

## بررسی میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در

### بیمارستان شهید بهشتی شهرستان قروه، در سال 1394

سیده افروز حسینی<sup>۱\*</sup>، فریده الهی منش<sup>۲</sup>، نمامعلی آزادی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: 97/5/11

تاریخ پذیرش: 97/9/19

تاریخ انتشار: 97/12/21

#### مقاله‌ی پژوهشی

#### چکیده

رضایت بیماران از مراکز درمانی، یکی از شاخص‌های مهم کیفیت مراقبت و ارائه‌ی خدمات درمانی است. توجه به سطح رضایت مراجعان، در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی در نظام‌های خدمات سلامتی، نقشی مؤثر ایفا می‌کند. هدف از این مطالعه، بررسی میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان شهید بهشتی شهرستان قروه، در سال ۱۳۹۴ بود. این پژوهش از نوع مقطعی: توصیفی تحلیلی بود. جامعه‌ی آماری ۳۸۴ بیمار بود که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، در یک مرحله، از بخش‌های مختلف بیمارستان انتخاب شدند. رضایت بیماران، به کمک پرسش‌نامه که روایی و پایایی آن تأیید شده بود، بررسی شد. اطلاعات به دست آمده، با نرم‌افزار آماری SPSS ۲۰ و t-test تحلیل شد. نتایج نشان داد که بیشترین رضایت بیماران، از بین بخش‌ها، مربوط به بخش اورژانس و کمترین میزان رضایت، مربوط به بخش آی‌سی‌یو بود. رضایت کلی از خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان شهید بهشتی قروه ۷۲ درصد بود. در این مطالعه، میزان رضایت با محل زندگی، رابطه‌ی معنی‌دار داشت؛ ولی درباره‌ی دیگر عوامل اثرگذار بر انتظارات بیماران، رابطه‌ی معنی‌دار مشاهده نشد. با توجه به پیشرفت‌های چشمگیر نظام سلامت در سال‌های اخیر، رضایت بیماران از سطحی پذیرفتنی برخوردار بوده است؛ البته باید مشکلات و ضعف‌ها در حوزه‌ی خدمات درمانی را نیز در نظر داشت و برای رفع نارضاایتی‌ها و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده تلاش کرد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی، بیمارستان، خدمات درمان، رضایت بیمار، کیفیت درمان

1. دانشجو کارشناسی رادیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران. کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران.

2. استاد گروه رادیولوژی، دانشکده‌ی پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران.

3. استادیار گروه آمار زیستی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

\* نویسنده‌ی طرف مکاتبه: سنندج، خیابان پاسداران، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی

کردستان، تلفن: ۰۹۱۸۶۶۹۸۱۷۷، Email: [hoseini7212@gmail.com](mailto:hoseini7212@gmail.com)

## مقدمه

باشند» (۸).

در همین رابطه، در یکی دیگر از مطالعات، سعادت‌ی در سال ۸۴-۱۳۸۳، میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس‌های یکی از بیمارستان‌های آموزشی شهر مشهد را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که از میان ۳۷۲ نفر بیمار، در مجموع، میزان رضایت ۶۱.۷٪ بوده که بیشترین درصد رضایت (۸۴.۲٪)، مربوط به خدمات پرستاری و کمترین درصد، به ترتیب ۴۶.۴٪ و ۳۴.۱٪ مربوط به نگهبانی و محیط فیزیکی بخش بودند (۴).

در مطالعات سرچمی و همکاران در سال ۸۰-۱۳۷۹، با عنوان «میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات اورژانس مراکز آموزشی‌درمانی قزوین»، به منظور تعیین میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی قزوین انجام شد. نتایج حاکی از این بود که میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش فوریت‌های پزشکی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین در حد قابل قبولی بود (۹).

مهم‌ترین نتیجه‌ی رضایت بیماران از خدمات درمانی، مشارکت آن‌ها در امر مراقبت و درمان خواهد بود؛ لذا، محققان به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت بیماران (۱۰). شناسایی عوامل اثرگذار در خدمت‌رسانی به بیماران، باید پایه‌ای برای مدیریت آن‌ها باشد (۱۱). رضایت بیماران در پیشگیری و درمان، نقشی بسزا دارد؛ لذا، هرچه به میزان رضایت افراد افزوده شود، بهبودی جسمی و روانی، بهتر و سریع‌تر صورت می‌پذیرد؛ بنابراین، جلب رضایت هرچه بیشتر بیماران، آنان را به انجام صحیح و به‌موقع دستورالعمل‌های درمانی‌شان ترغیب می‌کند و موجب تسریع بیشتر معالجات و

میزان رضایت بیماران از بخش اورژانس، شاخصی مناسب برای ارزیابی کیفیت خدماتی است که کارکنان این بخش ارائه کرده‌اند (۲۰۱). کادر درمانی، هم، مسئول تأمین رضایت بیماران از مراقبت‌های ارائه‌شده‌اند و هم، در برابر هزینه‌های واردشده به آن‌ها مسئولیت دارند (۳). رضایتمندی، واکنشی شناختی و عاطفی است که طی آن، فرد رفع‌شدن نیازهایش را اعلام می‌دارد (۴). رضایت بیمار صفتی چند بعدی و متأثر از عوامل زمینه‌ای، مانند وضعیت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و مذهبی افراد است. سنجش ارزیابی مداوم بیمارستان، به مسئولان این امکان را می‌دهد که عملکرد گذشته و حال را به‌طور مستمر، مقایسه و برنامه‌ریزی‌های آینده‌ی بیمارستان را با توجه به آن پیش‌بینی کنند (۵)؛ همچنین، کسب رضایت بیمار، به‌عنوان مشتری، از ضروریات ارتقای خدمات درمانی است (۶). استفاده از نظرات گیرندگان خدمت، در واقع، زیرساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی برای جلب مشارکت‌های مردمی است (۷). مطالعات کشورهای دیگر در این زمینه، بعضاً، متفاوت است؛ با وجود این، همگی به دنبال راه‌حلی برای افزایش رضایت بیماران‌اند. در صربستان، جانی سیجویک<sup>۱</sup> و همکاران، هم‌زمان، دو نوع مطالعه‌ی مقطعی را برای بررسی رابطه‌ی اثرگذاری رضایتمندی کارکنان خدمات درمانی بر رضایت بیماران، در سال ۲۰۱۳، انجام دادند. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داد: «با وجود اینکه کنترل و بهبود کیفیت خدمات درمانی توسط کارکنان وظیفه‌ی سختی است، اما مراکز درمانی باید با در نظر گرفتن سن، جنس، موقعیت جغرافیایی، نژاد و موقعیت اقتصادی بیماران، به دنبال بهبود کیفیت خدمات درمانی، همراه با هزینه‌ی قابل قبول

1. Jani cijevic

هنگام ترخیص بیمار انجام شد. برای تجزیه و تحلیل نتایج برای متغیرهای کمی، از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مناسب استفاده شد، این آمارها به تفکیک هر گروه آزمایشی ارائه شده است. متغیرهای کیفی هم، از محاسبه‌ی نسبت و جداول فراوانی تعیین شد. ازجایی که هدف از این پژوهش، بررسی ارتباط سن، جنس، محل سکونت و سطح تحصیلات، با میزان رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی دریافتی است، برای ارزیابی این مهم، نرم‌افزار آماری SPSS ویرایش ۲۰ و آزمون T-test به کار گرفته شد.

#### ملاحظات اخلاقی

در این طرح، پس از تأیید کمیته‌ی اخلاق شورای پژوهشی دانشگاه و کسب کد اخلاق به شماره‌ی ۱۳۹۴/۱۶۴، اقدام به جمع‌آوری داده‌ها شد. پژوهشگر، ضمن توضیح روند جمع‌آوری اطلاعات و کسب رضایت آگاهانه از بیماران و همراهان آنان، پرسش‌نامه‌ها را بدون درج نام و اطلاعات شخصی دیگر، توزیع می‌کرد. از مشارکت‌کنندگان که به هر دلیل قادر به پاسخ‌دادن به سؤالات نبودند، سؤالات به صورت شفاهی پرسیده می‌شد و پرسش‌نامه را پژوهشگر، با حفظ امانت در پاسخ‌ها، علامت می‌زد.

