

بررسی رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای شهر ایلام عظیم اعظمی*^۱، کلثوم اکبرزاده^۲

چکیده

مقدمه: کنترل و ارزیابی خدمات درمانی اولین گام در ارائه صحیح خدمات بوده و بیمارستان بعنوان مهمترین سازمان درمانی در کشور نیازمند بیشترین ارزیابی هاست. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بیمارستانهای شهر ایلام در سال ۸۱ انجام گرفت.

مواد و روشها: در این پژوهش توصیفی مقطعی ۱۶۴ بیمار بستری شده در سه بیمارستان امام خمینی، شهید مصطفی خمینی و طالقانی - که به صورت سرشماری انتخاب گردیدند - مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش بود که بخش اول مربوط به خصوصیات دموگرافیک افراد مورد بررسی و بخش دوم در خصوص میزان رضایت بیماران از سرویسهای پرستاری، پزشکی، پیراپزشکی، خدمات رفاهی، تغذیه، پذیرش و ترخیص بود. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آماری کروسکال و الیس، آنالیز واریانس، ضریب همبستگی و کای دو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش: نتایج نشان داد بیشترین نارضایتی (۶۹٪) از خدمات درمانی در بین مشاغل مربوط به کارگران بود. ۶۰٪ خانم‌ها و ۵۷٪ افراد شهری از خدمات موجود اظهار نارضایتی کردند، ولی بین محل سکونت، شغل و جنس و رضایت ارتباط معنی‌داری وجود نداشت. بیشترین نارضایتی (۶۴٪) مربوط به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بود و بین تحصیلات و رضایت ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($P=0/03$). ۷۷٪ افراد بستری از خدمات ارایه شده توسط کادر پرستاری راضی بودند، نزدیک به ۴۰٪ افراد از خدمات رادیولوژی نارضی بودند. ۸۰٪ افراد از خدمات مربوط به آزمایشگاه راضی و ۶۳٪ نیز از پزشکان راضی بودند، اما تنها ۵۸٪ بیماران از سرویس تغذیه و ۵۳٪ از خدمات مربوط به سرویس خدمات رفاهی راضی و ۶۵٪ از نحوه پذیرش و ترخیص راضی بودند. بیشترین نارضایتی از خدمات بیمارستانی به ترتیب در بیمارستانهای امام، طالقانی و شهید مصطفی بود و بین رضایت مندی از بیمارستانهای مذکور ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($P=0/0032$). در خصوص رضایت کلی بیماران بستری شده در بیمارستان از خدمات مورد بررسی، ۵۶٪ راضی و ۴۰٪ تا حدودی راضی بودند.

نتیجه‌گیری نهایی: با توجه به نتایج این بررسی و همچنین بالا رفتن آگاهی، انتظارات و توقعات مردم از خدمات ارائه شده در بیمارستانها و به منظور رفع مشکلات موجود در خصوص؛ معطلی و بوروکراسی اداری مریض در رادیولوژی، توضیح ناکافی بیماری (برای بیمار) توسط پزشک، کیفیت غذا، وعده مناسب توزیع غذا، رعایت مسائل بهداشتی توسط پرسنل آشپزخانه، عدم وجود آرامش در بخش‌ها، تردد زیاد و خارج از حد انتظار ملاقات‌کنندگان، نظافت بخشها در زمانهای نامناسب، پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز مذکور با همفکری و مشارکت پرسنل نسبت به رفع معضلات مذکور کوشش بیشتری نمایند.

