

# میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر

## بندرعباس در سال ۱۳۹۴

سکینه دادی پور<sup>۱</sup>، طه قیاس پور<sup>۲</sup>، نرجس سلاجقه<sup>۳</sup>، علی صفری مرادآبادی<sup>۴</sup>

دانشجوی دکتری آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران،  
دانشجوی کارشناسی بهداشت عمومی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران، آکارشناس پرستاری،  
مرکز تحقیقات باروری و ناباروی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران،<sup>۴</sup>مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت،  
دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران،<sup>۵</sup>دانشجوی دکتری آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی،  
تهران، ایران

مجله طب پیشگیری سال چهارم شماره اول بهار ۹۶ صفحات ۸-۱

### چکیده

**مقدمه:** رضایت مندی بیماران برآیند مجموعه ای پیچیده از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش های گوناگون سازمان به طریقی با یکدیگر هماهنگ شوند. لذا مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستانهای آموزشی شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۴ صورت گرفت.

**روش کار:** پژوهش حاضر مطالعه توصیفی-تحلیلی از نوع مقطعی می باشد جامعه مورد پژوهش را ۴۰۰ بیمار بستری در بخش های مختلف بیمارستانهای آموزشی شهر بندرعباس تشکیل داد. روش نمونه گیری تصادفی ساده تا تکمیل حجم نمونه و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود. داده ها با نرم افزار SPSS ورژن ۱۹ مورد پردازش قرار گرفت. از آزمون های توصیفی از قبیل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و آزمون های تحلیلی انووا و کای دو برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شد.  $p < 0.05$  از نظر آماری معنی دار تلقی گردید.

**نتایج:** افراد در دامنه سنی ۱۷ تا ۶۰ سال قرار داشتند. ۲۳۸ نفر (۵۹/۵ درصد) زن و ۱۶۲ نفر (۴۰/۵ درصد) نفر مرد بودند. در مجموع بیشترین رضایت مربوط به خدمات پزشکی (۶۹ درصد)، و کمترین رضایت مربوط به فضای فیزیکی (۲۰/۵ درصد) بود در نهایت اینکه ۵۰ درصد بیماران از خدمات ارائه شده در این بیمارستان ها رضایت داشتند.

**نتیجه گیری:** نتایج حاصل از مطالعه رضایت بیماران از بخش های مختلف بیمارستان ها را در حد متوسط نشان داد. بیشترین رضایت در بخش درمانی (پزشکی و پرستاری) بود. بنابراین، به نظر می رسد توجه و برطرف کردن انتظارات بیماران می تواند در افزایش رضایت مندی موثر واقع گردد.

**کلیدواژه ها:** رضایت مندی، بیماران، بیمارستان، بندرعباس.

نویسنده مسئول:

علی صفری مرادآبادی،  
دانشجوی دکتری آموزش  
بهداشت و ارتقاء سلامت،  
دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم  
پزشکی شهید بهشتی، تهران،  
ایران  
تلفن: ۹۸۹۱۶۹۶۳۴۷۶۷  
پست الکترونیکی:  
alisafari\_31@yahoo.com

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۹۵/۱۱/۳ پذیرش مقاله: ۹۵/۱۲/۱۸

ارجاع: دادی پور سکینه، قیاس پور طه، سلاجقه نرجس، صفری مرادآبادی علی. میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر بندرعباس در سال. طب

پیشگیری. ۱۳۹۵؛ ۴(۱): ۸-۱.