#### یافته‌ها

۳۸۴ نفر در مطالعه شرکت داده شدند که از این تعداد ۲۳۰ (۵۹.۹٪) زن و ۱۵۴ (۴۰.۱٪) مرد بودند. متغیر میزان رضایت بیماران بستری از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان شهرستان قروه، دارای توزیع نرمال بود؛ به همین دلیل، برای آزمون فرضیه‌های مربوط به مطالعه، از آزمون‌های پارامتری استفاده شد. فراوانی بیماران در بخش‌های مختلف بیمارستان، در جدول شماره‌ی ۱ آورده شده است.

دستیابی به هدف اصلی درمان، یعنی بهبودی بیمار، می‌شود (۴). این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان شهیدبهشتی شهرستان قروه، در سال ۱۳۹۴ انجام شده است و نتایج آن، ما را قادر ساخته نارضایتی بیماران را شناسایی کنیم تا در برنامه‌ریزی‌ها آتی به آن توجه شود.

#### روش کار

روش مطالعه‌ی این پژوهش، از نوع مقطعی: توصیفی تحلیلی است. جامعه‌ی آماری شامل همه‌ی بیماران بستری در بیمارستان شهیدبهشتی شهرستان قروه است که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای یک‌مرحله‌ای، ۳۸۴ نفر از آن‌ها در بخش‌های مختلف انتخاب شدند. برای سنجش میزان رضایتمندی از پرسش‌نامه‌ی شامل سؤالات باز و بسته در دو بخش استفاده شد؛ بخش اول پرسش‌ها، مربوط به اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، سطح تحصیلات، محل سکونت و بخش بستری) و بخش دوم آن، مربوط به میزان رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف بیمارستان بود. پرسش‌نامه‌ی افراد باسواد توسط خود بیمار و افراد بی‌سواد توسط مصاحبه‌کننده تکمیل شد. برای تعیین اعتبار، از روش سنجش محتوایی استفاده شد. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه نیز که بر اساس مقیاس سنجش پنج‌گزینه‌ای لیکرت از صفر تا چهار امتیاز داده و با مواردی از جمله: کاملاً موافقم (نمره‌ی چهار)، موافقم (نمره‌ی سه)، مخالفم (نمره‌ی دو)، کاملاً مخالفم (نمره‌ی یک) و نظری ندارم (نمره‌ی صفر) تنظیم شده بود، از محاسبه‌ی ضریب آلفای کورنباخ استفاده شد و نهایتاً، ضریب ۰.۷۸ به دست آمد؛ البته، جملات دارای بار منفی از لحاظ مفهومی، به‌طور معکوس نمره‌گذاری شدند. به علاوه، تکمیل پرسش‌نامه

جدول شماره ۱- نتایج آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برای مقایسه‌ی میزان رضایت در بخش‌های مختلف

بخش بستری	فراوانی	درصد	P-value	نتیجه‌ی آزمون
جراحی	۹۲	۲۴%	۰.۰۱۱	میزان رضایت بیماران وجود رابطه‌ی معنی‌دار
داخلی	۸۴	۲۱.۹%	۰.۰۲۰	
اورژانس	۱۰۳	۲۶.۸%	۰.۰۱۳	
زنان و زایمان	۵۷	۱۴.۸%	۰.۹۲۵	
اطفال	۲۰	۷.۳%	۰.۵۱۳	
آی‌سی‌یو	۱۳	۳.۴%	۰.۲۰۱	
سی‌سی‌یو	۷	۱.۸%	۰.۰۸۶	

است. نتایج آزمون تعقیبی LSD برای مقایسه‌های دوتایی هم، نشان داد که تفاوتی معنی‌دار بین میزان رضایت بیماران بستری‌شده‌ی ساکن حومه‌ی شهر با شهرنشینان وجود داشته است ( $P < 0.05$ ).

