

رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان شهید اکبرآبادی تهران از خدمات بیمارستانی در سال ۱۳۸۲

دکتر علیرضا ظهور*، زکیه پیری**

چکیده:

غلبه بر بحرانهای موجود در بیمارستانها بدون توجه به نیازها و جلب رضایت بیماران غیر ممکن است. میزان رضایتمندی بیماران بستری از واحدهای مختلف بیمارستان یکی از معیارهای مهم برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان می باشد. بهمین منظور این مطالعه با هدف ارزیابی رضایت بیماران بستری از خدمات واحدهای مختلف بیمارستان شهید اکبرآبادی تهران در نیمه اول اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۲ انجام گرفت.

این پژوهش به صورت مقطعی است و جامعه آماری آن بیمارانی بودند که حداقل ۲۴ ساعت در یکی از بخش های بیمارستان مذکور بستری بودند. برای سنجش رضایت بیماران از پرسشنامه استاندارد شده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استفاده شد و روایی آن مجدداً بصورت صوری مورد ارزیابی قرار گرفت. داده ها پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و آزمونهای مجذور کای و تی تجزیه و تحلیل گردیدند.

تنها حدود ۶۸٪ بیماران بستری از خدمات بیمارستان راضی بودند. بیشترین میزان نارضایتی از امکانات اتاق بستری، کیفیت غذا، دسترسی و رفتار پرستاران و پزشکان (به خصوص در شیفت شب) و هزینه های بیمارستان بود. ارتباطی بین سطح رضایتمندی با سن، وضعیت تأهل و وضعیت بیمه بیماران مشاهده نگردید. در حالی که بین میزان رضایتمندی با سطح تحصیلات آنان یک همبستگی معکوس معنی دار مشاهده شد.

حل مشکلات و مسائلی که باعث نارضایتی بیماران می گردد تلاش و کوشش مدیران را طلب می نماید و لازم است مدیران بیمارستان در جهت کسب رضایت بیماران، کیفیت خدمات پرستاری و پزشکی را بهبود بخشند.

کلید واژه ها: بیماران بستری / خدمات بیمارستانی / رضایتمندی

مقدمه:

بیماران و جلب رضایت آنان امکان بقای بیمارستانها وجود ندارد. در بیمارستانهای دولتی که ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات مطرح است تنها اجرای فعالیتها مهم نیست، بلکه کسب نتیجه مطلوب و توجه به خواست بیماران از اهم وظایف مدیران محسوب میگردد.

امروز محور اصلی توسعه بیمارستان مشتری گرایی است. مشتریان داخلی بیمارستان، پرسنل ارائه دهنده خدمات و مشتریان خارجی آن بیماران و به عبارت دیگر دریافت کنندگان خدمات هستند. بدون توجه به نیازهای

*دانشیار گروه اپیدمیولوژی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

**دانشجوی دکتری مدیریت و خدمات بهداشتی درمانی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

جنبه‌هایی از خدمات که موجب نارضایتی بیماران بستری می‌گردد انجام این پژوهش ضروری به نظر رسید. بهمین منظور این مطالعه در اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۲ با هدف تعیین جنبه‌هایی از خدمات که موجب نارضایتی بیماران بستری در بیمارستان زنان شهید اکبرآبادی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران می‌شد، انجام گرفت.

مواد و روش کار :

این پژوهش به صورت مقطعی می‌باشد و حداقل حجم نمونه لازم براساس مطالعه اولیه (pilot study) با ۹۵٪ اطمینان و ۵٪ خطا ۱۴۵ نفر برآورد گردید که جهت اطمینان بیشتر با ۱۶۱ بیمار مصاحبه چهره به چهره انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش بیمارانی بودند که حداقل ۲۴ ساعت در یکی از بخشهای بیمارستان مذکور بستری بودند. این بیمارستان که در سال ۱۳۲۷ تاسیس شده، در حال حاضر با ۲۱۲ تخت فعال و ۳۲۰ تخت ثابت دارای چهار بخش اصلی پره ناتال، زایمان، سزارین و ژنیکولوژی می‌باشد. ابزار سنجش رضایت بیماران با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد شده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۱) ساخته شد و روایی آن مجدداً بصورت صوری مورد ارزیابی قرار گرفت. بخش اول این پرسشنامه برای تعیین خصوصیات دموگرافیکی بیماران (۱۰ سؤال) و بخش دوم برای تعیین رضایتمندی بیماران از واحدهای مختلف بیمارستان (۴۰ سؤال) در نظر گرفته شد. سؤالات مربوط به رضایتمندی بر اساس مقیاس ۵ قسمتی لیکرت (از بسیار راضی تا بسیار ناراضی) درجه بندی گردید. در هر آیتم افرادی که بسیار راضی و راضی بودند جزء افراد راضی طبقه بندی گردیدند. برای تعیین رضایتمندی از کل خدمات بیمارستان یک سؤال مجزا در پایان پرسشنامه طرح گردید. داده‌ها پس از جمع‌آوری با

