

## میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی از ارایه خدمات

مهدی ابراهیم‌نیا<sup>۱</sup> MSc، احمد عامریون<sup>\*</sup> PhD، مهدی عزیزآبادی فراهانی<sup>۱</sup> MD، حمیدرضا خدای ویشته<sup>۲</sup> MD

<sup>\*</sup> مرکز تحقیقات تروما، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

<sup>۱</sup> مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

<sup>۲</sup> مرکز تحقیقات تروما، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

### چکیده

**اهداف:** دیدگاه بیماران در ارتقای کیفیت ارایه سرویس‌های درمانی هم‌پای نقطه‌نظرات مدیران و برنامه‌ریزان سیستم سلامت، حایز اهمیت است. مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی در ۶ بیمارستان نظامی واقع در نقاط مختلف کشور انجام شد.

**روش‌ها:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی، ۶۹۶ بیمار به روش نمونه‌گیری تصادفی از میان بیماران بستری در ۶ بیمارستان نظامی (از هر بیمارستان ۱۱۶ بیمار) در نقاط مختلف کشور از تیر تا شهریور ماه ۱۳۸۶ انتخاب شدند. پس از ترخیص، چک‌لیستی حاوی اطلاعات شخصی جمعیت‌شناختی و همچنین پرسش‌نامه تعیین سطح رضایت‌مندی از ارایه خدمات بیمارستانی، برای تمامی بیماران تکمیل شد. پاسخ‌ها در مقیاس لیکرت ۵‌گزینه‌ای کاملاً ناراضی (۱ نمره) تا کاملاً راضی (۵ نمره) طراحی شد. در تجزیه و تحلیل نهایی، کسب نمره ۳ و کمتر از آن به‌عنوان عدم‌رضایت و بیش از ۳ به‌عنوان رضایت از ارایه خدمات در نظر گرفته شد. از آمار توصیفی و آزمون مجذور کای برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

**یافته‌ها:** ۶۸۴ نفر (۹۸/۲٪) از مراجعان از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی اظهار رضایت نمودند. رضایت بیماران از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی در بخش‌های مختلف اختلاف آماری معنی‌داری داشت (p=۰/۰۱۳). بیشترین تعداد پاسخ "ناراضی" و "کاملاً ناراضی" مربوط به امکانات رفاهی و کمترین آن مربوط به خدمات پزشکی بود.

**نتیجه‌گیری:** بیماران بستری از ارایه خدمات در بیمارستان‌های نظامی در سطح کشور رضایت مطلوبی دارند. نیاز به توجه ویژه مدیران در جهت اصلاح فرآیندهای اداری و توسعه خدمات بیمه‌ای در کنار توجه به ارایه مطلوب خدمات پزشکی و پرستاری، ضروری به‌نظر می‌رسد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، بیماران بستری، خدمات بیمارستانی

## Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services

Ebrahimnia M.<sup>1</sup> MSc, Ameriyoon A.<sup>\*</sup> PhD, Azizabadi Farahani M.<sup>1</sup> MD, Khoddami Vishte H. R.<sup>2</sup> MD

<sup>\*</sup>Trauma Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>1</sup>Health Management Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup>Trauma Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

### Abstract

**Aims:** The patients' viewpoint is as important as that of managers and planners of health system in promoting the quality of treatment services. The present study was conducted to investigate hospitalized patients' satisfaction from the hospital services in 6 military hospitals located in different parts of the country.

**Methods:** In this descriptive cross-sectional study, 696 hospitalized patients were selected from 6 military hospitals located in different parts of country (116 patients from each hospital), using random sampling method from July to September 2001. After the release, a checklist containing personal demographic information and a questionnaire determining the patients' satisfaction level from hospital services were completed for all patients. Answers were designed in Likert 5-point scale of "completely dissatisfied" (1 point) to "completely satisfied" (5 points). At the final analysis, the point 3 and the lower were considered as dissatisfaction and more than 3 as satisfaction from services. Data were analyzed using descriptive statistics and chi square test.