واژه‌های کلیدی: رضایت، بیماران، بیمارستان

۱ - کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایلام
۲ - کارشناس پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایلام

مقدمه

تندرستی چه به صورت فردی و چه بصورت جمعی بی‌تردید مهمترین مسأله از مسائل حیات است، مسأله‌ای که از دوران ماقبل تاریخ تاکنون بشر به منظور حصول به آن کوشش کرده است. بیماری حالتی است که پس از استقرار در بدن دگرگونی‌هایی در رفتار فرد در ارتباط با دیگران بوجود می‌آورد و با توجه به اینکه در این میان متغیرهای گوناگونی مانند نوع بیماری، پایگاه فرد از نظر اقتصادی و اجتماعی، نوع روابط درمانی و نقش اجتماعی بیمار دخالت اساسی در درمان دارند. ضروریست که ابعاد این مسأله را به ویژه از نظر روان‌شناسی اجتماعی مورد بررسی قرار داد (۱).

یکی از ابعاد مهم روابط حرفه‌ای در خدمات پزشکی این است که برای بیماران، غالباً ارزیابی کیفیت خدمات دریافتی دشوار است و بیمار ناگزیر است که تشخیص و توصیه های کادر درمانی را براساس اطمینانی که به آنها دارد بپذیرد. بنابراین ماهیت رابطه به گونه‌ای ست که در آن نوعی تنش درونی مطرح است و این تنش ناشی از ناتوانی مشتری در قضاوت دقیق نسبت به خدماتی ست که در اختیار او گذاشته می‌شود.

خدمات درمانی پیچیده در چارچوب سازمانهای ویژه‌ای صورت می‌گیرد که بیمارستان یکی از مهمترین آنهاست، مانند تمام سازمانهای رسمی، بیمارستانها نیز از این جهت ایجاد شده‌اند که به هدفهای مشخصی که از پیش تعیین شده برسند، در این مورد هدف عمده بطور کامل مراقبت از دسته‌های مختلف بیمارانی است که به بیمارستان می‌آیند (۴).

برنامه‌های بیمارستانی با تأکید روی خدمات پذیرش، خدمات رفاهی و تغذیه استوار می‌باشد. وظایف مذکور به همراه، مسئولیت پذیری پرسنل

درمانی در ارایه صحیح و به موقع خدمات درمانی و بهبودی بیمار، شاخصهای مناسبی برای تعهدات بیمارستان و ارزشیابی عملکرد آن محسوب شده و نارضایتی بیمار از خدمات فوق در نهایت باعث نارضایتی از بیمارستان شود.

بیمار در بیمارستان محور اصلی است و هم خدمات بیمارستانی به خاطر حضور او انجام می‌شود. بنابراین تا حدودی می‌توان گفت رضایت او نشاندهنده انجام صحیح خدمات بوده و این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا بدست آید بلکه بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آنهاست.

توجه ویژه انسان به بهبودی و حفظ سلامتی خود باعث گردید که بیماران بستری در بیمارستانها انتظار داشته باشند خدمات درمانی که به آنها ارائه می‌شود در نهایت کیفیت و جلب رضایت آنان باشد، بنابراین برای دست‌اندرکاران امر بهداشت و درمان افزایش رضایت بیماران از اهمیت زیادی برخوردار است.

نیازها، انتظارات، توقعات و تجارب بیمار از دریافت خدمات بهداشتی درمانی در پدیده پیچیده رضایت متجلی شده و نمود پیدا می‌نماید. رضایت‌مندی برداشت ذهنی بیماران از کمیت و کیفیت خدمات درمانی ارائه شده در مراکز درمانی می‌باشد و این شناخت در جریان فرآیند درمان و فعل و انفعالات و روابط متقابل بین بیماران و کادر پزشکی بویژه پزشکان بدست می‌آید (۵).

کنترل و ارزیابی خدمات درمانی به عنوان اولین گام ضروری در ارائه صحیح خدمات بوده و بیمارستان بعنوان مهمترین سازمان درمانی در کشور نیازمند بیشترین ارزیابی‌هاست. یکی از انواع ارزیابی‌هایی که در بیمارستانها و مؤسسات درمانی در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است ارزشیابی براساس رضایت بیمار می‌باشد،

نظر به اهمیت موضوع، در جهت شناخت هرچه بیشتر و بهتر مشکلات و در نتیجه بهبودی و ارتقا میزان رضایت بیماران از نحوه خدمات، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت بیماران بستری شده در بخشهای بستری و سایر واحدهایی که به نحوی خدمات آنها مستقیماً با بیماران مرتبط می باشد انجام گردید تا میزان آن اندازمگیری و براساس آن راهکارهای لازم ارائه گردد.