بهبود فرایندهای کاری و ارتقاء کیفیت بیمارستان بدون توجه به نظرات، جلب رضایت بیماران، توجه به نیازها و انتظارات بیماران امکان‌پذیر نمی‌باشد (۳-۱).

معمولاً بیماران انتظار دارند که به خدمات پرستاری و پزشکی دسترسی آسان داشته و همه امور مربوط به درمان آنها سریع و صحیح انجام گیرد. با افراد آگاه، قابل اعتماد و مؤدب سرو کار داشته باشند و نحوه و محل ارائه خدمات مورد نظر را بدانند (۴،۵). رضایت بیماران از بیمارستان از شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات درمانی شناخته شده است. یافتن جنبه‌هایی از خدمات که موجب نارضایتی بیماران می‌شود سعی در برطرف نمودن آنان میتواند مؤثرترین و کم هزینه‌ترین راه افزایش کیفیت خدمات ارائه شده باشد (۶،۷).

نابسامانی‌های موجود در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به بیماران بستری از نکات انکارناپذیر در بسیاری از بیمارستان‌های کشور می‌باشد. به نظر می‌رسد که به منظور جلب رضایت بیشتر بیماران می‌بایست نحوه عرضه خدمات بهداشتی درمانی، تغییرات اساسی پیدا کند. توجه به جنبه‌های روانی - اجتماعی به خصوص ارتباط صحیح با بیماران بیش از توجه به جنبه‌های دیگر موجب رضایت بیماران خواهد شد (۸، ۵). مهارت‌های تخصصی پزشکان و پرستاران و توانایی برقراری ارتباط با بیمار از مهمترین عوامل مؤثر در رضایتمندی بیماران شناخته شده است (۹، ۱۰).

پژوهشگران یکی از عوامل مؤثر در جذب مشتریان را رضایت قبلی آنان از بیمارستان می‌دانند. آموزش پرسنل بیمارستان و ایجاد انگیزه در آنان برای مشارکت فعال در جلب رضایت بیماران از اولویت‌های مدیریت بیمارستانی به حساب آمده است (۴-۶). با توجه به اهمیت یافتن

۴۰٪ بوده است. در حالیکه ۲۴٪ بیماران تحت پوشش هیچ گونه بیمه ای نبوده‌اند، حدود ۳۸٪ از بیمه خدمات درمانی، ۳۲٪ از بیمه تأمین اجتماعی، و بقیه (۶٪) از بیمه سایر سازمان ها و شرکت ها بهره مند بودند.

حدود ۵۳٪ (۵۸ از ۱۶۱ نفر) بیماران از واحد درمانگاه بیمارستان به بخش ارجاع داده شده بودند. همانطور که جدول ۱ نشان می دهد حدود ۹۸٪ این بیماران از رعایت نوبت بیماران، ۸۸٪ از رفتار کارکنان درمانگاه، ۹۴٪ از حضور به موقع پزشک، ۸۹٪ از توجه و رفتار پزشک، ۹۷٪ از دسترسی به داروهای مورد نیاز در درمانگاه راضی بودند. در جمع ۹۵٪ بیماران از کیفیت خدمات درمانگاه راضی بودند. میزان نارضایتی بیماران بخش ژنیکولوژی از خدمات درمانگاه بطور معنی داری بیشتر از بیماران سایر بخش ها بود ($P < 0.05$).

حدود ۹۹٪ بیماران از سرعت تشکیل پرونده در واحد پذیرش، ۹۷٪ از فاصله بین قسمت‌های مختلف واحد پذیرش، ۷۳٪ از مقدار پول پرداختی به صندوق، ۹۹٪ از رفتار کارکنان و ۹۵٪ از سرعت انتقال به بخش و ۹۷٪ از کیفیت عملکرد پذیرش راضی بودند. نارضایتی بیماران بخش ژنیکولوژی از هزینه بطور معنی داری بیشتر از سایر بیماران بود (۴۳٪ در مقابل ۲۱٪، $P < 0.05$).

حدود ۷۸٪ بیماران از دسترسی به پرستار، ۹۰٪ از اطلاعات ارائه شده، ۸۴٪ از توجه و رفتار و ۸۷٪ از کیفیت خدمات پرستاری اظهار رضایت نموده‌اند. نارضایتی بیماران بخش های سزارین و ژنیکولوژی از دسترسی به پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری بطور معنی داری بیشتر از بیماران بخش های پره ناتال و زایمان بوده است (۲۳٪ در مقابل ۳٪، $P < 0.05$).

حدود ۷۹٪ بیماران از دسترسی به پزشک، ۸۱٪ از

استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آزمون‌های مجذور کای و تی تجزیه و تحلیل گردیدند.

نتایج :

میانگین سنی بیماران تحت بررسی $26/7 \pm 7/67$ سال و میانگین مدت اقامت آنان در بیمارستان $2/4 \pm 0/57$ روز بود. حدود ۱۳/۷٪ بیماران بیسواد، ۲۲/۴٪ ابتدایی، ۳۱/۱٪ راهنمایی، ۳۱/۱٪ متوسطه و بقیه (۱/۹٪) دانشگاهی بودند. حدود ۱/۳٪ بیماران مجرد، ۹۸/۱٪ متأهل و بقیه (۰/۶٪) مطلقه یا بیوه بودند.

حدود ۲۱٪ بیماران تحت بررسی در بخش پره ناتال، ۲۵٪ در بخش زایمان، ۲۷٪ در بخش سزارین و بقیه (۲۷٪) در بخش ژنیکولوژی بستری بودند. حدود ۷۱/۹٪ بیماران سابقه بستری در بیمارستان مورد پژوهش را نداشته و بقیه (۲۸/۱٪) حداقل یکبار قبلاً بستری شده اند. تنها حدود ۱۴/۴٪ بیماران اظهار نمودند که در بدو ورود به بیمارستان با کمبود تخت روبرو شده‌اند. مشکل کمبود تخت در بخش زایمان به طور معنی داری بیشتر از سایر بخش ها بوده است. بطوری که حدود ۲۵٪ بیماران بستری در این بخش در بدو ورود به بیمارستان با کمبود تخت روبرو بوده اند در حالی که تنها حدود ۱۱٪ بیماران سایر بخش ها با این کمبود روبرو شده اند.

حدود ۳۵٪ بیماران در بدو ورود به بیمارستان حال عمومی خود را بد، ۳۱٪ متوسط و بقیه (۳۴٪) خوب توصیف نمودند. حال عمومی بیماران بخش‌های پره ناتال و زایمان در بدو ورود به بیمارستان بدتر از بیماران سایر بخش ها بوده است. تنها حدود ۱۶٪ بیماران بخش های پره ناتال و زایمان حال عمومی خود را در بدو ورود به بیمارستان خوب توصیف نمودند، این درصد برای بیماران بخش های سزارین و ژنیکولوژی به ترتیب حدود ۵۸٪ و

بیمارستان تحت بررسی راضی بودند. حدود ۵۸٪ بیماران اظهار نمودند که بیمارستان مذکور را جهت درمان به سایرین توصیه خواهند نمود. حدود ۶۲٪ بیماران اظهار نمودند که در صورت نیاز به بستری مجدد، به این بیمارستان مراجعه خواهند نمود. قصد مراجعه مجدد در بیماران بخش سزارین حدود ۴۶٪ و در بیماران سایر بخش ها ۶۲ تا ۷۵ درصد بود ($P < 0.05$).

ارتباطی بین سطح رضایتمندی با سن، وضعیت تأهل و وضعیت بیمه بیماران مشاهده نگردید. در حالی که بین میزان رضایتمندی با سطح تحصیلات آنان یک همبستگی معکوس معنی دار مشاهده شد. حدود ۹۱٪ بیماران بیسواد از خدمات بیمارستان رضایت داشتند این درصد در بیماران با سطح سواد ابتدایی و راهنمایی ۶۹٪ و در بیماران با سواد دبیرستانی و دانشگاهی تنها ۵۸٪ بود ($P < 0.05$).

