

## بررسی میانگین رضایت مراجعین از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات در واحد رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) اصفهان در سال ۱۳۹۵

کیومرث چلونگر<sup>۱</sup>، مهدی محمدی<sup>۲</sup>، سعید کربیمی<sup>۳</sup>

۱. کارشناسی ارشد ، گروه فن آوری اطلاعات سلامت، کمیته تحقیقات دانشجویان، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ایران.
۲. کارشناسی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته تحقیقات دانشجویان، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ایران.
۳. دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:  
مهدی محمدی

[Mahdi.mmohammadi@yahoo.com](mailto:Mahdi.mmohammadi@yahoo.com)

تلفن: ۰۳۱-۳۳۶۷۷۷۵۱

### چکیده

مقدمه: رضایتمندی بیماران از خدمات دریافتی شاخص مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات و نحوه ارائه آن از نظر گیرندگان خدمت است. میزان رضایت بیماران معکوس کننده توانایی و قابلیت کادر درمانی و میزان رعایت حقوق بیمار است، لذا قدم اول کسب اطلاعات از نظرات و انتظارات بیماران است. مطالعه حاضر با هدف بررسی میانگین رضایت مراجعین از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات در واحد رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) اصفهان در سال ۱۳۹۴ انجام گرفته است.

مواد و روش ها: مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی کاربردی و مقطعی می باشد و با تهیه یک پرسشنامه محقق ساخته همراه است. این پرسشنامه که رضایت مراجعین را از فرآیند دریافت شکایات به عنوان زیر مجموعه ای از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات محاسبه می نماید، از دو قسمت تشکیل شده است. جهت تکمیل این پرسشنامه از روش نمونه گیری تصادفی ساده با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و از میان مراجعته کنندگان به واحد رسیدگی به شکایات استفاده شده است. تعداد ۲۶۰ نفر از مراجعین انتخاب شدند و مورد مصاحبه قرار گرفتند. داده ها پس از ورود به نرم افزار SPSS17 مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند.

یافته ها: رضایت از سهولت دسترسی به واحد ۷۱/۲٪/(متوسط)، رضایت از فضای اختصاص داده شده به واحد ۲۶/۵٪/(ضعیف)، رضایت از نحوه رفتار و برخورد پرسنل واحد ۴۴/۶٪/(ضعیف)، رضایت از نحوه خدمت رسانی پرسنل واحد ۸۱/۲٪/(خوب)، رضایت از گوش دادن با دقت توسط پرسنل واحد ۶۹/۲٪/(متوسط)، رضایت از راهنمایی شدن توسط پرسنل واحد ۸۸/۸٪/(خوب)، رضایت از اخذ راهی

ارتباطی از مراجعین توسط پرسنل ۰.۵۸/۸٪(متوسط) و رضایت کلی مراجعین از واحد رسیدگی به شکایات واحد رسیدگی به شکایات بیمارستانی، ضعیف می باشد و لذا این واحد، نیازمند تلاش در جهت رفع این نارضایتی می باشد.

**بحث و نتیجه گیری:** به طور کل، میانگین رضایت مراجعین از نحوه دریافت و رسیدگی به شکایات در واحد رسیدگی به شکایات بیمارستانی، ضعیف می باشد و لذا این واحد، نیازمند تلاش در جهت رفع این نارضایتی می باشد.

**کلید واژه‌ها:** واحد رسیدگی به شکایات، شکایت، رضایت مراجعین، مرکز آموزشی درمانی (الزهرا(س)

#### مقدمه:

بیمارستان ها جهت رفع نیاز مراجعین در ابعاد گوناگون نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی فعالیت می کنند. در شروع خدمت دهی یا در حین خدمت رسانی به بیماران؛ ممکن است که برخوردهای ناخوشایندی بین پرسنل اداری، پزشک یا پرستاران با مراجعین پیش آید که در راستای حفظ حرمت و تکریم ارباب رجوع در بیمارستان واحدی بنام " واحد رسیدگی به شکایات" شکل گرفت که دارای ۳ هدف به شرح زیر است [1].

