Babatabar-Darzi ³, Alireza Shahriary ⁴, Hadi Esmaeili Gouvarchin Ghaleh ⁵, Ail Aliakbar Esfahani ⁶, Mohamad Sadegh Bagheri Baghdadast ⁷, Milad Asghardoust Rezaei ⁸, Ali Rahmani ³, Amir Vahedianazimi ³, Leila Karimi ^{9*}

¹ Students' Research Committee, Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

² Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

³ Trauma Research Center, Nursing Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁴ Chemical Injuries Research Center, Systems Biology and Poisonings Institute, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁵ Applied Virology Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁶ Marine Medicine Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁷ Students' Research Committee, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁸ Students' Research Committee, Faculty of Medicine, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁹ Behavioral Sciences Research Center, Life Style Institute, Nursing Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Received: 15 May 2020 Accepted: 28 October 2020

Abstract

Background and Aim: Patients' perspectives as a reliable source can be considered for the evaluation of health services. The purpose of this study was to evaluate the satisfaction of patients with COVID-19 from the services provided in Baqiyatallah Hospital, Tehran, Iran in 2020.

Methods: In this cross-sectional study, 73 patients with COVID-19 discharged from Baqiyatallah Hospital, Tehran, Iran were selected by the available sampling method. The data collection tool was a patient satisfaction questionnaire consisting of 48 questions which were adjusted based on the Likert scale and its validity and reliability were confirmed. The questionnaire assessed patient satisfaction in two aspects of medical (nursing, physician, health and hygiene) and non-medical services including nutritional status, welfare facilities, admission services, staff behavior, discharge and religious observance. Data were analyzed using SPSS software version 18.

Results: Patients' satisfaction with the medical aspect was 86% and in the non-therapeutic aspect was 84.15% (excellent level). There was no statistically significant relationship between demographic variables such as age, sex, marital status, hospitalization, type of insurance and the reason for hospital selection with patient satisfaction. ($p > 0.05$).

Conclusion: Due to the high satisfaction of patients in the hospital, especially in the medical aspect, it is possible to strengthen the positive points and also analyze the reasons for patient dissatisfaction, especially in the non-medical aspect, to improve hospital services and performance and increase patient satisfaction.

Keywords: Patient, Satisfaction, Nursing Services, Military Hospital, COVID-19.

*Corresponding author: Leila Karimi, Email: leilakarimi1487@gmail.com

رضایت‌مندی بیماران مبتلا به کووید-۱۹ از خدمات ارائه شده در نگاهتگاه هزار تختخوابی بیمارستان بقیه الله اعظم (عج) در سال ۱۳۹۹: یک مطالعه مقطعی

محسن عباسی فرج زاده^{۱،۲}، حسین باباتبار درزی^۳، علیرضا شهیریاری^۴، هادی اسمعیلی گورچین قلعه^۵، علی‌اکبر اصفهانی^۶، محمد صادق باقری باغدشت^۷، میلاد اصغردوست رضایی^۸، علی رحمانی^۳، امیر واحدیان عظیمی^۳، لیلیا کریمی^{۹*}

^۱ کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۲ مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۳ مرکز تحقیقات تروما، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۴ مرکز تحقیقات آسیب‌های شیمیایی، انستیتو سیستم بیولوژی و مسمومیت‌ها، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۵ مرکز تحقیقات ویروس‌شناسی کاربردی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۶ مرکز تحقیقات طب دریا، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۷ کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۸ کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۹ مرکز تحقیقات علوم رفتاری، انستیتو سبک زندگی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

چکیده

زمینه و هدف: نظرات بیماران به عنوان یک منبع قابل اطمینان می‌تواند برای ارزیابی خدمات بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گیرد. هدف از این مطالعه تعیین رضایت‌مندی بیماران مبتلا به کووید-۱۹ از خدمات ارائه شده در نگاهتگاه بیمارستان بقیه الله اعظم (عج) در سال ۱۳۹۹ بود.

روش‌ها: در این مطالعه مقطعی ۷۳ نفر از بیماران مبتلا به کووید-۱۹ ترخیص شده از بیمارستان بقیه الله (عج) به روش نمونه‌گیری در دسترس، در سال ۱۳۹۹ انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه رضایت‌مندی بیماران مشتمل بر ۴۸ سوال بود که براساس طیف لیکرت تنظیم و پایایی آن تایید شده بود. این پرسشنامه رضایت بیماران را در دو بخش بهداشتی-درمانی در ابعاد بهداشت و نظافت، خدمات پرستاری و خدمات پزشکان و بخش غیر درمانی با ابعاد پذیرش، برخورد کارکنان، تغذیه، رفاهی، تسهیلاتی، مسائل شرعی-اعتقادی و ترخیص مورد ارزشیابی قرار داد. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: به طور کلی رضایت بیماران از بخش‌های درمانی ۸۶ درصد و در بخش غیردرمانی ۸۴/۱۵ درصد بود (سطح عالی). بین متغیرهای جمعیت‌شناختی مانند سن، جنسیت، وضعیت تاهل، دفعات بستری، نوع بیمه و علت انتخاب بیمارستان با رضایت‌مندی بیماران ارتباط معنادار آماری وجود نداشت ($p > 0/05$).

نتیجه‌گیری: با توجه به بالا بودن رضایت بیماران در بیمارستان مورد مطالعه به‌خصوص در بخش درمان می‌توان با تقویت نکات مثبت و همچنین تحلیل موارد نارضایتی بیماران به‌خصوص در بخش غیردرمان در جهت ارتقا خدمات و عملکرد بیمارستان و رضایت بیشتر بیماران گام برداشت.

کلیدواژه‌ها: بیمار، رضایت‌مندی، خدمات پرستاری، بیمارستان نظامی، کووید-۱۹.

* نویسنده مسئول: لیلیا کریمی. پست الکترونیک: leilakarimi1487@gmail.com

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۰۲/۲۶ پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۰۸/۰۷

مقدمه

ارزیابی و درک کمبودها و کیفیت دسترسی به خدمات بهداشتی مهم‌ترین دغدغه سیاست‌گذاران در حوزه سلامت در سراسر جهان است. بنابراین امروزه مدیران و برنامه‌ریزان سیستم‌های مراقبت‌های بهداشتی بسیار بیشتر علاقه‌مند به ارتقاء کیفیت خدمات هستند (۱). در این راستا یکی از عوامل بسیار مهم انتخاب سازمان‌های بهداشتی و درمانی توسط بیماران و یکی از یک مؤلفه‌های اساسی ارزیابی کیفیت، رضایت بیماران است (۲). از طرفی کیفیت خدمات بیمارستانی موجب رضایت بیماران شده و وفاداری آن‌ها را به دنبال خواهد داشت و نارضایتی منجر به قطع ارتباط با نظام بهداشتی درمانی و یا حداقل عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات می‌شود، به علاوه عدم رضایت بیماران، منجر به احساس عدم کفایت و ناخوشنودی پرسنل و به تبع آن کاهش کارایی نظام بهداشتی می‌گردد (۵).

