

میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

هرمزگان در سال ۱۳۹۴

سکینه دادی پور^۱ طه قیاس پور^۲ نرجس سلاجقه^۳ علی صفری مرادآبادی^{۴*}

۱. دانشجوی دکتری، آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۲. دانشجوی کارشناسی، بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۳. کارشناس، پرستاری، مرکز تحقیقات باروری و ناباروری، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۴. کارشناس ارشد، آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقا سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.
۵. دانشجوی دکتری، آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

چکیده

هدف: رضایت‌مندی بیماران برآیند مجموعه پیچیده‌ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت‌های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش‌های گوناگون سازمان به طریقی با یکدیگر هماهنگ شوند. بنابراین مطالعه حاضر باهدف تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۴ صورت گرفت.

روش‌ها: پژوهش حاضر مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی می‌باشد. جامعه پژوهش را ۴۰۰ بیمار بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های آموزشی شهر بندرعباس تشکیل می‌دهد که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی ANOVA و کای دو تجزیه و تحلیل شد.

نتایج: در این پژوهش افراد در دامنه سنی ۱۷ تا ۶۰ سال قرار داشتند. ۲۲۸ 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. همچنین ۵۰ درصد بیماران از خدمات ارائه شده در این بیمارستان‌ها رضایت داشتند.

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه میزان رضایت بیماران از بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها را در حد متوسط نشان داد. بیشترین رضایت در بخش درمانی (پزشکی و پرستاری) بود؛ بنابراین، به نظر می‌رسد توجه و برآورده کردن انتظارات بیماران می‌تواند در افزایش رضایت‌مندی موثر واقع گردد.

کلیدواژه‌ها: رضایت بیمار، بستری، بیمارستان‌ها.

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 هرمزگان در سال ۱۳۹۴. طب پیشگیری. ۱۳۹۶؛ ۴۰(۱): ۳۴-۴۰.

مقدمه

گردد. به‌منظور تأمین کیفیت خدمات، رعایت موازین اخلاق پزشکی و رعایت حقوق بیماران در ارائه خدمات بهداشتی امری اجتناب‌ناپذیر است (۱). بنابراین رضایت‌مندی بیماران برآیند مجموعه پیچیده‌ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است جنبه‌های گوناگونی از خدمات از جمله مراقبت‌های

بیمارستان یکی از اجزای اصلی تشکیلات پزشکی و اجتماعی است که وظایف تأمین مراقبت‌های کامل بهداشتی جامعه را برعهده دارد و ارائه‌دهنده خدمات گوناگون به مردم می‌باشند. بسیاری از این خدمات می‌تواند به بقاء یا مرگ بیماران منجر

نویسنده مسئول: علی صفری مرادآبادی، کارشناس ارشد، آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقا سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

پست الکترونیکی: alisafari_31@yahoo.com

تلفن: ۹۸ ۹۱۶۹۶۳۴۷۶۷+۹۸

پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش‌های گوناگون سازمان با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقاء آن فراهم نمود (۲). Guadagnig معتقد است در دنیای امروز اهمیت سنجش رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از معیارهای اساسی در تعیین کیفیت خدمات مراقبتی بر کسی پوشیده نیست بدین منظور نظام‌های ارائه خدمات برای ارتقای کیفیت و فرایندهای مراقبت، توجه و مسئولیت‌پذیری بیشتری نسبت به نتایج رضایتمندی بیماران نشان داده و اولویت بیشتری را به حقوق مشتری که در سیستم خدمات بهداشتی همان بیمار است اختصاص داده‌اند (۳).

در مطالعه انجام شده توسط خضری و همکاران مشخص گردید میزان رضایتمندی بیماران کمتر از حد انتظار است (۴). نتایج مطالعه جدیدی و همکاران نیز نشان داد میزان رضایت بیمار از خدمات اورژانس مطلوب می‌باشد و بالاترین میزان رضایت به عملکرد حرفه‌ای و کم‌ترین میزان به کارایی تکنسین‌ها اختصاص دارد (۵). در مطالعه جنتی و همکاران میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در سطح مطلوبی قرار ندارد (۶). با توجه به اهمیت موضوع و برای پی بردن به مشکلات موجود در سیستم و رفع آن و در نتیجه ارتقای رضایتمندی بیماران، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۴ انجام شد.

