

## میزان رضایت‌مندی بیماران بستری و مراجعه‌کننده

### به یک بیمارستان نظامی

احمد عامریون<sup>\* PhD</sup>، مهدی ابراهیم‌نیا<sup>۱ MSc</sup>، علی‌اکبر کریمی زارچی<sup>۲ PhD</sup>، شهرام توفیقی<sup>۳ PhD</sup>، روح‌ا... زابلی<sup>۴ MSc</sup>، حسن رفعتی<sup>۵ PhD</sup>، محمدکریم بهادری<sup>۱ MSc</sup>، فرزاد پناهی<sup>۵ MD</sup>، صدیقه میرهاشمی<sup>۵ MD</sup>

آدرس مکاتبه: بخش علمی اقتصاد سلامت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشکده طب نظامی،

دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

ad\_amer\_heli@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۸/۲/۲۶

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۸/۱۲

### چکیده

**اهداف.** هدف از انجام این تحقیق تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران سرپایی و بستری در قسمت‌های مختلف یک بیمارستان نظامی و عوامل مرتبط با آن بود.

**روش‌ها.** این مطالعه توصیفی به شیوه مقطعی است. حجم نمونه ۱۶۵ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، مراجعین بخش‌های سرپایی و بستری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بود.

**یافته‌ها.** در بخش اورژانس، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۶٪ مربوط به رعایت مسایل شرعی بود. در بخش داروخانه، بیشترین نارضايتی با ۱۹/۲٪ مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو بود. کمترین رضایت‌مندی در بخش رادیولوژی با ۷/۸٪ مربوط به توضیحات جهت آمادگی رادیولوژی بود. کمترین رضایت‌مندی در بخش درمانگاه با ۱۹/۲٪ مربوط به حضور به موقع پزشک درمانگاه و بیشترین رضایت‌مندی از مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری با ۳۸/۵٪ مربوط به برخورد محترمانه با بیماران بود. کمترین رضایت‌مندی از خدمات پزشکان با ۱۲٪ مربوط به توضیحات پزشک در زمینه بیماری و تکرار آزمایشات و عکس‌برداری بود. بیشترین میزان رضایت‌مندی از نحوه تغذیه با ۴۳/۵٪ مربوط به سؤال در مورد میل غذایی بود. در خصوص بخش پذیرش، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۱/۷٪ مربوط به سرعت انتقال به بخش پس از اتمام مراحل پذیرش بود.

**نتیجه‌گیری.** به‌طور کلی، رضایت‌مندی از کلیه قسمت‌های سرپایی و بستری مرکز درمانی مورد مطالعه مناسب است.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات بیمارستانی، رضایت‌مندی، مطالعات موردی

۱- مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشکده طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران  
۲- گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران  
۳- گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران  
۴- گروه مدیریت تحقیقات، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران  
۵- مرکز تحقیقات تروما، پژوهشکده طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران