Journal of Marine Medicine
Autumn 2023, Volume 5, Issue 3
Pages: 129-135
10.30491/5.3.129

Evaluation of the level of satisfaction of the patients from the selected military hospital

Mohsen Abbasi Farajzadeh [1,2], Amir Vahedian Azimi [3], Leila Karimi [4] *

[1] *Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran*
[2] *Student Research Committee, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran*
[3] *Associate Professor, Trauma Research Center, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran*
[4] *Assistant Professor, Behavioral Sciences Research Center, Lifestyle Institute, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran*

Received: 29 July 2023 **Accepted:** 21 December 2023

Abstract

Background and Aim: Patient satisfaction is one of the indicators for measuring the efficiency and quality of services provided to clients. The purpose of this study was to determine the level of patients' satisfaction with the services provided in one of the selected military hospitals.

Methods: This descriptive study was conducted on 260 patients discharged from one of the naval hospitals, which was selected and conducted by available sampling method in 2018. The data collection tool was a 48-question patient satisfaction questionnaire whose validity and reliability were confirmed in previous studies. Descriptive statistics (frequency, percentage) were used for data analysis, and independent t-tests, one-way analysis of variance, and Pearson were used for the relationship between satisfaction and demographic characteristics.

Results: The level of satisfaction in medical and non-medical departments was at a high level. Facility services and reception services had the lowest level of satisfaction. The variables of age, gender, marital status, and number of hospitalizations had no significant statistical relationship with satisfaction, while the number of referrals and reason for referral had a significant statistical relationship with satisfaction.

Conclusion: Considering the low satisfaction of patients with health and hygiene services in medical departments and admission in non-medical departments, it is necessary to investigate the management method of these departments to improve satisfaction by searching for the causes of dissatisfaction based on the cause.

Keywords: patient, patient satisfaction, hospital military

***Corresponding author:** Leila Karimi, **Email:** leilakarimi1487@gmail.com
Address: Behavioral Sciences Research Center, Nursing Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

مجله طب دریا
دوره ۵، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۲
صفحات: ۱۳۵-۱۲۹
10.30491/5.3.129

بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از بیمارستان منتخب نظامی

محسن عباسی فرج زاده [۱،۲]، امیر واحدیان عظیمی [۳]، لیلا کریمی*[۴]

[۱] مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
[۲] کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله(عج)، تهران، ایران
[۳] دانشیار، مرکز تحقیقات تروما، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
[۴] استادیار، مرکز تحقیقات علوم رفتاری، انستیتو سبک زندگی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۵/۰۷ **پذیرش مقاله:** ۱۴۰۲/۰۹/۳۰

چکیده

زمینه و هدف: رضایت بیمار یکی از شاخص های سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعین است. هدف از این مطالعه تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در یکی از بیمارستان های منتخب نیروی دریایی بود.

روش‌ها: این مطالعه توصیفی بر روی ۲۶۰ بیمار ترخیص شده از یکی از بیمارستان های نیروی دریایی که به روش نمونه گیری در دسترس در سال ۱۳۹۸ انتخاب و انجام شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه ۴۸ سوالی رضایت بیمار بود که روایی و پایایی آن در مطالعات قبلی مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و برای ارتباط بین رضایت و ویژگی های جمعیت شناختی از آزمون های t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها: میزان رضایت در بخش‌های پزشکی و غیرپزشکی در سطح بالایی قرار داشت. خدمات تسهیلات و خدمات پذیرش کمترین سطح رضایت را داشتند. متغیرهای سن، جنس، وضعیت تاهل و تعداد بستری با رضایت رابطه آماری معنی داری نداشتند در حالی که تعداد مراجعات و علت مراجعه با رضایت رابطه آماری معنی داری داشتند.

نتیجه‌گیری: با توجه به رضایت کمتر بیماران از خدمات بهداشتی و نظافتی در بخش‌های پزشکی و پذیرش در بخش‌های غیرپزشکی، لازم است با جستجوی علل نارضایتی بر اساس علت، روش مدیریت این بخش‌ها برای بهبود رضایتمندی مورد بررسی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: بیمار، رضایت بیمار، بیمارستان نظامی

*نویسنده مسئول: **لیلا کریمی**. پست الکترونیک: leilakarimi1487@gmail.com
آدرس: مرکز تحقیقات علوم رفتاری، انستیتو سبک زندگی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.