اطلاعات ارائه شده، ۸۵٪ از توجه و رفتار و ۸۷٪ از کیفیت خدمات پزشکی اظهار رضایت نموده‌اند. تفاوتی در رضایتمندی بیماران بخشهای مختلف بیمارستان از کیفیت خدمات پزشکی مشاهده نگردید. حدود ۶۳٪ (۱۰۱ از ۱۶۱ نفر) بیماران جهت انجام آزمایشات تشخیصی به حداقل یکی از قسمتهای رادیولوژی، سونوگرافی یا آزمایشگاه مراجعه نموده بودند که حدود ۹۳٪ آنان از زمان انتظار و کیفیت خدمات این بخش راضی بودند.

حدود ۶۰٪ بیماران از کیفیت غذا، ۹۹٪ از تمیزی ظروف، ۴۹٪ از امکانات اتاق خود، ۴۰٪ از امکانات اتاق برای همراه و ۹۹٪ از تمیزی اتاق اظهار رضایت نموده‌اند. نارضایتی بیماران بخشهای سزارین و ژنیکولوژی از امکانات اتاق بطور معنی داری بیشتر از بیماران سایر بخش ها بود ($P < 0.05$). بطور کلی حدود ۶۸٪ بیماران از خدمات

جدول ۱: رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان شهید اکبرآبادی از ارائه خدمات بیمارستانی در سال ۱۳۸۲

واحد	موضوع	بخش	پره ناتال	زایمان	سزارین	ژنیکولوژی	جمع
درمانگاه (n=85)	رعایت نوبت بیماران	۱۰۰	۱۰۰	۹۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۸
	رفتار کارکنان	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۹۳/۱	۸۰	۸۸/۲
	حضور به موقع پزشک	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۳/۳	۹۴/۱
	توجه و رفتار پزشک	۹۲/۸	۹۰	۹۰	۱۰۰	۷۶/۷	۸۹/۴
	دسترسی به داروهای مورد نیاز	۱۰۰	۹۰	۹۰	۱۰۰	۹۶/۶	۹۷/۶
پذیرش (n=161)	کیفیت خدمات درمانگاه*	۱۰۰	۹۰	۹۰	۱۰۰	۸۶/۷	۹۵/۳
	سرعت تشکیل پرونده	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۷	۹۹/۴
	فاصله قسمت های مختلف پذیرش	۹۷/۱	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۳	۹۷/۴
	مقدار بول پرداختی به صندوق*	۷۱	۷۸/۱	۸۵/۴	۱۰۰	۵۷/۱	۷۲/۶
	رفتار کارکنان	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۷/۷	۹۹/۴
پرستاری (n=161)	سرعت انتقال به بخش	۸۸/۲	۹۷/۱	۹۵/۳	۱۰۰	۹۵/۳	۹۵/۴
	کیفیت خدمات پذیرش	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۳	۹۷/۴
	دسترسی**	۹۷/۱	۹۲/۷	۹۲/۷	۶۶/۷	۶۲/۸	۷۸/۸
	اطلاعات ارائه شده	۹۴/۱	۹۵/۱	۹۵/۱	۸۵/۷	۸۶	۹۰
	توجه و رفتار پرستاران*	۱۰۰	۹۵/۱	۹۵/۱	۶۹	۷۶/۷	۸۴/۴
پزشکان (n=161)	کیفیت خدمات پرستاری*	۹۷/۱	۹۵/۱	۹۵/۱	۷۶/۲	۷۶/۷	۸۶/۹
	دسترسی**	۷۲/۷	۸۵/۴	۸۳/۷	۸۳/۷	۷۴/۴	۷۹/۴
	اطلاعات ارائه شده	۷۲/۷	۸۰	۸۶	۸۳/۷	۸۳/۷	۸۱/۱
	توجه و رفتار پزشک	۸۷/۹	۸۲/۵	۹۰/۷	۹۰/۷	۸۱/۴	۸۵/۵
	کیفیت خدمات پزشکی	۸۷/۹	۸۵/۴	۸۸/۴	۸۸/۴	۸۶	۸۶/۹
رادیولوژی، سونوگرافی یا آزمایشگاه (n=104)	دسترسی	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	رفتار کارکنان	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	زمان انتظار	۸۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۸/۲	۹۳/۱
	کیفیت خدمات	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	کیفیت غذا*	۸۶/۷	۵۵/۳	۵۰	۵۷/۱	۵۷/۱	۶۰/۵
اطلاق بستری (n=161)	تمیزی ظروف**	۱۰۰	۹۷/۴	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹/۳
	امکانات اتاق برای خود بیمار**	۵۵/۹	۶۵/۹	۴۴/۲	۳۷/۹	۳۲/۶	۴۹/۱
	امکانات اتاق برای همراه	۵۱/۵	۴۱/۵	۲۷/۹	۴۱/۹	۴۱/۹	۴۰
	تمیزی اتاق*	۱۰۰	۹۷/۶	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹/۴
	تمیزی محیط بیمارستان	۱۰۰	۹۵/۱	۹۷/۷	۹۷/۷	۹۷/۷	۹۷/۵