**مقدمه:**

بیمارستان یکی از اجزای اصلی تشکیلات پزشکی و اجتماعی است که وظایف تامین مراقبت های کامل بهداشتی را برای احاد جامعه بر عهده دارد. و ارائه دهنده خدمات گوناگون به مردم هستند. بسیاری از این خدمات می تواند به بقاء یا مرگ بیماران منجر گردد. به منظور تامین کیفیت خدمات، رعایت موازین اخلاق پزشکی و رعایت حقوق بیماران در ارائه خدمات بهداشتی امری اجتناب ناپذیر است (۱). بنابراین رضایت مندی بیماران برآیند مجموعه ای پیچیده از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است جنبه های گوناگونی از خدمات از جمله مراقبت های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش های گوناگون سازمان با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقاء آن فراهم سازد (۲). Ahmad به نقل از Guadagning معتقد است که در دنیای امروز اهمیت سنجش رضایت مندی بیماران به عنوان یکی از معیار های اساسی در تعیین کیفیت خدمات مراقبتی بر کسی پوشیده نیست بدین ترتیب نظام های ارائه خدمات به دلیل فشار های که جوامع برای ارتقای کیفیت برآیند و فرایند های مراقبت متحمل می شوند ناچارند که توجه و مسئولیت پذیری بیشتری نسبت به نتایج رضایت سنجی از خودشان نشان داده و اولویت بیشتری را به حقوق مشتری که در سیستم خدمات بهداشتی همان بیمار است اختصاص دهند (۳). بنابراین با توجه به اهمیت این موضوع برای پی بردن به مشکلات موجود در سیستم از طریق نظر سنجی و همچنین رفع مشکلات و به تبع آن رضایت مندی بیماران و با توجه به اینکه تاکنون مطالعه ای در این زمینه صورت نگرفته بنابراین بر آن شدیم تا مطالعه ای با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۴ انجام دهیم شاید از این طریق بتوانیم وضعیت رضایت مندی بیماران از خدمات ارائه شده در این بیمارستان ها را سنجیده و با در اختیار گذاشتن این اطلاعات به مسئولین از این طریق بتوانیم در بهبود هرچه بیشتر خدمات این بیمارستان ها به بیماران گامی موثر اما هر چند کوچک برداریم.

**روش کار:**

بررسی حاضر مطالعه ای توصیفی-تحلیلی از نوع مقطعی است. جامعه مورد مطالعه را کلیه بیماران مراجعه کننده به بخش های

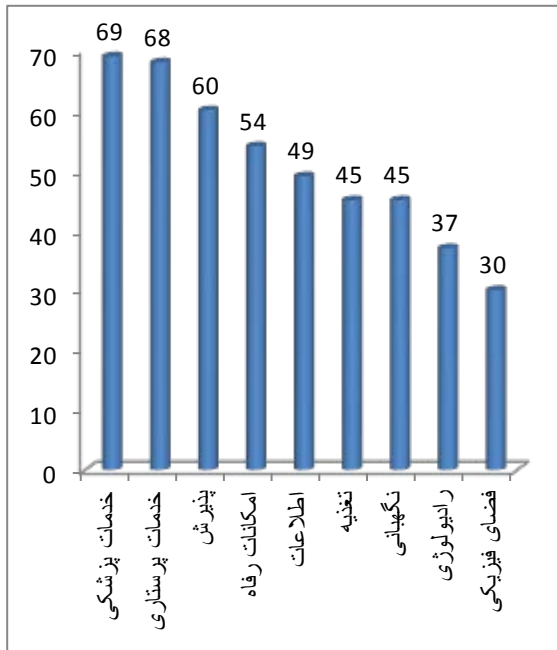
مختلف بیمارستان های آموزشی شهر بندر عباس تشکیل داد. حجم نمونه با توجه به مطالعات قبلی و بر اساس نسبت رضایت بیماران ( $p=0.07$ ) و حداکثر میزان خطا ( $p=0.06$ ) و با درجه اطمینان  $1-\alpha=0.95$  ۴۰۰ نفر برآورد گردید با توجه به تحت های فعال بیمارستان های مربوطه، ۱۸۰ بیمار از بیمارستان شهید محمدی، ۱۱۰ نفر از بیمارستان کودکان و ۱۱۰ نفر از بیمارستان شریعتی وارد مطالعه شدند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بصورت سرشماری تا تکمیل حجم نمونه بود. معیار ورود به مطالعه داشتن آمادگی جسمی و روانی، رضایت کامل و آگاهانه و گذشتن حداقل ۲۴ ساعت از زمان بستری بودن در بیمارستان در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بر اساس اهداف پژوهش بود که در تدوین آن از نظرخواهی اساتید مربوطه و مطالعه پژوهش های مشابه استفاده شده است. و مشتمل بر دو بخش بود، بخش اول اطلاعات دموگرافیک از قبیل سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، شغل، وضعیت بیمه و محل سکونت، و بخش دوم پرسشنامه حاوی ۲۹ سؤال از خدمات ارائه شده در بخش پذیرش، خدمات پرستاری، پزشکی، رادیولوژی، تغذیه ای، رفاهی و خدمات محیطی. بیماران با مقیاس ۴ درجه ای لیکرت (ناراضی، تا حدودی راضی، راضی، بی نظر) میزان رضایت خود را نسبت به هر سوال بیان می نمایند برای تعیین روایی پرسشنامه ابتدا به صورت پایلوت ۱۰ پرسشنامه در اختیار بیماران قرار گرفت و پس از جمع آوری اطلاعات مشکلات احتمالی آن رفع گردید. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ  $\alpha=0.78$  محاسبه گردید که از لحاظ علمی و آماری مورد تایید است. جهت گردآوری اطلاعات، محقق پس از اخذ معرفی نامه از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به بیمارستانهای مورد مطالعه مراجعه نموده و پرسشنامه پس از ارائه توضیحات لازم در خصوص هدف پژوهش و همچنین کسب رضایت از افراد مورد مطالعه در اختیار آنان قرار گرفت. جهت افرادی با تحصیلات پایین و یا بیسواد پرسشنامه توسط پرسشگر و از طریق مصاحبه شفاهی تکمیل شد. داده ها پس از جمع آوری وارد نرم افزار SPSS ورژن ۱۹ گردید. از آزمون های توصیفی برای تعیین فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و از آزمون های ANOVA و کای دو برای ارتباط بین داده ها استفاده شد.  $P < 0.05$  از نظر آماری معنی دار تلقی گردید.