**Results:** 684 patients (98.2%) of referred patients were satisfied with the hospital services. Patients' satisfaction from hospital services had statistically significant difference in different parts (p=0.013). The most number of "dissatisfied" and "completely dissatisfied" were related to welfare facilities and the least number was related to medical services.

**Conclusion:** Bedridden patients have a desirable satisfaction from military hospitals' services. Managers need to pay special attention to the reform of administrative processes and development of insurance services beside the acceptable medical and nursing services.

**Keywords:** Satisfaction, Hospitalized Patients, Hospital Services

## مقدمه

در گذشته، به منظور ارتقای سطح ارائه خدمات سلامت، توجه به نقطه نظرات متخصصان این حیطه، مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده نحوه تغییر فرآیند سرویس‌دهی محسوب می‌شد. با این وجود، در مطالعات اخیر توجه به دیدگاه‌های بیماران در مورد تکنیک‌های ارائه خدمات سلامت به‌عنوان شاخص مهمی از کیفیت ارائه خدمات، مورد توجه ویژه محققان قرار گرفته است. نظراتی که حتی ممکن است با دیدگاه‌های متخصصان امور سلامت متفاوت یا حتی متضاد باشد. به این ترتیب، نقطه نظرات بیماران در رابطه با نحوه ارائه خدمات سلامت، به‌عنوان شاخص تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی و ارتقای کیفیت سرویس‌های ارائه‌کننده خدمات، شناخته شده است [۱، ۲، ۳]. این موضوع به‌اندازه‌ای اهمیت یافته است که رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات سلامت از دیدگاه سازمان جهانی بهداشت، به‌عنوان یکی از پنج شاخص کیفیت ارائه خدمات شناخته شده [۴] و از نظر برخی محققان، این فاکتور به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات سلامت، قابل طرح است [۵].

یکی از رایج‌ترین گروه‌های تحت مطالعه در این زمینه، بیماران بستری در بیمارستان هستند. دیدگاه بیماران در مورد کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان، از زمینه‌های مهم بررسی سطح رضایت‌مندی ارائه خدمات سلامت محسوب می‌شود [۶، ۷]. از آنجایی که بستری شدن در طول دوره بیماری فرآیندی استرس‌زا بوده و در بسیاری از موارد به‌عنوان تجارب نامطلوبی در زندگی افراد به حساب می‌آید و از سوی دیگر بستری شدن منجر به تحمیل هزینه‌های گزاف به فرد و جامعه می‌شود؛ بررسی رضایت‌مندی بیماران از ارائه خدمات در حین بستری، به‌عنوان اهداف اصلی کادر درمانی بیمارستان و مدیران این حیطه، اهمیت ویژه‌ای یافته است [۸، ۹، ۱۰].

دیدگاه بیماران از نحوه ارائه خدمات سلامت می‌تواند شامل اطلاعات با اهمیتی در مورد کیفیت جنبه‌های مختلف ارائه خدمات سلامت باشد. یافته‌های مطالعات مختلف نشان داده‌اند که رضایت بیمار از نحوه ارائه خدمات درمانی در بیمارستان، از یک‌سو تحت تاثیر عوامل مختلفی نظیر نحوه عملکرد پزشکان، پرستاران، اداره‌کنندگان و حتی محیط فیزیکی مراکز درمانی بوده [۱۱، ۱۲] و از سوی دیگر، خود عامل پیش‌بینی‌کننده برخورد و رفتارهای آتی بیماران در طول درمان و حتی به‌دنبال ترخیص از بیمارستان است. ارتباط عمیق‌تر با ارائه‌کنندگان خدمات سلامت، پیروی بیشتر از رژیم‌های دارویی و توصیه‌های درمانی و دست‌یابی به پیامدهای مطلوب‌تر در زمینه سلامت، به‌دنبال رضایت بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی، به‌خوبی آشکار شده است [۱۳، ۱۴، ۱۵]. از آنجا که رضایت‌مندی بیماران، شاخصی از کیفیت ارائه خدمات در زمینه‌های مختلف بین‌فردی، سازمانی و تکنیکی است؛ بنابراین ارزیابی آن می‌تواند به‌عنوان منبع مهمی از اطلاعات برای شناخت مشکلات و برنامه‌های مطلوب در زمینه ارائه خدمات درمانی باشد [۱۶].