به همین دلیل، در حال حاضر، سیستم مراقبت‌های بهداشتی در جهان از سیستم‌های کاملاً مبتنی بر ارائه دهنده‌ی خدمت به سیستم‌های مبتنی بر گیرنده‌ی خدمت حرکت می‌کنند. شناخت نظرات کاربران و گیرندگان خدمات می‌تواند به‌عنوان راهی سریع و ارزان در تشخیص این که کدام بخش از خدمات نیازمند بهبود کیفیت می‌باشند عمل کند (۳). رضایتمندی بیماران نه تنها در ارتباط با خدمات پزشکی و پرستاری اهمیت ویژه‌ای را دارا می‌باشد بلکه در دیگر ابعاد مانند فرآیند پذیرش، سبک مراقبت، محیط بیمارستان و تجهیزات بیمارستان نیز حائز اهمیت است (۳).

پایش و ارزشیابی به موقع و بررسی رضایت از خدمات بهداشتی موجب مدیریت و تصمیم‌گیری‌های درست و منطقی برای بازبینی مداخله‌ها و اصلاحات بهداشتی-درمانی خواهد شد. سیستم‌های بهداشتی درمانی در پیشگیری و کنترل بیماری و جلب رضایت بیماران به‌ویژه در بیماری‌های مزمن، نقشی اساسی دارند (۴)، یکی از بیماری‌هایی که به یکباره در جهان فراگیر شد بیماری کووید-۱۹ است. در طی همه‌گیری‌های کوروناویروس، ایران اولین مورد تأیید شده از عفونت کووید-۱۹ را در تاریخ ۱۹ فوریه ۲۰۲۰ در قم گزارش کرد (۵۶). یکی از خصوصیات این بیماری، بار روانی ناشی از آن به دلیل ماهیت مبهم و ناشناخته بودن آن است، آمار بالای مرگ و میر ناشی از بیماری، اطلاعات منابع مختلف و گاه متناقض، سرعت انتقال و گسترش سریع این بیماری، بسیاری از جنبه‌های زندگی را تحت تأثیر قرار داده و آسیب‌پذیری افراد را به دلیل وحشت از در معرض قرار گرفتن بیماری، افزایش داده است (۷). با توجه به تأثیر روانی کووید-۱۹ در کنار علائم جسمی برای همه افراد مبتلا و باتوجه به آسیب‌پذیری این بیماران از نظر جسمی و روانی، بایستی خدمات درمانی امکان‌پذیر و مناسب برای این بیماران در نظر گرفته شوند تا رضایتمندی این بیماران جلب و سبب تسریع روند بهبودی آنان گردد چرا که هنگامی که فشار روانی افزایش می‌یابد، سلامت افراد تحت تأثیر قرار گرفته و علائم ناشی

از فشار روانی با اعمال تأثیرات خود، وضعیت جسمانی فرد را نیز تحت تأثیر قرار داده و ممکن است در بروز بیماری یا افزایش شدت بیماری تأثیرگذار باشد بنابراین نارضایتی بیماران ممکن است با افزایش سطح استرس سبب تضعیف بیشتر سیستم ایمنی و وخیم شدن و افزایش شدت بیماری و یا طولانی شدن دوره بهبودی گردد (۸).

از آنجا که مدیریت کرونا نیازمند یک رویکرد تیمی است و تأمین آن، مستلزم حضور افراد حرفه‌ای با تخصص‌های مختلف، مانند پزشک عمومی، پزشک متخصص، پرستار و متخصص داخلی است و کیفیت بالای عملکرد این تیم، منجر به پایبندی بیمار به رژیم دارویی و غذایی، فعالیت بدنی و خودمدیریتی و رضایت وی می‌شود (۹) از طرفی عملکرد مجموعه‌ای از این عوامل انسانی متخصص و ماهر در کنار امکانات، تسهیلات و نیز ارتباطات مناسب و قوی در حوزه‌های مختلف مثل نیروی انسانی (خدمات پزشکی، پرستاری و پشتیبانی) خدمات محیطی (نظافت، وضعیت تغذیه و امکانات رفاهی)، خدمات پاراکلینیک (خدمات داروخانه، آزمایشگاه) و حسابداری (حمایت بیمه و هزینه‌ها) در رضایتمندی موثر است (۱۰) و با علم به این موضوع که رضایتمندی در بعضی حوزه‌ها و بسیاری از بیمارستان‌ها مورد بررسی قرار گرفته است اما اکثر مطالعات موجود رضایتمندی بیماران عمومی را از تعداد محدودی خدمات مانند رضایتمندی از ارائه خدمات پزشکی یا پرستاری و یا بخش‌های غیردرمانی مورد بررسی قرار داده‌اند. همچنین رضایتمندی بیماران در بیمارستان‌های دانشگاهی و مراکز درمانی دولتی مورد مطالعه قرار گرفته است و مطالعه در بیمارستان‌های نظامی بسیار محدود است (۱۱-۱۳). بنابراین مطالعه اخیر هم به واسطه انجام در بیمارستان نظامی و هم به دلیل در نظر گرفتن همه ابعاد رضایتمندی در بخش‌های درمان و غیردرمان و نیز به دلیل بررسی رضایتمندی بیماران مبتلا به بیماری نوپدید کووید-۱۹ که در حال حاضر بخش عظیمی از بیماران را تشکیل می‌دهند و تا به حال رضایتمندی این گروه از بیماران مورد ارزیابی قرار نگرفته، اهمیت داشته و به عنوان یکی از فاکتورهای موثر بر بررسی کارآمدی اهداف این مجموعه می‌تواند به طراحان و عاملان اجرایی آن کمک کند تا نقاط قوت و ضعف را بهتر شناخته تا با بهبود آن در راستای ارتقاء خدمت‌رسانی اهتمام ورزند. لذا مطالعه حاضر جهت بررسی رضایت‌مندی بیماران مبتلا به کووید-۱۹ از خدمات ارائه شده در نقاهتگاه بیمارستان بقیه الله (عج) انجام شده است.