- ۱- ارتقای سطح مشتری مداری در سازمان
- ۲- افزایش میزان رضایتمندی بیماران و کارکنان از سازمان
- ۳- فعالیت در راستای استقرار برنامه وزارت‌خانه ای حاکمیت خدمات بالینی

رضایتمندی بیمار به گزارش وی از کیفیت درمانی و واکنش شخص دریافت کننده خدمات در مقابل خدمات ارائه شده اطلاق می شود و تحت تأثیر شرایط اجتماعی است [2]. به گفته دونابدیان می توان رضایت بیمار را به عنوان یکی از اجزای سلامت جامعه در نظر گرفت [3]. در خدمات بهداشتی درمانی، رضایتمندی بیماران از جمله مهم ترین شاخص های ارزیابی کیفیت ارائه ای خدمات و میزان دستیابی به اهداف است [4]. رضایت بیمار در بیمارستان، مقصود اصلی است و همه خدمات بیمارستانی برای او انجام می شود. رضایت او نشان دهنده انجام صحیح خدمات بوده و این رضایت نمی تواند صرفا از تکنولوژی بالا بدست آید، بلکه بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آنهاست [5]. شروع توجه به رضایتمندی به عنوان یک منطق به دهه های نخست قرن بیستم بر میگردد. توجه به رضایتمندی مراجعه کنندگان مراکز درمانی به صورت خاص نیز به دهه ۱۹۵۰ میلادی بر می گردد که در ابتدا جامعه شناسانی مانند پارسونز، لورین و ایزاس به تحقیقاتی در مورد پزشک و بیمار و رابطه بین این دو پرداختند. بنابر این مطالعات، نکته مهم و اساسی در مورد رضایتمندی بیماران از خدمات پزشکان، اصول حاکم بر رفتار پزشک و بیمار می باشد [6]. در کشور ایران هم از سال ۱۳۹۰ وزارت بهداشت و درمان در راستای عمل به مأموریت اصلی خود، کلیه بیمارستان ها را موظف به سنجش دوره ای میزان رضایت بیماران و انجام مداخلات لازم برای افزایش رضایت مددجویان کرده است [7]. این محققان، اصول اخلاقی فوق الذکر را در عباراتی چون: حفظ اسرار پزشکی بیمار؛ تجویز دارو و رژیم غذایی مناسب؛ کوتاه بودن دوره معالجه؛ مطالبه نکردن دستمزد بیش از اجر و مزد حقیقی؛ عدم تعییض بین مراجعین فقیر و غنی؛ تجویز نکردن داروهای مضر و در نظر داشتن مضرات داروهای رحم و شفقت نسبت به مراجعه کننده فقیر و محروم؛ خوش رفتاری با افراد مراجعه کننده و سایر اصول مندرج در سوگند نامه های پزشکی مرسوم، توصیف نمودند [6]. از سال ۱۹۸۴ بر اساس تصویب سازمان ملی ارائه خدمات بهداشتی-درمانی آمریکا، تمامی مراکز بهداشتی درمانی این کشور موظف شدند که در کنترل، ارزشیابی و تجدید نظر برنامه ها از نظرات بیماران استفاده نمایند و نتایج این ارزیابی ها را در