۱۰۳ نفر (۲۶.۸%) از نمونه‌های مطالعه، مجرد و ۲۸۱ نفر (۷۳.۲%) متأهل بودند. در سنجش چگونگی رابطه‌ی بین متغیر وابسته و وضعیت تأهل بیماران، به کمک آزمون تی دو نمونه‌ی مستقل مقدار پی بیشتر از ۰.۰۵ به دست آمد که نشان دهنده‌ی نبود رابطه‌ی معنی‌دار بین وضعیت تأهل و میزان رضایت افراد است؛ یعنی میزان رضایت افراد، به مجرد یا متأهل بودن آنان بستگی ندارد.

میانگین سن افراد ۳۷.۴۲ سال، با حداقل سن دو ماه و حداکثر سن نود سال بوده است. برای آزمون فرضیه‌ی مربوط به این متغیر، از آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون استفاده شد.

جدول شماره ۲- نتایج آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون

برای مقایسه‌ی میزان رضایت بیماران و سن

میزان رضایت بیماران و سن	P-value	ضریب هم‌بستگی	نتیجه‌ی آزمون
	۰.۴۶۴	۰.۰۳۷	نبود رابطه‌ی معنی‌دار

مقدار پی به‌دست‌آمده، بیشتر از ۰.۰۵ بود ( $p = 0.464$ )؛

با توجه به مقدار پی به‌دست‌آمده از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه، رابطه‌ی معنی‌دار بین میزان رضایت بیماران بستری‌شده در بخش‌های مختلف وجود داشت (جدول شماره ۱). نتایج آزمون تعقیبی توکی برای مقایسه‌های دوتایی نشان داد که تفاوتی معنی‌دار بین میزان رضایت بیماران بستری‌شده در بخش اورژانس با بخش‌های جراحی و داخلی وجود دارد ( $P < 0.05$ ).

در مقایسه‌ی بین میزان رضایت بیماران بر اساس جنسیت، میانگین رضایت در مردان و زنان، به ترتیب ۷۴.۱۷ و ۷۴.۳۶ به دست آمد؛ بنابراین، رابطه‌ی معنی‌دار بین میزان رضایت بیماران مرد و زن بیمارستان‌های شهرستان قروه وجود نداشته است ( $P > 0.05$ )؛ به‌عبارتی دیگر، میزان رضایت بیماران زن و مرد از کیفیت خدمات ارائه‌شده، یکسان بوده است.

دویست نفر (۵۲.۱%) از نمونه‌های مطالعه، شهرنشین و هشتاد نفر (۲۰.۸%) روستائین بودند. ۱۰۴ نفر (۲۷.۱%) نیز، در حومه‌ی شهر زندگی می‌کردند. نتایج آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد که رابطه‌ی معنی‌دار بین میزان رضایت و محل زندگی افراد وجود دارد. مقدار پی به‌دست‌آمده از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه، کمتر از ۰.۰۵ به دست آمد؛ به این ترتیب، میزان رضایت بیماران بستری‌شده، از خدمات ارائه‌شده در بیمارستان، با توجه به محل زندگی، متفاوت بوده

ارتباط معنی‌داری وجود داشت (۱۰). همچنین در مطالعه‌ی رودباری و همکاران در سال ۱۳۸۷ در زمینه سن، میزان تحصیلات، جنس، هزینه‌ی درمان و رضایت‌مندی رابطه معنی‌داری وجود نداشت (۱۲). پایش و ارزیابی رضایت بیماران، در تعیین درجه‌ی اعتبار بیمارستان بر اساس استانداردهای تعیین‌شده، بسیار مهم است. در مطالعات انجام شده، پارامترهایی مختلف برای آن در نظر گرفته شده است (۷). در یکی از مطالعات توصیفی تحلیلی، عرب و همکاران در سال ۱۳۸۹، رضایت سالمندان را از خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بررسی کرده‌اند که در مجموع، ۲۵٫۶ درصد بیماران از نحوه‌ی مدیریت، ۴۱٫۹ درصد از امکانات و تسهیلات، ۱۷٫۲ درصد از نحوه‌ی رفتار کارکنان و ۳۵٫۳ درصد از خدمات عمومی، اظهار نارضایتی کرده‌اند. در بین متغیرهای بررسی‌شده، متغیرهایی نظیر میزان تحصیلات، نوع ارجاع، مواجهه با کمبود تخت خالی، وضعیت اشتغال و جنس، ارتباط آماری معنی‌داری با رضایت سالمندان داشته و در پایان، مشخص شده که متغیر میزان تحصیلات، بر رضایت بیماران سالمند بسیار اثرگذار بوده است (۱۳). در مطالعه‌ی سعادتی، عواملی مختلف بررسی شده؛ به‌عنوان مثال، میزان رضایت بیماران مسن از کارکنان، در مقایسه با جوان‌ترها، کمتر بوده است؛ همچنین، هرچه میزان تحصیلات بیماران بیشتر بوده، رضایت آنان از کارکنان پرستاری نیز بیشتر بوده است که احتمالاً به دلیل درک بهتر آنان از مسائل است. این نتایج مشابه دیگر تحقیقات صورت‌گرفته بود؛ به‌گونه‌ای که بسیاری از آنان، پیش‌بینی‌پذیر بودند. با وجود این، نتایج بررسی روابط دموگرافیک با میزان رضایت بیماران، با نتایج این پژوهش، هم‌خوانی نداشتند (۴).