مواد و روش‌ها

بررسی حاضر مطالعه‌ای توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی است. جامعه مورد مطالعه کلیه بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های مختلف بیمارستان‌های آموزشی شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۴ که تعداد ۱۵۱۵۶ نفر می‌باشد.

حجم نمونه با توجه به جدول مورگان و با در نظر گرفتن احتمال ریزش ۴۰۰ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای بود. با توجه به تخت‌های فعال بیمارستان‌های مربوطه، ۱۸۰ بیمار

از بیمارستان شهید محمدی، ۱۱۰ نفر از بیمارستان کودکان و ۱۱۰ نفر از بیمارستان شریعتی وارد مطالعه شدند. 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 داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته براساس اهداف پژوهش بود که در تدوین آن از مبانی نظری و نظر اساتید استفاده شده است و مشتمل بر دو بخش، بخش اول اطلاعات دموگرافیک از قبیل سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و بخش دوم حاوی ۲۹ سؤال از خدمات ارائه شده در بخش پذیرش، خدمات پرستاری، پزشکی، رادیولوژی، تغذیه‌ای، رفاهی و خدمات محیطی با مقیاس ۴ گزینه‌ای لیکرت (ناراضی، تا حدودی راضی، راضی، نظری ندارم) بود. برای تعیین روایی پرسشنامه ابتدا به صورت پایلوت ۱۰ پرسشنامه در اختیار بیماران قرار گرفت و پس از جمع‌آوری اطلاعات نواقص آن رفع گردید. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ $\alpha=0/88$ محاسبه گردید که از لحاظ علمی و آماری مورد تأیید است. جهت گردآوری اطلاعات به بیمارستان‌های مورد مطالعه مراجعه و پرسشنامه پس از ارائه توضیحات لازم در خصوص هدف پژوهش و همچنین کسب رضایت از افراد مورد مطالعه در اختیار آنان قرار گرفت. برای بیماران با تحصیلات پایین و یا بی‌سواد پرسشنامه توسط پرسشگر و از طریق مصاحبه شفاهی تکمیل شد. داده‌ها پس از جمع‌آوری وارد نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ و با استفاده از آزمون‌های توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های ANOVA و کای‌دو) برای ارتباط بین داده‌ها استفاده شد. $P < 0/05$ از نظر آماری معنی‌دار تلقی گردید.

یافته‌ها

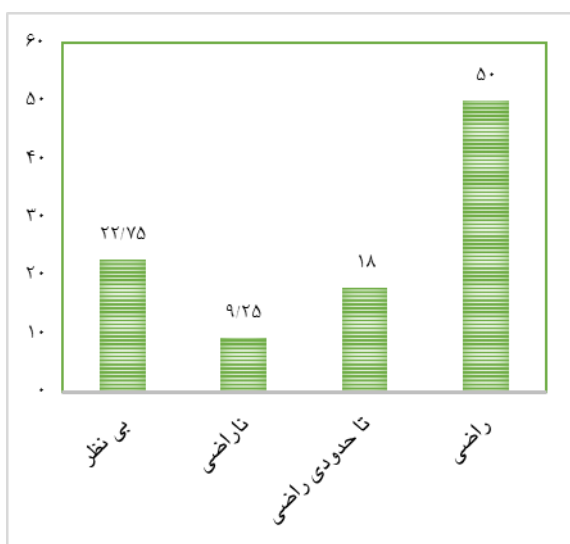
مطابق جدول ۲، بیشترین رضایت مندی به خدمات پزشکی با ۶۹ درصد و بیشترین ناراضیاتی به فضای فیزیکی بخش های مختلف با ۲۰/۲۰ درصد اختصاص یافت.