پیش از این، مطالعات متعددی در ایران، در زمینه ارزیابی رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی انجام شده است. اما از آنجا که رضایت بیماران، صفتی چند بُعدی و متأثر از عوامل زمینه‌ای متعدد فردی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و مذهبی بیماران است [۱۷، ۱۸، ۱۹] و با توجه به اینکه اغلب مطالعات انجام‌شده در ایران، منحصر به بیمارستان‌ها و محدوده‌های شهری خاص و دیدگاه‌های ساکنان آن مناطق جغرافیایی، در مورد نحوه ارائه خدمات درمانی بوده [۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵] و یافته‌های بسیار متفاوتی را به‌دنبال داشته است؛ بدین ترتیب، به‌نظر می‌رسد به‌منظور دست‌یابی به دیدگاه بیماران در مورد نحوه ارائه خدمات درمانی در ایران، انجام مطالعاتی در سطح وسیع‌تر ضرورت می‌یابد. مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایت‌مندی بیماران بستری از نحوه ارائه خدمات بیمارستانی در شش بیمارستان نظامی واقع در نقاط مختلف ایران انجام شد.

## روش‌ها

مطالعه حاضر به روش توصیفی-مقطعی در بیماران بستری در ۶ بیمارستان نظامی در نقاط مختلف کشور از تیر تا شهریور ماه ۱۳۸۶ انجام شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه جامعه  $Z^2(1-\alpha/2)P(1-P)/d^2$  و با توجه به نتایج مرحله پایلوت با  $\alpha=5\%$ ،  $d=10\%$  و  $p=90\%$  تعیین شد. از هر بیمارستان ۱۱۶ بیمار و در مجموع ۶۹۶ بیمار در مطالعه وارد شدند. بیمارستان‌ها به‌صورت غیر تصادفی از میان بیمارستان‌های نظامی در ۶ مرکز استان از نقاط مختلف کشور و نمونه‌ها از میان بیماران ترخیص‌شده، به‌صورت تصادفی انتخاب شدند. بیماران انتخاب‌شده، پس از اتمام مراحل ترخیص از بیمارستان مورد مصاحبه قرار گرفتند. مصاحبه‌کنندگان پس از معرفی خود و توضیح اهداف مطالعه، ضمن جلب رضایت بیماران، چک‌لیستی بدون نام، حاوی اطلاعات شخصی بیماران شامل سن، جنسیت، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، نوع بیمه، سابقه بستری در بیمارستان مورد مطالعه تکمیل نمودند. همچنین پرسش‌نامه تعیین سطح رضایت‌مندی از ارائه خدمات در طول بستری در بیمارستان، برای تمامی بیماران تکمیل شد. از آنجایی که در بخشی از خدمات بیمارستانی، همراهان بیمار نیز در فرآیند اجرایی شرکت داشتند، سؤالات مرتبط با خدمات پذیرش، ترخیص و حسابداری، با همکاری یکی از همراهان بیمار تکمیل شد. در پرسش‌نامه تعیین سطح رضایت‌مندی بیماران، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه بیماران بستری در ۸ حیطه خدمات پزشکی (۱۰ سؤال)، خدمات پرستاری (۱۲ سؤال)، برخورد پرستاران (۱۵ سؤال)، وضعیت تغذیه (۱۱ سؤال)، امکانات رفاهی (۱۴ سؤال)، خدمات پذیرش (۶ سؤال)، ترخیص (۷ سؤال) و حسابداری (۴ سؤال) مورد ارزیابی قرار گرفت. پاسخ‌ها در مقیاس لیکرت ۵ قسمتی از "کاملاً ناراضی" (۱ نمره) تا "کاملاً راضی" (۵ نمره) طراحی شد. این پرسش‌نامه پیش از این در ایران مورد آزمون قرار گرفته و علاوه بر اثبات روایی، پایایی آن با ضریب اطمینان ۹۰٪ مورد تایید قرار گرفته است [۲۶].