مقدمه

رضایت بیماران از خدمات درمانی و غیرپزشکی ارائه شده در بیمارستان، شاخص بسیار مهمی برای ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات در بخش‌های مختلف اعم از پزشکی و غیرپزشکی می‌باشد. یکی از دستاوردهای مطلوب مراقبت های بهداشتی و درمانی خدمات پزشکی است. (۱). زیرا مراقبت علیرغم اثربخشی و کارایی آن در صورت عدم رضایت از سوی دریافت کنندگان خدمات با شکست مواجه می‌شود. اگر طرح مورد قبول و رضایت مردم قرار نگیرد، مردم در شکوفایی آن مشارکت نخواهند کرد و از سوی دیگر، اگر مردم احساس کنند در فرآیند برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی مشارکت دارند، نقش موثرتری ایفا می کنند (۲). بنابراین، ارزیابی رضایت بیماران برای اندازه گیری تلاش های مداوم برای بهبود کیفیت مراقبت و اطمینان از پیشرفت در بیمارستان امری ضروری است (۳).

با توجه به اینکه بیماران محور اصلی فرآیند درمان هستند، رضایت آنها از خدمات پزشکی نشان‌دهنده احساس مسئولیت کادر درمانی و پاسخگویی آنها به نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی بیماران است (۴). در یک مطالعه، یکی از تأثیرگذارترین عوامل تعیین‌کننده رضایت بیمار و شاخص‌های کیفی خدمات سلامت، رضایت بیمار بود (۵). در سال های اخیر رضایت بیماران به عنوان یکی از محورهای حاکمیت بالینی و به عنوان یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی خدمات ارائه شده در بیمارستان‌های سراسر کشور در حال انجام می‌باشد (۶). نظرات بیماران در زمینه کیفیت خدمات یکی از نقاط قوت و ضعف بیمارستان ها و مراکز درمانی است و بکارگیری راهکارهای مناسب بر اساس نظرات بیماران می‌تواند کیفیت خدمات را بهبود بخشد و باعث کاهش هزینه‌ها گردد. در ایران مطالعات مختلفی برای بررسی رضایت بیماران انجام شده است، اما در این مطالعات رضایت بیماران در حوزه درمان بیشتر مورد بررسی قرار گرفته و مواردی مانند میزان رضایت از خدمات پزشکی، پرستاری و یا خدمات در بخش های خاص مورد سنجش قرار نگرفته است. مطالعات محدود رضایت بیماران را از جنبه های محدود خدمات غیرپزشکی مانند امکانات رفاهی و پذیرش بررسی کرده است، در حالی که مطالعه حاضر یک مطالعه جامع است که رضایت بیماران را نه تنها از نظر درمان، بلکه از نظر عدم درمان نیز بررسی می‌کند (۶،۴،۱).

با توجه به مطالعات رضایت مندی در هر مجموعه و با توجه به اینکه کیفیت و خدمات پزشکی در انواع مختلف متفاوت است و رضایت متاثر از زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی و شخصیتی است، اطلاعاتی در مورد استفاده از رضایت برای ارزیابی نحوه ارائه خدمات در برنامه های مختلف ضروری هست. مطالعه حاضر میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در یکی از بیمارستان‌های نیروی دریایی می‌باشد.

روش‌ها

مطالعه توصیفی حاضر با مراجعه به بیمارستان نیروی دریایی در سال ۱۳۹۸ و نمونه‌گیری به روش در دسترس انجام گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و برای ارتباط بین رضایت و ویژگی های جمعیت شناختی از آزمون‌های تی مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و پیرسون استفاده شد.

نمونه‌گیری

به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تخمین حجم نمونه در مطالعات شیوع استفاده شد. با استفاده از خطای نوع اول پنج درصد، خطای نوع دوم ۲۰ درصد و احتمال رضایت ۵۰ درصد که حداکثر بار حجم نمونه را نشان می دهد، تعداد نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول زیر محاسبه ۱۹۶ نفر می‌باشد:

$$n = \frac{\left(Z_{1-\alpha_2} + Z_{1-\beta}\right)^2 (p(1-p))}{d^2}$$

با احتمال ۳۵ درصد از دست دادن نمونه، تعداد نمونه مورد نیاز ۲۶۵ نفر محاسبه شد. در پژوهش حاضر، ۲۶۰ پرسشنامه قابل استفاده برگشت داده شد.