## نتایج:

یافته های مطالعه نشان داد از ۴۰۰ نفر شرکت کننده ۲۳۸ نفر (۵۹/۵ درصد) زن و ۱۶۲ نفر (۴۰/۵ درصد) نفر مرد بودند. جدول (۱) میانگین سنی افراد مورد مطالعه  $28 \pm 7/7$  بود. همچنین بیشترین رضایت بیماران بستری در این بیمارستان ها مربوط به خدمات پزشکی (۶۹ درصد) بود. (نمودار ۱)

جدول ۱- توزیع فراوانی شرکت کنندگان مورد مطالعه

متغیر	گروه	فراوانی	درصد
سن (سال)	۱۵-۳۰	۲۶۰	۶۵
	۳۰-۴۵	۱۲۴	۳۱
	بالای ۴۵	۱۶	۴
تحصیلات	بیسواد	۳۲	۸
	ابتدایی و راهنمایی	۷۶	۱۹
	دیپلم	۲۲۸	۵۷
	دانشگاهی	۶۴	۱۶
وضعیت شغلی	آزاد	۸۴	۲۱
	کارمند	۴۸	۱۲
	کارگر	۶۷	۱۶/۷۵
	خانه دار	۱۲۵	۳۱/۲۵
	دانشجو	۱۵	۳/۷۵
وضعیت تاهل	بیگار	۴۱	۱۰/۲۵
	سایر	۲۰	۵
	مجرد	۱۰۰	۲۵
وضعیت تاهل	متاهل	۲۷۶	۶۹
	سایر	۲۴	۶



نمودار ۱- رضایت کامل بیماران بستری از بخش های مختلف بیمارستانهای شهر بندر عباس بر حسب درصد  
بیشترین رضایت مندی از خدمات پزشکی و بیشترین عدم رضایت از بخشهای مختلف مربوط به فضای فیزیکی (امکانات رفاهی همراهان، فضای سبز...) (۵، ۲۰ درصد) بود. (جدول ۲)  
جدول ۲: فراوانی سطوح مختلف رضایت مندی بیماران براساس نه حیطة مورد مطالعه

