



## Survey of the Patients' Satisfaction with Provided Services in an Iranian Naval Clinic in 2020: A Cross-sectional Study

Mohsen Abbasi Farajzadeh <sup>1</sup>, Seyed Ahmad Mirjavadi <sup>2</sup>, Amir Vahedian Azimi <sup>3</sup>, Leila Karimi <sup>4</sup> \*

<sup>1</sup> Student Research Committee, Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Student Research Committee, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Associate Professor, Trauma Research Center, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>4</sup> Assistant Professor, Behavioral Sciences Research Center, Lifestyle Institute, Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Received: 6 February 2021 Accepted: 1 March 2022

### Abstract

**Background and Aim:** Patient satisfaction, as one of the effective tools in evaluating the quality of healthcare and planning to improve the health system, is of great importance. The aim of this study was to determine the level of patient satisfaction with the provided services in one of the Iranian naval clinics.

**Methods:** This cross-sectional study was performed in an Iranian naval clinic in 2020. A sampling method was available and 203 patients were included in the study. The data collection tool was the Patient Satisfaction Questionnaire with 48 questions, with confirmed validity and reliability. This questionnaire evaluated patients' satisfaction in two parts of treatment services including medical, nursing, health, and cleaning services, and non-treatment services including admission services, staff, nutritional status, welfare facilities, pharmacy, and religious observance.

**Results:** Patients' satisfaction with the services provided in the medical sectors was 73.4% and in the non-medical sectors was 70.7% (good level). The highest and lowest levels of satisfaction in the medical sectors were related to medical (75.5%) and nursing services (69.9%) and the highest and lowest levels of satisfaction in the non-medical sectors were related to admission services (79.1%) and nutrition (59.9%). There was a significant relationship between age, marital status, and previous referrals to the clinic with patient satisfaction. There was no significant relationship between gender, education, the reason for referring to the clinic, and insurance with patient satisfaction.

**Conclusion:** The findings of the present study showed that the patients were more satisfied with the medical services compared to the non-medical ones. It seems that managers and planners should focus on improving the clinic's condition and increasing their satisfaction with the provision of well-equipped and well-trained staff, with a particular emphasis on improving nutritional services.

**Keywords:** Patient, Satisfaction, Clinic, Navy.

\*Corresponding author: Leila Karimi, Email: [leilakarimi1487@gmail.com](mailto:leilakarimi1487@gmail.com)

Address: Behavioral Sciences Research Center, Nursing Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

## ارزیابی رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در یکی از درمانگاه‌های نیروی دریایی در سال ۱۳۹۹: یک مطالعه مقطعی

محسن عباسی فرج زاده<sup>۱</sup>، سیداحمد میرجوادی<sup>۲</sup>، امیر واحدیان عظیمی<sup>۳</sup>، لیلا کریمی<sup>۴\*</sup>

<sup>۱</sup> کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۲</sup> کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشیار، مرکز تحقیقات تروما، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۴</sup> استادیار، مرکز تحقیقات علوم رفتاری، انستیتو سبک زندگی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۱۱/۱۸ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۲/۱۰

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایتمندی بیماران، به عنوان یکی از ابزارهای کارآمد در ارزیابی کیفیت درمانی و برنامه‌ریزی در جهت ارتقای نظام سلامت، از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف از مطالعه حاضر، تعیین میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در یکی از درمانگاه‌های نیروی دریایی بود.

**روش‌ها:** مطالعه مقطعی حاضر در یکی از درمانگاه‌های نیروی دریایی در سال ۱۳۹۹ انجام شد. نمونه‌گیری به روش در دسترس بود و تعداد ۲۰۳ بیمار وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری اطلاعات؛ پرسشنامه رضایتمندی بیماران با ۴۸ سوال بود که روایی و پایایی آن تایید گردید. این پرسشنامه رضایت بیماران را در دو قسمت درمانی با ابعاد خدمات پزشکی، پرستاری، بهداشت و نظافت و غیردرمانی شامل خدمات پذیرش، برخورد کارکنان، وضعیت تغذیه، امکانات رفاهی، داروخانه و رعایت شئون مذهبی مورد ارزیابی قرار داد.

**یافته‌ها:** رضایت مراجعین از خدمات ارائه شده در بخش درمانی ۷۳/۴ درصد و در بخش غیردرمانی ۷۰/۷ درصد (در سطح خوب) بود. بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی در بخش درمانی مربوط به خدمات پزشکی (۷۵/۵ درصد) و پرستاری (۶۹/۹ درصد) و بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی در بخش غیردرمانی مربوط به خدمات پذیرش (۷۹/۱ درصد) و تغذیه (۵۹/۹ درصد) بود. سن، وضعیت تاهل و دفعات مراجعه با رضایتمندی بیمار ارتباط آماری معنی‌داری داشت. جنسیت، تحصیلات، علت مراجعه و بیمه با رضایتمندی بیمار، ارتباط معنی‌داری نداشت.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های مطالعه حاضر، بیانگر رضایت بیشتر دریافت‌کنندگان خدمات در بخش درمانی نسبت به بخش غیردرمانی است. به‌نظر می‌رسد جهت بهبود وضعیت خدمات درمانی و غیردرمانی درمانگاه و افزایش میزان رضایتمندی باید تجهیز امکانات رفاهی به ویژه تاکید بر ارتقای خدمات تغذیه‌ای و تأمین نیروی انسانی متعهد و مجرب مورد توجه مدیران و برنامه‌ریزان قرار گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** بیمار، رضایتمندی، درمانگاه، نیروی دریایی.