جامعه هدف

معیارهای ورود به مطالعه سن بالای ۱۸ سال و تمایل به شرکت در مطالعه بود. معیارهای خروج نیز شامل پرسشنامه های تحریف شده و داشتن اختلالات روانپزشکی مانند مشکلات عاطفی و خلقی بود که بر پاسخ آنها تأثیر می‌گذارد. هنگام تکمیل پرسشنامه اطلاعات کافی در مورد اهداف مطالعه و اهمیت آن، حفظ ناشناس بودن و مشارکت داوطلبانه و محرمانه نگه داشتن اطلاعات به افراد تکمیل کننده پرسشنامه رضایتمندی ارائه شد. پرسشنامه ها با توجه به معیارهای ورود و خروج در اختیار شرکت کننده قرار می گرفت. این مطالعه با استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت بیمار طراحی شده توسط عامریون و همکاران انجام شد. پرسشنامه شامل دو بخش اطلاعات عمومی از قبیل سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل و بخش، نوع بیمه و سابقه بستری بود. بخش دوم پرسشنامه شامل ۴۸ سوال جهت ارزیابی رضایت بیماران می‌باشد. پاسخ ها بر اساس مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای (کاملا راضی، راضی، بدون نظر، ناراضی، کاملا ناراضی) درجه بندی می‌شوند. در پایان سؤالات دو سؤال باز وجود داشت.

سوال اول مربوط به برگشت مجدد فرد به بیمارستان فعلی در صورت بیماری و سوال دوم مربوط به اینکه بیمارستان فعلی را به دوستان و آشنایان توصیه می‌کند. پرسشنامه رضایت به چهار قسمت رضایت کم (تا ۲۵ درصد)، متوسط (۲۶ تا ۵۰ درصد)، خوب (۵۱ تا ۷۵ درصد) و عالی (۷۶ تا ۱۰۰ درصد) تقسیم بندی شد. روایی و پایایی این پرسشنامه در سال ۱۳۹۵ توسط عامریون و همکاران مورد بررسی قرار گرفت (۱۰). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. برای توصیف متغیرهای کیفی از فراوانی و درصد فراوانی استفاده

و برای آزمون نرمال بودن داده ها ابتدا از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد.

این مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله به شماره IR.BMSU.REC.1398.269 مورد بررسی و تصویب قرار گرفت.

نتایج

در مجموع از ۲۶۵ پرسشنامه، ۲۶۰ پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شد. اکثر نمونه‌های پژوهش زن (۵۹,۲٪)، اکثر شرکت‌کنندگان در مطالعه متأهل (۸۳,۵٪) بودند. تحصیلات اکثر واحدهای پژوهشی در سطح دیپلم و فوق دیپلم (۳۷/۷ درصد) بود.