سطوح رضایت حیطة ها	راضی	تاحدودی راضی	ناراضی	بی نظر
پذیرش	۶۰	۱۳	۲،۷	۲۴،۳
خدمات پزشکی	۶۹	۱۵	۵،۳	۱۰،۷
خدمات پرستاری	۶۸	۱۵،۵	۱۰	۶،۵
امکانات رفاهی	۵۴	۲۰،۲۰	۱۳،۵	۱۲،۲۵
تغذیه	۴۵	۱۲،۷۵	۴،۵	۳۷،۷۵
رادیولوژی	۳۷	۵،۵	۰،۵	۵۷
نگهبانی	۴۵	۱۹	۱۱	۲۵
فضای فیزیکی	۳۰	۲۹	۲۰،۲۰	۲۰،۷۵
اطلاعات	۴۹	۲۶،۵	۸	۱۶،۵

موضوع	کاملاً راضی (درصد)	راضی (درصد)	بی نظر (درصد)	ناراضی (درصد)
شاخص پزشکی				
نحوه برخورد پزشک با بیمار	۷۹	۱۳	۴	۴
دسترسی به پزشک در صورت نیاز	۶۴	۱۹	۱۲	۵
دریافت اطلاعات ضروری و پاسخدهی به سوالات و آموزش بیمار	۶۴	۱۶	۱۳	۷
شاخص پرستار				
نحوه برخورد تیم پرستاری	۷۱	۱۸	۲	۹
دسترسی به پرستار در صورت نیاز	۶۹	۱۲	۸	۱۱
دریافت اطلاعات ضروری و پاسخدهی به سوالات	۶۶	۲۰	۸	۶
آموزش در رابطه با بیماری	۶۸	۱۲	۶	۱۴

۵۰ درصد از بیماران این بیمارستان ها از خدمات ارائه شده رضایت کامل داشتند ، ۱۸ درصد تا حدودی از این خدمات راضی بودند ، ۹،۲۵ درصد ناراضی و حدود ۲۲،۷۵ درصد نیز نسبت به خدمات ارائه شده بی نظر بودند. (نمودار ۲)

نمودار ۲- وضعیت رضایت مندی بیماران از بیمارستان های شهر بندر عباس بر حسب درصد

بین تحصیلات و رضایت مندی بیماران از نظر آماری ارتباط معنی داری بود. ( $p=0/003$ ) همچنین بین وضعیت شغلی بیماران و میزان رضایت مندی رابطه معنی داری مشاهده شد ( $p=0/036$ ). بین سن و میزان رضایت مندی ارتباط از لحاظ آماری معنی دار بود ( $p=0/036$ ).

### بحث و نتیجه گیری:

رضایت مندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که طی آن فرد ارضاء نیازهایش را اعلام می دارد. در خدمات پزشکی نیازهای روانی و اجتماعی از یک سو و نیازهای جسمی از سوی دیگر مطرح است (۴). همچنین سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده به مردم در بخش سلامت و درمان از اولویت های مهم وزارت بهداشت است. بررسی رضایت مندی استفاده کنندگان از خدمات یکی از روش های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی است (۵). پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری

همچنین ۷۱ درصد بیماران این بیمارستانها را برای استفاده از خدمات پزشکیشان به آشنایانشان توصیه کرده بودند. رضایت بیماران از خدمات بالینی: یافته های بالا نشان داد که بیشترین رضایت بیماران از بخش های مختلف بیمارستانهای مورد مطالعه مربوط به بخش پزشکی و پرستاری بود که بیشترین رضایت در بخش خدمات پزشکی مربوط به نحوه برخورد پزشک و در خدمات پرستاری مربوط به نحوه برخورد تیم پرستاری با بیماران بود (جدول ۳).