جدول ۲) فراوانی سطوح مختلف رضایت‌مندی در ۸ حیطه مورد بررسی

سطح رضایت ← حیطه	کاملاً راضی	نه کاملاً راضی	کاملاً ناراضی	نه کاملاً ناراضی
خدمات پزشکی	۳۰۵۳(۴۴)	۲۸۵۷(۴۱)	۷۲۶(۱۰)	۲۲۷(۳)
خدمات پرستاری	۳۱۹۵(۳۸)	۳۴۴۰(۴۱)	۱۰۸۷(۱۳)	۴۳۲(۵)
برخورد پرستاران	۳۷۹۳(۳۶)	۴۴۲۰(۴۲)	۱۴۴۴(۱۴)	۵۵۵(۵)
وضعیت تغذیه	۲۵۵۹(۳۳)	۳۵۱۷(۴۶)	۱۱۲۵(۱۵)	۲۵۳(۳)
امکانات رفاهی	۳۴۹۶(۳۶)	۴۱۷۰(۴۳)	۱۲۷۱(۱۳)	۴۷۲(۵)
خدمات پذیرش	۱۵۳۸(۳۷)	۱۸۸۹(۴۵)	۵۰۹(۱۲)	۱۶۵(۴)
خدمات تریخیص	۱۴۶۲(۳۰)	۲۴۰۲(۲۹)	۷۱۳(۱۵)	۲۱۵(۴)
حسابداری	۱۰۲۳(۳۷)	۱۲۳۸(۴۴)	۳۵۳(۱۳)	۱۱۹(۴)

(اعداد داخل پرانتز درصد و خارج پرانتز تعداد است)

جدول ۳) میزان کلی رضایت یا عدم رضایت بیماران مورد مطالعه از خدمات

سطح کلی ← حیطه	راضی	ناراضی	معنی داری
خدمات پزشکی	۶۵۹(۹۴/۷)	۳۷(۵/۳)	
خدمات پرستاری	۶۴۰(۹۱/۹)	۵۶(۸/۱)	
برخورد پرستاران	۶۴۰(۹۱/۹)	۵۶(۸/۱)	
وضعیت تغذیه	۶۳۷(۹۱/۵)	۵۹(۸/۵)	آزمون
امکانات رفاهی	۶۳۷(۹۱/۵)	۵۹(۸/۵)	مجذور کای
خدمات پذیرش	۶۳۵(۹۱/۲)	۶۱(۸/۸)	۰/۰۱۳
خدمات تریخیص	۶۳۲(۹۰/۸)	۶۴(۹/۲)	
حسابداری	۶۱۴(۸۸/۲)	۸۲(۱۱/۸)	

(اعداد داخل پرانتز درصد و خارج پرانتز تعداد است)

## بحث

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که به‌طور کلی، بیش از ۹۸٪ بیماران بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های نظامی در نقاط مختلف ایران، از نحوه و کیفیت آرایه خدمات بیمارستانی در کلیه زمینه‌های خدمات پزشکی، خدمات پرستاری، برخورد پرستاران، وضعیت تغذیه، خدمات رفاهی، خدمات پذیرش، خدمات تریخیص و حسابداری راضی بودند. در این میان، از بین کل بخش‌های مختلف آرایه خدمات بیمارستانی، رضایت‌مندی از نحوه آرایه خدمات پزشکی، خدمات پرستاری و برخورد پرستاران، به ترتیب اولویت، مطلوب‌ترین نتایج را در مقایسه با سایر زمینه‌ها بر داشت. بالعکس، رضایت‌مندی از خدمات حسابداری، نامطلوب‌ترین نتایج را در میان کلیه خدمات بیمارستانی به خود اختصاص داد. در این میان، رضایت از وضعیت تغذیه و خدمات رفاهی در حین بستری، همچنین خدمات تریخیص و پذیرش در وضعیت بینابینی قرار داشت.