\*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

رسالت یک نظام بهداشتی تامین سلامتی افراد جامعه است، تحقق این هدف با ارائه خدمات مطلوب امکان پذیر خواهد بود و ارائه خدمات مطلوب با کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی می گردد (۱). یکی از راه های کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی بررسی میزان رضایتمندی بیماران است (۲). میزان رضایتمندی بیماران یک معیار مهم برای ارزیابی کیفیت مراقبتهای بهداشتی و نشان دهنده عملکرد سازمانی یک بیمارستان است. رضایتمندی بیمار مفهوم مهمی است که به عنوان یکی از حیطه های مهم حاکمیت خدمات بالینی مورد توجه قرار گرفته است (۳). عدم رضایت از خدمات بهداشتی درمانی عواقب نامطلوبی را بدنبال دارد. نارضایتی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی یا حداقل عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات می شود. به علاوه ناخوشایندی مردم منجر به احساس عدم کفایت و ناخوشنودی پرسنل و به تبع آن کاهش کارایی نظام بهداشتی می گردد. بالاخره آنکه رضایت، یکی از وجوه سلامتی فرد است و در صورت عدم توجه به رضایت مردم، نظام بهداشتی برخلاف رسالت خود که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است، عمل کرده است (۳).

از این رو امروزه سنجش رضایتمندی بیمار به عنوان یکی از مهمترین شاخص های ارکان سیستم های ارتقای کیفیت از طرف سازمان های بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته و اندازه گیری آن کمک شایانی را به سازمان های بهداشتی-درمانی جهت ارتقاء و بهبودی سطح کیفیت نموده است (۴). توجه به سطح رضایت مراجعین به مراکز درمانی، نقش موثری در برنامه ریزی های مدیریتی در سیستم های خدمات سلامتی ایفا می کند در واقع نظرات بیماران در حیطه کیفیت خدمات، آئینه ای صاف از نقاط قوت و ضعف سازمان های بهداشتی است و در ارائه و به کار بستن راهکارهای مناسب نقش دارد و از این طریق باعث ارتقاء کیفی خدمات و جلوگیری از اتلاف هزینه خواهد شد (۵).

از آنجا که درمانگاه به عنوان یکی از اولین نقاطی است که بیمار در بدو بیماری به آنجا مراجعه می نماید؛ لذا بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده نقش بسزایی در برداشت بیمار از وضعیت بهداشتی درمانی آن مجموعه دارد. هنگامی که بیمار برای دریافت خدمات به یک درمانگاه مراجعه می کند؛ ارزش ها و انتظاراتی در ذهن خود دارد که طبق آنها، رفتار کارکنان، ساختارها، فضای فیزیکی و تجهیزات درمانگاه را ارزیابی نموده و میزان رضایت خود را اعلام می نماید. این امر نیز با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در جوامع مختلف برای هر بیمار متفاوت است (۶).

در ایران مطالعات مختلفی در بررسی رضایت بیماران انجام شده است که از آن جمله می توان به مطالعه خضری و همکاران (۷)، عباسی و همکاران (۸)، گودرزیان و همکاران (۹)، نظری و همکاران (۱۰)، رضایی و همکاران (۱۱)، جدیدی و همکاران (۱۲)

و مطالعه معین و همکاران (۱۳) اشاره نمود. مطالعات انجام شده رضایتمندی بیماران را بیشتر در حیطه درمان در بیمارستان بررسی کرده اند و مواردی مانند رضایت از خدمات پزشکی و پرستاری یا خدمات در بخش های خاصی مانند اورژانس و اورولوژی یا بخش های دیگر مورد سنجش قرار داده اند. مطالعات محدودی نیز رضایتمندی بیماران را از جنبه های محدودی از خدمات غیردرمانی مانند تسهیلات رفاهی و پذیرش بررسی کرده اند. اما مطالعات اندکی به بررسی رضایتمندی بیماران در درمانگاه پرداخته اند (۱۴-۱۶) و به خصوص مطالعه در درمانگاه های تحت پوشش نیروهای مسلح انگشت شمار است (۱۷، ۱۸، ۴).

با توجه به اینکه درمانگاه های زیرمجموعه نیروهای مسلح به عنوان نماینده جامعه نیروهای مسلح انجام وظیفه می کنند و این درمانگاه ها شرایط ویژه ای نظیر رایگان بودن خدمات را برای پرسنل نیروهای مسلح دارند، مطالعه حاضر، با هدف تعیین رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در یکی از درمانگاه های نیروی دریایی انجام گرفت. امید است نتایج این مطالعه بتواند مدیران ارشد و نیز شبکه تصمیم گیری سلامت را در شناخت نقاط ضعف و قوت نظام بهداشتی یاری رساند و بسترسازی لازم را برای اتخاذ تصمیمات مناسب در مسیر اصلاح و بهبودی خدمات فراهم نماید.

## روش ها

**نوع مطالعه:** این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی تحلیلی-مقطعی است. جامعه مطالعه شامل بیماران مراجعه کننده به یکی از درمانگاه های نیروی دریایی در سال ۱۳۹۹ بود.

**نمونه گیری و تعیین حجم نمونه:** نمونه گیری به روش در دسترس انجام گرفت. حجم نمونه این مطالعه با استفاده از فرمول نسبت فرمول برآورد حجم نمونه در مطالعات شیوع استفاده شد. با لحاظ خطای نوع اول ۵ درصد، خطای نوع دوم ۲۰ درصد و احتمال رضایت ۵۰ درصد که حداکثر میزان برآورد حجم نمونه را دارد، تعداد نمونه لازم با استفاده از فرمول، ۱۹۶ نفر محاسبه شد؛ که با احتساب ۱۵ درصد ریزش نمونه، حجم نمونه کلی برابر با ۲۲۵ نمونه در نظر گرفته شد که سرانجام ۲۰۳ پرسشنامه در آنالیز نهایی شرکت داشت. علت ریزش نمونه ها، پرسشنامه های مخدوش به صورت عدم پاسخ به بیشتر از ۲۰ درصد سوالات (۱۳ مورد)، ارائه بیشتر از یک پاسخ به پرسش ها (۶ مورد) و عدم تمایل به ادامه تکمیل پرسشنامه (۸ مورد) بود.

**معیارهای ورود و خروج:** معیارهای ورود به مطالعه سن بیشتر از ۱۸ سال، عدم مراجعه به دلیل مشکلات روانی و تمایل به شرکت در مطالعه بود. معیارهای خروج از مطالعه عدم تمایل به شرکت در مطالعه بود.

**نحوه تکمیل پرسشنامه های پژوهش:** پس از کسب مجوز از دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، با مراجعه به درمانگاه

نظر گرفته شد. برای توصیف متغیرهای کیفی از فراوانی و درصد و برای توصیف اطلاعات کمی از میانگین و انحراف معیار استفاده گردید. به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون اسمیرنوف کولموگروف استفاده شد. نتایج نشان داد که توزیع داده‌های مورد بررسی نرمال است؛ بنابراین به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های پارامتریک t-test، پیروسون و ANOVA استفاده گردید.

## نتایج

### اطلاعات جمعیت‌شناختی

در مجموع از تعداد ۲۳۰ پرسشنامه توزیع شده، تعداد ۲۰۳ پرسشنامه تکمیل و آنالیز شد. میانگین سن افراد شرکت کننده در پژوهش  $39/8 \pm 13/9$  سال بود. اکثر نمونه‌های پژوهش زن ( $58/6$  درصد) و بیشتر افراد متأهل ( $70$  درصد) بودند (جدول-۱).

### اطلاعات بخش‌های درمانی

در بخش درمانی میانگین نمره کلی رضایت بیماران از بخش‌های درمانی  $82/6 \pm 11/2$  بود. میانگین نمره رضایتمندی در بعد پزشکی  $44/2 \pm 5/9$ ، در بعد پرستاری  $22/5 \pm 4$  و در بعد بهداشت و نظافت  $15/8 \pm 2/7$  برآورد شد.

میزان نمرات رضایت در بازه ۰ تا ۱۰۰ در نظر گرفته شد. به این ترتیب درصد نمره رضایت کلی از بخش درمانی  $73/3$  درصد بود. میزان رضایتمندی بیماران بر اساس درصد از بعد بهداشت و نظافت  $73/9$  درصد، خدمات پزشکی  $75/5$  درصد و خدمات پرستاری  $68/9$  درصد بود (جدول-۲).

### اطلاعات بخش‌های غیردرمانی

در بخش غیردرمانی میانگین نمره کلی رضایت بیماران  $103/3 \pm 13/6$  بود. میانگین نمره رضایتمندی در بعد پذیرش  $8/3 \pm 11/7$ ، در بعد برخورد کارکنان  $19/6 \pm 3/2$ ، در بعد تغذیه  $6/8 \pm 1/4$ ، در بعد رفاه و تسهیلات  $33/6 \pm 5/6$ ، در بعد داروخانه  $15/3 \pm 2/9$  و در بعد رعایت شئون مذهب  $19/8 \pm 3/3$  بود. میانگین نمره کلی رضایت مراجعه‌کنندگان از بخش‌های غیردرمانی  $70/6 \pm 13/6$  درصد بدست آمد.

درصد نمره رضایت کلی از بخش غیردرمانی  $70/6$  درصد بود. درصد نمره رضایتمندی بیماران از بعد پذیرش  $79/1$  درصد، کارکنان  $73/2$  درصد، تغذیه  $59/9$ ، تسهیلات رفاهی  $68/4$ ، داروخانه  $69/5$  درصد و رعایت شئون مذهب  $73/9$  درصد برآورد شد (جدول-۳).

ضریب همبستگی پیروسون نشان داد که بین سن با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $r=0,189$  و  $P=0,001$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $r=0,233$  و  $P=0,007$ ) ارتباط معنی‌داری وجود دارد، به طوری که با افزایش سن، سطح رضایتمندی بالاتر می‌رود. آزمون آماری تی مستقل بین جنس با

منتخب از بیماران واجد شرایط که خدمات موردنیاز را دریافت کرده و در حال خروج از درمانگاه بودند، برای شرکت در مطالعه دعوت 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 و غیردرمانی:

داده‌های این مطالعه با استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت بیمار که توسط عامریون و همکاران در سال ۱۳۸۸ طراحی شده، جمع‌آوری شد. پرسشنامه شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک مانند سن، جنس، سطح سواد، وضعیت تاهل، بخش، درمانگاه، نوع بیمه و سابقه بستری بود. بخش دوم پرسشنامه شامل ۴۸ سوال، سطح رضایتمندی بیماران را از نحوه ارائه خدمات در ۹ زمینه در دو قسمت درمانی با ۲۱ سوال شامل خدمات ارائه شده توسط پرستار (۶ سوال)، پزشک (۱۱ سوال) و خدمات بهداشت و نظافت درمانگاه (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)، داروخانه (۴ سوال) و رعایت شئون مذهب (۵ سوال) ارزشیابی می‌کرد. پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی، کاملاً ناراضی) درجه‌بندی شده بود. در پایان نیز دو سوال باز قرار داده شد. مضمون سوال اول در ارتباط با مراجعه مجدد فرد به درمانگاه فعلی در صورت ابتلا به بیماری و سوال دوم در خصوص توصیه درمانگاه فعلی به دوستان و آشنایان بود.

برای محاسبه نمره میزان رضایت، به پاسخ‌های کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی به ترتیب نمره‌های ۰ تا ۵ اختصاص یافت. به این ترتیب میزان نمرات رضایت در بازه ۰ تا ۱۰۰ در نظر گرفته شد که نمره بالاتر نشان دهنده رضایتمندی بیشتر بیماران بستری از نحوه ارائه خدمات در درمانگاه بود. ملاک تقسیم‌بندی رضایت بر اساس چهار دسته رضایت کم (نمرات تا ۲۵ درصد)، متوسط (۲۶ تا ۵۰ درصد)، خوب (۵۱ تا ۷۵ درصد) و عالی (۷۶ تا ۱۰۰ درصد) بود (۱۷).

