

## میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی از ارایه خدمات

مهدی ابراهیم‌نیا<sup>۱</sup> MSc، احمد عامریون<sup>\*</sup> PhD، مهدی عزیزآبادی فراهانی<sup>۱</sup> MD، حمیدرضا خدای ویشته<sup>۲</sup> MD

<sup>\*</sup> مرکز تحقیقات تروما، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

<sup>۱</sup> مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

<sup>۲</sup> مرکز تحقیقات تروما، پژوهشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

### چکیده

**اهداف:** دیدگاه بیماران در ارتقای کیفیت ارایه سرویس‌های درمانی هم‌پای نقطه‌نظرات مدیران و برنامه‌ریزان سیستم سلامت، حایز اهمیت است. مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی در ۶ بیمارستان نظامی واقع در نقاط مختلف کشور انجام شد.

**روش‌ها:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی، ۶۹۶ بیمار به روش نمونه‌گیری تصادفی از میان بیماران بستری در ۶ بیمارستان نظامی (از هر بیمارستان ۱۱۶ بیمار) در نقاط مختلف کشور از تیر تا شهریور ماه ۱۳۸۶ انتخاب شدند. پس از ترخیص، چک‌لیستی حاوی اطلاعات شخصی جمعیت‌شناختی و همچنین پرسش‌نامه تعیین سطح رضایت‌مندی از ارایه خدمات بیمارستانی، برای تمامی بیماران تکمیل شد. پاسخ‌ها در مقیاس لیکرت ۵‌گزینه‌ای "کاملاً ناراضی" (۱ نمره) تا "کاملاً راضی" (۵ نمره) طراحی شد. در تجزیه و تحلیل نهایی، کسب نمره ۳ و کمتر از آن به‌عنوان عدم‌رضایت و بیش از ۳ به‌عنوان رضایت از ارایه خدمات در نظر گرفته شد. از آمار توصیفی و آزمون مجذور کای برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

**یافته‌ها:** ۶۸۴ نفر (۹۸/۲٪) از مراجعان از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی اظهار رضایت نمودند. رضایت بیماران از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی در بخش‌های مختلف اختلاف آماری معنی‌داری داشت ( $p=0/013$ ). بیشترین تعداد پاسخ "ناراضی" و "کاملاً ناراضی" مربوط به امکانات رفاهی و کمترین آن مربوط به خدمات پزشکی بود.

**نتیجه‌گیری:** بیماران بستری از ارایه خدمات در بیمارستان‌های نظامی در سطح کشور رضایت مطلوبی دارند. نیاز به توجه ویژه مدیران در جهت اصلاح فرآیندهای اداری و توسعه خدمات بیمه‌ای در کنار توجه به ارایه مطلوب خدمات پزشکی و پرستاری، ضروری به‌نظر می‌رسد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، بیماران بستری، خدمات بیمارستانی

## Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services

Ebrahimnia M.<sup>1</sup> MSc, Ameriyoon A.<sup>\*</sup> PhD, Azizabadi Farahani M.<sup>1</sup> MD, Khoddami Vishte H. R.<sup>2</sup> MD

<sup>\*</sup>Trauma Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>1</sup>Health Management Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup>Trauma Research Center, Baqiyatallah Institute of Medical Sciences, Tehran, Iran

### Abstract

**Aims:** The patients' viewpoint is as important as that of managers and planners of health system in promoting the quality of treatment services. The present study was conducted to investigate hospitalized patients' satisfaction from the hospital services in 6 military hospitals located in different parts of the country.

**Methods:** In this descriptive cross-sectional study, 696 hospitalized patients were selected from 6 military hospitals located in different parts of country (116 patients from each hospital), using random sampling method from July to September 2001. After the release, a checklist containing personal demographic information and a questionnaire determining the patients' satisfaction level from hospital services were completed for all patients. Answers were designed in Likert 5-point scale of "completely dissatisfied" (1 point) to "completely satisfied" (5 points). At the final analysis, the point 3 and the lower were considered as dissatisfaction and more than 3 as satisfaction from services. Data were analyzed using descriptive statistics and chi square test.

**Results:** 684 patients (98.2%) of referred patients were satisfied with the hospital services. Patients' satisfaction from hospital services had statistically significant difference in different parts ( $p=0.013$ ). The most number of "dissatisfied" and "completely dissatisfied" were related to welfare facilities and the least number was related to medical services.

**Conclusion:** Bedridden patients have a desirable satisfaction from military hospitals' services. Managers need to pay special attention to the reform of administrative processes and development of insurance services beside the acceptable medical and nursing services.

**Keywords:** Satisfaction, Hospitalized Patients, Hospital Services