جدول ۳- میزان رضایت بیماران مورد مطالعه از خدمات بالینی

در بیمارستانهای آموزشی شهر بندرعباس انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد عواملی مانند سن، خدمات پزشکی، خدمات پرستاری، تحصیلات می توانند بر میزان رضایت مندی بیماران موثر باشند که این نتایج با مطالعات صورت گرفته توسط عارفی و همکاران (۶)، امانی و همکاران (۷) همخوانی داشت. همچنین براساس یافته های پژوهش حاضر در مجموع نیمی از بیماران از خدمات ارائه شده در این بیمارستان رضایت داشتند. نتایج این مطالعه با مطالعات صورت گرفته توسط جولایی و همکاران در اکثر شهرهای ایران (۸)، اعظمی و اکبر زاده در ایلام (۹)، قلجه و همکاران در زاهدان (۱۰) همخوانی داشت. ولی در مطالعه شیخی و جوادی در قزوین اکثر بیماران بستری از خدمات ارائه شده پرستاری رضایت کامل داشتند (۸). همچنین مطالعات حاجیان در بابل (۱۱) سیف ربیعی و همکاران در همدان (۱۲) صیدی و همکاران در قم (۱۳) حاکی از آن بود که اکثر بیماران از خدمات ارائه شده راضی بودند. این تناقضات را می توان به تفاوت های موجود در نحوه ارائه خدمات بیمارستانی در مراکز مختلف درمانی و نسبت داد. گذشته از تفاوت در نحوه ارائه خدمات بیمارستانی، به نظر می رسد دلایل دیگری را هم باید مورد توجه قرار داد. بطوریکه برخی محققان معتقدند که رضایت مندی 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 جغرافیای مورد مطالعه است (۱۴، ۱۵). همچنین بکارگیری ابزارهای مختلف جهت سنجیدن رضایت مندی در بیماران در مطالعات مختلف می تواند از دیگر دلایل احتمالی یافته های متفاوت باشد. با توجه به مطالعات صورت گرفته در این زمینه هرچه به مطالعات سالهای پیش در این زمینه می نگریم (مطالعات فوق) میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی بیشتر بوده است در حالی که میزان رضایت در سالهای اخیر نسبت به گذشته کاهش پیدا کرده است. شاید دلیل این امر بالا رفتن میزان آگاهی بیماران از حقوق خود در سالهای اخیر نسبت به گذشته باشد و این مسئله خود می تواند بر توقع و انتظارات بیماران از ارائه خدمات پزشکی توسط مسئولین بیفزاید. از سوی دیگر ممکن است این موضوع مربوط به کاهش کیفیت خدمات ارائه شده باشد که این موضوع می تواند کمبود نیروی پرستاری و یا نارضایتی پرستاران را از شرایط کاریشان منعکس نماید. مطالعات صورت گرفته در این زمینه در کشورهای دیگر از جمله مطالعه Cho

سئول نشان داد اکثر بیماران (۵۸٪) از خدمات ارائه شده رضایت کامل دارند (۱۶). همچنین در مطالعه Chan و Chau میزان حداکثری رضایت بیماران به چشم خورد (۱۷). در مطالعه Lee و همکاران در کانادا نیز دال بر رضایت بیشتر بیماران (۹۱٫۷ درصد) از مراقبت های ارائه شده در بیمارستان توسط مسئولین بود (۱۸). شاید دلیل رضایت مندی در دیگر کشورها به علت تفاوت در شرایط کاری و امکانات موجود در آن کشورها و همچنین توجه نظام مدیریتی به عوامل دخیل در نارضایتی بیماران باشد. از دیگر دلایل احتمالی می توان به خصوصیات شخصیتی، فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی -مورگرافیک گروه هدف در مطالعات مختلف اشاره نمود. نتایج برخی مطالعات نشان داده است محل جغرافیایی و فرهنگ دو پیشگویی کننده مهم رضایت بیماران می باشند (۱۵). بنابراین تفاوت در این دو خصوصیت می تواند موجب تفاوت در میزان رضایت مندی بیماران شود. آنچه از مطالعه ما بدست آمد این بود که بیشترین رضایت در بخش های بیمارستان به این ترتیب بود: خدمات پزشکی در رتبه اول و خدمات پرستاری، پذیرش، امکانات رفاهی و سایر بخش ها در اولویت های بعدی قرار داشتند و کمترین رضایت مربوط به فضای فیزیکی بیمارستان (بخش های بهداشتی، محوطه، امکانات رفاهی منظور شده برای بیماران و همچنین فضای عمومی بیمارستان) بود. در این مطالعه بالاترین سطح رضایت را خدمات ارائه شده توسط پزشک به خود اختصاص داد که در این قسمت رضایت از نحوه برخورد پزشک در بالاترین حد بود. همان طور که در بالا گفته شد میزان رضایت مندی بیماران از خدمات پرستاری بالا بود. نتایج این پژوهش با Gottlieb که میزان رضایت مندی بیماران از خدمات پرستاری را بیش از ۹۰ درصد گزارش کرده بود هم راستا بود (۱۹). در مطالعه حاضر بیشترین رضایت مندی مربوط به خدمات پزشکی و بیشترین دلیل رضایت را، نحوه برخورد پزشک با بیمار را به خود اختصاص داده بود. نتایج این مطالعه با پژوهش عبادی و همکاران (۲۰)، مطالعه Bourk در سال ۲۰۰۲ میلادی در استرالیا (۲۱) و تحقیق اکبری باقی (۲۲) که بیشترین رضایت در خدمات پزشکی مربوط به رفتار پزشک بود همخوانی داشت.

