

## میزان رضایت بیماران سرپایی از خدمات بیمارستانهای آموزشی زاهدان

افسانه کریمی<sup>۱</sup>، یوسف مهدی پور<sup>۱</sup>، جهان پور علی پور<sup>۱</sup>، لیلا عرفان نیا<sup>۱</sup>، فاطمه میری علی آباد<sup>۲</sup>، اعظم خواجه داد<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۵/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۵/۲۳

۱. مربی مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، دانشکده پیراپزشکی

۲. کاردان مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، دانشکده پیراپزشکی

در مورد خدمات پاراکلینیکی، ۱۴/۱۴ درصد مراجعان آن را در حد عالی، ۴۲/۵۴ درصد خوب، ۲۲/۷۰ درصد متوسط و ۴/۱۷ درصد نامناسب می-دانستند و ۱۶/۴۵ درصد آنان به این واحد مراجعه نداشتند. ۱۳/۷۸ درصد مراجعان امکانات رفاهی درمانگاهها را در حد عالی، ۳۸/۶۳ درصد خوب، ۲۴/۸۹ درصد متوسط و ۱۳/۷۸ درصد آن را نامناسب ارزیابی کردند و ۸/۹۲ درصد آنان نظری در این مورد نداشتند.

به طور کلی بیشترین نارضایتیها مربوط به کمبود امکانات رفاهی درمانگاهها (صندلی، آب سردکن، تلویزیون، تلفن، تخت همراه، تهویه مناسب، زنگ احضار پرستار و غیره) و همچنین تعداد کم سرویسهای بهداشتی و نظافت نامناسب آنها بود که نیازمند توجه ویژه و برنامه ریزی مسئولین جهت رفع این کمبودها می باشد. از دیگر موارد نارضایتی مراجعان، زمان طولانی بین فروش تعرفه به مراجعان تا زمان ویزیت بیماران توسط پزشک بود که نیازمند بررسی مجدد فرایند مذکور جهت رفع این مشکل می باشد. [م ت ع پ ز، ۱۳۹۰؛ ۱۳ (ویژنامه ۱): ۵۲]

### References

1. Rajabipoor-Meibodi AR, Farid D, Rajabipoor-Meibodi T. [Evaluation of remedial services quality of hospitals by using SERVQUAL scale (case study: Educating hospitals dependence to medicine university of Yaz)] Persian. Bimonthly J Urmia Nurs Midwifery Faculty 2009; 7(4): 223-32.
2. Amerion A, Ebrahimmia M, Karimi-Zarchi AA, et al. [Inpatient satisfaction in a military hospital] Persian. J Mil Med 2009; 11(1):37-44.
3. Sarchami R, Sheikhi MR. [Patient satisfaction of the quality services in emergency departments] Persian. J Qazvin Univ Med Sci 2001; 18(2): 64-68.

امروزه کسب رضایت مشتری جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف سازمانی داشته است و مدیران ارشد به خوبی می دانند که موفقیت آنان در نیل به اهداف سازمان و در گرو جلب رضایت مشتریان است.<sup>۱</sup> سازمانهایی که عهده دار انجام مراقبت های پزشکی و بهداشتی هستند تنوع بسیاری دارند و در این میان مهم ترین و شاید رایج ترین و در عین حال جامع ترین مرکز ارائه این خدمات بیمارستان است. رضایت مندی بیمار نشانگری است که امروزه در مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است.<sup>۲</sup> ارزیابی رضایت بیمار از مراقبت های بهداشتی درمانی برای ارتقاء کیفیت خدمات بیمارستانی ضروری است و عوامل بیمارستانی اثرگذار بر رضایت بیمار برای این منظور مورد ارزیابی واقع می شود که شرط اصلی ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است.<sup>۳</sup> لذا این پژوهش توصیفی مقطعی با هدف تعیین میزان رضایت ۳۰۵ نفر از بیماران سرپایی از خدمات درمانگاه های بیمارستان های خاتم الانبیاء (ص) (۳۲/۵۷٪)، امام علی (ع) (۲۷/۹۶٪) و چشم پزشکی الزهرا (س) (۳۹/۴۷٪) زاهدان در سال ۱۳۸۹ با استفاده از پرسشنامه و با روش مصاحبه انجام شد. ۵۴/۶۱ درصد جامعه پژوهش زن و ۴۵/۳۹ درصد مرد بودند که ۸۸/۸۱ درصد ساکن شهر و ۱۱/۱۸ درصد روستایی بودند. بیشترین فراوانی (۴۰/۱۳٪) مراجعان مربوط به گروه سنی ۳۰-۲۱ و کمترین (۳/۹۵٪) مربوط به گروه سنی ۶۰ سال به بالا بود. ۹۳/۴۴ درصد مراجعین دارای بیمه درمانی و ۶/۶۵ درصد آنها فاقد بیمه بودند. در خصوص میزان رضایت از خدمات واحدهای پذیرش و نگهداری درمانگاهها، ۱۷/۶۳ درصد مراجعان این خدمات را در حد عالی، ۴۳/۲۹ درصد خوب، ۲۲/۲۴ درصد متوسط، ۹/۴۱ درصد نامناسب ارزیابی نمودند و ۷/۴۳ درصد آنها با این واحد ارتباطی نداشتند. ۲۵/۹۹ درصد مراجعان میزان رضایت از پزشک معالج را در حد عالی، ۴۵/۰۷ درصد خوب، ۱۷/۵۴ درصد متوسط و ۸/۱۱ درصد نامناسب دانستند و ۳/۲۹ درصد آنان هم به پزشک مراجعه نکرده بودند.

Please cite this article as: Karimi A, Mehdipour Y, Alipoor J, Erfannia L, Miri-Aliabad F, Khajehdad A. Out-patient satisfaction from medical services at Zahedan teaching hospitals. Zahedan J Res Med Sci (ZJRMS) 2012; 13(suppl 1): 52.