بررسی نتایج مطالعات مشابه پیشین نشان می‌دهد که با وجود تفاوت‌های چشمگیر میان نتایج بدست آمده در این زمینه، اما اغلب مطالعات اجرا شده در سراسر ایران، به‌طور کلی رضایت‌مندی بیماران

تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS 13 انجام شد. فراوانی و فراوانی نسبی سطوح مختلف رضایت‌مندی به‌صورت کلی و به تفکیک برای هر یک از بخش‌های مختلف خدمات بیمارستانی محاسبه و با استفاده از جداول فراوانی آرایه شد. به‌منظور مقایسه سطح رضایت‌مندی بیماران از نحوه آرایه بخش‌های مختلف خدمات بیمارستانی، در هر یک از بخش‌ها، بیماران در دو گروه راضی و ناراضی قرار گرفتند. کسب نمره ۳ و کمتر از آن به‌عنوان عدم رضایت و بیش از ۳ به‌عنوان رضایت از آرایه خدمات بیمارستانی به‌صورت کلی و در هر یک از بخش‌های مورد مطالعه در نظر گرفته شد. در نهایت، برای مقایسه فراوانی رضایت بیماران از نحوه آرایه خدمات بین بخش‌های مختلف خدمات بیمارستانی از آزمون مجذور کای استفاده شد.

## نتایج

۳۴۸ نفر (۵۰٪) از نمونه‌ها مرد و ۵۶۴ نفر (۸۱٪) متاهل بودند (جدول ۱).

جدول ۱) ویژگی‌های دموگرافیک، پوشش بیمه و سابقه بستری در جمعیت

تحت مطالعه

متغیر	فراوانی درصد	مرد	زن
جنسیت	۳۴۸	۵۰	۳۴۸
	۲۸	۱۹۵	۲۵
سن (سال)	۲۶	۱۸۱	۳۵ تا ۲۵
	۱۷	۱۱۸	۴۵ تا ۳۵
سطح تحصیلات	۲۹	۲۰۲	۴۵ بالاتر از
	۲۸	۱۹۵	ابتدایی
	۱۸	۱۲۵	راهنمایی
وضعیت تأهل	۳۳	۲۳۰	دیپلم
	۲۱	۱۴۶	دانشگاهی
پوشش بیمه	۸۱	۵۶۴	متاهل
	۱۹	۱۳۲	مجرد
سابقه بستری	۹۷	۶۷۵	دارد
	۳	۲۱	ندارد
	۵۴	۳۷۶	دارد
	۴۶	۳۲۰	ندارد

کمترین میزان رضایت کامل مربوط به حیطه حسابداری و بیشترین میزان رضایت کامل مربوط به برخورد پرستاران بود. میزان ناراضی‌تایی کامل در حیطه امکانات رفاهی به‌طور معنی‌داری بیش از سایر حیطه‌ها بود (جدول ۲).

مقایسه نحوه آرایه خدمات مختلف بیمارستانی، از لحاظ تقسیم‌بندی بیماران در دو گروه کلی راضی و ناراضی بر مبنای مقادیر گزارش شده در هر یک از بخش‌های آرایه خدمات بیمارستانی، اختلاف آماری معنی‌داری را نشان داد ( $p=0/013$ ). بر این اساس، ۶۸۴ نفر (۹۸/۲٪) از نمونه‌ها در مجموع از نحوه آرایه خدمات بیمارستانی اظهار رضایت

از نحوه ارائه خدمات درمانی را مطلوب گزارش نموده‌اند. به‌عنوان مثال، مطالعات انجام شده به‌منظور بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی، در شهرهای بابل [۲۰]، کاشان [۲۱] و قزوین [۲۲]، به‌ترتیب رضایت کلی بیماران را ۹۵، ۹۴ و ۹۴٪ گزارش نموده‌اند. با این وجود، در برخی مطالعات نیز میزان رضایت‌مندی بیماران بسیار کمتر و در حد ۵۰٪ گزارش شده است [۲۳، ۲۴]. بنابراین، مقایسه نتایج مطالعه حاضر با مطالعات پیشین، بیانگر رضایت‌مندی بیشتر بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی ایران، در مقایسه با سایر مراکز درمانی دولتی مطالعه شده، است.