نتایج آزمون نشان داد که توزیع داده های مورد مطالعه نرمال است (P<۰/۰۵). بنابراین به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای دموگرافیک و رضایت از آزمون t پارامتریک مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون تعقیبی توکی و همچنین ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. سطح معنی داری در آزمون ها ۰/۰۵ بود. جمعیت بیماران بخش از نظر تعداد بخش های زنان و زایمان با ۲۸/۸ درصد بیشترین تعداد بیماران و فیزیوتراپی با ۱/۵ درصد از بیماران کمترین تعداد بیمار را داشته اند. بیشترین دلیل مراجعه در اولویت اول به دلیل داشتن بیمه نیروهای مسلح (۴۴/۶ درصد)، در مرحله دوم رضایت از مراجعات قبلی (۱۵/۴ درصد) و در مرحله بعد امکانات و تجهیزات بیمارستانی (۱۳/۸ درصد) بوده است. نمرات رضایت در محدوده صفر تا ۱۰۰ در نظر گرفته شد. همانطور که در جدول نشان داده شده است، درصد رضایت در هر دو بخش پزشکی و غیرپزشکی در سطح بالایی قرار داشت، اما در بخش پزشکی، درصد رضایت بیشتر از بخش غیردرمانی بود. در بخش پزشکی بیشترین درصد رضایت مربوط به رضایت از عملکرد پزشکان بخش و سپس رضایت از عملکرد پرستاران بود. کمترین میزان رضایت در بخش پزشکی مربوط به خدمات بهداشتی و نظافتی بوده است. در بخش غیرپزشکی، درصد رضایت از امکانات رفاهی موجود در بیمارستان بیشترین و درصد رضایت از خدمات پذیرش کمترین میزان رضایت را داشت. آزمون t مستقل نشان داد که بین دو جنس دارای نمره کلی رضایت از خدمات پزشکی (P=۰/۵۲۶) و خدمات غیرپزشکی (P=۰/۹۶۳) و همچنین بین وضعیت تاهل با نمره کلی رضایت از خدمات پزشکی از نظر آماری تفاوت معنی داری بین خدمات غیرپزشکی (P=۰/۸۰۱) وجود ندارد. تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد که بین سطح تحصیلات با نمره کلی رضایت از خدمات پزشکی (P=۰/۳۰) و غیرپزشکی (P=۰/۱۶)، نوع بیمه با نمره کلی رضایت از خدمات پزشکی. (P=۰/۶۹) و خدمات غیرپزشکی (P=۰/۷۴)، تفاوت آماری معنی‌داری بین نوع بخش بستری با نمره کلی رضایت از خدمات پزشکی (P=۰/۶۰) و خدمات غیرپزشکی (P=۰/۲)وجود ندارد. اما آزمون تفاوت آماری معنی داری بین نمره رضایت از خدمات پزشکی و دلیل بستری شدن در بیمارستان نشان داد (P=۰/۰۱) به طوری که آزمون تعقیبی توکی نشان داد که این تفاوت مربوط به داشتن قرارداد بیمه با بیمارستان است (P=۰,۰۴۹). همچنین، تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد که بین نمره رضایت از خدمات غیرپزشکی و تعداد بستری‌ها تفاوت آماری معنی‌داری وجود دارد (P=۰/۰۳). آزمون تعقیبی توکی نشان داد که این تفاوت مربوط به مراجعات بار اول و ششم است (P=۰/۰۴۵). در مورد دو سوال باز پرسشنامه، نتایج سوال اول نشان داد که ۷۵/۴ درصد (۱۹۶ نفر) از بیماران در صورت بیماری مجدداً این بیمارستان را برای درمان انتخاب خواهند کرد. تحلیل نتایج سوال دوم این بود که ۸۷/۷ درصد (۲۲۸ نفر) از بیماران مراجعه کننده به بیمارستان نیز این بیمارستان را به دوستان و آشنایان خود توصیه می کنند.

مرتضوی و همکاران در مطالعه خود بیان کردند که رضایت بیماران متاثر از ادراک ذهنی، آگاهی بیماران از حقوق خود، توانایی کادر درمانی در ارتباط با بیماران و عوامل مختلفی از جمله ویژگی‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، شخصیتی و جمعیتی است. نه ویژگی‌هایی مانند سن، جنسیت و سطح تحصیلات؛ بنابراین دلیل تفاوت نتایج مطالعات مختلف در مورد رابطه بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و رضایت بیمار مشهود است (۲۹). همچنین برخلاف یافته های مطالعه جولی و همکاران، میزان رضایتمندی با نوع بخش و نوع بیمارستان تفاوت معناداری داشت (۲۶)، اما در مطالعه حاضر هیچ یک از این موارد وجود نداشت.در این تحقیق بین علت مراجعه به بیمارستان و تعداد مراجعات با میزان رضایتمندی تفاوت معنی داری وجود داشت به طوری که مراجعه افراد دارای بیمه نیروهای مسلح بیشترین رضایت را دارند همچنین در بین مراجعین افراد با مراجعه اول و ششمین مراجعه رضایت بیشتری نسبت به بار دوم تا پنجم داشتند. برخلاف این نتیجه، در مطالعه دیگری، بین رضایت کلی بیماران از نوع بیمه تفاوت معناداری وجود نداشت (۱۲). احتمالاً این تفاوت به دلیل نظامی بودن بیمارستان منتخب بوده است که با توجه به پذیرش بیمه نیروهای مسلح، اکثر مراجعین از خانواده نیروهای مسلح بوده اند که به دلیل برخورداری از امکانات بیمه ای، رضایت بیشتری داشته‌اند. همچنین می‌توان گفت که دلیل رضایت بیشتر در بخش غیردرمانی در نوبت ششم به دلیل آگاهی بیمار از قوانین و مقررات بیمارستان و آشنایی با قسمت های مختلف بیمارستان است که باعث تسریع در فرآیندهای غیردرمانی می‌شود.با توجه به دو سوال باز پرسشنامه، یافته‌ها حاکی از آن است که بسیاری از بیماران برای ویزیت بعدی یا توصیه به سایرین از این بیمارستان مجدداً انتخاب شده‌اند. این یافته با نتایج مطالعه گریفین مطابقت دارد که بیان می‌کرد ۸۵ درصد از رضایت بیماران می‌تواند منجر به افزایش حدود ۹۲ درصد آنها و ۸۹ درصد توصیه‌های بیمارستان به دیگران شود (۳۰). یکی از نقاط قوت این مطالعه، ارزیابی رضایتمندی بین بخش‌های درمانی و غیر درمانی بود.