در پژوهش حاضر بین سن و میزان رضایت مندی بیماران از خدمات ارائه شده توسط بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط معنی داری وجود داشت. نتایج این تحقیق با مطالعه اکبری باقی (۲۲) و

کارکنان پرستاری بیشتر می شود که اینگونه توجیه کردند که احتمالاً به دلیل درک بیشتر آنان از مسائل و مشکلات و وظایف کادر درمانی می باشد (۲۹).

نتایج حاصل از مطالعه رضایت بیماران از بخش های مختلف بیمارستان ها را در حد متوسط نشان داد. بیشترین رضایت در بخش درمانی (پزشکی و پرستاری) بود. بنابراین، به نظر می رسد توجه و برطرف کردن انتظارات بیماران می تواند در افزایش رضایت مندی موثر واقع گردد.

#### پیشنهاد:

اگرچه نتایج حاصل از این پژوهش و مطالعاتی که در این زمینه صورت گرفته در تعیین رضایت بیماران و تعیین کیفیت و کمیت خدمات در واحد های درمانی بدون تورش و خطا نخواهد بود اما شاید به عنوان معیاری مناسب در جهت ارزیابی واحد های درمانی مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین به پژوهشگران پیشنهاد می گردد که با انجام مطالعه دیگر در این زمینه در کلیه بیمارستانهای کشور به بررسی وضعیت رضایت مندی بیماران پرداخته، شاید از این طریق سبب ارتقا کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران شوند.

مطالعه ربیعی و شهید زاده (۲۳) همخوان بود. ولی با مطالعه بشارتی (۲۴) و عامریون (۲۵) که بین سن بیماران و میزان رضایت مندی آنها ارتباط معنی داری مشاهده نشد همخوانی نداشت. دلیل این تناقضات را می توان تا حدودی به پراکندگی سنی گروه هدف در مطالعات مختلف نسبت داد.

در این تحقیق بین رضایت مندی و سطح تحصیلات رابطه معنی داری معکوس وجود داشت. به طوریکه بیشترین میزان نارضایتی در افراد با تحصیلات دانشگاهی بود. نتایج این مطالعه با پژوهش ربیعی و شهید زاده (۲۳) همراستا بود دلیل این تفاوت را شاید بتوان به اختلاف در میزان انتظارات افراد تحصیل کرده و افراد با تحصیلات پایین جستجو نمود. جو لایی و همکاران این تفاوت را اینگونه توجیه نمودند که افراد با تحصیلات بالاتر دارای ارتباطات اجتماعی بیشتری بوده و دسترسی شان به منابع اطلاعاتی بیشتر است. بنابراین کاستی های سیستم را بیشتر درک نموده اند و به تبع آن رضایت مندی کمتری دارند. این ارتباط نیز هم راستا با نتایج مطالعات دیگری در ایران (۱۲،۱۱) و کشورهای دیگر بوده است (۲۸،۲۷،۲۶). ولی بر خلاف این نتایج سعادت نشانی داد که هر چه میزان تحصیلات بیماران بیشتر می شود رضایت آنها از

#### سپاسگزاری:

نویسندگان مقاله بر خود لازم میدانند از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، کلیه کارکنان این بیمارستانها و همچنین افراد مورد مطالعه که نهایت همکاری را در اجرای هرچه بهتر این مطالعه داشتند تقدیر و تشکر بعمل آورند.