جدول ۲- درصد فراوانی سطوح مختلف رضایت مندی بیماران براساس

حیطه های مورد مطالعه

سطوح رضایت حیطه ها	راضی	تاحدودی راضی	ناراضی	نظری ندام
پذیرش	۶۰	۱۳	۲۷	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
رایولوژی	۳۷	۵/۵	۰/۵	۵۷
نگهبانی	۴۵	۱۹	۱۱	۲۵
فضای فیزیکی	۳۰	۲۹	۲۰/۲۰	۲۰/۷۵
اطلاعات	۴۹	۳۶/۵	۸	۱۶/۵

با توجه به نتایج نمودار ۲، 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 نظری نداشتند.



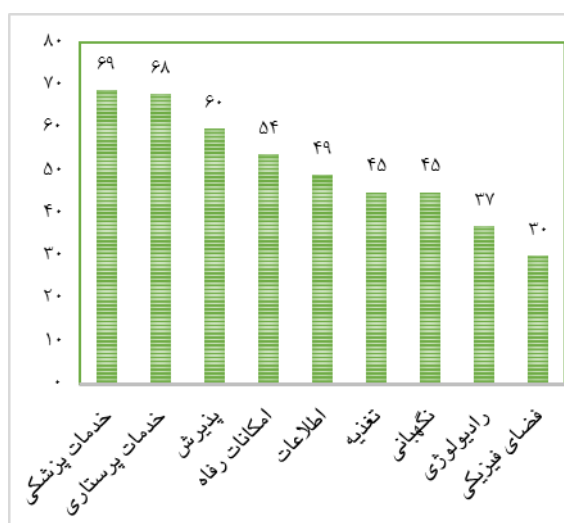
نمودار ۲- وضعیت رضایت مندی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان های شهر بندرعباس برحسب درصد

براساس جدول ۱، از ۴۰۰ نفر شرکت کننده ۵۹/۵ درصد زن و ۴۰/۵ درصد مرد بودند، که از این تعداد ۶۹ درصد متأهل و ۳۱ درصد مجرد می باشند. ۵۷ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم بودند و میانگین سنی افراد مورد مطالعه $28 \pm 7/7$ بود.

جدول ۱- توزیع فراوانی شرکت کنندگان مورد مطالعه

متغیر	گروه	فراوانی	درصد
سن (سال)	۱۵-۳۰	۳۱۰	۶۵
	۳۰-۴۵	۱۲۴	۳۱
	بالای ۴۵	۱۶	۴
تحصیلات	بی سواد	۳۲	۸
	ابتدایی و راهنمایی	۷۶	۱۹
	دیپلم	۲۲۸	۵۷
	دانشگاهی	۶۴	۱۶
جنسیت	زن	۲۳۸	۵۹/۵
	مرد	۱۶۲	۴۰/۵
وضعیت تأهل	مجرد	۱۰۰	۲۵
	متأهل	۳۷۶	۶۹
	سایر	۲۴	۶

نتایج نمودار ۱ نشان می دهد، بیشترین رضایت بیماران بستری در این بیمارستان ها مربوط به خدمات پزشکی ۶۹ درصد و کمترین میزان رضایت مربوط به فضای فیزیکی ۳۰ درصد بود.



نمودار ۱- رضایت کامل بیماران بستری از بخش های مختلف بیمارستان های شهر بندرعباس برحسب درصد

همچنین نتایج آزمون ANOVA نشان داد بین تحصیلات و رضایت‌مندی بیماران از نظر آماری ارتباط معنی‌دار و معکوس وجود دارد ($P\text{-Value}=0/003$). همچنین بین سن و میزان رضایت‌مندی بیماران نیز ارتباط معنی‌داری وجود دارد ($P\text{-Value}=0/026$).