### 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 و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه بهداشتی و درمانی  $0/97$  و پرسشنامه غیردرمانی  $0/94$  به دست آمد (۱۹).

### ملاحظات اخلاقی: این مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه علوم

پزشکی بقیه ... به شماره ۱۳۹۸، ۲۷۱ IR.BMSU.REC ثبت شد. اطلاعات کافی در مورد اهداف پژوهش و اهمیت آن، حفظ بی‌نامی و داوطلبانه بودن مشارکت و محرمانه ماندن اطلاعات به شرکت کنندگان داده شد و پس از اخذ رضایتنامه کتبی، پرسشنامه‌ها توزیع گردید.

### تحلیل آماری: جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه

۱۸ استفاده شد. سطح معنی‌داری در تمام موارد کمتر از  $0/05$  در

**جدول-۱. توزیع فراوانی مشخصات ۲۰۳ بیمار شرکت کننده در پژوهش**

متغیر	فراوانی (%)
جنس	مرد ۸۴ (۴۱/۴)
	زن ۱۱۹ (۵۸/۶)
وضعیت تاهل	متاهل ۱۴۲ (۷۰)
	مجرد ۶۱ (۳۰)
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم ۸۴ (۴۱/۴)
	لیسانس و بالاتر ۱۰۱ (۴۹/۸)
	دیپلمستان ۱۸ (۸/۹)
نوع بیمه	خدمات درمان ۱۴ (۶/۹)
	نیروهای مسلح ۱۱۰ (۵۴/۲)
	تامین اجتماعی ۵۵ (۲۷/۱)
	سایر بیمه‌ها ۱۱ (۵/۴)
	بیمه نشده ۱۳ (۶/۴)
سابقه	مرتبه اول ۱۷۵ (۸۶/۲)
	مرتبه دوم ۹ (۶/۳)
	مرتبه سوم ۶ (۴)
مراجعه	مرتبه چهارم ۴ (۲)
	بیشتر از چهار مرتبه ۳ (۱/۵)
	قرارداد با درمانگاه ۱۰۱ (۴۹/۷)
	نزدیک بودن به منزل ۷۳ (۳۶)
	تسهیلات و امکانات درمانگاه ۱۲ (۵/۹)
علت مراجعه	رعایت شئون مذهبی ۲ (۱)
	رضایت در مراجعات قبلی ۹ (۴/۴)
	پیشنهاد دیگران ۴ (۲)
	ارجاع از مراکز دیگر ۱ (۰/۵)
	توصیه پزشک ۱ (۰/۵)
	بیشتر از چهار مرتبه ۳ (۱/۵)

نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $P=0.612$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $P=0.611$ ) تفاوت معنی‌داری را نشان نداد اما بین تاهل ( $P=0.013$ ) با نمرات کلی رضایت از خدمات درمانی تفاوت معنی‌داری را نشان داد به این صورت که افراد متاهل رضایتمندی بیشتری نسبت به افراد مجرد داشتند، تفاوت بین تاهل ( $P=0.078$ ) با نمرات کلی رضایت از خدمات غیردرمانی اگرچه معنی‌داری نیست اما نزدیک به سطح معنی‌داری است.

آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بین نوع بیمه با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $P=0.985$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $P=0.338$ ) و علت مراجعه به درمانگاه با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $P=0.223$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $P=0.924$ ) تفاوت معنی‌داری را نشان نداد؛ اما بین تعداد دفعات مراجعه به درمانگاه با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ارتباط معنی‌داری ثبت شد ( $P=0.049$ )؛ آزمون تعقیبی توکی نشان‌دهنده تفاوت بین دفعات اول و دوم مراجعه به درمانگاه بود ( $P=0.024$ ). با این وجود، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بین تعداد دفعات مراجعه به درمانگاه با نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی تفاوت معنی‌داری را نشان نداد ( $P=0.111$ ).

آزمون تحلیل واریانس یک طرفه تفاوت معنی‌داری بین متغیر تحصیلات با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $P=0.854$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $P=0.741$ ) و بین متغیر نوع بخش بستری با نمره کلی رضایت از خدمات درمانی ( $P=0.689$ ) و نمره کلی رضایت از خدمات غیردرمانی ( $P=0.492$ ) تفاوت معنی‌داری را نشان نداد.

در پاسخ به دو سوال باز پرسشنامه، ۹۸/۵ درصد از بیماران اظهار داشتند در صورت بیماری، مجدد به این درمانگاه مراجعه می‌کنند و ۹۵/۱ درصد نیز بیان کردند این درمانگاه را به دیگران توصیه خواهند کرد.

**جدول-۲. توزیع میزان رضایتمندی ۲۰۳ بیمار از خدمات درمانی**

رضایتمندی بخش‌های درمانی	حداقل نمره	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	درصد
نظافت و بهداشت	۹	۲۰	۱۵/۸	۲/۷	۷۳/۹
خدمات پرستاری	۱۲	۳۰	۲۲/۵	۴	۶۸/۹
خدمات پزشکی	۲۳	۵۵	۴۴/۲	۵/۹	۷۵/۵
نمره کل ابعاد پرسشنامه	۴۴	۱۰۵	۸۲/۶	۱۱/۲	۷۳/۳

**جدول-۳. توزیع میزان رضایتمندی ۲۰۳ بیمار از خدمات غیردرمانی**

رضایتمندی از بخش‌های غیر درمانی	حداقل نمره	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	درصد
پذیرش	۲	۱۰	۸/۳	۱/۷	۷۹/۱
کارکنان	۵	۲۵	۱۹/۶	۳/۲	۷۳/۲
تغذیه	۲	۱۰	۶/۸	۱/۴	۵۹/۹
تسهیلاتی-رفاهی	۱۸	۴۵	۳۳/۶	۵/۶	۶۸/۴
داروخانه	۸	۲۰	۱۵/۱	۲/۹	۶۹/۵
رعایت شئون مذهبی	۵	۲۵	۱۹/۸	۳/۳	۷۳/۹
نمره کل ابعاد پرسشنامه	۵۶	۱۳۵	۱۰۳/۳	۱۳/۶	۷۰/۶

