J TOLOO E BEHDASHT, School of Public Health, Yazd Shahid Sadoughi Univ Med Sci

ORIGINAL ARTICLE

Received:2020/02/12 *Accepted:2020/04/21*

Patients' Satisfaction with Inpatient Services in Selected Wards of Some Hospitals Affiliated to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in 2016

Ahmadreza Motealehi (Ph.D.)[1], Mohamadreza Vafaeenasab(Ph.D.)[2], Sajjad Bahariniya (M.Sc.)[3], Mehdi Raadabadi (ph.D.)[4], Masoud Safari (M.Sc.)[5]

1. M.D, Department of Human Resource Management, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.
2. Associate Professor , Department of Physical Medicine and Rehabilitation, School of Medicine, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.
3. M.Sc .student of Health Services Management, School of public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran
4. P.hD.s Health Economic, Trauma Research Center, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran
5.Corresponding Author:M.A, Department of Human Resource Management, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran. Email: msaffari@ssu.ac.ir Tel: 09132579839

Abstract

Introduction: Patient satisfaction with health care indicates the organizational performance of a hospital. The level of patient satisfaction depends on factors such as ability of the physician, observance of the patient's rights, and quality of treatment. The aim of this study was to investigate the level of patient satisfaction with the provision of inpatient services in selected wards of some hospitals affiliated to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in 2016.

Methods: The present study was a descriptive cross-sectional research. Shahid Sadoughi, Shahid Rahnemoun, Afshar, Ziaei Ardakan, and Fatemeh Al-Zahra Mehriz hospitals were selected to conduct the study. Inpatients were included in the statistical population. The total sample size with an error of 5% was estimated at 1056 people. A researcher-made questionnaire was applied to collect the study data. Data analysis was performed using SPSS software version 21 and frequency, mean, median, and exponential distribution tables were used to describe the findings.

Results: The initial population was estimated at 83531 people. In order to reduce the error, a higher sample size (1527 people) was considered. The highest number of patients was from Afshar Hospital (24.6%). The average level of patient satisfaction with the physician was 4.30, with the nursing services was 4.23, with the nursing assist services was 4.25, with the service staff was 4.45, and with the welfare facilities was 4.33. Patients' satisfaction with the service staff was higher than other dimensions. In total, 95.2% of patients were satisfied with the provided services.

Conclusion: The authorities are recommended to plan the necessary interventions in order to improve the quality of care provided by medical personnel and eliminate patients' dissatisfaction with the help of hospital officials. To this end, the patient rights should be observed by all personnel.

Keywords: Satisfaction, Patients, Inpatient services, Hospital

Conflict of interest: The authors declared that there is no conflict of interest.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

This Paper Should be Cited as:
Author: Ahmadreza Motealehi, Mohamadreza Vafaeenasab, Sajjad Bahariniya ,Mehdi Raadabadi, Masoud Safari . Patients' Satisfaction with Inpatient Services in Selected Wards ……Tolooebehdasht Journal.2020;19(4):37-51.[Persian]

بررسی میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری در بیمارستان ها و بخش های منتخب تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۶

نویسندگان: احمدرضا متالهی[۱]، محمدرضا وفائی نسب[۲]، سجاد بهاری نیا[۳]، مهدی رعدآبادی[۴]، مسعود صفاری[۵]

۱. پزشک عمومی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۲. دانشیار طب فیزیکی و توانبخشی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۴. دانشجوی دکترای اقتصاد سلامت ، مرکز تحقیقات تروما، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۵. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران. تلفن تماس: ۰۹۱۳۲۵۷۹۸۳۹ Email: msaffarri@ssu.acir

طلوع بهداشت

دو ماهنامه علمی پژوهشی
دانشکده بهداشت یزد
سال نوزدهم
شماره چهارم
مهر و آبان ۱۳۹۹
شماره مسلسل: ۸۲

تاریخ وصول: ۱۳۹۸/۱۱/۲۳
تاریخ پذیرش:۱۳۹۹/۰۲/۰۲

چکیده

مقدمه: رضایتمندی بیمار از مراقبت های بهداشتی درمانی، نشان دهنده عملکرد سازمانی یک بیمارستان است. میزان رضایتمندی بیماران منعکس کننده قابلیت و توانایی کادر درمان، میزان رعایت حقوق بیمار و نیز کیفیت درمان است. هدف از مطالعه حاضر بررسی میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری در بیمارستان ها و بخش های منتخب تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۹۶ بود.