روش‌ها

این مطالعه مقطعی بر روی بیماران کرونایی ترخیص شده از بیمارستان بقیه الله (عج) در سال ۱۳۹۹ انجام شد.

نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه: حجم نمونه با توجه به مطالعات قبلی (۱۴) و بر اساس نسبت رضایت بیماران ($P=0.8$) و

تقسیم‌بندی رضایت بر اساس چهار دسته پایین (نمرات تا ۲۵ درصد)، متوسط (۲۶ تا ۵۰ درصد)، خوب (۵۱ تا ۷۵ درصد) و عالی (۷۶ تا ۱۰۰ درصد) بود.

روایی و پایایی: روایی و پایایی این پرسشنامه در سال ۱۳۹۵ در داخل کشور توسط عامریون و همکاران در جامعه مشابه مورد ارزشیابی قرار گرفت. روایی آن توسط روایی محتوا و سازه مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد هم چنین ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه بهداشتی و درمانی ۰/۹۷۵ و پرسشنامه غیر درمانی ۰/۹۳۶ به دست آمد (۱۰).

ملاحظات اخلاقی: این مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج) به شماره IR.BMSU.REC.1399.022 مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات کافی در مورد اهداف پژوهش و اهمیت آن، حفظ بی‌نامی و داوطلبانه بودن مشارکت و محرمانه ماندن اطلاعات کسب شده به شرکتکنندگان داده شد و پس از اخذ رضایت‌نامه کتبی، پرسشنامه‌ها تکمیل گردید.

تحلیل آماری داده‌ها: به منظور بررسی توزیع متغیرها ابتدا آزمون یک نمونه‌ای کولموگروف اسمیرنوف انجام شد و با توجه به پاسخ آزمون که عدم توزیع نرمال متغیرها را نشان داد، از آزمون‌های غیرپارامتریک من-ویتنی (Mann-Whitney U) و ویلکاکسون (Wilcoxon W) استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. سطح معنی‌داری در تمام موارد کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

توصیف اطلاعات جمعیت‌شناختی

در مجموع از ۷۷ پرسشنامه، تعداد ۷۳ پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شد. میانگین سن افراد شرکت‌کننده در پژوهش ۴۴/۶±۱۲/۸ سال بود. اکثر نمونه‌های پژوهش (۷۸/۱ درصد) مرد و بیشتر افراد شرکت‌کننده در پژوهش متأهل (۷۶/۷ درصد) بودند. سایر اطلاعات جمعیت‌شناختی در جدول ۱- آورده شده است.

اطلاعات بخش‌های درمانی

رضایتمندی کلی بیماران از تمامی خدمات ارائه شده در بیمارستان در بخش‌های درمانی ۸۶ درصد بود که به تفکیک میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشت و نظافت بخش ۸۵/۷ درصد، رضایت از خدمات ارائه شده توسط پزشکان ۸۶/۶۴ درصد و رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط پرستاران ۸۵/۲۷ درصد بود. میزان رضایتمندی از خدمات پزشکان سطح بالاتری را نسبت به خدمات پرستاری و بهداشت و نظافت بخش دارا بود (جدول ۲-). در بخش‌های درمانی ۸۳/۶ درصد بیماران دارای رضایت عالی (بین ۷۶ تا ۱۰۰ درصد) و ۱۱ درصد رضایت خوب (بین ۵۱ تا ۷۵ درصد) و ۵/۲ درصد رضایت متوسط و کم داشتند.

با درجه اطمینان $1-\alpha=0.95$ و حداکثر میزان خطا ۰/۰۵، ۷۰ نفر تعیین شد که با احتمال ۱۰ درصد ریزش نمونه، تعداد نمونه لازم ۷۷ نفر محاسبه شد. نمونه‌گیری به روش در دسترس به مدت یک ماه انجام گرفت.

معیارهای ورود و خروج: معیارهای ورود به مطالعه شامل همه افراد مبتلا به بیماری کووید-۱۹ که مراحل ترخیص را انجام داده و در حال خروج از بیمارستان بودند با سن بیشتر از ۱۸ سال، نداشتن اختلال جسمی و روانی و تمایل به شرکت در مطالعه بود. علت این که پس از انجام فرایند ترخیص، بیماران وارد مطالعه می شدند این بود که ارزیابی خدمات ارائه شده در ترخیص از آیتم‌های مورد بررسی در پرسشنامه رضایتمندی بود و جهت ارزیابی دقیق ضرورت داشت امور بیماران در این قسمت به اتمام رسیده باشد. معیارهای خروج از مطالعه عدم تمایل به شرکت در ادامه مطالعه و پرسشنامه‌های مخدوش بود.

نحوه تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش: پس از ارائه مجوز از دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، پژوهشگر وارد محیط پژوهش گردید و پرسشنامه‌های پژوهش با توجه به معیارهای ورود و خروج تکمیل شد. در مواردی که افراد مراجعه کننده بی‌سواد بودند، سؤالات پرسشنامه توسط پژوهشگر برای مراجعه کننده خوانده و پاسخ آنها ثبت شد.

پرسشنامه رضایت از خدمات درمانی غیردرمانی:

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این مطالعه، پرسشنامه استاندارد رضایت بیماران بود که توسط عامریون و همکاران در سال طراحی و اعتبارسنجی شده و شامل دو بخش اطلاعات عمومی مانند سن، جنسیت، سطح سواد، وضعیت تأهل، نوع بیمه و سابقه بستری بود. بخش دوم پرسشنامه شامل ۴۸ سوال، سطح رضایتمندی بیماران را از نحوه ارائه خدمات در ۹ حیطه در دو قسمت درمانی با ۲۱ سوال شامل خدمات ارائه شده توسط پرستار (۶ سوال)، پزشک (۱۱ سوال) و خدمات بهداشت و نظافت بیمارستان (۴ سوال) و بخش غیردرمانی با ۲۷ سوال شامل خدمات بخش پذیرش (۲ سوال)، برخورد کارکنان (۵ سوال)، تغذیه (۲ سوال)، رفاهی و تسهیلاتی (۹ سوال)، ترخیص (۴ سوال) و رعایت شئون مذهبی (۵ سوال) ارزیابی می‌کرد. پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی، کاملاً ناراضی) درجه‌بندی شده بود. در پایان سوالات دو سوال باز قرار داده شد. مضمون سوال اول در ارتباط با مراجعه مجدد فرد به بیمارستان فعلی در صورت ابتلا به بیماری و سوال دوم در خصوص توصیه بیمارستان فعلی به دوستان و آشنایان بود (۱۰).