## بحث

اهمیت رضایت بیمار از خدمات دریافتی یکی از ارکان سیستم‌های ارتقای کیفیت است (۱۹،۲۰). بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر، میزان رضایت از خدمات در بخش‌های درمانی ۷۳/۳ درصد و بخش‌های غیردرمانی ۷۰/۶ درصد (هر دو در سطح خوب) بودند. در بخش درمانی بیشترین رضایت از خدمات پزشکی (۷۵/۵) و سپس بهداشت و نظافت (۷۳/۹) و در آخر خدمات پرستاری (۶۸/۹) بود. در بخش‌های غیردرمانی بیشترین رضایت به خدمات پذیرش (۷۹/۱) و کمترین میزان رضایت به تغذیه (۵۹/۹) مربوط بود. در این مطالعه خدمات تغذیه منظور خدماتی بود که بوفه مستقر در درمانگاه از نظر تامین مواد غذایی برای بیماران در اختیار قرار می‌داد. این نتیجه بیانگر این است که مسئولین خدمات عمومی و مدیران داخلی درمانگاه‌ها باید توجه بیشتری در عرضه خدمات عمومی داشته باشند که می‌تواند در جذب بیماران و ارتقا رضایت‌مندی آنان نقش داشته باشد.

رضایت خوب اکثر بیماران از خدمات ارائه شده در درمانگاه در بخش درمانی و غیردرمانی با پژوهش‌های سجادیان و همکاران (۲۱)، کاظمینی و همکاران (۳) همخوانی دارد. غیرمشابه با این یافته، در مطالعه کشتکاران و همکاران فقط ۳۷/۶ درصد بیماران مراجعه کننده به درمانگاه، رضایت خوب داشتند (۲۲). در مطالعه عامریون و همکاران (۲۳) و جعفری و همکاران (۲۴) نیز درصد رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان کمتر از مطالعه حاضر بود.

از نظر خدمات پرستاری میزان رضایت‌مندی از خدمات پرستاری در بخش درمانی ۶۸/۹ درصد (در سطح خوب) و کمتر از رضایت‌مندی از خدمات پزشکی و بهداشت بود. غیرمشابه با این نتیجه، در یک مرور سیستماتیک روی ۳۳ مقاله مرتبط با رضایت‌مندی بیماران از مراقبت‌ها و خدمات پرستاری در ایران، اکثریت مطالعات سطح بالای رضایت بیماران را از خدمات مراقبتی پرستاران نشان دادند (۲۰). همچنین در مطالعه انصاری و همکاران میزان رضایت‌مندی از خدمات پرستاری بالای ۸۰ درصد گزارش شد (۲۰). در مطالعه معین و همکاران، رضایت‌مندی از ارائه خدمات پرستاری، نحوه رفتار و برخورد کادر پرستاری، در حد عالی (۸۶ درصد) (۱۳)، همچنین در مطالعه کلروزی و همکاران میزان رضایت‌مندی از پرستاران ۸۲/۸ درصد و میزان رضایت از پزشکان ۹۲ درصد بود (۲۵)، میزان رضایت از خدمات پرستاری در مطالعه نظری و همکاران (۱۰) و اعظمی و همکاران (۲۶) بالاتر از مطالعه حاضر بود. همراستا با مطالعه ما، مطالعه خضری و همکاران (۲۷) و جعفرجلال و همکاران (۲۸) رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری را تقریباً مشابه با مطالعه ما گزارش دادند. اما یافته‌های مطالعه صالحین و همکاران (۲۹) سطح رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری را کمتر از مطالعه ما نشان داد. در مطالعه ای در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان، میزان رضایت‌مندی بیماران

از خدمات پرستاری پایین گزارش شد (۳۰). با توجه به این که بخش عظیمی از ارائه‌دهندگان خدمات سلامت را پرستاران تشکیل می‌دهند و مسئول ارائه خدمات مستقیم به بیماران، سازماندهی و هماهنگی با دیگر خدمات بیمارستانی هستند، مراقبت ارائه شده از سوی آنها نقش به‌سزایی در چگونگی رضایت‌مندی بیماران دارد. همچنین یکی از دلایل مهم افزایش رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری، رضایت‌مندی پرستاران است که باعث ارائه عملکرد بهتر آنان در انجام مراقبت‌های پرستاری و افزایش رضایت‌مندی بیمار خواهد شد (۲۸). 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 تعیین‌کننده رضایت‌مندی کلی بیماران تاکید دارند (۳۱،۳۲). اکبری و همکاران نیز در مطالعه‌ای اظهار داشتند از آنجا که مراقبت‌های پرستاری نقش محوری در اعاده سلامتی بیماران دارد بنابراین بیشترین تاثیر را در جلب رضایت بیمار ایفا می‌کند (۳۳).