تجدید نظر برنامه دخالت دهنده [8]. در ایران نیز رضایتمندی بیماران یکی از اهداف مهم وزارت بهداشت و دانشگاه‌ها بوده و نظام بهداشتی مسئول پاسخ‌گویی به نیازهای مردم و تأمین سلامتی انسانهاست [9]. بنابراین موضوع رضایتمندی مراجعین دریافت خدمات بهداشتی درمانی و تأثیری که این مسئله در کارکرد و دوام خدمات ارائه شده می‌گذارد، موضوعی است که در برنامه ریزی و ارائه خدمات با کیفیت مورد توجه است [10]. هر سیستمی جهت ارتقای کارایی خود نیازمند آگاهی و استفاده از نظریه‌های مشتریان و مراجعین خود می‌باشد [11]. رضایت بیمار، مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی درمانی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته و در زمرة معیارهای اصلی ارزشیابی مراکز پزشکی قرار گرفته است [12]. مدیران بیمارستان تأمین نیاز، جلب رضایت و بهبودی بیمار را پیش شرط اصلی وظایف خود می‌دانند و هدف بیمارستان را در راستای هدف بیمار طراحی می‌کنند [13]. به گفته توماس و بوند (۱۹۹۶) تنها راه مشارکت بیماران در امر مراقبت، تحقیق در مورد رضایت آنان است. رضایت بیمار بخش عمدی از تضمین کیفیت محسوب می‌شود [14]. رضایتمندی بیماران نه تنها انگیزه لازم جهت ادامه درمان برای بیماران را فراهم می‌کند بلکه ارائه خدمت صحیح، موجب رشد و توسعه بهداشتی اقتصادی واحدها شده و از نظر سود رسانی فردی و اجتماعی، بالندگی بیشتری پدید می‌آورد [15]. رضایت بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است و روز به روز توجه بیشتری در زمینه نحوه مراقبت‌های پزشکی به خود جلب می‌کند. این مفهوم هم به عنوان یک متغیر وابسته و هم به عنوان یک متغیر مستقل، حائز اهمیت است چرا که علاوه بر آنکه نشانگر ارزشیابی بیماران از عملکرد سیستم در مراقبت‌های ارائه شده است، در رفتارهایی که بیماران در زمینه بکارگیری درمانهای تجویز شده و برقراری ارتباط مداوم با پزشک معالج خود انجام خواهند داد، موثر خواهد بود [6]. عدم رضایت از خدمات بهداشتی درمانی، عاقب نامطلوبی را به دنبال دارد. ناخرسنی مردم موجب قطع ارتباط آنها با نظام بهداشتی و یا دست کم عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات می‌شود. همچنین موجب احساس عدم کفايت کارکنان و به تبع آن کاهش کارایی نظام سلامت می‌گردد [9]. بنابراین رضایت بیمار یک نتیجه مهم از خدمات مراقبت سلامت است و می‌تواند روی پذیرش توصیه‌های پزشکی، استفاده از خدمات و ارتباط پزشک با بیمار تأثیر بگذارد [16]. در بازار رقابتی ارائه خدمات بهداشتی درمانی، موسساتی موفق تر خواهند بود که رضایت‌گیرندها خدمت را سرلوحه برنامه‌های خویش قرار دهند [17]. دیدگاه و احساس بیماران نسبت به مراقبت‌های بیمارستانی بر روی موفقیت کلی سازمان تأثیر می‌گذارد و بنابراین بررسی رضایت بیماران یک عنصر حیاتی از اثر بخشی سازمانی است [18]. پایش مداوم خدمات بهداشتی درمانی امری بسیار ضروری و مهم به شمار رفته و یکی از متدائل ترین روش‌ها برای این پایش، سنجش رضایتمندی بیماران از خدمات است. بیماران منبع خوبی برای جمع آوری اطلاعات و ارزیابی کیفیت مراقبت‌ها و خدمات هستند. توجه به نظر بیماران در هنگام برنامه ریزی و ارزشیابی، حق آنها بوده و باید مورد توجه قرار گیرد [9]. ارزیابی مداوم بیمارستان به مسئولان این امکان را می‌دهد که عملکرد گذشته و حال بیمارستان خود را به طور مستمر مقایسه و برنامه ریزی‌های آینده بیمارستان را نسبت به آن پیش بینی نمایند [19]. بررسی مروع متنون مرتبط با ابعاد رضایت بیمار از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایتش در واحد رسیدگی به شکایات نشان داد که مطالعات در این زمینه در کشورمان بسیار محدود بوده و هیچ مطالعه‌ای مقایسه ابعاد رضایت بیمار از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایتش در واحد رسیدگی به شکایات بیمارستانی را مورد بررسی قرار نداده است و تحقیقات صورت گرفته، فقط رضایت بیماران را در حوزه‌های مختلف ارائه خدمات بهداشتی درمانی و یا به سخن بهتر، رضایت بیماران را در حوزه‌های مربوط به بالین سنجیده است. سنجش و ارزیابی میزان رضایت مراجعین اعم از بیماران سرپایی یا همراهانشان و بیماران بستری و همراهانشان از فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات، توسط واحد رسیدگی به شکایات به عنوان مجموعه‌ای که در جهت رفاه حال مراجعت کننده‌گان بیمارستانی تأسیس شده است و ارائه بازخورد به این واحد برای ارزیابی فعالیت‌هایی که نسبت به مراجعین انجام می‌داده است و تصمیم‌گیری در جهت ادامه کار یا اصلاح فرآیندهای کاری واحد مذکور،

لازم و ضروری می باشد. مطالعه رضایت مراجعین از مکان و فضای اختصاص داده شده به این واحد، مطالعه رضایت مراجعین از نحوه برخورد و رفتار پرسنل کارمند در این واحد و مطالعه نحوه تشکیل پرونده در جهت رسیدگی به شکایات مراجعین در جهت تعیین شاخص های مناسب جهت ادامه یا اصلاح فرآیند های کاری، مشخص نمودن موانع اجرای صحیح و دقیق فرآیندها و ارسال بازخورد به تمامی ذینفعان جهت برنامه ریزی های آینده و معین نمودن بودجه مناسب جهت راهبرد اهداف در برنامه های تدوینی کوتاه مدت و بلند مدت از ویژگی های این تحقیق به شمار رفته و بسیار به جا و لازم به نظر می رسد.

انجام این مطالعه باعث آشنایی واحد رسیدگی به شکایات با میزان رضایت مراجعین از این واحد در مورد نحوه عملکردشان می شود و میتواند میزان تحقق اهداف این واحد را نمایش داده و باعث ارائه خدمات بهتر و کاملتری به مراجعین، در آینده شود که این خود باعث کیفیت ارائه خدمات بیمارستان می باشد.

#### مواد و روش ها:

این مطالعه توصیفی-تحلیلی می باشد که بصورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ در مرکز آموزشی درمانی الزهرا اصفهان انجام گرفت. جامعه آماری آن، مراجعه کنندگان به دفتر رسیدگی به شکایات بیمارستانی هستند. جهت گردآوری داده ها از یک پرسش نامه محقق ساخته که روایی آن توسط اعضاء هیئت علمی گروه مدیریت بیمارستان تأیید و پایایی آن نیز با ضرب آلفا کرونباخ ۰/۹۷ مورد تأیید واقع شده است، به جمع آوری داده ها پرداخته شد. با توجه به اینکه در این پرسشنامه ها از ۷ سوال با مقیاس پنج گزینه لایکرت استفاده شد، میزان رضایت برابر با مجموع گزینه های بسیار راضیم و راضیم در نظر گرفته شد. در این مطالعه، شاخص های دموگرافیک عبارت است از: جنسیت، سن، میزان تحصیلات و نوع مراجعته ای مراجعین به واحد رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی الزهرا اصفهان و قسمت دوم نیز پرسش هایی در مورد مکان فیزیکی، فضای واحد و نحوه برخورد کارکنان این واحد می باشد که این قسمت شامل ۷ سوال است که بیشترین نمره آن ۳۵ و کم ترین آن ۷ می باشد. این هفت سوال شامل موارد زیر می باشد:

۱. میانگین رضایت مراجعین از سهولت دسترسی به واحد رسیدگی به شکایات جهت مراجعته و ثبت شکایت چقدر است؟
۲. میانگین رضایت مراجعین از فضای اختصاص داده شده به واحد رسیدگی به شکایات چقدر است؟
۳. میانگین رضایت مراجعین از تعداد کارمندان پاسخگو چقدر است؟
۴. میانگین رضایت مراجعین از نحوه برخورد و رفتار پرسنل کارمند واحد رسیدگی به شکایات چقدر است؟
۵. میانگین رضایت مراجعین از گوش دادن به شکایتشان توسط پرسنل این واحد چقدر است؟
۶. میانگین رضایت از چگونگی راهنمایی کارمندان این واحد در خصوص نحوه تشکیل و رسیدگی به پرونده شاکیان مراجعته کننده چقدر است؟
۷. میانگین رضایت مراجعته کنندگان از اینکه راهی ارتباطی از آنان گرفته شود تا نتایج شکایتشان اطلاع رسانی شود چقدر است؟

جامعه آماری از میان مراجعته کنندگان اعم از بیماران سرپاپی یا همراهانشان و یا بیماران بستری یا همراهانشان به واحد رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی الزهرا اصفهان می باشد. با توجه به تعداد کل مراجعته کنندگان به دفتر رسیدگی به شکایات در سال ۱۳۹۲ که تعداد ۸۱۸ نفر بوده اند و با توجه به جای گذاری در جدول کرجسی و مورگان، بصورت نمونه گیری تصادفی ساده، حجم نمونه از طریق فرمول زیر بررسی و محاسبه شده است. لازم به ذکر است که آمار مربوط به سال ۱۳۹۳، بصورت ناقص در بیمارستان وجود داشت و از طرفی چون هدف این تحقیق، بررسی رضایت در سال ۹۴ می باشد، باید

آمار مربوط به تعداد مراجعه کنندگان در یک سال که نزدیکترین سال به سال تحقیق مورد نظر را می داشت، در دست داشتیم تا بتوانیم به حجم نمونه ای مشخص از جامعه جهت انجام تحقیق، دست پیدا کنیم.

$$S = \frac{X^2 NP(1-P)}{D^2(N-1)+X^2}$$

یافته ها:

شاخص توصیفی سن مراجعین به واحد رسیدگی به شکایات شامل میانگین سن  $\frac{35}{43}$  و کمترین آنها ۱۷ سال و بیشترین سن مراجعین ۷۳ می باشد(جدول ۱).

جدول ۱. شاخص توصیفی سن مراجعین به واحد رسیدگی به شکایات.

متغیر	فراآنی(انحراف معیار)
میانگین سن	(۱۰.۱۶)(۳۵.۴۳)
کمترین سن	۱۷
بیشترین سن	۷۳

در این مطالعه، بیشترین فراوانی سطوح تحصیلات مربوط به تحصیلات دانشگاهی ۱۴۷ و کمترین آنها مربوط به بی سواد بودن می باشد(جدول ۲).

جدول ۲. فراوانی(درصد) سطح تحصیلات مراجعین به واحد رسیدگی به شکایات.

سطح تحصیلات	فراآنی(درصد)
بی سواد	(۱.۲)۳
زیر دیپلم	(۸.۸)۲۳
دیپلم	(۳۳.۵)۸۷
تحصیلات دانشگاهی	(۵۶.۵)۱۴۷

(۲۶.۵)۶۹	بیمار سرپایی
(۱۳.۵)۳۵	بیمار بستری
(۴۲.۷)۱۱۱	همراه بیمار بستری
(۱۷.۳)۴۵	همراه بیمار سرپایی

بیشترین افراد مراجعه کننده به واحد رسیدگی به شکایات، مردها با فراوانی ۱۳۵ نفر و کمترین آنها، زن ها با فراوانی ۱۲۵ نفر می باشند. بیشترین فراوانی مربوط به نوع مراجعات به واحد رسیدگی به شکایات شامل همراه بیمار بستری با فراوانی ۱۱۱ و کمترین فراوانی مربوط به نوع مراجعات بیمار بستری با فراوانی ۳۵ می باشد(جدول ۳).

جدول ۳. فراوانی(درصد) نوع مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات.

رضایت از سهولت دسترسی به واحد ۷۱/۲٪(متوسط)؛ رضایت از فضای اختصاص داده شده به واحد ۲۶/۵٪(ضعیف)؛ رضایت از نحوه رفتار و برخورد پرسنل واحد ۴۴/۶٪(ضعیف)؛ رضایت از نحوه خدمت رسانی پرسنل واحد ۸۱/۲٪(خوب)؛ رضایت از گوش دادن با دقت توسط پرسنل واحد ۸۸/۸٪(خوب)؛ رضایت از راهنمایی شدن توسط پرسنل واحد ۶۹/۲٪(متوسط)؛ رضایت از اخذ راهی ارتباطی از مراجعان توسط پرسنل ۵۸/۸٪(متوسط) و رضایت کلی مراجعین از واحد رسیدگی به شکایات ۱۶/۵٪(ضعیف) بود.

## بحث و نتیجه گیری:

نتایج بررسی نشان داد میزان رضایت کلی مراجعین از نحوه دریافت و رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی الزهرا اصفهان، ضعیف بوده و با در نظر داشتن میزان رضایت به دست آمده در این بررسی، توجه به فعالیت‌ها، عملکرد‌های مختلف این واحد و تعیین موانعی که باعث عدم رضایت مراجعین شده است، از جمله مواردی است که بسیار ضروری می‌باشد و باید در آن تأمل بیشتری شود. نتایج مطالعه سعید کریمی و همکاران نشان داد که میزان رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستانهای مورد پژوهش، ضعیف می‌باشد [20]. در پژوهش انجام شده در ترکیه در یک بیمارستان دولتی، اغلب بیماران از خدمات ارائه شده رضایت داشتند [21]. نتایج مطالعه علی کشتکاران و همکاران نشان داد که به طور کلی از ۱۱۷۵ بیماری که در مطالعه شرکت کرده بودند، ۴۵/۴٪ رضایت از خدمات بیمارستانی را ضعیف و ۱۶/۹٪ متوسط و ۳۷/۶٪ نیز خوب عنوان کردند [22]. در مطالعه‌ی امیدواری و همکاران در بیمارستانهای تابعه‌ی دانشگاه تهران فقط ۴۴٪ از بیماران رضایت کلی خود را از بیمارستان خوب یا خیلی خوب گزارش کردند [23]. در مطالعه‌ی بهرامپور و ذوالعلی در بیمارستانهای کرمان میزان رضایت بیماران حدوداً ۵۰٪ گزارش شد [24].

با توجه به یافته‌های بررسی حاضر یکی از عوامل موثر در پایین بودن میزان رضایت مراجعین از واحد رسیدگی به شکایات، مربوط به نحوه رفتار و برخورد پرسنل این واحد می‌باشد. رضایت از رفتار و برخورد پرسنل واحد رسیدگی به شکایات جنبه‌های مختلفی شامل نحوه برخورد پرسنل، جنسیت، ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگی پرسنل می‌باشد و شناسایی و اصلاح فرآیندهای برخورد و رفتار پرسنل این واحد با توجه به میزان رضایت به دست آمده ضروری می‌باشد. از دیگر عوامل دخیل در کاهش میزان رضایت مراجعین، مربوط به فضای فیزیکی اختصاص داده شده به این واحد جهت دریافت و رسیدگی به شکایات می‌باشد. در این بررسی مشخص شد که مراجعین نسبت به فضای فیزیکی اختصاص داده شده به این واحد به دلایل گوناگون مانند کوچک بودن بیش از حد و عدم ظرفیت بیش از چند مراجعته کننده، رضایت پایینی دارند. رضایتمندی مراجعین از سهولت دسترسی به این واحد، متوسط ارزیابی شد که این می‌تواند به دلایلی چون: سردرگمی مراجعین، وجود اضطراب در مراجعین و یا حضور آنها در مکانی دورتر از این واحد، مربوط شود. رضایت مراجعین از راهنمایی شدن توسط پرسنل این واحد، متوسط بود که این می‌تواند بنا به فرهنگ و نگرش هر یک از آنها (مراجعته کننده و پرسنل) مربوط شود، مثلاً خستگی ناشی از کار بیش از حد پرسنل و یا سطح سواد مراجعته کننده می‌تواند در این مورد دخیل باشد. رضایت از اخذ راهی ارتباطی نیز متوسط بود و این ممکن است به دلایلی مانند: عدم اخذ راهی ارتباطی از مراجعته کننده، عدم اطلاع رسانی نتیجه شکایت به مراجعته کننده و یا عدم پیگیری شکایت توسط پرسنل این واحد مربوط شود. رضایتمندی مراجعین از نحوه خدمت رسانی پرسنل این واحد، خوب ارزیابی شد که این مورد می‌تواند به دلایلی مثل: وقت گذاشتن کافی جهت اخذ شکایت مراجعین و راهنمایی‌های لازم توسط پرسنل این واحد باشد. در ضمن، این مورد با نحوه برخورد پرسنل با مراجعین و راهنمایی کردن آنها، متضاد بود. نتایج مطالعه لیو و وانگ (۲۰۰۷) نشان می‌دهد که بیماران رضایت بیشتری را در بعد ارتباط با بیمار و احساس مسئولیت نسبت به انجام وظیفه و از آموزش به بیمار رضایت کمتری را داشته‌اند [25]. اگر چه نتایج این مطالعه در تعیین رضایت مراجعین و تعیین کیفیت و کمیت خدمات در مراکز درمانی خالی از خطا نخواهد بود، اما می‌تواند به عنوان معیاری مناسب برای ارزیابی واحد رسیدگی به شکایات بیمارستانی مورد استفاده قرار گیرد. لذا پیشنهاد می‌شود که مطالعاتی

در این زمینه در سایر مراکز درمانی کشور ادامه یابد تا اینکه بتوان با آگاهی از کم و کیف خدمات ارائه شده، در جهت تأمین هر چه بیشتر رضایت استفاده کنندگان از این خدمات، گام های موثرتری برداریم.

#### کاربرد یافته ها و پیشنهادات:

۱. اصلاح فرآیندهای دریافت، بررسی و رسیدگی به شکایات
۲. توجه بیش از پیش به حقوق مراجعین که گیرندگان خدمت از بیمارستانها هستند.
۳. آموزش پرسنل واحد در جهت توجه به رضایت بیشتر مراجعین به این واحد.
۴. تخصیص بودجه و اعتبارات مناسب با وضعیت کاری این واحد.