روش بررسی: مطالعه حاضر از نوع توصیفی، مقطعی بود. بیماران بستری به عنوان جامعه آماری لحاظ شدند. حجم نمونه کلی ۱۰۵۶ نفر برآورد شد. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ نجام شد و جهت توصیف داده ها از جداول توزیع فراوانی، میانگین، میانه و نما استفاده گردید.

یافته ها: تعداد جامعه اولیه ۸۳۵۳۱ نفر برآورد شد. به منظور پایین آوردن خطا حجم نمونه بالاتری (۱۵۲۷ نفر) در نظر گرفته شد. بالاترین تعداد بیماران شرکت کننده از بیمارستان افشار (۲۴/۶ درصد) بودند. میانگین رضایت بیماران از خدمات پزشک معالج ۴/۳۰، از خدمات پرستاری ۴/۲۳، از خدمات کمک پرستاری ۴/۲۵، از کارکنان خدمات ۴/۴۵ و از امکانات رفاهی ۴/۳۳ بود. میزان رضایتمندی بیماران از کادر خدماتی بیشتر از سایر ابعاد بود. در کل ۹۵/۲ درصد بیماران از خدمات ارائه شده رضایت داشتند.

نتیجه گیری: پیشنهاد می شود با برنامه ریزی و عملکرد صحیح، مداخلات لازم برای ارتقای کیفیت مراقبت توسط پرسنل ارائه دهنده خدمات درمانی و رفع عوامل نارضایتی با کمک مسئولین بیمارستان ها صورت پذیرد و منشور حقوق بیمار سرلوحهٔ ارائه خدمات قرار گیرد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، بیماران، خدمات بستری، بیمارستان.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

مقدمه

عملکرد سازمانی یک بیمارستان با رضایتمندی بیماران از خدمات دریافتی نشان داده می شود (۱). در صورتی که بیماران از خدمات دریافتی رضایت داشته باشند، کیفیت مراقبت های بهداشتی درمانی بهبود یافته و در نتیجه بیماران بیشتری جذب می شوند (۲). یکی از آیتم های مهم در ارزشیابی کیفیت خدمات درمانی ارائه شده، میزان رضایتمندی بیماران است (۳). نارضایتی بیماران از مراقبت های بهداشتی درمانی اثرات منفی به دنبال خواهد داشت. نارضایتی بیماران باعث قطع زنجیره ارتباط بیمار با بیمارستان می شود. هم چنین عدم رضایتمندی بیمار موجب احساس ناخشنودی پرسنل ارائه دهنده خدمات درمانی شده و در نتیجه کارآیی بیمارستان کاهش می یابد (۴).خدمات بستری یکی از مهم ترین حوزه های مؤثر بر رضایتمندی بیماران است (۵). هم چنین خدمات بستری نقش مهمی در حفظ و ارتقاء شهرت بیمارستان ایفا می کند (۶). رضایتمندی بیماران از خدمات بستری منعکس کننده توانایی های پرسنل ارائه دهنده خدمات درمانی، رعایت حقوق بیمار و اخلاق پزشکی و هم چنین میزان کیفیت خدمات ارائه شده است. لازم به ذکر است ارزیابی رضایتمندی بیماران از خدمات بستری منجر به یافتن تدابیر و انجام اقدامات لازم برای حل مشکلات و نارسایی های موجود می شود (۷).