در قسمت خدمات غیردرمانی، بخش پذیرش دارای بالاترین میزان رضایت‌مندی بود (سطح عالی) که همراستا با مطالعه عباسی و همکاران (۸) و ذوالحوریه و همکاران است (۳۴). در مطالعه انجام شده توسط ظفرقندی و همکاران (۳۵) انصاری و همکاران (۳۶) میزان رضایت‌مندی بیماران از قسمت پذیرش درمانگاه کمتر از مطالعه حاضر و در مطالعه کریمی و همکاران نیز میزان رضایت از خدمات پذیرش بسیار ضعیف گزارش شد (۳۰). ابعاد مختلف پذیرش در تحقیق کریمی و همکاران شامل زمان انتظار برای خدمات پذیرش، برخورد کارکنان، گردش کار، نحوه اطلاع رسانی و زمان و سرعت عمل بود که با توجه به آموزشی بودن مرکز تحت مطالعه در مطالعه کریمی و همکاران و تعداد مراجعین بالاتر، زمان انتظار برای دریافت خدمات بیشتر بوده و رضایت‌مندی کاهش یافته بود (۳۰)، در حالی که در درمانگاه مورد مطالعه ما به علت آموزشی نبودن و حجم مراجعات کمتر، بالطبع خدمات پذیرش با سرعت بیشتری انجام شده و رضایت‌مندی بالاتر بیماران را به دنبال داشته است. تعیین عوامل ایجاد کننده ناراضی و تلاش در جهت رفع آنها و شناسایی و اصلاح برخی فرایندهای درمانگاهی، به ویژه فرایندهای پذیرش و داروخانه، از مواردی است که ضمن ایجاد امکان ارائه خدمات با کیفیت‌تر، زمینه رضایت‌مندی بیماران را فراهم می‌آورد (۳۰). همچنین رضایت از کارکنان در مطالعه اخیر ۷۳/۲ درصد و در مطالعه ظفرقندی و همکاران این میزان بالاتر و معادل ۸۲ درصد بود (۳۵).

مطالعه نوریان و همکاران نشان داد که ۸۰ درصد از بیماران از خدمات پزشکی، ۷۳/۹ درصد از خدمات پرستاری و ۸۶/۱ درصد از خدمات رفاهی و تغذیه و ۵۶/۹ درصد از خدمات پذیرش بیمارستان رضایت داشتند (۳۷). در مطالعه حاضر رضایت از خدمات پزشکی و پرستاری و تغذیه-رفاهی کمتر و خدمات پذیرش رضایت‌مندی بیشتری را نسبت به مطالعه نوریان و همکاران فراهم

از دیگر متغیرهایی که با رضایتمندی بیمار ارتباط معنادار داشت تعداد دفعات مراجعه بود که در مراجعه دوم نسبت به مراجعه اول، رضایتمندی افزایش یافته بود، مشابه این نتیجه در مطالعه عزیزی و همکاران و صالحین و همکاران (۲۹،۳۹)، با افزایش تعداد دفعات بستری، رضایتمندی افزایش یافته بود. اما در مطالعه کلروزی و همکاران، نورالسنا و همکاران و عباسی و همکاران (۵۸،۲۵) ارتباطی بین دفعات بستری شدن و رضایتمندی وجود نداشت. می توان آشنایی بیشتر بیمار با بخش، درمانگاه و قوانین و مقررات و در نتیجه روند سریع تر امور اداری و پزشکی بیمار را در مرتبه دوم بستری، توجیهی برای افزایش رضایتمندی بیمار دانست.

در این مطالعه ارتباط بین میزان رضایتمندی و جنسیت بیمار وجود نداشت در حالی که در مطالعات ذوالحواریه و همکاران (۳۴) و کاظمینی و همکاران (۳) و نورالسنا و همکاران (۵) ارتباط جنسیت بیمار و رضایتمندی معنادار بود. نتایج مطالعه عزیزی و همکاران (۳۹) و کلروزی و همکاران (۲۵) این ارتباط مشابه با نتایج حاضر، معنادار نبود. این مطالعه ارتباط معناداری را از نظر نوع بخش با رضایتمندی نشان نداد و این یافته با یافته مطالعه نورالسنا و همکاران (۵) همراستا و با یافته مطالعات کلروزی و همکاران (۲۵) و عباسی و همکاران (۸) غیرمشابه است.

ارتباط تحصیلات و رضایتمندی در این مطالعه مانند مطالعه عباسی و همکاران و عزیزی و همکاران معنادار نبود (۸، ۳۹) اما در اکثر مطالعات انجام شده در این زمینه، با افزایش میزان تحصیلات، رضایتمندی کاهش یافت (۳۰، ۳۴، ۲۵، ۳). از نظر نوع بیمه نتیجه این مطالعه مشابه با یافته های بعضی مطالعات ارتباط معنادار با رضایت مشاهده نشد (۵۸، ۲۵)، در حالی که مطالعات دیگر ارتباط نوع بیمه را با رضایتمندی بیمار را معنادار گزارش کردند (۳، ۴۰). پذیرش انواع بیمه ها و ارائه خدمات یکسان برای همه بیماران می تواند توجیهی بر عدم ارتباط رضایتمندی و نوع بیمه باشد.

در این مطالعه درصد زیادی از بیماران (بیشتر از ۹۰ درصد) اظهار داشتند در صورت بیماری، مجدد به این درمانگاه مراجعه می کنند و این درمانگاه را به دیگران توصیه خواهند کرد که این میزان بالاتر از مطالعه ظفرقندی و همکاران بوده است (۳۵). این یافته نشان می دهد رضایت بیماران از خدمات درمانی و غیردرمانی مطلوب بوده است که آنان حاضر به مراجعه مجدد بوده یا توصیه به دیگران جهت مراجعه به این درمانگاه را نموده اند.

از محدودیت های پژوهش حاضر می توان استفاده از یک مرکز برای سنجش رضایت و عدم مقایسه با مرکز دیگر و همچنین تمایل افراد ناراضی از خدمات برای تکمیل پرسشنامه را ذکر نمود که ممکن است نتایج را تحت تاثیر قرار داده باشد.