**تشکر و قدردانی:** بدینوسیله از همکاری پرسنل واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان الزهرا(س) اصفهان و اساتید محترم دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و کمیته تحقیقات دانشجویی این دانشگاه کمال تشکر را می نماییم.

فهرست منابع:

- [1] R I. clients satisfaction with home-case nursing J community health nurse 1996;10(2):67-76.
- [2] AH B, AH HH. The effective parameters on the patient satisfaction level of the referral patients to the out-patient physiotherapy clinics of the Semnan University of Medical Sciences (second half of the year 2001). Koomesh. 2005;6:167-74
- [3] R S, MR S. patient satisfaction of the quality services in emergency departments. The journal of Qazvin University of Medical Sciences 2001;5:64-8
- [4] Zolfaghari B OS, Adibi E, Kabiri P. How to use the patient satisfaction to control of services quality hospitals? Teb Tazkiyah 2005;14(2):35-43.
- [5] Standard precaution. Department of health and human services centers for disease control and prevention. 2005.
- [6] Ebrahime s. , mahyar h. , prvention and control of infections. jornal of hospital. 2005,5. farsi
- [7] GA J, S K, K D, P D, M R, R R, et al. Hospital accreditation standards in Iran.Tehran:Sound publication center. 2010.
- [8] K H. Evaluation of patient satisfaction with hospital care in shahid beheshti and yahyanejad hospitals. Journal of Babol University of Medical Sciences 2007;9:51-60.
- [9] N P, A A, A H, E A. The study of inpatient satisfaction from nursing care in Shahre Kord hospitals. Journal of nursing Bouyeh Gorgan. 2007;4:21-6.
- [10] MA Sr, A SM. Patient Satisfaction: a study of hamedan teaching and general hospitals. Payesh. 2006;5:271-79
- [11] AR M, SR K. Assessment of patient satisfaction urban & rural health centers in the Esfahan. Isfahan, Iran: Isfahan university of medical sciences; 2002.
- [12] S Bp, H S, R S. Satisfaction of patient in educational &medical centers and hospitals university Isfahan, Iran: Isfahan University of Medical sciences; 2007.
- [13] A A, M E, AA KZ, S T, R Z, H R, et al. inpatient and outpatient satisfaction of a military hospital. Journal of Military Medicine. 2009;11:37-44
- [14] H M, R T, MR A. An assessment of patient satisfaction toward endodontics department. Majallah-i-Dandanpiziski 2005;17 81-8.
- [15] S SA, A K, Masoud Y, A F. satisfaction with breast clinical care. Payesh. 2002;1:55-63
- [16] M H, j G, B H, j K, K M. patient satisfaction with care for urgent health problems: a suevey of family practice patient. Annals of Family Medicine. 2007;5:419-29.
- [17] M S, A H, SR Rk. Medical and nursing services and patient satisfaction level. Iran journal of nursing (IJN). 2004;17:55-62
- [18] EJ T, KL G. Quality improvement techniques to improve patient satisfaction. International journal of health care. 2004;6:334-8.
- [19] H A, F E, GA Ms. Evaluation of patient satisfaction in hospitals under iran university of medical sciences. Journal of birjand university of medical sciences 2004;11:38-45
- [20] karimi s.m and other. satisfaction of patients of given services in academic hospital of esfahan capital in charge till discharge. manegment of health information. 1391 ;9 (6) : 780-5. farsi.
- [21] D T, A k, SF D. Measurement of patient satisfaction in a public hospital in Ankara. Health serv Manage Res. 2001;14(1):27-35.
- [22] keshtkaran e. and other. level of satisfy in Shiraz hospitals. payesh.1391;11 (4) :459-65 .farsi
- [23] S o, A S, A M, et al. Patient satisfaction with emergency departments. Payesh. 2008;7:141-52.
- [24] A B, F Z. Patient satisfaction and related factors in kerman hospitals. Eastern Mediterranean health journal 2005;5:905-12.
- [25] Y L, G W. Inpatient satisfaction with nursing care and factors in Auencing satisfaction in a teaching hospital in china. Journal of nursing care quality. 2007;22(3):266-71.