براساس مصوبه سازمان ملی ارائه خدمات بهداشتی درمانی آمریکا در سال ۱۹۸۴، تمامی مراکز ارائه دهنده خدمات درمانی موظف به دریافت نظرات بیماران به منظور ارزیابی فعالیت های خود و تجدید نظر در برنامه ها شده اند (۸). در ایران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از سال۱۳۹۰ به منظور دستیابی به اهداف خود، کلیه بیمارستان ها را موظف به ارزیابی دوره ای میزان رضایتمندی بیماران و انجام اقدامات لازم برای افزایش رضایتمندی آنها کرده است(۹). محققان عرصه سلامت، گرایش زیادی به بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خود نشان داده اند (۱۲-۱۰). در ایران مطالعات متنوعی در زمینه رضایتمندی بیماران انجام پذیرفته شده است (۱۸-۱۳).

نتایج برخی مطالعات نشان دهنده تأثیر مهارت های ارتباطی پرستاران بر بهبود وضعیت رضایتمندی بیماران از خدمات بستری است که این امر باعث افزایش احترام و اعتماد متقابل بیماران و پرستاران می شود (۱۹). هم چنین مطالعه دیگری رضایتمندی بیماران بیمارستان های شهر تهران را در سال ۱۳۹۸ بررسی نمود و این نتیجه به دست آمد که میزان رضایتمندی بیماران از پزشک معالج مطلوب نبوده است، در این مطالعه نیز پیشنهاد شد که به منظور افزایش رضایتمندی بیماران بایستی آموزش مهارت های ارتباطی، به طور جدی در برنامه آموزشی دانشجویان گروه پزشکی و آموزش مدون و مداوم پزشکان و کادر پزشکی گنجانده شود (۲۰).

از آنجایی که سنجش رضایت بیمار پدیده ای پیچیده و چند بعدی است که شامل روابط با پرسنل درمانی، پزشک معالج، امکانات رفاهی، محیط فیزیکی و ویژگی های خود سازمان بهداشتی درمانی است، نیاز به تمایز بین رضایت بیمار از خدمات بستری (مراقبت های پرستاری) و حوزه های دیگر رضایت وجود دارد (۲۳-۲۱). مطالعات مختلفی به صورت مجزا به مقوله رضایتمندی بیماران پرداخته است و هر یک پیشنهادات و راهکارهایی را در این راستا ارائه نموده اند، با این حال می بینیم که اکثر مراکز بهداشتی درمانی با کاستی هایی مواجه

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

هستند و هنوز رضایتمندی بیماران نادیده گرفته می شود و رضایتمندی در سطح پایینی است. شاید یکی از علل مهم این باشد که مدیران سازمان ها تمایلی به پرداختن به روش های افزایش و یا بهبود رضایت بیماران به صورت مجزا نداشته و آن را هزینه بر بدانند. در این مطالعه سعی شده تا ابعاد مختلف درگیر با رضایت بیماران به صورت یکجا در قالب مؤلفه های مختلف مورد بررسی قرار گیرند و پیشنهادات به صورت قوی تر بیان شود. با توجه به مطالب بیان شده، هدف از مطالعه حاضر تعیین میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری در بیمارستان ها و بخش های منتخب تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بود.

روش بررسی

مطالعه حاضر از نوع توصیفی - مقطعی می باشد که به منظور بررسی میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری در بیمارستان های منتخب تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در فاصله زمانی خرداد ماه تا آذر ماه سال۱۳۹۶ اجرا شد. بیمارستان های شهید صدوقی، شهید رهنمون، افشار، ضیائی اردکان و فاطمه الزهرا مهریز به عنوان بیمارستان های منتخب انتخاب شدند. در این مطالعه بیماران بستری به عنوان جامعه آماری لحاظ شدند. تعداد جامعه اولیه ۸۳۵۳۱ نفر برآورد شد. جهت تعیین حجم نمونه، میانگین پذیرش سالیانه هر بیمارستان تعیین و حجم نمونه برای هر بیمارستان با استفاده از فرمول کوکران با سطح خطای ۵ درصد محاسبه شد بگونه ای که در هر بیمارستان حجم جامعه بیانگر میانگین پذیرش سالیانه بیماران در آن بیمارستان بود. بر این اساس حجم نمونه کلی محاسبه شده ۱۰۵۶ بیمار بود که بصورت طبقه ای در هر بیمارستان مورد بررسی قرار گرفتند.

با توجه به اینکه نسبت به تعداد مراجعین نمونه گیری شده است به نسبت مراجعین بیمارستان ها و بخش ها پرسشنامه تکمیل شده است. به منظور بالا رفتن ضریب اطمینان و کاهش خطا و هم چنین تعداد کم آمار مراجعین به بخش های مختلف بیمارستانی، تعداد نمونه بیشتری (۱۵۲۷ نفر) جمع آوری شده است.

معیار ورود تمامی بیماران بستری با حداقل اقامت ۲۴ ساعت بودند و پرسشنامه در زمان ترخیص بیمار توسط دانشجویان تکمیل گردید. بیمارانی که تمایل به شرکت در مطالعه حاضر را نداشتند از مطالعه خارج شدند.

جهت انجام مطالعه از مقامات مسئول دانشگاه مجوزهای لازم کسب شد. در نحوه برخورد با بیماران سعی شد نکات اخلاقی به طور کامل رعایت شود. هم چنین به آن ها توضیح داده شد که اطلاعات جمع آوری شده کاملا محرمانه است. بیماران با رضایت عالمانه و آگاهانه در مطالعه شرکت کردند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه با کمک کارشناسان خبره مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری، معاونت درمان و اساتید دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد تهیه و پس از تأیید روایی و پایایی نسبت به آموزش پرسشگرانی در این زمینه اقدام گردید. لازم به ذکر است آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۹۴٪ به دست آمد. این پرسشنامه دارای ۴۷ سؤال و ۵ گویه (رضایتمندی از پزشک معالج، رضایتمندی از خدمات پرستاری، رضایتمندی از خدمات کمک پرستاران، رضایتمندی از

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

کارکنان خدمات و رضایتمندی از امکانات رفاهی) بود، هم چنین در پایان این پرسشنامه ۳ سؤال مرتبط با رضایت کل و مراجعات مجدد از بیماران پرسیده شد. امتیازدهی سؤالات بین ۱ تا ۵ بود. با توجه به حجم بالای نمونه، اطلاعات توسط ۳۰ نفر گردآوری شد. پس از جمع آوری داده های مورد نیاز و تکمیل کردن پرسشنامه ها، تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ انجام شد و جهت توصیف داده ها از جداول توزیع فراوانی، میانگین، میانه و نما استفاده گردید. این مطالعه مصوب شورای HSR معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۶ و دارای تأییدیه اخلاق از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با کد IR.SSU.REC.1396.106 می باشد.

یافته ها

در مجموع ۱۵۲۷ نفر از بیماران بستری در این مطالعه شرکت کردند. از مجموع شرکت کنندگان ۴۴/۹ مرد و ۵۳/۱ زن بودند. ۷۲/۸ متأهل و ۱۲/۷ مجرد بودند. اکثریت بیماران در فاصله سنی ۲۱ تا ۴۰ سال (۳۵/۸ درصد) بودند. ۲۷/۲ درصد از شرکت کنندگان بی سواد و ۲۲/۱ دارای تحصیلات ابتدایی بودند. ۴۴/۵ از بیماران شرکت کننده در مطالعه خانه دار بودند. بالاترین تعداد بیماران شرکت کننده در مطالعه حاضر از بیمارستان افشار (۲۴/۶ درصد) بودند. همچنین بیشترین تعداد بیماران بستری از بخش های زنان و زایمان (۱۶/۱)، قلب (۱۴/۹)، جراحی عمومی (۱۴/۱) و داخلی (۱۳/۸) بودند(جدول۱).