## References

1. Boudreaux ED, d'Autremont S, Wood K, Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over 17 months. *Academic emergency medicine*. 2004;11(1):51-8.
2. Qureshi W, Khan NA, Naik AA, Khan S, Bhat A, Khan G, et al. A case study on patient satisfaction in SMHS hospital, Srinagar. *JK Pract*. 2005;12:154-5.
3. Ahmad I. Patients Satisfaction from the Health Care Services. *Gomal Journal of Medical Sciences*. 2010;8(1).
4. Seedali M, Taghizadeh M, Atharizadeh M. Satisfaction survey of patients discharged from Shahid Beheshti Hospital of medical services in winter 1998. *Medicine and purification Spring*. 2003;48:22-6. [In Persian].
5. Tabatabai SZ, Daneshkohan A, Rezayan M, Esmaili A, Ashrafi F, Mohsen R. Satisfaction of patients to the emergency room of Imam Ali (AS) in Rafsanjan city Medical services. *Medicine and purification*. 2008;16(3-4):26-34. [In Persian].
6. Arefi M, Talaei N. Patient satisfaction in Baharloo Hospital in 2008. *Payavard salamat*. 2010;4(1-2). [In Persian].
7. Amani F, Ranraz H, Akbari F, Habibi S, Habibzadeh S, Mohamadi K. Evaluation of patients' satisfaction with hospital staff. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences Research Committee*. 2010;2. [In Persian].
8. Grogan S, Conner M, Willits D, Norman P. Development of a questionnaire to measure patients' satisfaction with general practitioners' services. *The British Journal of General Practice*. 1995;45(399):525.

9. Azami A, Akbarzadeh A. Study of the Satisfaction Rate of Hospitalized Patients at Ilam Hospitals. *Journal of Ilam University of Medical Sciences*. 2004;12(44-45):10-6. [In Persian].
10. Gholjeh M, Ghaljaee F, Mazloom AR. Correlation between nurses' practice ability and patient satisfaction of nursing care. *Publication of Shahid Beheshti School of Nursing and Midwifery*. 2008;18(63):12-9. [In Persian].
11. 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. [In Persian].
12. Saif Rabiei MA, Shahidzadeh Mahani A. Patient satisfaction: a study of Hamedan teaching and general hospitals. *Payesh, Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research*. 2006;5(4):271-9. [In Persian].
13. Seidi M, Hydary A, Reis Karami SR. Medical and nursing services and patients' satisfaction level. *Iran Journal of Nursing*. 2004;17(40):55-61. [In Persian].
14. Wikehult B, Ekselius L, Gerdin B, Willebrand M. Prediction of patient satisfaction with care one year after burn. *Burns*. 2009;35(2):194-200.
15. Davis SL, Adams-Greenly M. Integrating patient satisfaction with a quality improvement program. *Journal of Nursing Administration*. 1994;24(12):28-31.
16. Cho SH. Inpatient satisfaction and dissatisfaction in relation to socio-demographics and utilization characteristics]. *Taehan Kanho Hakhoe Chi*. 2005;35(3):535.
17. Chan JNH, Chau J. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. *Journal of advanced nursing*. 2005;50(5):498-507.
18. Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. *Circulation*. 2008;118(19):1938-45.
19. Gotlieb JB. Understanding the effects of nurses on the process by which patients develop hospital satisfaction. *Holistic Nursing Practice*. 2002;17(1):49-60.
20. Ebadi A, Mohamadian M. A Comparative Study of satisfaction Najmieh patients admitted to hospital discharge and two weeks later. *Health Research Center, Military Medicine Institute of Medical Sciences Baqiyatallah*. 2004.
21. Bourke L. Do people prefer general practitioners of the same sex? *Australian family physician*. 2002;31(10):974.
22. Akbarbafghi M. Assessment of patient satisfaction in hospital discharge Yazd. *Science and Research Branch, Islamic Azad University*. 1999. [Master's thesis][Article in persian]
23. Sayf e rabieye M, Shahidzadeye mahani A. Satisfaction of patients hospitalized in private hospitals covered Hamedan University of Medical Sciences and the factors affecting it. *Payesh*. 2006;5(4):9-271. [In Persian].
24. Besharati R. Evaluation of patient satisfaction with the services provided in hospitals. *Science and Research Branch, Islamic Azad University*[Master's thesis][Article in persian]. 1998.
25. Amerion A, Ebrahimian M, Karimi zarchi A, Tofighi S, Zaboli R, Rafati H. Inpatient and outpatient satisfaction of a military hospital. *J Mil Med*. 2009;1(11):37-44.[Article in persian].
26. Al Doghaither A. Inpatient satisfaction with physician services at King Khalid University Hospital, Riyadh, Saudi Arabia. 2004.
27. Thi PN, Lê T, Empereur F, Briangon S. Satisfaction des patients hospitalisés à Hô Chi Minh-Ville, Viet Nam. *Santé publique*. 2002;14(4):345-60.
28. Quintana JM, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC health services research*. 2006;6(1):102.
29. Saadati Z. Satisfaction of clients referring to emergency wards of a teaching hospital in Mashhad city. 2006.