از سوی دیگر، جستجو در متون پیشین در رابطه با میزان رضایت‌مندی گزارش شده در مورد بخش‌های مختلف ارائه خدمات بیمارستانی، نتایج بسیار متفاوتی را نشان می‌دهد. با وجود آنکه، همراستا با نتایج مطالعه حاضر، رضایت بیماران از خدمات پزشکی و پرستاری ارائه شده به بیماران بستری در بیمارستان دانشگاهی ایلام ۹۵٪ گزارش شده [۲۵]؛ اما مطالعه انجام شده در شهر اصفهان، میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پزشکی و پرستاری را در حد ۶۰٪ ذکر می‌کند [۲۳] که به مراتب نامطلوب‌تر از نتایج به‌دست‌آمده در مطالعه حاضر است. این موضوع در رابطه با سایر خدمات بیمارستانی نیز صدق می‌کند. به‌عنوان مثال، رضایت‌مندی بیماران از خدمات رفاهی و وضعیت تغذیه‌ای در هر یک از مطالعات اجرا شده در ایلام [۲۵] و اصفهان [۲۳]، به‌ترتیب تقریباً ۸۰ و ۵۰٪ به‌دست آمده است. به این ترتیب، صرف نظر از تفاوت چشمگیر نتایج حاصل از دو مطالعه فوق، مقایسه یافته‌های مطالعه حاضر در زمینه خدمات رفاهی و تغذیه‌ای در طول بستری، بیانگر وضعیت مطلوب‌تر خدمات مورد بررسی در بیمارستان‌های نظامی نسبت به هر دو مطالعه مذکور است.

در توضیح تفاوت قابل توجه یافته‌های حاصل از مطالعات مختلف، گذشته از تفاوت‌های موجود در نحوه ارائه خدمات بیمارستانی در مراکز درمانی مختلف که به‌طور قطع یکی از علل تفاوت نتایج میان مطالعات مختلف بوده و اساساً دلیل اصلی انجام چنین ارزیابی‌هایی است؛ اما به‌نظر می‌رسد دلایل دیگری را نیز باید مورد توجه قرار داد. برخی محققان بر این عقیده‌اند که رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی، تحت تاثیر عوامل متعدد فردی (نظیر جنس، سن و سطح تحصیلات)، شخصیتی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی بیماران در هر یک از مناطق جغرافیایی مورد مطالعه است [۱۷، ۱۸، ۱۹]. همچنین، به‌کارگیری ابزارهای مختلف بررسی سطح رضایت‌مندی بیماران در مطالعات گوناگون، می‌تواند منجر به حصول یافته‌های متفاوتی شود. یکی از عوامل مهم دیگری که به‌ویژه به‌عنوان عامل موثر در نتایج حاصل از این مطالعه و سایر مطالعات پیشین می‌تواند در نظر گرفته شود، آن است که در اغلب مطالعات داخلی پیشین، بررسی‌ها در بیمارستان‌های دولتی و دانشگاهی انجام شده است؛ حال آنکه در مطالعه حاضر، بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. از آنجایی که مراجعات عمومی به

بیمارستان‌های نظامی در مقایسه با مراکز دانشگاهی کمتر صورت گرفته و اغلب مراجعین به این بیمارستان‌ها را کارکنان نظامی تشکیل می‌دهند؛ بنابراین تفاوت در ویژگی‌های شخصیتی، فردی و اجتماعی بیماران ممکن است از علل تفاوت یافته‌های مطالعه حاضر با سایر مطالعات مشابه باشد. علاوه بر آن، به‌نظر می‌رسد نحوه مدیریت، قواعد و اصول حاکم بر بیمارستان‌های نظامی و دانشگاهی نیز تا حدی متفاوت از یکدیگر است که تفاوت در یافته‌ها را می‌توان به این عامل نیز نسبت داد.