یافته‌های جدول ۳ نشان داد، بیشترین رضایت بیماران از خدمات بالینی، مربوط به بخش پزشکی و پرستاری است، به طوری که بیشترین رضایت در بخش خدمات پزشکی مربوط به نحوه برخورد پزشک با ۷۹ درصد و در خدمات پرستاری مربوط به نحوه برخورد تیم پرستاری با بیماران با ۷۱ درصد می‌باشد.

جدول ۳- میزان رضایت بیماران مورد مطالعه از خدمات بالینی

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

مطالعه سیف‌ریبیعی و شهیدزاده همراستا بود، ولی با مطالعه بشارتی و عامریون همراستا نمی‌باشد (۸-۱۱). دلیل این تناقضات را می‌توان تا حدودی به پراکندگی سنی گروه هدف در مطالعات مختلف نسبت داد.

در این تحقیق بین رضایت‌مندی و سطح تحصیلات رابطه معنی‌دار معکوس وجود داشت. به طوری که بیشترین میزان ناراضی‌تی در افراد با تحصیلات دانشگاهی بود. نتایج این مطالعه با پژوهش سیف‌ریبیعی و شهیدزاده همراستا می‌باشد (۹). می‌توان این گونه قضاوت کرد سطح انتظارات افراد تحصیل کرده نسبت به افراد با تحصیلات پایین متفاوت است، به طوری که افراد با تحصیلات بالاتر کاستی‌های سیستم را بیشتر درک نموده و انتظار بیشتری در زمینه دریافت خدمات پزشکی دارند.

همچنین براساس یافته‌های پژوهش حاضر در مجموع نیمی از بیماران از خدمات ارائه شده در این بیمارستان رضایت داشتند. نتایج این مطالعه با مطالعات صورت گرفته توسط حاجیان و صیدی و همکاران همخوانی داشت (۱۲،۱۳). برخی از محققان معتقدند که رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی

بحث و نتیجه‌گیری

رضایت‌مندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که طی آن فرد ارضاء نیازهایش را اعلام می‌دارد. در خدمات پزشکی نیازهای روانی و اجتماعی از یکسو و نیازهای جسمی از سوی دیگر مطرح است. همچنین سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده به مردم در بخش سلامت و درمان از اولویت‌های مهم وزارت بهداشت است. بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات یکی از روش‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی است. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی شهر بندرعباس انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد عواملی مانند سن، تحصیلات، خدمات پزشکی و خدمات پرستاری، می‌توانند بر میزان رضایت‌مندی بیماران موثر باشند که این نتایج با مطالعات صورت گرفته توسط عارفی و همکاران همخوانی داشت (۷).

در پژوهش حاضر بین سن و میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده توسط بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری وجود داشت. نتایج این تحقیق با مطالعه اکبرباغی و

بیماران از خدمات پرستاری نیز بالا بود. نتایج این پژوهش با
 Gottlieb که میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری را
 بیش از ۹۰ درصد گزارش کرده بود هم‌راستا می‌باشد (۲۰).

نتایج مطالعه میزان رضایت بیماران از بخش‌های مختلف
 بیمارستان‌ها را در حد متوسط نشان داد. به طوری که بیشترین
 رضایت مربوط به بخش درمانی (پزشکی و پرستاری) بود؛
 محققین مطالعه حاضر پیشنهاد می‌کنند که می‌توان سطح
 رضایت‌مندی بیماران را با افزایش اطلاعات در زمینه منشور
 حقوق بیمار و توضیح مفاد آن توسط کارکنان بیمارستان و ارائه
 برنامه‌های آموزشی مانند پمفلت، بروشور، پوستر برای
 مراجعه‌کنندگان و حتی همراهان بیماران بالا برد.

همچنین توصیه می‌شود جهت ارائه خدمات بهتر و توجه به
 انتظارات بیماران کارگاه‌های آموزشی برای پرسنل درمانی
 برگزار گردد.