مطالعه‌ای دیگر که به روش توصیفی مقطعی انجام گرفته و میزان رضایت‌مندی بیماران را از اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) ارومیه بررسی کرده، جوانی دیگر از رضایت‌مندی بیماران را در کانون توجه قرار داده است. یافته‌های این

رابطه‌ای معنی‌دار بین میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه‌شده و سن آنان وجود ندارد (جدول شماره‌ی ۲). میانگین سال‌های تحصیلی افراد مورد مطالعه برابر با هشت سال که حداقل آن صفر برای افراد بی‌سواد و حداکثر آن هجده سال برای افراد با مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند.

با توجه به ماهیت داده‌ها، از آزمون ضریب هم‌بستگی اسپیرمن استفاده شد. مقدار پی به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که رابطه‌ای معنی‌دار بین تعداد سال‌های تحصیل و میزان رضایت وجود ندارد.

جدول شماره‌ی ۳- نتایج آزمون ضریب هم‌بستگی اسپیرمن برای مقایسه‌ی میزان رضایت بیماران و تعداد سال‌های تحصیل

میزان رضایت بیماران و تعداد سال‌های تحصیل	P-value	ضریب هم‌بستگی	نتیجه آزمون
	۰.۹۹۲	-۰.۰۰۱	نبود رابطه‌ی معنی‌دار

#### بحث

از میان بخش‌های مختلف، بیشترین رضایت، مربوط به بخش‌های آی‌سی‌یو (۶۱٫۵ درصد) و سی‌سی‌یو (۵۷٫۱ درصد) بود. بخش‌های اورژانس و داخلی نیز، به‌ترتیب با ۳۵ درصد و ۴۵٫۲ درصد، کمترین میزان رضایت‌مندی را داشتند که می‌تواند ناشی از شلوغی و اختصاص‌یافتن بیشتر بیماران به این بخش‌ها باشد؛ همچنین، رابطه‌ای معنی‌دار بین محل سکونت و رضایت بیماران وجود داشت؛ به‌طوری‌که افراد ساکن خود شهرستان قروه، در مقایسه با بیمارانی که از روستا و حومه‌ی شهر مراجعه کرده بودند، بیشترین رضایت (۵۲٫۵ درصد) را داشتند. این نتیجه، با مطالعه‌ی سعادتی که به بررسی میزان رضایت، به‌طور کلی، پرداخته است، در این زمینه، هم‌خوانی ندارد (۴).