در مجموع، تامل در نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که می‌توان به‌صورت کلی، رضایت‌مندی گزارش شده توسط بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی سطح کشور را در دو قسمت کلی، مورد بررسی قرار داد. بخش اول نتایج، به نحوه ارائه خدمات در طول بستری، پس از پذیرش تا زمان ترخیص و بخش دوم، به سایر خدمات جانبی نظیر پذیرش، ترخیص و حسابداری اختصاص می‌یابد. تامل در نتایج این دو بخش، به‌خوبی آشکار می‌سازد که میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در بخش اول، از نتایج حاصل از بخش دوم مطلوب‌تر است. اگرچه یافته‌های این مطالعه در مقایسه با سایر مطالعات مشابه پیشین، رضایت بیشتر بیماران را در اغلب بخش‌های ارائه خدمات درمانی، از جمله خدمات اداری، نشان می‌دهد؛ اما در سایر مطالعات نیز همانند مطالعه حاضر، ناراضی‌تری بیشتر بیماران از ارائه خدمات اداری نظیر ترخیص و حسابداری در مقایسه با خدمات درمانی ارائه شده حین بستری نشان داده شده است [۲۰، ۲۳]. به‌نظر می‌رسد این بخش از خدمات درمانی، امروزه هنوز از دغدغه‌های اصلی بیماران کشورمان محسوب شده و نیازمند توجه ویژه مدیران است. از آنجایی که استرس ناشی از ابتلا به بیماری، منجر به کاهش تحمل بیمار و نزدیکان وی در مقابل انجام پروتکل‌های وقت‌گیر اداری می‌شود؛ ممکن است تغییر فرآیندهای اداری در سرویس‌های ارائه خدمات درمانی به‌منظور کاهش درگیری مراجعین، در روندهای اداری بستری و ترخیص بیماران به‌میزان قابل توجهی به‌رفع این مُعضل کمک کند. از سوی دیگر، با وجود پیشرفت صنعت بیمه در ایران، تلاش برای پوشش وسیع‌تر خدمات بیمه و کاهش بیش از پیش سهم بیمار از مخارج درمانی، ممکن است در رفع مشکل ناراضی‌تری بیماران از نحوه ارائه خدمات حسابداری در مراکز درمانی، موثر واقع شود.

مطالعه حاضر، از معدود مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی رضایت‌مندی بیماران از ارائه خدمات بیمارستانی در ایران است. اگرچه، بررسی حجم قابل توجهی از بیماران بستری و نمونه‌گیری بیماران از نقاط مختلف ایران را می‌توان از ویژگی‌های مثبت مطالعه حاضر ذکر نمود؛ اما محدودیت‌هایی را نیز می‌توان برشمرد. از آنجایی که در این مطالعه رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی مورد مطالعه قرار گرفته بود؛ بنابراین به‌دلایلی که در بحث به‌تفصیل توضیح داده شد، نتایج این مطالعه قابل تعمیم به کل سیستم ارائه‌کننده خدمات بهداشت و درمان در ایران نیست. همچنین، نقایص

9- Jha AK, Orav EJ, Zheng J, Epstein AM. Patients' perception of hospital care in the United States. *N Engl J Med*. 2008;359(18):1921-31.

10- Tokunaga J, Imanaka Y, Nobutomo K. Effect of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care. *Int J Q Health Care*. 2000;12(5):395-401.

11- 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 Serv Res*. 2008;43(5):1505-19.

12- Ko HH, Zhang H, Telford JJ, Enns R. Factors influencing patient satisfaction when undergoing endoscopic procedures. *Gastrointest Endosc*. 2009;69(4):883-91.

13- Malik AM, Teles JP. Hospitals and quality programs in the state of Sao Paulo. *RAE*. 2001;41(3):51-9.

14- Sullivan M. The new subjective medicine: Taking the patient's point of view on health care and health. *Soc Sci Med*. 2003;56(7):1595-604.

15- Wroth TH, Pathman DE. Primary medication adherence in a rural population: The role of the patient-physician relationship and satisfaction with care. *J Am Board Fam Med*. 2006;19:478-86.

16- Kurpas D, Steciwko A. Patient satisfaction as the main indicator of primary care quality. *Przegl Lek*. 2005;62(12):1546-51.

17- Wikehult B, Ekselius L, Gerdin B, Willebrand M. Prediction of patient satisfaction with care one year after burn. *Burns*. 2008;35(2):194-200.

18- Davis SL, Adams-Greenly M. Integrating patient satisfaction with a quality improvement program. *J Nurs Adm*. 1994;24(12):28-31.