برای محاسبه نمره میزان رضایت، به پاسخ‌های کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی به ترتیب نمره‌های صفر تا ۱۰۰ اختصاص یافت که نمره بالاتر نشان دهنده رضایتمندی بیشتر بیماران بستری از نحوه ارائه خدمات در طول مدت حضور در بیمارستان بود. ملاک

جدول ۱- توزیع فراوانی مشخصات بیماران شرکت کننده در پژوهش

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۲۱/۹
	مرد	۷۸/۱
وضعیت تاهل	متاهل	۷۶/۷
	مجرد	۲۳/۳
تحصیلات	دبیرستان	۱۶/۴
	دیپلم و فوق دیپلم	۲۷/۴
	لیسانس و بالاتر	۵۶/۲
نوع بیمه	خدمات درمان	۲۱/۹
	نیروهای مسلح	۳۹/۷
	تامین اجتماعی	۲۱/۹
	سایر بیمه‌ها	۱۱
	بیمه نشده	۵/۵
سابقه بستری	مرتبه اول	۴۵/۲
	مرتبه دوم	۳۷
	مرتبه سوم	۱۵/۱
	مرتبه چهارم	۲/۷
علت مراجعه به این بیمارستان	قرارداد بیمه ای با بیمارستان	۴۱/۱
	نزدیک بودن به منزل	۱۵/۱
	تسهیلات و امکانات بیمارستان	۲۶
	رعایت شئون مذهبی	۲/۷
	رضایت در مراجعات قبلی	۲/۷
	پیشنهاد دیگران	۲/۷
	ارجاع از مراکز دیگر	۸/۲
توصیه پزشک	۱/۴	

جدول ۲- توزیع میزان رضایت مندی بیماران شرکت کننده در مطالعه از بخش های درمانی و غیردرمانی

نوع بخش	نوع خدمات	درصد رضایتمندی
بخش های درمانی	نظافت و بهداشت	۸۵/۷
	خدمات پرستاری	۸۵/۲۷
	خدمات پزشکی	۸۶/۶۴
	رضایتمندی کلی	۸۶
بخش های غیر درمانی	پذیرش	۸۵/۲۷
	کارکنان	۸۵/۹۵
	تغذیه	۸۲/۷
	تسهیلاتی-رفاهی	۸۲/۱۱
	ترخیص	۸۴/۷۶
	رعایت شئون مذهبی	۸۵/۹۵
	رضایتمندی کلی	۸۴/۱۵

جدول ۳- سطح رضایت بیماران شرکت کننده در مطالعه از بخش های درمانی و غیردرمانی

نوع بخش	عالی	خوب	متوسط	کم
بخش های درمانی	۸۳/۶	۱۱	۲/۷	۲/۷
بخش های غیر درمانی	۷۴	۲۱/۹	۱/۴	۲/۷

اطلاعات بخش‌های غیردرمانی

رضایتمندی کلی بیماران در بخش غیردرمانی ۸۴/۱۵ درصد و پایین‌تر از رضایتمندی کلی در بخش درمانی بود. میزان رضایتمندی در سایر ابعاد به تفکیک در جدول ۲- آورده شده است. در تمام ابعاد رضایت در سطح عالی بود. در بخش‌های غیردرمانی ۷۴ درصد بیماران دارای رضایت عالی (بین ۷۶ تا ۱۰۰ درصد) و ۲۱/۹ درصد رضایت خوب (بین ۵۱ تا ۷۵ درصد) ۱/۴ درصد رضایت متوسط (بین ۲۵ تا ۵۰ درصد) و ۲/۷ درصد از افراد رضایت کم (زیر ۲۵ درصد) داشتند (جدول-۳).

آزمون یو من ویتنی نشان داد که بین بین جنسیت با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/947$) و غیردرمانی ($P=0/867$) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد همچنین این آزمون تفاوت معنی‌داری را بین وضعیت تأهل با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/264$) و غیردرمانی ($P=0/583$) نشان نداد. آزمون کراسکال والیس نشان داد که بین نوع بیمه با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/791$) و غیردرمانی ($P=0/407$) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، همچنین این آزمون نشان داد بین علت مراجعه به بیمارستان با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/101$) و غیردرمانی ($P=0/229$) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

آزمون کراسکال والیس، بین تعداد دفعات مراجعه به بیمارستان با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/594$) و غیردرمانی ($P=0/633$)، تفاوت معنی‌داری را نشان نداد. این آزمون نشان داد که بین سطح تحصیلات با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/813$) و غیردرمانی ($P=0/577$) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین سن با درصد نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی ($P=0/630$) و غیردرمانی ($P=0/813$) ارتباط معنی‌داری وجود ندارد.

در مورد دو سوال باز انتهایی پرسشنامه نتایج نشان داد که ۹۸/۶ درصد از افراد در صورت بیماری، مجدداً برای درمان این بیمارستان را انتخاب ۹۷/۳ درصد نیز این بیمارستان را به دوستان و آشنایان خود پیشنهاد می‌دهند.

بحث

یکی از شاخص‌های بسیار مهمی جهت ارزیابی کیفیت ونحوه ارائه خدمات در بخش‌های مختلف اعم از درمانی و غیردرمانی، رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان می‌باشد به طوری که رضایتمندی بیماران از دستاوردهای مطلوب گسترش مراقبت بهداشتی و خدمات درمانی محسوب می‌شود (۱۵) و نقش بسیار مهمی در تعهد ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی ایفاء می‌کند (۱۶). مسئله مهمی که هم اکنون در بخش بهداشتی و درمانی