جدول-۱. توزیع فراوانی رضایتمندی و ابعاد آن در بخش‌های پزشکی و غیرپزشکی

ابعاد		نمرات رضایت
بخش‌های پزشکی		
بهداشت و نظافت	درصد	۸۵/۱۲
	میانگین	۱۷/۹
	(انحراف معیار)	(۲/۳۷)
پرستاری	درصد	۸۶/۶۹
	میانگین	۲۶/۸
	(انحراف معیار)	(۳/۵۶)
پزشکی	درصد	۸۶/۸۵
	میانگین	۴۸/۴۵
	(انحراف معیار)	(۶/۳۷)
رضایت کلی از بخش‌های درمانی	درصد	۸۵/۹
	میانگین	۹۳/۱۵
	(انحراف معیار)	(۱۰/۸۶)
بخش‌های غیرپزشکی		
پذیرش	درصد	۷۵/۳۸
	میانگین	۸/۷۸
	(انحراف معیار)	(۱/۵۴)
کارکنان	درصد	۸۳/۹۸
	میانگین	۲۱/۷۹
	(انحراف معیار)	(۳/۰۶)
تغذیه	درصد	۷۹/۰۶
	میانگین	۸/۰۳
	(انحراف معیار)	(۱/۹)
رفاه و امکانات	درصد	۸۴/۷۵
	میانگین	۳۷/۸۲
	(انحراف معیار)	(۵/۰۴)
ترخیص	درصد	۸۴/۰۶
	میانگین	۱۶/۶۵
	(انحراف معیار)	(۲/۹۲)
رعایت شئونات مذهبی	درصد	۸۳/۹۸
	میانگین	۲۱/۷۹
	(انحراف معیار)	(۲/۸۵)
رضایت کلی از بخش‌های غیرپزشکی	درصد	۸۱/۳۶
	میانگین	۱۱۴/۸۷
	(انحراف معیار)	(۱۳/۶۷)