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به عدم همکاری بیماران
 برای تکمیل پرسشنامه اشاره کرد. همچنین اگر چه نتایج حاصل
 از این پژوهش برای تعیین رضایت بیماران و تعیین کیفیت و
 کمیت خدمات در واحدهای درمانی بدون تورش و خطا نخواهد
 بود، اما می‌تواند به عنوان معیاری مناسب در جهت ارزیابی
 واحدهای درمانی مورد استفاده قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از معاونت تحقیقات و
 فناوری دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، کلیه کارکنان
 بیمارستان‌های مورد مطالعه و همچنین افراد شرکت‌کننده، تقدیر و
 تشکر نمایند.

تحت تأثیر عوامل متعدد فردی (نظیر جنس، سن و سطح
 تحصیلات) و عوامل زمینه‌ای چون شخصیتی، فرهنگی، اقتصادی
 و اجتماعی بیماران در هر یک از مناطق جغرافیایی می‌باشد
 (۱۴،۱۵).

مطالعات صورت گرفته در زمینه رضایت‌مندی بیماران در
 کشورهای دیگر از جمله مطالعه Cho نشان داد اکثر بیماران (۵۸
 درصد) از خدمات ارائه شده رضایت کامل دارند (۱۶). همچنین در
 مطالعه Chau و Chan میزان حداکثری رضایت بیماران به چشم
 خورد (۱۷). در مطالعه Lee و همکاران رضایت بیشتر بیماران
 (۹۱/۷ درصد) از مراقبت‌های ارائه شده در بیمارستان توسط
 مسئولان گزارش شده است (۱۸). شاید دلیل رضایت‌مندی در
 دیگر کشورها را تفاوت در شرایط کاری، امکانات موجود در آن
 کشورها و همچنین توجه نظام مدیریتی به عوامل دخیل در
 نارضایتی بیماران دانست. از دیگر دلایل احتمالی می‌توان به
 خصوصیات شخصیتی، فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی دموگرافیک
 گروه هدف در مطالعات مختلف اشاره نمود. ضمن این که نتایج
 برخی مطالعات نیز نشان داده است محل جغرافیایی و فرهنگ هم
 می‌تواند پیشگویی‌کننده مهم رضایت بیماران باشد (۱۵).

نتایج مطالعه نشان داد بیشترین رضایت در بخش‌های
 بیمارستان به خدمات پزشکی مربوط بود و خدمات پرستاری،
 پذیرش، امکانات رفاهی و سایر بخش‌ها در اولویت‌های بعدی قرار
 داشتند و کمترین رضایت مربوط به فضای فیزیکی بیمارستان
 (بخش‌های 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 به طوری که رضایت از نحوه برخورد پزشک
 در بالاترین حد بود. نتایج این مطالعه با پژوهش اکبرباغی و
 Bourk که بیشترین رضایت در خدمات پزشکی مربوط به رفتار
 پزشک بود همخوانی داشت (۸،۱۹). همچنین میزان رضایت‌مندی