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

اعداد داخل جدول درصد بیماران راضی از خدمات را نشان می دهد

بحث:

حدود ۶۸٪ بیماران تحت بررسی از خدمات بیمارستان رضایت داشتند که با رضایتمندی بیماران بیمارستان های شهر تهران (۷۴٪) و مشهد (۷۶٪) همخوانی دارد (۱۲،۱۳). میزان رضایت از دسترسی به پزشکان و کیفیت خدمات پزشکی به ترتیب ۷۹٪ و ۸۷٪ بود که با نتایج بیمارستانهای دهلی هندوستان در سال ۲۰۰۰ مشابهت دارد (۱۴).

با توجه به اینکه پژوهشگران تأکید کرده اند که ذات مطالعات رضایت سنجی نشان دادن سطح بالای رضایت از ارائه خدمات می باشد (۲،۳۶) میتوان نتیجه گرفت که درصد بیمارانیکه واقعاً از خدمات رضایت داشتند پایین تر از ۶۸٪ بوده است. بین سطح تحصيلات با سطح رضایتمندی بیماران یک همبستگی معکوس مشاهده گردید. که با نتایج بعضی از پژوهش ها همخوانی دارد (۲،۱۳،۱۵).

در صد قابل توجهی از بیماران از دسترسی به پرستاران و پزشکان و کیفیت خدمات آنان بخصوص در بخشهای سزارین و ژنیکولوژی ناراضی بودند. میزان نارضایتی از خدمات پرستاری و پزشکی در شیفت شب بطور چشمگیری بیشتر بود. جا دارد که مسئولین بیمارستان در جهت رفع این نقیصه اقدام عاجل صورت دهند. پژوهشگران نشان داده اند که رابطه خوب و صمیمی مسئولین بیمارستان با پزشکان و پرستاران می تواند در تکریم بیماران مؤثر واقع شود (۱۶). توصیه میشود که مسئولین بیمارستان با تشکیل جلسات منظم جهت بررسی مشکلات و تحکیم روابط با پزشکان و پرستاران در جهت تکریم بیماران گام مؤثری بردارند. عده ای از پژوهشگران رضایتمندی بیماران از پرستاران و پزشکان را با تشخیص صحیح و به موقع بیماری و اطلاع رسانی کافی و مفید مرتبط دانسته اند (۱۷). معاینات سریع بیماران موجب کاهش اعتماد بیمار از

پزشک شده و با افزایش مدت معاینات رضایتمندی بیماران بیشتر شده است (۲،۵). رضایتمندی بیماران با تحصيلات پزشکان و پرستاران ارتباط مستقیم نشان داده به طوری که هرچه پزشکان و پرستاران از درجه تخصصی بالاتری برخوردار بوده اند رضایتمندی بیماران بیشتر بوده است (۱۶،۱۷) که دلیل احتمالی آن تشخیص و درمان صحیح و سریع تر بیماری بوده است.

تنها ۵۸٪ بیماران تحت بررسی حاضر شده اند که بیمارستان را جهت درمان به سایرین توصیه نمایند. میزان نارضایتی بیماران از توجه و رفتار پرستاران و پزشکان بطور معنی داری بیشتر از سایر پرسنل بیمارستان بود. رفتار مؤدبانه و مناسب پرستاران و پزشکان نه تنها زمینه جذب و همکاری بیماران را در هر یک از مراحل درمان و پیگیری فراهم می کند بلکه انگیزه لازم جهت توصیه به دیگر بیماران و آشنایان را فراهم می سازد.

نارضایتی بیماران از مقدار پول پرداختی بخصوص بیماران بخش ژنیکولوژی بسیار چشمگیر بود. بیمه نبودن درصد قابل توجهی از بیماران (۲۴٪)، اجرای طرح خودگردانی و محدودسازی اختیارات مددکاران را می توان از عوامل مؤثر در نارضایتی بیماران از این بابت دانست. کمبود اتاق و تخت، پایین بودن کیفیت غذا، کمبود امکانات در اتاق بیمار و کمبود امکانات رفاهی برای همراه را می توان از دیگر عوامل نارضایتی بیماران برشمرد.