مواد و روشها

این مطالعه بصورت توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۸۱ در بیمارستانهای دولتی شهر ایلام انجام گرفت. در این پژوهش کلیه بیمارانی که از طریق مطبهای خصوصی، درمانگاه، اورژانس و سایر مراکز درمانی به بیمارستانهای آیت الله طالقانی، امام خمینی و شهید مصطفی خمینی شهر ایلام معرفی و حداقل به مدت دو روز در یکی از بخشهای درمانی بستری و پس از درمان از بیمارستان مرخص شده بودند در حین خروج، اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه ای که قبلاً توسط معاونت درمان وزارت بهداشت و درمان تهیه و روایی و پایایی آن مورد تأیید کارشناسان و صاحب نظران قرار گرفته بود جمع آوری گردید.

پرسشنامه بطور کلی حاوی دو بخش بود: بخش اول مشتمل بر سیزده سوال در خصوص مشخصات دموگرافیک، سوابق بستری، هزینه های پرداختی، محل سکونت و بخش دوم حاوی سی و دو سؤال در مورد رضایت مندی از عملکرد واحدهای پرستاری، پزشکی، پذیرش و ترخیص، آزمایشگاه، رادیولوژی، خدمات رفاهی و تغذیه بود.

بیماران بستری در بخشهای ICU، روانپزشکی و اطفال به جهت اینکه در زمان بستری بعثت وضعیت خاص خود یا در هوشیاری کامل نبودند و

یا قادر به ارزیابی خدمات ارائه شده نبودند از مطالعه حذف گردیدند.

نحوه نمونه گیری بصورت سرشماری بود که در آن حدود ۱۶۴ نفر بیمار مورد پرسش قرار گرفتند. داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمونهایی آماری کای دو، کروسکال والیس، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های پژوهش

تعداد کل افراد مورد بررسی ۱۶۴ نفر با میانگین سنی ۴۸ سال بودند. از نظر تحصیلات ۳۴/۲٪ بیسواد، ۵۷/۱٪ دیپلم و زیر دیپلم و ۸/۷٪ دارای تحصیلات دانشگاهی بودند که ارتباط معنی داری بین تحصیلات و رضایت مندی وجود داشت ($P=0/03$). از کل بیماران مورد پژوهش ۲۶/۲٪ در بیمارستان آیت الله طالقانی، ۳۲/۳٪ در بیمارستان حضرت امام و ۴۱/۵٪ در بیمارستان شهید مصطفی بستری شده بودند. در خصوص شغل افراد ۸/۱٪ کارگر، ۱۴/۴٪ کشاورز، ۲۵٪ کارمند و ۲۱/۲٪ بیکار و ۱۲/۵٪ بیکار بودند. از نظر توزیع جنسی نیز ۴۲/۱٪ مرد و ۵۷/۹٪ زن بودند. در مورد محل سکونت افراد مورد پژوهش ۶۴/۴٪ ساکن در شهر و ۳۵/۶٪ ساکن در روستا بودند، بیشترین نارضایتی از خدمات ارائه شده به میزان ۵۷/۳٪ مربوط به افراد شهری بود که ارتباط معنی داری بین محل سکونت و رضایت مندی وجود نداشت ($p=0/83$). از نظر سابقه قبلی بستری در بیمارستان ۵۰/۶٪ دارای سابقه و ۴۹/۴٪ بدون سابقه بودند. در ارتباط با هزینه پرداختی (فقط فرانشیز سهم بیمار) ۷۹/۹٪ هزینه ای بین ۳۰۰۰۰ ریال تا ۶۰۰۰۰ ریال، ۱۲/۹٪ بین ۶۰۰۰۱ ریال تا ۹۰۰۰۰ ریال و ۹۱۷٪ هزینه ای بیش از ۹۰۰۰۰ ریال پرداخت نموده بودند. در خصوص تشخیص اولیه بیماری بر اساس بخش،