### نتیجه گیری

باتوجه به نقش مهم رضایتمندی بیمار از خدمات مراقبتی در بهبودی و ارتقای کیفیت درمانی، به نظر می رسد بهبود وضعیت

کردند. تفاوت نتایج این دو مطالعه را در زمان انجام این مطالعات می توان مطرح کرد که با توجه به پیشرفت فن آوری های دیجیتال و کامپیوتری شدن روند امور اجرایی داروخانه و پذیرش، امور مربوط به این دو فرایند تسهیل گردیده و لذا رضایتمندی بیشتر بیماران فراهم شده است. علت کم شدن رضایت در حیطه خدمات پزشکی و پرستاری و تسهیلات را می توان به افزایش آگاهی بیماران و افزایش مراجعات و لزوم ارائه خدمات به تعداد بیماران بیشتر و در عین حال ثابت ماندن تعداد کارکنان اشاره نمود که جوابگویی به حجم بالای بیماران با تعداد اندک کارکنان می تواند نارضایتی هایی را به دنبال داشته باشد.

در مطالعه حاضر، میزان رضایت از خدمات تغذیه ای کمتر از سایر بخش ها در قسمت غیردرمانی بود، این یافته همسو با مطالعه انصاری و همکاران است که در سنجش رضایتمندی بیماران در درمانگاه های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی ایران، خدمات تغذیه و داروخانه کمترین میزان رضایتمندی را به ترتیب با ۵۹/۴ درصد و ۳۸/۶ درصد دارا بودند (۳۶). غیرمشابه با یافته های حاضر، در مطالعه قلی زاده و همکاران رضایتمندی از خدمات تغذیه ای در درمانگاه های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تبریز متوسط گزارش شد (۳۸). اعظمی و همکاران نیز در مطالعه ای مشابه میزان رضایتمندی بیماران از خدمات تغذیه ای را ۵۸ درصد گزارش کردند. خدمات تغذیه ای در بیمارستان های مورد بررسی در مطالعات پیشین در مورد کیفیت غذا و سایر امور مربوط به تغذیه بیماران و در مطالعه ما، منظور ارائه خدمات مربوط به تغذیه در بوفه درمانگاه بوده است. در این مطالعه بین سن و تاهل و دفعات بستری با میزان رضایت مندی ارتباط معنادار یافت شد. نتایج مطالعه ای در مورد عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی تهران مشخص گردید که متغیرهای (تاهل، تحصیلات، تاثیر قوی بر رضایت بیمار دارند. در حالی که در مطالعه ما ارتباط رضایتمندی بیمار با تحصیلات معنادار نبود (۴). در مطالعه عزیزی و همکاران (۳۹) و مطالعه کلروزی و همکاران (۲۵) همراستا با مطالعه حاضر، ارتباط مثبتی بین سن و رضایتمندی گزارش شد، به این صورت که با افزایش سن میزان رضایتمندی بیماران افزایش می یافت. علت این موضوع را شاید بتوان انتظارات کمتر افراد مسن تر نسبت به افراد جوان دانست که با سطح پایین تر خدمات نیز رضایتمندی آنان تامین می شود. غیرمشابه با این یافته در مطالعه عباسی و همکاران (۸)، روح افزا و همکاران (۴۰)، اکبری و همکاران (۴)، کاظمینی و همکاران (۳)، نورالسنا و همکاران (۵)، ذوالحواریه و همکاران (۳۴) ارتباط سن و رضایتمندی معنی دار نبود. در مطالعه حاضر، افراد متاهل رضایتمندی بالاتر نسبت به افراد مجرد داشتند، همین ارتباط در مطالعه روح افزا و همکاران (۴۰) یافت شد. اما در مطالعات عزیزی و همکاران (۳۹)، کلروزی و همکاران (۲۵) و کاظمینی و همکاران (۳) ارتباطی بین وضعیت تاهل و رضایتمندی وجود نداشت.

مسئولین محترم درمانگاه شهید مهدوی و تمامی مراجعین محترم که زحمت تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش را کشیدند، صمیمانه سپاسگزاری می‌شود.

**نقش نویسندگان:** 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 می‌پذیرند.

**تضاد منافع:** نویسندگان تصریح می‌کنند که هیچ گونه تضاد منافی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

بخش‌های غیردرمانی مانند تجهیز امکانات رفاهی و تأمین نیروی انسانی متعهد و مجرب، ارتقای فرایندهای پذیرش و همچنین تاکید ویژه بر بهبود خدمات تغذیه‌ای نکاتی است که بیشترین میزان توجه مدیران ارشد نظام سلامت و مسئولین و برنامه‌ریزان درمانگاه را می‌طلبد. با استفاده از یافته‌های این مطالعه و شناخت ضعف‌ها و نارسایی‌های موجود و تعیین اولویت‌بندی اقدامات اجرائی بر اساس آنها می‌توان به اتخاذ تصمیمات مناسب جهت بهینه‌سازی خدمات بیمارستانی برای ارائه خدمات بهتر و جلب رضایت بیشتر بیماران دست یافت.

**تشکر و قدردانی:** بدین وسیله از معاونت محترم تحقیقات و فناوری و معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بقیه ا...،

## منابع

- Zahednezhad H, Poursharifi Ha, Babapour J. Relationship between health locus of control, slip memory and physician-patient relationship with adherence in Type II diabetic patients. *SSU\_Journals*. 2012;20(2):249-58.
- Faridpour S, Aghlmand S, Feyzi J. A study on the healthcare service elements effects on patients' satisfaction among the university, social security, and private clinics in urmia. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2015;13(5):404-16.
- Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfaction Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Clinic in First Nine Months of the year 2011. *Tolooebehdasht*. 2013;11(4):91-102.
- 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
- 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(22).
- Elham L. Assessment of work satisfaction related to economicpsychological factors. *Soc SciQ*. 2008; 13(4):13-19.
- Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university clinics in Bushehr 2012. *Nvj*. 2015;2(3):36-46.
- Abbasi Farajzadeh M, Vahedian-Azimi A, MirJavadi SA, Karimi L. The survey of the Patients' Satisfaction with Services provided in a Naval Clinic in 2019: A Cross-sectional Study. *Journal of Marine Medicine*. 2019;1(3):170 - 9. doi:10.21203/rs.3.rs-29151/v1
- 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 clinics, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2016;26(136):190-5.
- Nazari R, Babaalipour Mouziraji F, Sharif nia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with clinic services in Amol. *Nursing and Midwifery Journal*. 2011;9(3):0-.
- Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Clinicized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Clinic 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
- Jadidi A, Safarabadi M, Irannejad B, Harorani M. Level of patients' satisfaction from emergency medical services in Markazi province; a cross sectional study. *Iranian Journal of Emergency Medicine*. 2016;3(2):58-65.
- Moin A, Mirzakhani K. Patients' Satisfaction of Emergency Health Care. *Daneshvar Medicine*. 2017;24(126):63-71.
- Narenjiha M, Haghghat S, Bahador H, Shajari J, Haji mhF. Patients' satisfaction from doctors' communication: A survey in ghods clinic in tehran. *Iranian jJournal of Medical Education*. 2012; 12(1):77-89.
- Kazemeini K, Zare mehrjardi MH, Samiyezargar MR, Raghebian A, Dehghan A. Patient satisfaction referred to three specialized and ultra-specialized clinics of Yazd after the implementation of health Sector Evolution. *Nursing Journal of the vulnerable*. 2017;4(11):37-45.
- Ali Keshtkaran, Ali Reza Heidari, Vida Keshtkaran, Vahid Taft, Amir Almasi. Satisfaction of outpatients referring to teaching clinics clinics in Shiraz, 2009. *Health Monitor Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research*. 2012;11(4):459-65.
- Amerion A, Ebrahimia M, Azizaadi -f, mehdi,, Khodami-vishteh H, Mehrahitavana A, Heidari S. The Relationship between Demographic Characteristics and Patients' Satisfaction with Clinic Services in Military Clinics. *Police Management Quarterly*. 2011;5(2):215-27.
- Sh R, Sadeghian N, Khalighimonfared M, Azadfar S, Naraghi E, Shakibafar F, et al. Surveying the Out-Patient Service in Taleghani Clinic are



- Patients Satisfied. *Research in Medicine*. 2003;27(3):209-15.
19. Ameryoun A, Ebrahimnia M, Soltani Zm, Aghighi A, Jafarzadeh A. Localization of patients'satisfaction questionnaire clinicized at a military clinic. *Journal of Nurse and Physician within war* 2017;4(13):187-95.
  20. taghavi larijani t, najafi f. Patient Satisfaction Survey of Nursing Care and Services in Iran: A systematic review. *Education and Ethics in Nursing*. 2019;8(1):54-65. doi:10.52547/ethicnurs.8.1.2.54
  21. Sadjadian A, Kaviani A, Yunesian M, Montazeri A. Patient satisfaction: a descriptive study of a breast care clinic in Iran. 2009.
  22. Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala clinic in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC health services research*. 2014;14(1):400. doi:10.1186/1472-6963-14-400
  23. Amerion A, Ebrahimnia M, Karimi Zarchi A, Sh T, Zaboli R, Rafati H. Inpatient and outpatient satisfaction of a military clinic. *Journal Mil Med*. 2009;11(1):37-44.
  24. Jafari H, Ainy E, Sh H, Kohyar E, Hajifathali A. Patient satisfaction and its related factors in Ayatollah taleghani clinic in 2006. *Pajoohandeh Journal*. 2008;12(6):541-6.
  25. Kalroozi F., Dadgari F., Zareiyani A. Patients' satisfaction from health care group in patient's bill of right observance. *Journal of Military Medicine*. 2010;12(3):143-8.
  26. Azami A, Akbar Zadeh K. Study of the satisfaction rate of clinicized patients at Ilam clinics. *J Ilam Univ Med Sci*. 2004;12(44-45):10-6.
  27. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university clinics in Bushehr 2012. *nursing of the vulnerable journal*. 2015;2(3):36-46.
  28. Jafar Jalal E, Joolae S, Hajibabae F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2015;10(1):25-34.
  29. salehian t, safdari dah cheshmeh f, pirak a. Patients' Satisfaction from Medical and Nursing Services in Khatam Alanbia Clinic in Iranshahr, 2010. *Journal of Research Development in Nursing and Midwifery*. 2010;7(2):33-41.
  30. Karimi S, Masoodian Y, Yaghoubi M, Hosseini M, Sadeghifar J. Patient Satisfaction with Provided Services and Facilities in Educational Clinics of Isfahan, Iran, from Admission to Discharge. *Health Information Management* 2013; 9(6): 785.
  31. Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Clinics of Iran University of Medical Sciences. *Hayat*. 2011;17(1):35-44.
  32. 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
  33. Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study of effective factors on inpatient satisfaction in clinics of Tehran University of Medical Sciences. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2006;4(3):25-35.
  34. Zolhavarieh Sm, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Clinicized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Clinic 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
  35. Zafarghandi R. Evaluation of patient satisfaction rate of admission processing in the clinics of Tehran University of Medical Sciences. *Hakim* 2005;8(3): 31-37.
  36. Ansari H, Ebadi F, Mollasadeghi G. Evaluation of Patients Satisfaction in Clinics under Iran University of Medical Sciences. *Journal of Birjand University of Medical Sciences*. 2004;11(3):38-46.
  37. Nourian J, Khosravi A, Forati S, Kohzadi Z. Evaluation of patients' satisfaction with services provided in Imam Hossein Clinic in Shahroud. *Journal of Knowledge and Health*. 2010;5:178.
  38. gholizadeh M, Mostafanejad M, Janati A, nejad Ba, Zarnaq RK. Patient Satisfaction with Food Services in Teaching Clinics of Tabriz; 2012. *Depiction of Health*. 2013;4(2):1-7.
  39. 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.
  40. Rouhafza M, Adhami Moghadam F, Sahebalzamani M. Assessment the relationship between patient satisfaction and quality of clinic services based on SERVQUAL Model in the clinics related to Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch in 2015. *Medical Sciences Journal*. 2016;26(3):173-9.