در مطالعه‌ای مشابه که توسط مصدق‌زاده در سال ۱۳۸۲ در مورد نقش آگاهی بیماران در میزان رضایت آن‌ها انجام شد میان سن و میزان رضایت بیماران از لحاظ آماری

### محدودیت‌های پژوهش

هر پژوهشی برای دستیابی به نتیجه، با محدودیت‌هایی روبه‌رو می‌شود که تا حدی روند پیشرفت کار را با مشکل مواجه می‌کند. این پژوهش نیز، از این قضایه مستثنا نبود؛ همکاری نکردن برخی بیماران برای تکمیل پرسش‌نامه، بی‌دقتی و بی‌توجهی برخی از آن‌ها و حجم گسترده‌ی کار توأم با محدودیت زمانی، برخی از این محدودیت‌ها بود.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب شماره‌ی ۸۷/۹۴ تاریخ ۹۴/۶/۲۹ کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی کردستان است. نویسندگان از همه‌ی بیماران گرامی که صادقانه و صبورانه در پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه همکاری کردند، تشکر می‌کنند؛ همچنین، از همه‌ی مسئولان محترم بیمارستان شهیدبهشتی و شبکه‌ی بهداشت و خدمات درمانی شهرستان قروه سپاسگزارند؛ افزون‌براین، از حمایت‌ها و مساعدت‌های معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی کردستان، به‌خاطر تأمین هزینه‌ی اجرای این مطالعه، قدردانی می‌کنند. از هیئت علمی محترم گروه رادیولوژی، آقای جمیل عبدالمحمدی، استاد دانشکده‌ی پیراپزشکی، نیز برای راهنمایی‌های دلسوزانه‌شان، صمیمانه، سپاسگزارند.

پژوهش بیانگر این است که بیشترین درصد رضایت، به ترتیب، مربوط به نحوه‌ی رفتار پزشک (۸۱ درصد)، موجود بودن دارو و تجهیزات پزشکی (۷۸/۶ درصد) و سرعت حضور پزشک بر بالین در بدو ورود به اورژانس (۴/۶۹ درصد) بوده است. کمترین درصد رضایت نیز، به نبود مکانی برای انتظار و نشستن در محوطه‌ی اورژانس (۵۰ درصد)، حضور به‌موقع بیماربر (۴/۲۴ درصد) و پذیرش سریع و به‌موقع در اورژانس (۴/۱۷ درصد) اختصاص یافته است. تردیدی نیست که میزان رضایت بیمار منعکس‌کننده‌ی قابلیت و توانایی پزشک و کارکنان درمان یا کیفیت درمان است (۱۴). در چند دهه‌ی اخیر، رضایت بیمار از جنبه‌های مختلف بررسی شده است؛ به‌طور مثال، در یکی از تحقیقات نیمه تجربی، مناقب در سال ۱۳۸۸ تأثیر آموزش همدلی بر عملکرد همدلانه‌ی پزشکان خانواده‌ی دانشگاه علوم پزشکی جهرم را در سال ۹۲-۱۳۹۱ بررسی کرده است. نتایج پژوهش او نشان داده است که علاوه بر بیمار، پزشک نیز، از برقراری روابط همدلانه با بیمار سود می‌برد؛ همچنین، مهارت همدلی آموزش‌دانی و یادگرفتنی است (۱۵). ارزیابی رضایت بیمار، به آگاهی از کمبودها، یافتن تدابیر لازم و انجام اقدامات ضروری برای حل مشکلات موجود می‌انجامد که ارتقای سطح مراقبت را به‌طور دائم، امکان‌پذیر می‌سازد (۱۶).