راضی و ۴/۹٪ ناراضی بودند. در مورد رضایت از خدمات رادیولوژی ۴۸/۱٪ تا حدودی راضی ، ۱۲/۵٪ راضی و ۳۹/۴٪ ناراضی بودند. در رابطه با خدمات آزمایشگاهی ۱۴٪ تا حدودی راضی ، ۸۰/۵٪ راضی و ۵/۵٪ ناراضی بودند. در مورد رضایت کلی از عملکرد پزشکان ۳۲/۳٪ تا حدودی راضی ، ۶۲/۹٪ راضی و ۴/۳٪ ناراضی بودند. در خصوص واحد پذیرش و ترخیص ۲۸/۷٪ تا حدودی راضی ، ۶۵/۲٪ راضی و ۶/۱٪ ناراضی بودند. ۴۰٪ بیماران از هزینه پرداختی تا حدودی راضی ، ۳۱٪ راضی و ۲۹٪ ناراضی بودند. در خصوص تغذیه نیز ۲۰/۷٪ تا حدودی راضی ، ۵۸/۵٪ راضی و ۲۰/۷٪ ناراضی خود را اعلام نموده بودند. ۳۲/۲٪ افراد مورد بررسی از سرویس خدمات رفاهی بیمارستان تا حدودی راضی ، ۵۳٪ راضی و ۱۴٪ ناراضی بودند.

۳۱/۴٪ دارای مشکلات قلبی عروقی ، ۲۸/۷٪ داخلی ، ۷/۴٪ اورولوژی ، ۶/۴٪ جراحی عمومی ، ۱۳/۸٪ ارتوپدی ، ۱/۸٪ جراحی اعصاب ، ۱/۸٪ زنان ، ۹/۹٪ گوش و حلق و بینی و ۷/۴٪ سوختگی بودند. در خصوص داشتن دفترچه بیمه ۸۱/۶٪ دارای دفترچه و ۱۸/۴٪ فاقد پوشش بیمه ای بودند. در مورد ارتباط بین شغل و رضایت کلی از خدمات ، بیشترین ناراضیاتی مربوط به کارگران با ۶۹/۲٪ و کمترین آن با ۴۳/۵٪ مربوط به کشاورزان بود ، ضمن اینکه با استفاده از آزمون کروسکال والیس بین شغل و رضایت مندی ارتباط معنی داری وجود نداشت ($p=0/22$). در مورد جنسیت نیز ۶۰/۹٪ از زنان ناراضی و ۵۲/۶٪ مردان از نحوه سرویس دهی راضی بودند. در خصوص رضایت کلی از خدمات ارائه شده توسط کادر پرستاری ۱۷/۷٪ تا حدودی راضی ، ۷۷/۴٪

جدول ۱ : ارتباط بین بیمارستان و رضایت مندی کلی از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای شهر ایلام

آماره					نام بیمارستان
تعداد	میانگین نمره	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	
۶۸	۲/۳۲	۰/۴۹	۲/۲۰	۲/۴۴	امام خمینی
۵۳	۲/۵۹	۰/۳۲	۲/۵۰	۲/۶۸	شهید مصطفی
۴۳	۲/۴۷	۰/۴۱	۲/۳۴	۲/۵۹	آیت الله طالقانی
۱۶۴	۲/۴۵	۰/۴۴	۲/۳۸	۲/۵۲	جمع کل