19- Coll E, Thomas L, Bond S. A study to determine patient satisfaction with nursing care. *Nurs Stand*. 1996;10(52):34-8.

20- Hajiyan K. Satisfaction of patients admitted from the delivery of services and treatment in Shahid Beheshti hospital, Babol. *Babol Univ Med Sci J*. 2007;9(2):51-60. [Persian]

21- Masoud SA, Taghizadeh M, Atharizadeh M. Evaluation of satisfaction of patients discharged from hospital in Shahid Beheshti hospital, Kashan. *Teb Tazkiye*. 2003;1(48):22-6. [Persian]

22- Shaykhi MR, Javadi A. Satisfaction of the service in provides health education centers, Qazvin. *Qazvin Univ Med Sci J*. 2003;7(4):62-9. [Persian]

23- Zolfaghari A, Ovays S, Adibi A, Akbari P. How do control the quality of patient satisfaction in hospitals providing care to use? *Teb Tazkiye*. 2005;14(2):35-43. [Persian]

24- Bahrapour A, Zolala F. Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *East Mediter Health J*. 2005;11(5-6):905-11.

25- Azimi A, Akbarzadeh K. Review of patient satisfaction of services provided in hospitals in Ilam. *Ilam Univ Med Sci J*. 2004;3(45):10-6. [Persian]

26- Ameriyoun A, Ebrahimiya M, Karimi-Zarchi AA, Tavaffoghi S, Zaboli R, Rafati H, et al. Patient satisfaction in hospital and referred to a military hospital. *Mil Med*. 2009;11(1):37-44. [Persian]

اطلاعات در بخش ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی بیماران نظیر شغل، میزان درآمد ماهیانه و بُعد خانوار، فقدان اطلاع از نوع بیماری و بخش بیمارستانی مورد مراجعه و عدم آگاهی از پیامدهای بستری بیماران در بیمارستان را می‌توان از جمله سایر کاستی‌های مطالعه حاضر نام برد. پیشنهاد می‌شود برای تایید یافته‌های مطالعه حاضر، مطالعات مداخله‌ای در آینده اجرا شود.

## نتیجه‌گیری

رضایت بیماران بستری از ارایه خدمات در بیمارستان‌های نظامی در ایران، در سطح مطلوبی قرار دارد. نحوه ارایه خدمات توسط کارکنان درمانی (پزشکان و پرستاران)، بیشترین رضایت بیماران را به دنبال دارد. تلاش مسئولان و سیاست‌گذاران نظام سلامت، به منظور گسترش بیش از پیش پوشش بیمه و در نتیجه کاهش بار مالی بیماران بستری، از دیگر عرصه‌هایی است که هم‌پای توجه به ارایه مطلوب خدمات پزشکی و پرستاری، نقش بسزایی در رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی دارد.

## منابع

- 1- Joosten EAG, DeFuentes-Merillas L, Weert GH, Sensky T, Staak CPF. Systematic review of the effects of shared decision-making on patient satisfaction, treatment adherence and health status. *Psychother Psychosom*. 2008;77:219-26.
- 2- Hendriks AA, Vrieling MR, Smets EM, Haes JC. Improving the assessment of patients' satisfaction with hospital care. *Med Care*. 2001;39:270-83.
- 3- Barr JK, Giannotti TE, Sofaer S, Duquette CE, Waters WJ, Petrillo MK. Using public reports of patient satisfaction for hospital quality improvement. *Health Serv Res*. 2006;41(3):663-82.
- 4- Shaw CD, Kalo I. A background for national quality policies in health systems. Copenhagen: WHO; 2002.
- 5- González N, Quintana JM, Bilbao A, Escobar A, Aizpuru F, Thompson A, et al. Development and validation of an inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Q Health Care*. 2005;17(6):465-72.
- 6- Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Q Health Care*. 2001;13(2):99-108.
- 7- Matis GK, Birbilis TA, Chrysou OI. Patient satisfaction questionnaire and quality achievement in hospital care: The case of a Greek public university hospital. *Health Serv Manage Res*. 2009;22:191-6.
- 8- Quintana JM, Gonzalez N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health Serv Res*. 2006;6:102-7.