بحث

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که سطح رضایت بخش‌های درمانی و غیرپزشکی در سطح بالایی قرار دارد و میزان رضایت بیماران در بخش‌های درمانی بالاتر از رضایت بیماران در بخش‌های غیردرمانی است. در بخش های پزشکی بیشترین میزان رضایت از خدمات درمانی و کمترین میزان رضایت از خدمات بهداشتی و نظافت بخش ها است. در بخش غیرپزشکی، امکانات رفاهی موجود در بیمارستان بیشترین و خدمات بخش پذیرش کمترین میزان رضایت را داشتند. رضایت بیشتر از خدمات پزشکی در این مطالعه مشابه نتایج مطالعه ای در قم است که رضایت بیماران از خدمات پزشکی را ۸۸ درصد گزارش کرده است (۱۱). پزشکی تهران ۴۴ درصد (۲۰)، در بیمارستان بهارلوی تهران ۶۲ درصد (۲۱) و در زاهدان ۶۴ درصد (۲۲) است که در نتیجه کمترین درصد رضایت در مطالعه حاضر در بخش غیردرمانی شامل خدمات پذیرش بود. برخی از این تفاوت ها ممکن است به نحوه ارائه خدمات در مراکز مختلف مربوط باشد، اما در این بین عواملی مانند تفاوت در ویژگی های جمعیت مورد مطالعه، تعداد مراکز بررسی شده و مهمتر از همه، روش های مختلف ارزیابی رضایت مندی وجود دارد. در مطالعه حاجیان رضایت بیماران از تغذیه و خدمات رفاهی به ترتیب ۴۹/۷ و ۲۵ درصد بود (۱۸). در پژوهشی دیگر میزان نارضایتی در حوزه های ترخیص و رفاه، حسابداری و تسهیلات (۱۹) بوده که نسبت به پژوهش حاضر کمتر بوده و این نتایج با مطالعه حاضر همخوانی ندارد. این تفاوت ها ممکن است به دلیل تفاوت در کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده در مناطق مختلف و یا به دلیل تفاوت در انتظارات یا تفاوت در سطح تحصیلات بیماران در این مناطق باشد. همچنین بیمارستان مورد مطالعه به دلیل داشتن تعداد کمتر بیمار نسبت به بیمارستان های آموزشی در مطالعات فوق، البته خدمات ترخیص با سرعت بیشتری انجام می شد و خدمات رفاهی و تسهیلات بیشتری برای بیماران ارائه می گردید که می‌تواند رضایت بیشتر بیماران را توجیه کند. در مطالعه حاضر بین سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل و نوع بستری با رضایت رابطه ای مشاهده نشد. مشابه مطالعه دباغیان و همکاران که در مطالعه آنها رابطه ای بین رضایت از سن، جنسیت، وضعیت تاهل و سطح تحصیلات گزارش نشد (۲۳)، همچنین در مطالعه دیگری بین رضایت کلی بیماران از سن بیمار تفاوت معنی داری وجود داشت اما بین رضایت کلی بیماران رابطه معنی داری وجود داشت. سطح تحصیلات، جنسیت، وضعیت تأهل و رضایت. بنابراین افراد با تحصیلات کمتر، متاهل و مردان نسبت به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی مجرد و زن بودند رضایت بیشتری داشتند (۱۰). خضری و همکاران در مطالعه خود به بررسی ارتباط معنی داری بین سطح تحصیلات و رضایت گزارش کردند (۲۴). در مطالعات دیگر، مشابه مطالعه حاضر، بین سن، جنس و سابقه بیمارستانی با رضایت بیمار رابطه معناداری گزارش شد (۲۶،۲۵). در دو مطالعه دیگر، رضایت از نظر آماری رابطه معنی‌داری با سن داشت و با افزایش سن، سطح رضایت افزایش یافت (۲۷، ۱۸). در مطالعه حاضر، رابطه بین دفعات بستری و

رضایت از نظر آماری معنی دار نبود. برخلاف مطالعه حاضر در مطالعه انجام شده در هنگ کنگ، رضایت با افزایش بستری شدن در بیمارستان افزایش یافت (۲۸).

نتیجه‌گیری

با توجه به رضایت کمتر بیماران از خدمات بهداشتی و نظافتی در بخش‌های درمانی و پذیرش در بخش‌های غیرپزشکی، لازم است به دنبال علل اصلی نارضایتی باشیم تا بر اساس علل، موانع نارضایتی برطرف شود. همچنین با توجه به یافته ها و نتایج نظرسنجی از بیماران و تأثیر رضایت در مراجعات بعدی بیمار، ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان ضروری به نظر می رسد. لذا استفاده از نتایج این مطالعه جهت شناسایی نقاط ضعف و نارسایی موجود و اتخاذ تصمیمات مناسب در جهت بهینه سازی خدمات قابل ارائه به بیماران توصیه می گردد.

تشکر و قدردانی: بدینوسیله از کلیه مراجعین محترمی که برای تکمیل پرسشنامه های پژوهشی زحمت کشیده اند صمیمانه تشکر و قدردانی می نماییم.

نقش نویسندگان: ارائه ایده و طرح اولیه/ جمع آوری داده ها/ تکمیل پرسشنامه ها/ معاینه بیمار/ تحلیل و تفسیر داده ها/..... همه نویسندگان در نگارش اولیه مقاله یا بازنگری آن سهیم بودند و همه با تایید نهایی مقاله حاضر، مسئولیت دقت و صحت مطالب مندرج در آن را می پذیرند.