جدول ۲: فراوانی رضایت کلی از خدمات درمانی

رضایت	فراوانی	تعداد	درصد
تا حدودی راضی	۶۷	۴۰/۹	
راضی	۹۲	۵۶/۱	
ناراضی	۵	۳	
جمع کل	۱۶۴	۱۰۰	

جدول ۳: توزیع فراوانی میزان رضایت از واحدهای مورد پژوهش در بیمارستانهای شهر ایلام

واحد	میزان رضایت		تا حدودی راضی		راضی		ناراضی		جمع کل	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
واحد پذیرش و ترخیص	۴۷	۲۸/۷	۱۰۷	۶۵/۲	۱۰	۶/۱	۱۶۴	۱۰۰		
سرویس پزشکان	۵۳	۳۲/۳	۱۰۴	۶۲/۹	۷	۴/۳	۱۶۴	۱۰۰		
خدمات آزمایشگاه	۲۳	۱۴	۱۳۲	۸۰/۵	۹	۵/۵	۱۶۲	۱۰۰		
خدمات رادیولوژی	۷۷	۴۸/۱	۶۳	۱۲/۵	۲۰	۳۹/۴	۱۶۰	۱۰۰		
خدمات پرستاری	۲۹	۱۷/۷	۱۲۷	۷۷/۴	۸	۴/۹	۱۶۴	۱۰۰		
امور تغذیه	۳۴	۲۰/۷	۹۶	۵۸/۵	۳۴	۲۰/۷	۱۶۴	۱۰۰		
خدمات رفاهی	۵۴	۳۲/۳	۸۷	۵۳	۲۳	۱۴	۱۶۴	۱۰۰		
هزینه	۴۹	۳۱	۳۰	۱۹	۷۹	۵۰	۱۵۸	۱۰۰		

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش تعداد ۱۶۴ نفر از سه بیمارستان مورد پژوهش قرار گرفتند که بیشترین افراد مورد بررسی در بیمارستان امام بودند که علت آن نیز وجود تعداد تخت بستری بیشتر در این بیمارستان بود. در بین افراد بستری مشاغل متعددی از قبیل کارگر، کارمند، آزاد، بی‌کار و غیره وجود داشت که بیشترین تعداد (۲۵٪) مربوط به کارمندان و کمترین مربوط به کارگران بود که احتمالاً دلیل آن توانایی مالی کارمندان برای پرداخت هزینه‌های درمانی و همچنین بدلیل اینکه بیشتر افراد دارای سطح تحصیلات بالاتری نسبت به گروه کارگران هستند و به مسائل مربوط به سلامتی خود اهمیت بیشتری می‌دهند. از نظر جنسیت افراد مورد بررسی، بیشترین تعداد (۵۷/۹٪) مربوط به مردان بود، هر چند بدلیل حساس بودن خانم‌ها به امر سلامتی تعداد آنان بایستی بیشتر از مردان باشد، ولی بدلیل وجود

بخشهای ارتوپدی و جراحی (که بیشتر مردان دچار حوادث و سوانح مربوط به بخش‌های فوق می‌شود) تعداد مردان بستری بیشتر از زنان بود. ۶۴/۴٪ ساکن شهر بودند که احتمالاً عمده دلیل آن سهولت دسترسی آنان به مراکز درمانی، پزشک و باورهای فرهنگی و دیدگاه آنان به بیماری و پزشک می‌باشد.

حدود نیمی از افراد سابقه بستری از قبل در بیمارستان را دارا بودند که احتمالاً ناشی از درمان ناکافی این افراد و بازگشت مجدد بیماری قبلی و توجه آنان به توصیه‌های پزشکان برای بستری شدن می‌باشد. در خصوص هزینه پرداختی، بیشتر افراد بستری شده (۵۰/۶٪) هزینه‌های کمتر از ۱۵ هزار تومان پرداخت کرده بودند که عمده دلایل آن؛ پوشش‌های متعددی بیمه‌ای در استان بالاخص پوشش وسیع کمیته امداد، شغل افراد (که اکثراً کارمند بودند) و استفاده از دفترچه دیگران جهت بستری شدن و همچنین استفاده از اهرم‌هایی مثل تخفیف و کاهش در هزینه پرداختی است.