References

1. Boudreaux ED, Autremont SD, Wood K, Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: Stability over 17 months. *Acad Emerg Med*. 2004; 11(1):51-8.
2. Qureshi W, Nazir AK, Ajaz AN. A case study on patient satisfaction in SMHS hospital, Sringer. *JK Practitioner*. 2005; 12(3):154-5.
3. Ahmad I, Ud Din S. Patients satisfaction from the health care services. *GJMS*. 2010; 8(1):95-7.
4. Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. *NVJ*. 2015; 2(3):36-46. [Persian]
5. Jadidi A, Safarabadi M, Irannejhad B, Harorani M. Level of patients' satisfaction from emergency medical services in Markazi province; A cross sectional study. *SBMU*. 2016; 3(2):58-65. [Persian]
6. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient satisfaction with nursing care in Behshahr public hospitals, Iran. *Mazandaran Univ Med Sci*. 2016; 26(143):252-6. [Persian]
7. Arefi M, Talaei N. Patient satisfaction in Baharloo Hospital in 2008. *Payavard*. 2010; 4(2):97-103.
8. Akbarbafghi M. Assessment of patient satisfaction in hospital discharge Yazd [Dissertation]. Tehran: Islamic Azad University, Science and Research Branch; 1999. [Persian]
9. Saif Rabiei MA, Shahidzadeh Mahani A. Patient satisfaction: A study of Hamedan teaching and general hospitals. *Payesh*. 2006; 5(4):271-9. [Persian]
10. Besharati R. Evaluation of patient satisfaction with the services provided in hospitals [Dissertation]. Tehran: Islamic Azad University, Science and Research Branch; 1998. [Persian]
11. Amerion A, Ebrahimnia M, Karimi Zarchi A, Tofighi Sh, Zaboli R, Rafati HA. Inpatient and outpatient satisfaction of a Military hospital. *J Mil Med*. 2009; 11(1):37-44. [Persian]
12. Hajian K. Satisfaction of hospitalized patients of health care services in Shahid Beheshti and Yahyanezhad hospitals of Babol. *JBUMS*. 2007; 9(2):51-60. [Persian]
13. Seidi M, Hydary A, Karami SR. Medical and nursing services and patients' satisfaction level. *IJN*. 2005; 17(40):55-61. [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. *J Nurs Adm*. 1994; 24(12):28-31.
16. Cho SH. Inpatient satisfaction and dissatisfaction in relation to socio-demographics and utilization characteristics. *J Korean Acad Nurs*. 2005; 35(3):535-45.
17. Chan JN, Chau J. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. *J Adv Nurs*. 2005; 50(5):498-507.
18. Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and out comes of care after acute myocardial infarction. *Circulation*. 2008; 118(19):1938-45.
19. Bourke L. Do people prefer general practitioners of the same sex?. *Aust Fam Physician*. 2002; 31(10):974.
20. Gotlieb JB. Understanding the effects of nurses on the process by which patients develop hospital satisfaction. *Holist Nurs Pract*. 2002; 17(1):49-60.

Inpatients satisfaction in educational hospitals of Hormozgan University of Medical Sciences in 2015

Sakeneh Dadipour¹ Taha Ghiaspour² Narjes Salajegheh³ Ali Safari Moradabadi^{4,5*}

1. PHD Student, Health Education and Health Promotion, Social Determinants in Health Promotion Research Center, Faculty of Health, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
2. BSC Student, Public health, Faculty of Health, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
3. BSC, Nursing, Fertility and infertility Research Center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
4. MSC, Health Education and Health Promotion, Social Development and Health Promotion Research Center, Faculty of Health, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.
5. PHD Student, Health Education and Health Promotion, Faculty of Health, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Abstract

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

Methods: This research is a descriptive-analytical and cross sectional study. The study population consisted of 400 inpatients from different wards of the educational hospitals of Bandar Abbas who were selected through stratified random sampling. Data collection tool was researcher made questionnaire. The collected data were analyzed using SPSS software and descriptive statistics (frequency, percent, mean, and standard deviation) and inferential statistics (ANOVA and Chi squared).

Results: The participants aged between 17 and 60 years, including 238 (59.5%) women and 162 (40.5%) men. The highest level of satisfaction was with the medical services (69%) and the lowest level of satisfaction was with the physical space (20.5%). In total, 50% of the patients were satisfied with the services provided in these hospitals.

Conclusion: The results showed a moderate level of satisfaction in different wards of the hospitals. The highest level of satisfaction was with the nursing and medical staff; therefore, it seems meeting the patients' expectations can increase their satisfaction.

Key Words: Patients Satisfaction, Hospitalization, Hospitals.

Original Article

Received: 22 Jan 2017

Accepted: 8 Feb 2017

Citation: Dadipour S, Ghiaspour T, Salajegheh N, Safari-Moradabadi A. Inpatients satisfaction in educational hospitals of Hormozgan University of Medical Sciences in 2015. JPM. 2017; 4(1)34-40.

Correspondence: Ali Safari-Moradabadi, MSC, Health Education and Health Promotion, Social Development & Health Promotion Research Center, Faculty of Health, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

Tel: +989169634767

Email: alisafari_31@yahoo.com