کشور با آن مواجه هستیم شیوع بیماری کووید-۱۹ است که با توجه به ابعاد جدید و ناشناخته آن علاوه بر عوارض جسمی، مشکلات روانی نیز برای بیمار ایجاد می‌کند که منجر به تضعیف سیستم ایمنی (۱۷) و به مخاطره انداختن سلامت فرد گردد (۱۸). در این شرایط جسمی و روانی، رضایتمندی بیماران نکته مهمی در بهبود آنان ایفا می‌کند بنابراین این مطالعه از آنجا که به بررسی موضوع رضایتمندی در بیماران مبتلا به کووید-۱۹ می‌پردازد جنبه نوآوری داشته و تا آنجا که دانسته‌های ما اجازه می‌دهد اولین مطالعه در ایران با این محتوا می‌باشد. براساس یافته‌های این مطالعه، میزان رضایت از خدمات در بخش‌های درمانی ۸۶ درصد و در بخش‌های غیردرمانی ۸۴/۱۵ درصد بود و به طور کلی در بخش درمانی و غیردرمانی رضایت در حد عالی بود. گرچه رضایتمندی بیماران از خدمات بخش درمانی کمی بالاتر از ارائه خدمات در بخش غیردرمانی بود. این نتیجه بیانگر این است که مسئولین خدمات عمومی و مدیران داخلی بیمارستان‌ها باید توجه بیشتری در عرضه خدمات عمومی داشته باشند که می‌تواند در جذب مراجعه بیماران و ارتقاء رضایتمندی آنان نقش داشته باشد. البته می‌توان ازدحام بیماران و نگرانی خانواده‌های آنان از بیماری نوپدید کووید-۱۹ را عاملی دانست که انتظار آنان را جهت ارائه خدمات غیر پزشکی مانند پذیرش و ترخیص و تغذیه بالا می‌برد چرا که به واسطه ماهیت نگران کننده و استرس‌زای بیماری، روندهای پذیرش و ترخیص که گاهاً زمان‌بر است باعث ایجاد نارضایتی در بیمار و همراهان وی می‌گردد.

در این مطالعه رضایت کلی بیماران کوویدی در سطح عالی و مشابه با رضایتمندی بیماران دیابتی در اصفهان از خدمات مراقبتی بود (۸۷ درصد) (۴). Doubova در مطالعه خود نشان داده که ارتباط مناسب تیم درمان با بیمار و در اختیار گذاشتن بیماری اطلاعات کافی جهت بیمار سبب افزایش رضایتمندی بیماران می‌گردد (۱۹).

در مطالعه ما نیز عملکرد مناسب تیم در مان یکی از علل مهم رضایت بالای بیماران بود به طوری که بیماران در بیانات شفاهی خود نیز عنوان می‌کردند که از خدمات پرستار و پزشک رضایت دارند مشابه با این نتیجه در مطالعه نجفی نیز زمان و وقتی که پزشکان و پرستاران برای بیمار در اختیار گذاشتند و اختصاص زمان بیشتر جهت آموزش و تعامل با بیمار از مواردی بود که بر رضایتمندی بیماران در بخش درمانی بیمارستان تأثیر عمده داشت (۴)؛ همچنین با توجه به انتقال وسیع بیماری و نگرانی بیماران، جنبه بهداشت و رعایت نظافت و اصول و احتیاطات ایمنی به کارگیری شده در بیمارستان جهت تیم درمان و بیماران از دیگر علل رضایتمندی عنوان شد.

رضایت از خدمات پرستاری سهم مهمی در میزان رضایت کلی بیمار دارد و مطالعات دیگر نیز بر رضایت از خدمات پرستار به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده رضایتمندی کلی بیماران تأکید دارند

تحت مطالعه و از همه مهم‌تر روش‌های مختلف ارزشیابی رضایتمندی را عنوان نمود در این میان ازدحام در بیمارستان‌های کلان‌شهرها و اختصاص تعداد محدودی بیمارستان به پذیرش بیماران کووید-۱۹ را نیز باید در نظر داشت که مورد آخر به‌خصوص به میزان زیادی بر کیفیت کار پرسنل و متعاقب آن رضایتمندی بیماران تأثیر می‌گذارد. شرایط فرهنگی نیز گاهی باعث می‌شود افراد به حکم ادب و رعایت ارتباطات مناسب، انتقادهای خود را اعلام نکنند و به این دلیل درصد رضایتمندی افراد به‌صورت کاذب بالا گزارش شود. البته باید این نکته را در نظر داشت که بیماران ناراضی معمولاً در تکمیل پرسشنامه‌ها همکاری نکرده و تمایلی به شرکت در مطالعه ندارند که باعث افزایش مشارکت کنندگان راضی و در نتیجه افزایش رضایتمندی به‌صورت کاذب می‌گردد. به این منظور برای جلب همکاری افراد ناراضی که عدم تمایل به شرکت در مطالعه را نداشتند، اهمیت نظرات آنان به عنوان افراد ناراضی از مجموعه جهت بازتاب به مدیران بیمارستان جهت بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایتمندی بیماران دیگر به آنها توضیح داده شد.

در بررسی میزان رضایتمندی و مشخصات دموگرافیک بیماران مشابه با نتایج مطالعه نظری (۲۵)، عامریون (۲۴) و جولایی (۲۰) و مقدسیان (۳۳) بین جنسیت و وضعیت تأهل، نوع بیمه، سابقه بستری و نوع بخش و تحصیلات با میزان رضایتمندی ارتباط معنی‌داری گزارش نشد؛ همچنین مشابه با یافته جولایی (۲۰) و قلجه ارتباطی بین سن و میزان رضایتمندی یافت نشد (۳۴) در حالی که در مطالعه نظری (۲۵) و اکبری (۲۲) سن از عوامل دارای ارتباط مستقیم و مثبت در میزان رضایتمندی عنوان شد. می‌توان بالاتر بودن میانگین سنی افراد مشارکت‌کننده در این پژوهش را از عواملی دانست که نسبت به مطالعات دیگر اختلاف معنی‌داری را در رضایت ایجاد نکرده به‌طوری‌که در مطالعاتی که این اختلاف معنی‌دار گزارش شده تنوع سنی بیشتر وجود داشته و میانگین سنی افراد نیز پایین‌تر بوده و بر اساس مطالعات انجام شده افزایش سن می‌تواند رضایتمندی را در افراد بیشتر کند (۳۵، ۳۰، ۲۷، ۱۴)، این موضوع ممکن است به علت آستانه تحمل درد بیشتر در گروه‌های سنی مختلف باشد. معمولاً افراد سالمند از حقوق خود درخصوص ارائه خدمات در بخش درمانی و غیردرمانی آگاهی چندانی ندارند به همین دلیل معمولاً افراد سالمند در مقایسه با جوانان و نوجوانان رضایت بیشتری دارند. افزایش دسترسی به شبکه‌های اجتماعی و همچنین بالا رفتن سطح آگاهی افراد جوان انتظارات و توقعات بیشتر نیز از عواملی است که در کاهش رضایتمندی آنان تأثیرگذار است (۱۴).

در مطالعه رودباری یافته‌های مربوط به سن بیماران نشان داد که بیشترین رضایتمندی در سنین ۲۵-۱۵ سال است و در آن مطالعه نیز عدم آگاهی به حقوق بیماران را از علل افزایش رضایتمندی در این طیف سنی دانست (۳۲). از نظر تحصیلات و

اکبری در مطالعه خود اظهار داشت از آنجا که مراقبت‌های پزشکی پرستاری نقش محوری در اعاده سلامتی بیماران دارد؛ بنابراین بیشترین تأثیر را در جلب رضایت بیمار ایفا می‌کند (۲۲) لذا از آنجایی که بیشتر ارائه‌دهندگان مراقبت در بیمارستان‌ها پرستاران هستند و این گروه در خط اول مراقبت از بیمار حضور دارند، کیفیت مراقبت آنان تأثیر زیادی در رضایتمندی بیماران داشته و به این دلیل لازم است توجه مسئولین جهت مناسب کردن شرایط برای ارتقای کیفیت خدمات پرستاری و پزشکی جلب گردد. تفاوت نتایج مطالعات مختلف را می‌توان چنین توجیه کرد که بافت فرهنگی و اجتماعی می‌تواند انتظارات و توقع افراد جامعه را از خدمات تعیین کند.

رضایتمندی در این مطالعه در بخش پذیرش مشابه با مطالعه کاظمینی (۲۳) و عامریون (۲۴) و نظری (۲۵) بود با توجه به پژوهش انجام شده در بیمارستان منتخب نظامی، رضایتمندی از بخش پذیرش مشابه اما امکانات رفاهی و تسهیلاتی در این مطالعه همراه با رضایتمندی بیشتر بودند (۲۶) می‌توان مجهر بودن بیمارستان مورد مطالعه به امکانات و تجهیزات مدرن پزشکی، خدمات رفاهی و تسهیلاتی مانند تخت‌های مناسب، آرامش و سکوت بخش‌ها، امکانات مناسب در اتاق‌ها مانند تلویزیون و سرویس بهداشتی، کیفیت غذا، ساعت ملاقات، سیستم گرمایش و سرمایش و تهویه و همچنین نقل و انتقال مناسب بیمار را از عوامل موثر در رضایتمندی بیماران عنوان کرد که این موارد در مطالعات دیگر از عوامل مهم نارضایتی ذکر شده است (۲۷، ۱۲-۳۰). در مطالعه انجام شده توسط ظفرقندی و همکاران میزان رضایتمندی بیماران از قسمت پذیرش بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران ۴۴ درصد (۳۱) و در مطالعه رودباری و همکاران در زاهدان ۶۴ درصد (۳۲) که بسیار کمتر از مطالعه اخیر است، گزارش شده است. علت این تفاوت را می‌توان به موقعیت مکانی بهتر پذیرش در بیمارستان تحت مطالعه حاضر و تعداد بیشتر کارکنان بخش پذیرش و همچنین برقراری ارتباط مناسب با مراجعین توسط کارکنان این بخش دانست که همین امر علاوه بر سرعت عمل بالا و سهولت خدمات پذیرش برای بیماران سبب ایجاد آرامش و رضایتمندی گردیده است.

مقایسه نتایج این بررسی با پژوهش‌های انجام شده در بیمارستان‌های دانشگاهی در استان‌های دیگر نشان می‌دهد که میزان رضایت بیماران در این بیمارستان بالاتر بوده است که البته با توجه به این که تا به حال مطالعه‌ای از میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی در ایام شیوع بیماری کووید-۱۹ در دست نیست نمی‌توان مقایسه مناسبی را انجام داد چرا که مطالعات موجود همه در ایام ثبات و عدم وجود پاندمی کووید-۱۹ بوده‌اند. اما به‌طور کلی تفاوت میزان رضایتمندی در ابعاد مختلف خدمات درمانی و غیر درمانی در مطالعات را می‌توان تفاوت در نوع پرسنل، محیط بیمارستان و عوامل فرهنگی و ویژگی‌های جمعیت

باعث مراجعه مجدد حدود ۹۲ درصد آنها و توصیه بیمارستان به سایرین به میزان ۸۹ درصد شود (۴۰).

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان استفاده از یک مرکز برای سنجش رضایت و عدم مقایسه با مراکز دیگر و هم چنین عدم تمایل افراد ناراضی از خدمات برای تکمیل پرسشنامه را ذکر نمود که ممکن است در ایجاد نتایج ایجادکننده تورش اندازه‌گیری ایجاد کرده باشد. راه حل پیشنهادی تیم پژوهش در برابر این محدودیت این بود که سعی شد برخورد پژوهشگر تا حد امکان جذب‌کننده شرکت‌کنندگان باشد و پژوهشگر توضیحات کاملی در مورد هدف از انجام پژوهش به شرکت‌کنندگان ارائه نمود.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان داد میزان رضایتمندی مراجعین از بیمارستان مذکور در سطح عالی است و میزان رضایتمندی در بخش درمان نسبت به بخش‌های غیردرمانی بالاتر است. با توجه به نتایج مطالعه و درصد ناراضی‌بالاتر از بخش‌های غیردرمانی می‌توان جهت جلب رضایت بیماران به این مورد، توجه ویژه مبذول داشت. پیشنهاد می‌شود به منظور کاهش خطای نمونه‌گیری و توضیح و تبیین متغیرهای پنهان در ارتباط با رضایتمندی بیماران، این طرح به‌طور همزمان در چندین بیمارستان دولتی، خصوصی و نیمه خصوصی و با استفاده از روش‌های آماری پیشرفته‌تر نظیر معادلات ساختاری اجرا گردد. در نهایت می‌توان بیان نمود که با استفاده از نتایج این مطالعه و تعیین اولویت‌بندی اقدامات اجرایی جهت ارائه خدمات بهتر می‌توان به کسب رضایت‌مندی بیشتر بیماران به خصوص در شرایط اپیدمی بیماری‌ها دست یافت.