۳۱/۴٪ افراد بستری شده دارای مشکلات قلبی عروقی بودند که با توجه به اینکه بیماری فوق در کشور ما مرتبه اول را در بین بیماریها دارا می باشد طبیعی بنظر می رسد.

با توجه به یافته های پژوهش بیشترین نارضایتی (۶۹٪) مربوط به کارگران بود ولی بین شغل و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعات انجام شده مطابقت دارد (۱،۲،۳،۷).

بیشترین میزان نارضایتی (۶۰٪) مربوط به خانمها بود که بنظر محقق عمده دلایل آن حساسیت و دقت آنها نسبت به سلامتی خود می باشد، بین جنس و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعه انجام شده توسط بشارتی (۱۳۷۷) در مشهد (۷) و ابرست (۱۹۹۱) در کشور مصر مطابقت دارد (۱۳).

بیشترین میزان نارضایتی (۵۷٪) مربوط به افراد شهری بوده که دلیل آن نیز بالا بودن آگاهی و انتظارات و توقعات بیشتر آنان از خدمات ارائه شده می باشد، بین محل سکونت و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود نداشت که با مطالعه آقای حسینی (۱۳۷۸) در تهران مطابقت (۲) و با مطالعه آقای گمنامی در مشهد مغایرت داشت (۱).

بیشترین نارضایتی (۶۴٪) مربوط به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بود که عمده دلیل آن آگاهی و انتظارات بیشتر آنان از خدمات ارایه شده می باشد. بین تحصیلات و رضایتمندی ارتباط معنی داری وجود داشت ($P=0/03$) که با سایر مطالعات همخوان می باشد (۱،۲،۵،۷).

۷۷٪ افراد بستری شده از خدمات مربوط به کادر پرستاری راضی بودند که در مطالعه آقای حسینی در بیمارستان امام خمینی تهران در سال میزان

رضایت کامل از خدمات پرستاران ۷۴/۵٪ بود (۲). نزدیک به ۴۰٪ افراد مورد بررسی از خدمات مربوط به رادیولوژی ناراضی بودند (۴۸٪ تا حدودی ناراضی بودند) که عمده دلایل

آن معطلی و بوروکراسی اداری مریض در رادیولوژی بود در حالی که در مطالعه آقای حسینی در بیمارستان امام خمینی تهران میزان رضایت کامل از خدمات رادیولوژی ۹۲/۵٪ بود (۲). نزدیک به ۸۰٪ افراد از خدمات مربوط به آزمایشگاه راضی بودند که شاید دلیل آن انجام به موقع آزمایشات توسط آزمایشگاه باشد. ۶۲٪ از پزشکان راضی بودند که عمده آن ناشی از توضیح کافی بیماری آنان توسط پزشک بود در حالی که در مطالعه آقای حسینی بیمارستان امام خمینی تهران در سال ۸۰ میزان رضایت کامل از پزشکان ۹۴٪ بود (۲).

۵۸٪ بیماران از سرویس تغذیه راضی بودند و عمده نارضایتی آنان مربوط به کیفیت مناسب غذایی و رعایت مسائل بهداشتی توسط آنان بود. ۵۳٪ از خدمات مربوط به سرویس خدمات رفاهی راضی بودند و عمده ترین نارضایتی آنان عدم وجود آرامش در بخشها، تردد زیاد و خارج از حد انتظار ملاقات کنندگان و نظافت بخشها در زمانهای نامناسب مثل آخر شب یا اول صبح بود که در مطالعه آقای رضایی انجام شده این میزان ۸۹٪ بود (۵).