تضاد منافع: نویسندگان تصریح می کنند که هیچ گونه تضاد منافعی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

منابع

1. 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
2. Abbasi M, Moatari M, PourahmadS. Patients' Satisfaction of Nursing Care: Reflection of Clinical Governance. Iran Journal of Nursing. 2015;28(97):34-41. doi:10.29252/ijn.28.97.34
3. Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiee M, Sayemi Z, Ghahramanlou M, Khan Amiri Z, Eslami H. Inpatient satisfaction with health system transformation project in mazandaran educational hospitals, Iran. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2016;26(136):190-5.
4. Azad-Marzabadi E, Hossein Zarghami M, Amiri S, Anissi J. Assessing Patients' Satisfaction with Home Care plan Implementation (Case Study: Baqiyatallah Hospital). hrjbaq. 2018; 3 (3) :163-170. doi:10.29252/hrjbaq.3.3.163
5. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. Perspectives in Public Health. 2017;137(2):89-101 doi:10.1177/1757913916634136
6. Pirooz F, Nuri M, Goli M. Evaluation of Patients' Satisfaction with Health Services Provided in Golestan Hospital, Tehran. Iranian Journal of War and Public Health. 2018;10 (3):143-9. doi:10.29252/ijwph.10.3.143
7. Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfication Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011. Tolooe behdasht Journal. 2013;11(4):91-102.
8. Forsberg A, Vikman I, Wälivaara BM, Engström Å. Patients' perceptions of quality of care during the perioperative procedure. Journal of perianesthesia nursing. 2015;30(4):280-9. doi:10.1016/j.jopan.2014.05.012
9. Alasad J, Tabar NA, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. JONA: The Journal of Nursing Administration. 2015; 45 (11):563-8 doi:10.1097/NNA.0000000000000264
10.Ameryoun A, Ebrahimnia M, Soltani Zm, Aghighi A, Jafarzadeh A. Localization Of Patients'satisfaction Questionnaire Hospitalized At A Military Hospital. Journal of nurseand physician within war. 2017;4(13):187-95.
11.Heydari A, Seydi M. Patients Satisfaction From General Physicians And It's Determinants In Qom (2005-2006) Journal Of Medical Council Of Iri 2009; 26(4): 530-40.
12.Noorossana R, Rezaeian S, Moradi S, Rezaeian Z. Assessment Of Patients' Satisfaction From General Physicians' Services: A Cross-Sectional Study From Iran. Medical Ethics Journal. 2013;6(2):161-84.
13.Alidoosti M, Tavassoli E, Delaram M, Najimi A, Sharifirad G. The relationship between satisfaction and knowledge about family-doctor program in Shahr-e-Kord. Zahedan Journal of Research in Medical Sciences. 2011;13(6):36-90.
14. Azizi J, Karimyar Jahromi M, Hojat M. Assessment of Darab County Villagers' Satisfaction with Family Doctor Functions from

Different Aspects. Journal of Fasa University of Medical Sciences. 2012;2(3):193-8.
15. 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.
16. Moin A, Mirzakhani K. Patients'satisfaction Of Emergency Health Care. Daneshvar Medicine Journal. 2017;24(126): 63-71.
17. Maguire KC, Kinney TA. When distance is problematic: Communication, coping, and relational satisfaction in female college students' long-distance dating relationships. Journal of Applied Communication Research. 2010;38(1): 27-46. doi:10.1080/00909880903483573
18.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.
19. Bahrampour A, Zolala F. Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal, 2005; 11 (5-6): 905-12.
20. 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
21.Arefi M. Evaluation of patient satisfaction rate in the Baharlo hospital. J Payavard Salamat. 2010;4 (1-2):97-10
22. 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): e94290.
23. Dabaghian F, Khadem E, Ghods R. Evaluation of Patient Satisfaction with Medical Services at Traditional Iranian Medicine Clinics in Tehran. Journal of Patient Safety & Quality Improvement. 2016;4(1):313-9.
24.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
25. Fakhri E, Samani RE, Pourashraf Y. Effect of perceived quality of services on patients' satisfaction in physicians' offices of Ilam township. Medical Ethics Journal. 2016;10 (35):31-50 doi:10.21859/mej-103531
26. Joolaee S, Hajibabaee F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals ofIran University of Medical Sciences. Hayat. 2011;17(1:(35-44.
27. 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. Journal of Military Medicine. 2018; 20 (5): 538-45.
28. Chan JNH, Chau J. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. Journal of advanced nursing. 2005;50(5):498-507. doi:10.1111/j.1365-2648.2005.03428.x
29. Mortazavi Y, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Patient satisfaction from pre and postoperative nursing care in hospitals affiliated to Babol University of Medical Sciences. Preventive Care in Nursing & Midwifery Journal. 2013;3(1):38-45.
30.Griffin Health Org (2004) patient satisfaction Quality Indicator. Https://www.griffinhealth.org/about/excellence-dedication/patient-satisfaction.