ارتقاء کیفیت و کمیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی تغییر نگرش، تلاش و تعهد مدیران را می طلبد. برگزاری دوره های آموزشی روشهای جدید ارتقاء کیفیت و اصلاح روش ها می تواند در ایجاد آگاهی و تغییر نگرش مدیران مؤثر واقع شود و راهکار مناسبی را جهت برآورد ساختن انتظارات و خواسته های بیماران و رضایتمندی بیشتر آنان

و صحیح ارزشیابی کرده و برنامه های آینده را با دیدی فراگیر پی ریزی نمایند. شناسایی و تقدیر از کارکنان لایق و حاکمیت روح شایسته سالاری جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات توصیه می گردد.

مطرح سازد. مشارکت کارکنان در طراحی و برگزاری دوره های نوآموزی و بازآموزی در افزایش توانمندی و انگیزه آنان برای بهبود کیفیت مؤثر شناخته شده است. ارزیابی مداوم بیمارستان به مدیران این امکان را می دهد که عملکرد گذشته و حال بیمارستان خود را به طور مداوم

منابع :

1. Parker SE , Kreboth FJ. Practical programes of conducting patient-satisfaction. *J Nurs Care* 1991 Sep; 6(5): 430-5
2. Oberst MT. Methodology in behavioral and psychosocial cancer research. Patient perceptions of care. Measurement of quality and satisfaction. *Cancer* 1984 May 15; 53 (Suppl 10) : 2366-75.
3. Thomas LH, Bond S. Measuring patient's satisfaction with nursing: 1990-94. *J Adv Nurs* 1996 Apr; 23(4): 747-56
4. Ware JE Jr. What information do consumers want and how will they use it? *Med Care* 1995 Jan; 33 (Suppl 1) : JS25-30
5. Bond S, Thomas LH. Measuring patient's satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs* 1992 Jan; 17(1): 52-63
6. Jackson JL , Chamberlin J , Kroenke. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 2001 Feb; 52(4) : 609-20
7. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD , Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med* 2000 Feb; 15(2): 122-8.
8. Cohen L , Delaney P , Boston P. Listening to the customer: implementing a patient satisfaction measurement system. *Gastroenterol Nurs* 1994; 17(3): 110-115.
9. Bartlett EE, Grayson M, Barker R. The effects of physician communications skills on patient satisfaction. *J Chronic Dis* 1984; 37(9-10): 755-764.
10. Di Matteo MR , Hays R. The significance of patient's perceptions of physicians conduct: a study of patient satisfaction in a family practice center. *J Community Health* 1980; 6(1): 18-34.
۱۱. وزارت بهداشت - معاونت امور درمان و دارو.. دفتر ارزشیابی ضوابط و استانداردهای درمانی - شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد و تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان. اسفند ۱۳۷۵.
۱۲. آریا نصرت. بررسی میزان رضایت بیمارانی که در بیمارستان های وابسته به وزارت بهداشت در تهران تحت عمل جراحی پیوند کلیه قرار گرفته اند از مراقبت های ارائه شده. پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران. تهران، ۱۳۷۳: ۶۲-۷۵.
۱۳. گمنامی ناصر. بررسی میزان رضامندی بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بخش های داخلی و جراحی بیمارستان قائم و امام رضا (ع) مشهد. دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران. تهران، ۱۳۷۴: ۴۸-۵۲.
14. Singh MM, Chadda RK, Bapna JS. User's satisfaction with psychiatry services. *Bull World Health Organ* 2000; 78 (5): 712
۱۵. آیت الهی محمدتقی، حیدری زهرا، حق شناس حسن، آیت الهی علیرضا. میزان رضایت بیماران از پزشکان متخصص شیراز. مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان. دوره ششم، شماره ۳، ۱۳۷۸: ۱۷۲-۱۶۵.
۱۶. ابوالحسنی فرید، توکل محسن. بررسی رضایت همراهان بیماران مراجعه کننده به بخش های اورژانس دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان در سال ۱۳۷۳. مجله دانشگاه علوم پزشکی همدان. سال دوم، شماره ۱، ۱۳۷۳: ۱۳-۱۰.
۱۷. سجادیان اکرم، کاویانی احمد، یونسیان مسعود، فاتح ابوالفضل. بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در کلینیک مرکز بیماری های پستان. فصلنامه پایش. سال اول، شماره سوم، ۱۳۸۱: ۶۳-۵۵.