۶۵٪ بیماران بستری شده از خدمات پذیرش و ترخیص راضی بودند و بیشترین نارضایتی آنان عدم تسریع در انجام امورات مربوط به پذیرش و ترخیص و برخورد پرسنل واحدهای فوق بود. در خصوص رضایت بیماران بستری شده از میزان هزینه پرداختی ۳۱٪ راضی، ۲۹٪ ناراضی و بقیه تا حدودی راضی بودند. بیشترین نارضایتی از هزینه پرداختی در بیمارستانها به ترتیب در بیمارستانهای امام، طالقانی و شهید مصطفی بود.

بطور کلی در خصوص رضایت کلی بیماران بستری شده در بیمارستان اعم از خدمات پرستاری، پزشکی، تغذیه، رادیولوژی، آزمایشگاه، پذیرش و ترخیص و خدمات رفاهی ۵۶٪ راضی، ۴۰٪ تا حدودی راضی و بقیه ناراضی بودند.

۳- پرسنل خدماتی زمان ارائه خدمات مربوط به تمیزی و نظافت بخشها را طوری تنظیم نمایند که باعث سلب آسایش و آرامش بیماران نشوند.

۴- بمنظور افزایش رضایتمندی بیمارانی که نیاز به خدمات رادیولوژی دارند هماهنگی‌ها طوری انجام شود که بیماران پس از انتقال به بخش مذکور در اسرع وقت خدمات آنان انجام شود.

۵- به منظور تسریع در تشکیل پرونده و همچنین خروج بیماران در هنگام ترخیص فرایندهای مربوط به پذیرش و ترخیص مورد بازنگری مجدد قرار گیرند. که راه‌اندازی سرویس پرونده‌های الکترونیک بیماران بستری گامی موثر در این زمینه می باشد.

با توجه به اینکه رضایتمندی بیماران بستری از کلیه خدمات ارائه شده در بیمارستانها از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، بنابراین لازم است که مدیریت مراکز مذکور با برنامه‌ریزی اصولی و دقیق، جهت اقدامات زیر تلاش نماید:

۱- با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای پرسنل آشپزخانه، گاهی آنانرا نسبت به اصول بهداشت مواد غذایی و بهداشت فردی افزایش داده و در خصوص کیفیت غذایی پخته شده و ارائه آن در زمان مناسب (تؤام با احترام به نظرات بیمار) اقدامات جدی‌تری صورت گیرد.

۲- برای ایجاد محیطی آرام و مناسب جهت بیماران، از تردد همراهان و ملاقات‌کنندگان در زمان استراحت بیماران جلوگیری شود.

منابع

- ۱- گمنامی، ناصر. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از کلیه خدمات ارائه شده در بخشهای جراحی بیمارستان قائم و امام رضای مشهد
- ۲- حسینی، م. بررسی رضایت مندی بیماران بستری در بیمارستان امام خمینی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه تهران، ۱۳۸۰.
- ۳- واحد افکار سنجی مرکز تحقیقات، مطالعات و سنجش برنامه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران. بررسی مشکلات درمانی مردم شهر تهران. آبان ۱۳۷۳.
- ۴- اکبریان، محمد جواد. بررسی رضایت مندی بیماران ترخیص شده از بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد تهران، ۱۳۸۰.
- ۵- آریا، نصرت. بررسی میزان رضایت بیمارانی که تحت پیوند کلیه قرار گرفته‌اند. پایان‌نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه ایران، ۱۳۷۰.
- ۶- جیس، جان. رضایت خاموش. مرکز مطالعات و تحقیقات اخلاق پزشکی
- ۷- بشارتی، رضا. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد. پایان‌نامه ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، سال ۷۶-۷۷.
- ۸- نعمت، الهی. مقایسه قوانین مربوط به حقوق بیمار در ایران با منشور حقوق بیمار و نظرسنجی از پزشکان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، پایان‌نامه ارشد مدیریت بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران ۱۳۷۲.