## Patient satisfaction in university hospitals of Bandar Abbas University of medical sciences in 2015

Sakeneh Dadipour<sup>1</sup>, Taha Ghiaspour<sup>2</sup>, Narjes Salajegheh<sup>3</sup>, Ali Safari-Moradabadi<sup>4,5</sup>

Phd Student Of Health Education And Health Promotion, social Determinants in Health promotion Research center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran<sup>1</sup>, Student Research Committee, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran<sup>2</sup>, Fertility&infertility Research Center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran<sup>3</sup>, Social Development & Health Promotion Research Center, School Of Public Health, Kermanshah University Of Medical Sciences, Kermanshah, Iran<sup>4</sup>, Phd Student Of Health Education And Health Promotion, School Of Public Health, Shahid Beheshti University Of Medical Sciences, Tehran, Iran<sup>5</sup>.

(Received 22 Jan, 2017 Accepted 8 Feb, 2017)

### Original Article

### Abstract

**Introduction:** Patient satisfaction is a function of several factors which require a supportive cooperation of the nursing staff, physicians and other related organizations. The aim of this study was to determine the satisfaction level of patients in Bandar Abbas educational hospitals in 2015.

**Methods:** This descriptive- analytical study conducted on 400 patients admitted in different wards of the educational hospitals of Bandar Abbas. Patients were selected through simple random sampling. Data were collected through a questionnaire developed by the researcher. The collected data were analyzed via SPSS 19.

**Results:** The participants aged between 17 and 60 years including 238 (5/59%) women and 162 (5/40 %) men. The highest level of satisfaction was with the medical services (69%). The lowest level of satisfaction was with the physical space (20.5 %). In total, 50% of the patients showed satisfaction with the services provided in different hospital wards.

**Conclusion:** The results showed a moderate level of satisfaction in different wards. The highest level of satisfaction was with the nursing and medical staff. Meeting patients' expectations can increase their satisfaction.

**Key words:** Satisfaction, Patients, Educational hospitals, Bandar Abbas

**Citation:** Dadipour S, Ghiaspour T, Salajegheh N, Safari-Moradabadi A. Patient satisfaction in university hospitals of Bandar Abbas University of medical sciences in 2015. Journal of Preventive Medicine 2016; 4(1):1-8

*Correspondence:*

Ali Safari-Moradabadi,  
Social Development &  
Health Promotion Research  
Center, School Of Public  
Health, Kermanshah  
University Of Medical  
Sciences, Kermanshah, Iran.

Tel: +989169634767

Email:  
alisafari\_31@yahoo.com