## منابع

- 1- Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: A tale of two emergency departments. *Academic Emergency Medicine*. 2003; 10(3): 261-8.
- 2- Balas E, Weingarten S, Garb C, Blumenthal D, Boren S, Brown G. Improving Preventive Care by Prompting Physicians. *Journal of Lower Genital Tract Disease*. 2001. 2001; 5(1): 59.
- 3- Adaryani MR, Ahmadi F, Fatehi A, Mohammadi E, Zadeh SF. The effect of changing position on patients' Fatigue and satisfaction after coronary angiography. *Iran Journal of Nursing*. 2007; 19(48): 25-35. [in Persian]
- 4- Saadati Z. Satisfaction of clients referring to emergency wards of a teaching hospital in Mashhad city. *Faculty of Nursing of Midwifery Quarterly*. 2006; 16(52): 40-7. [in Persian]
- 5- Klotz T, Zumbe J, Velmans R, Engelmann U. The determination of patient satisfaction as a part of quality management in the hospital. *Deutsche medizinische Wochenschrift*. 1996; 121(28,29): 889-95.
- 6- Tavakoli A, Nourouzi M, Haji Ze. Patients' satisfaction from pain soothing after the surgery in kerman hospitals. *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences*. 2007; 2(33): 206-14. [in Persian]
- 7- Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Journal of Payavard Salamat*. 2010; 4(2): 44-53.[in Persian]
- 8- Janicijevic I, Seke K, Djokovic A, Filipovic T. Healthcare workers satisfaction and patient satisfaction—where is the linkage?. *Hippokratia*. 2013; 17(2): 157-62.
- 9- Sarchami R, Sheykhi M. Patients'satisfaction of the quality services in emergency departments. *The Journal of Qazvin University of Medical Sciences*. 200; 18:64-8. [in Persian]
- 10- Wager KA, Lee FW, Glaser JP. *Health care information systems: A practical approach for health care management*. New York: John Wiley & Sons; 2017.
- 11- Mosaddeghzadeh A. The survey of the association between the patients' knowledge and their satisfaction on the hospital services in Shahid Beheshti hospital in Isfahan. *Persian Teb va Tazkieh*. 2006; 4(3): 16-24. [in Persian]
- 12- Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini S. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency department at Zahedan. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences*. 2010; 12(4): 49-53. [in Persian]
- 13- Arab M, Hosseini M, Ranjbar M, Rashidian A, Varmaghani M, Tajvar M. The survey of satisfaction rate and the effective factors on the aged people's satisfaction regarding to the given services in the hospitals Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Hospital*. 2011; 9(3): 45-50. [in Persian]
- 14- Ahmadi S, Faridaalae G, Rahmani SH, Taghavi F. The patients'satisfaction of emergency wards function of imam khomeini educational and treatment center. *The Journal of Urmia University of Medical Sciences*. 2015; 26(3): 205-14. [in Persian]
- 15- Managheb E, Bagheri S. The impact of empathy training workshops on empathic practice of family physicians of Jahrom University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education*. 2013; 13(2): 114-22. [in Persian]
- 16- Moshiri E, Nourbakhsh M, Ghafari M, Shafie M. The comparison of satisfaction of patients referring to the emergency departments of hospitals in Arak during 2006-7 and 2009. *Journal of Arak University of Medical Sciences*. 2011; 14(5): 85-91. [in Persian]

## Assessment of Patient Satisfaction from Quality of Care Services in Shahid Beheshti Hospital in Ghorveh City in 2015

Afroz Hosein<sup>\*1</sup>, Farideh Elahimanesh<sup>2</sup>, Nammam Ali Azadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Student of Radiology, Kurdistan University of Medical Sciences, Students' Research Committee, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran.

<sup>2</sup> Instructor Department of Radiology, School of Paramedical Sciences, Kurdistan Medical Sciences, Sanandaj, Iran.

<sup>3</sup> Assistant Professor, Biostatistics department, School of public health, Iran University of Medical Science, Tehran, Iran.

### Abstract

Patients' satisfaction of treatment centers is one of the most important indicators for the quality of care and treatment services. Taking care of patients' satisfaction has essential role in managing programs of health services. The aim of study was to evaluate patients' satisfaction with the quality of services provided in Shahid Beheshti Hospital in Qorveh in 2015. The research method was cross-sectional and descriptive-analytic. The statistical population of the study consisted of 384 patients selected in one stage cluster sampling from different parts of hospital. Patient satisfaction was evaluated by means of questionnaire that its validity and reliability was confirmed. Information was analyzed by statistical software SPSS 20 and t-test. The results showed that most of satisfaction was related to the emergency department and the lowest levels of satisfaction was related to ICU. Overall satisfaction from health services of Shahid Beheshti hospital was 72%. In this study, the satisfaction and habitat of patient had meaningful relationship, but other factors had not significant relationship with patient satisfaction. In recent years, patient satisfaction had an acceptable level due to dramatic improvements in health system. Nevertheless, the problems and weaknesses in the health care field also should be concerned and resolved and we have to improve the quality of services.

**Keywords:** Assessment, Hospital, Health services, Patient satisfaction, Quality of health services

---

\* Corresponding Author: Email: [hoseini7212@gmail.com](mailto:hoseini7212@gmail.com)