تشکر و قدردانی: بدین‌وسیله از ریاست وقت دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، جناب آقای دکتر علیرضا جلالی فراهانی و ریاست وقت بیمارستان بقیه الله، جناب آقای دکتر محمد صمدی به دلیل تلاش‌های بی‌بدیشان در مقابله با پاندمی کووید-۱۹ و خدمت‌رسانی به بیماران صمیمانه قدردانی می‌گردد. همچنین از همکاری ارزشمند واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان بقیه الله (عج)، و تمامی مراجعین محترم که زحمت تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش را کشیدند نهایت تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

نقش نویسندگان: همه نویسندگان در نگارش اولیه مقاله یا بازنگری آن سهیم بودند و همه با تأیید نهایی مقاله حاضر، مسئولیت دقت و صحت مطالب مندرج در آن را می‌پذیرند.

تضاد منافع: نویسندگان تصریح می‌کنند که هیچ‌گونه تضاد منافعی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

میزان رضایتمندی نیز مطالعه حاضر مشابه با مطالعه جعفری ارتباط آماری معنی‌داری را نشان نداد، غیر مشابه با این مطالعه، خضری (۳۶)، غلامی (۳۴)، نظری (۲۵)، اکبری (۲۲)، کاظمینی (۲۳) و گودرزبان (۳۰) ارتباط معناداری را بین تحصیلات و رضایتمندی پیدا کردند به طوری که تحصیلات بالا با رضایتمندی کمتر بیماران همراه بود.

ارتباط بین تأهل و میزان رضایتمندی نیز گرچه در مطالعه حاضر معنی‌دار نبود اما مطالعه گودرزبان (۳۰) و اکبری (۲۷) نشان داد ارتباط معنادار بین وضعیت تأهل و رضایتمندی وجود دارد. در مطالعه حاضر مشابه با مطالعات حاجیان (۳۵) و رودباری (۳۲) نتایج نشان داد میزان رضایتمندی و جنس ارتباط معناداری نداشتند که می‌تواند نشان‌دهنده این موضوع باشد که کیفیت ارائه خدمات تعیین‌کننده رضایت است نه جنسیت بیمار. متضاد با این یافته در مطالعه و کاظمینی ارتباط بین جنس و رضایتمندی معنادار بود. علت این تفاوت می‌تواند دلایل فرهنگی و اجتماعی حاکم بر جوامع مختلف باشد (۲۹).

بین نوع بیمه توسط بیمار و میزان رضایت بیماران ارتباطی مشاهده نگردید. ارتباط نوع بیمه و میزان رضایتمندی در مطالعه‌ی مشابه مطالعه حاضر معنادار نبود (۲۳) اما در مطالعه اکبری (۳۵) و صالحیان نوع بیمه ارتباط معناداری را با میزان رضایتمندی نشان داد. علت تفاوت در دو مطالعه بدین معنی است که از لحاظ این مرکز درمانی، هیچ بیمه و یا ارگانی از ارجحیت خاصی برخوردار نبوده و همه بیماران از یک میزان امکانات و سرویس درمانی بهره‌مند می‌گردند. ارتباط دفعات بستری شدن با رضایتمندی نیز از نظر آماری معنادار نبود؛ مغایر با این یافته، در مطالعه‌ای با افزایش دفعات بستری، رضایتمندی افزایش یافته بود (۳۷).

مورد قابل تأمل دیگر در رضایتمندی که در بررسی رضایتمندی کمتر به آن توجه می‌شود رضایتمندی از رعایت شئون مذهبی و اصول اخلاقی بود. در این مطالعه رضایتمندی از این موارد عالی بود با توجه به این که رعایت اصول اخلاقی در برخورد با بیمار و رعایت حریم خصوصی او از مواردی است که رضایتمندی بیمار را جلب می‌کند در این راستا، مطالعات دیگر نیز اشاره کرده‌اند که معنای حریم خصوصی مشروط به فرهنگ مذهب و اولویت‌های فردی است (۳۸) و تجربه بیمار از حریم خصوصی می‌تواند در ارزیابی و ارتقاء محافظت حریم بیمار و محرمانه نگه‌داشتن اطلاعات او در مراقبت‌های بهداشتی و درمانی مؤثر باشد (۳۹).

به‌طور کلی رضایت بیماران کرونایی از خدمات درمانی و غیردرمانی بیمارستان مورد مطالعه در سطح عالی بود و گواه آن می‌تواند پاسخ‌های بیماران به دو سوال باز انتهای پرسشنامه باشد که درصد زیادی از بیماران پاسخ دادند که این بیمارستان را برای مراجعه بعدی خود انتخاب خواهند نمود و نیز این مرکز را به دوستان و آشنایان توصیه می‌کنند. این یافته با نتایج مطالعه جنتی هم‌راستا است که عنوان نمود که درصد رضایت ۸۵ درصدی بیماران می‌تواند

منابع:

- Mosadeghrad AM, Ashrafi E. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital: brief report. *Tehran University Medical Journal TUMS Publications*. 2017;75(3):228-34.
- Ameryoun A, Pourtaghi G, Yahaghi E, Heidari S, Bahadori M, Ebrahimmia M, et al. Outpatient and inpatient services satisfaction in Iranian military hospitals. *Iranian Red Crescent Medical Journal*. 2013;15(9):843. doi:10.5812/ircmj.12665
- Ziapour A, Khatony A, Jafari F, Kianipour N. Patient satisfaction with medical services provided by a hospital in Kermanshah-Iran. *Acta Med Mediterranea*. 2016;32:959-65.
- Najafi M, Abazari P, Faghih Imani E. Satisfaction of type 2 diabetes patients with the care services provided in Isfahan Endocrine and Metabolism Research Center in 2013. *Journal of Diabetes Nursing*. 2016;4(3):83-93.
- Moghadami M, Hassanzadeh M, Hedayati A, Malekolkalami M. Modeling for Corona Virus Outbreak in IRAN. medRxiv. 2020. doi:10.1101/2020.03.24.20041095
- Peng PW, Ho P-L, Hota SS. Outbreak of a new coronavirus: what anaesthetists should know. *British journal of anaesthesia*. 2020. doi:10.1016/j.bja.2020.02.008
- Xiao H, Zhang Y, Kong D, Li S, Yang N. Social Capital and Sleep Quality in Individuals Who Self-Isolated for 14 Days During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in January 2020 in China. *Medical Science Monitor*. 2020;26. doi:10.12659/MSM.923921
- Shen X, Zhu X, Wu Y, Zhou Y, Yang L, Wang Y, et al. Effects of a psychological intervention programme on mental stress, coping style and immune function in percutaneous coronary intervention patients. *PloS one*. 2018;13(1):e0187745. doi:10.1371/journal.pone.0187745
- Behzadnia MJ, Saboori F. COVID-19 Outbreak Management in Hospitals of Iran; Strengths and Weaknesses. *Journal Mil Med*. 2020;22(2):203-4.
- Ameryoun A, Ebrahimmia M, Soltani Zm, Aghighi A, Jafarzadeh A. Localization of patients' satisfaction questionnaire hospitalized at a military hospital. *Journal of Nurse and Physician within war*. 2017;4(13):187-95.
- Karimi A, Ghafari R. Evaluation of outpatients Satisfaction referring to army clinics in Tehran city [Thesis]. School of Health, Baqiyatallah University of Medical Science: Iran. 2002.
- Ansari H, Ebadi F, Mollasadeghi G. Evaluation of Patients Satisfaction in Hospitals under Iran University of Medical Sciences. *Journal of Birjand University of Medical Sciences*. 2004;11(3):38-46.
- Zolhavarieh SM, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Hospitalized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Hospital during First and Second Half Year of 2013. *Journal of Research in Urology*. 2017;2(1):15-22. doi:10.30699/acadpub.jru.2.1.15
- Azizi F, Hanifi N, Siahkali SR, Haghani S. Investigating the Factors Affecting the Triple Dimensions of Patients' Satisfaction of Those referred to the Emergency Department in-Zanjan, Iran in 2017. *Journal of Military Medicine*. 2018; 20(5):538-45.
- Farahbakhsh M, Nikniaz A, Mardi A, Hasan Zade A, Entezar S. The utilizing of control chart in monitoring in a hospital to satisfaction score. *Journal of Hospital*. 2013;12(1):9-18.
- Jouhari Z, Yousefi A, Shakour M, Omid A, Bazrafkan L. Factors Affecting Patient Satisfaction from the Viewpoints of Physicians and Medical Students. *Iranian Journal of Medical Education* 2015;14(12):1051-9.
- Chen Q, Liang M, Li Y, Guo J, Fei D, Wang L, et al. Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*. 2020;7(4):e15-e6. doi:10.1016/S2215-0366(20)30078-X
- Huang L, rong Liu H. Emotional responses and coping strategies of nurses and nursing college students during COVID-19 outbreak. medRxiv. 2020. doi:10.1101/2020.03.05.20031898
- Doubova SV, Pérez-Cuevas R, Zepeda-Arias M, Flores-Hernández S. Satisfaction of patients suffering from type 2 diabetes and/or hypertension with care offered in family medicine clinics in Mexico. *Salud publica de Mexico*. 2009;51:231-9. doi:10.1590/S0036-36342009000300014
- Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat*. 2011;17(1):35-44.
- Mrayyan M. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *International nursing review*. 2006;53(3):224-30. doi:10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x
- Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2006;4(3):25-35.
- Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfaction Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011. *Tolooebehdasht*. 2013;11(4):91-102.
- Amerion A, Ebrahimmia M, Azizaadi -f, mehdi, Khodami-vishteh H, Mehrabitavana A, Heidari S. The Relationship between Demographic Characteristics and Patients' Satisfaction with Hospital Services in Military Hospitals. *Police Management Quarterly*. 2011; 5(2): 215-27.
- Nazari R, Bahaalipour Mouziraji F, Sharif nia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient

- satisfaction with hospital services in Amol. *Nursing and Midwifery Journal*. 2011;9(3).
26. Abbasi Farajzadeh M, Vahedian-Azimi A, MirJavadi SA, Karimi L. The survey of the Patients' Satisfaction with Services provided in a Naval Hospital in 2019: A Cross-sectional Study. *Journal of Marine Medicine*. 2019;1(3):170-9. doi:10.21203/rs.3.rs-29151/v1
27. Akbari H, Akbari H, Mohammadian M. Inpatient Satisfaction and Effecting Factors: Findings from a Large Sample Size Cross Sectional Study. *Health Research Journal*. 2016; 1(1):23-32. doi:10.20286/hrj-010124
28. gholizadeh M, Mostafanejad M, Janati A, nejad Ba, Zarnaq RK. Patient Satisfaction with Food Services in Teaching Hospitals of Tabriz; 2012. *Depiction of Health*. 2013;4(2):1-7.
29. Moin A, Mirzakhani K. Patients'Satisfaction of Emergency Health Care. *Daneshvar Medicine*. 2017;24(126):63-71.
30. Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiee M, Sayemi Z, et al. Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2016;26(136):190-5.
31. Zafarghandi MR. Evaluation of patient satisfaction rate of admission processing in the hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Hakim Research Journal*. 2005;8(3):31-7.
32. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini SS. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency department at Zahedan. *Zahedan journal of research in medical sciences*. 2010;12(4).
33. Mogadasiyan S, Abdolazadeh F, Rahmani A, Nikanfar A, Firoziyan A. Satisfaction With Nursing Care And Related Factors In Hospitalized Cancer Patients In Shahid Ghazi Hospital. *Nursing and Midwifery Journal*. 2013;11(7).
34. Gholjeh M, Ghaljaee F, Mazloom A. Correlation between nurses' practice ability and patient satisfaction of nursing care. *Pub Shahid Beheshti School of Nursing and Midwifery*. 2008; 18(63):12-9.
35. Hajian K. Satisfaction of hospitalized patients of health care services in Shahid Beheshti and Yahyanezhad hospitals of Babol. *Journal of Babol University of Medical Sciences*. 2007;9(2):51-60.
36. Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. *Nvj*. 2015; 2(3):36-46.
37. salehian t, safdari dah cheshmeh f, pirak a. Patients' Satisfaction from Medical and Nursing Services in Khatam Alanbia Hospital in Iranshahr, 2010. *Journal of Research Development in Nursing and Midwifery*. 2010;7(2):33-41.
38. Serenko N, Fan L. Patients' perceptions of privacy and their outcomes in healthcare. *International Journal of Behavioral and Healthcare Research*. 2013;4(2):101-22. doi:10.1504/IJBHR.2013.057359
39. Friedman LA. Patient experience of privacy while participating in group healthcare: A phenomenographic description: Boston College; 2015.
40. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient Satisfaction with Nursing Care in Behshahr Public Hospitals, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2016;26(143):252-6.