میانگین رضایت بیماران از خدمات پزشک معالج ۴/۳۰ بود و پایین ترین میزان رضایت مربوط به حفظ اسرار بیمار بود. همچنین ۲۵ درصد عنوان نمودند که پزشکان در اولین ویزیت خود را معرفی نمی کنند. نمره گذاری بین ۱ تا ۵ انجام شد و در نتیجه سقف یا حداکثر نمره ۵ در نظر گرفته شده بود(جدول ۲).

میانگین رضایت بیماران از خدمات پرستاری ۴/۲۳ بود و پایین ترین میزان رضایت مربوط به گویه های آموزش های پرستاران در خصوص مراقبت های پس از ترخیص و آموزش پرستاران در مورد رژیم غذایی بود. هم چنین ۵۹ درصد عنوان نمودند که پرستاران در اولین برخورد، خود را معرفی نمی کنند. میانگین رضایت بیماران از خدمات کمک پرستاری ۴/۲۵ بود و پایین ترین رضایت در گویه میزان دسترسی شما به کمک پرستار مشاهده شد.

همچنین ۵۴ درصد عنوان نمودند که کمک پرستاران در اولین برخورد، خود را معرفی نمی کنند(جدول ۳).

میانگین رضایت بیماران از کارکنان خدمات ۴/۴۵ بود و پایین ترین میزان رضایت در گویه های مناسب نبودن سرویس های بهداشتی و شرایط و کیفیت انتقال با ویلچر و برانکارد مشاهده شد.

میانگین رضایت بیماران از امکانات رفاهی ۴/۳۳ بود و پایین ترین میزان رضایت در گویه های امکانات مورد نیاز جهت استراحت همراهان بیمار و شرایط و امکانات برای انجام فرایض دینی مشاهده شد(جدول۴).

۹۲/۵ درصد از بیماران بیان کردند که دوباره بیمارستان را برای گرفتن خدمات درمانی انتخاب می کنند. ۹۱/۹ درصد بیان کردند که بیمارستان را به دیگران توصیه می کنند. هم چنین ۹۵/۲ درصد در کل از خدمات ارائه شده در بیمارستان رضایت داشتند(جدول ۵).

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

جدول ۱ : مشخصات دموگرافیک بیماران بستری

مشخصه		تعداد	درصد
سن	۱-۲۰	۱۶۹	۱۱/۱
	۲۱-۴۰	۵۴۶	۳۵/۸
	۴۱-۶۰	۳۹۷	۲۶/۱
	۶۱-۸۰	۳۰۴	۱۹/۸
	۸۱-۱۰۰	۴۷	۳/۱
	بدون پاسخ	۶۴	۴/۲
جنسیت	مرد	۶۸۵	۴۴/۹
	زن	۸۱۱	۵۳/۱
	بدون پاسخ	۳۱	۲
وضعیت تأهل	متاهل	۱۱۱۱	۷۲/۸
	مجرد	۱۹۴	۱۲/۷
	مطلقه	۸	۰/۵
	همسر فوت شده	۷۷	۵
	بدون پاسخ	۱۳۷	۹
میزان تحصیلات	بی سواد	۴۱۵	۲۷/۲
	ابتدایی	۳۳۷	۲۲/۱
	راهنمایی	۱۹۴	۱۲/۷
	دیپلم	۲۹۰	۱۹
	فوق دیپلم	۶۴	۴/۲
	لیسانس	۱۲۴	۸/۱
	فوق لیسانس	۱۲	۰/۸
	بدون پاسخ	۹۱	۶
شغل	محصل	۱۱۷	۷/۷
	خانه دار	۶۷۹	۴۴/۵
	بازنشسته	۱۴۳	۹/۴
	بیکار	۵۴	۳/۵
	شاغل دولتی	۷۲	۴/۷
	شاغل خصوصی	۱۵۲	۱۰
	شغل موقت	۳۵	۲/۳
	کارگر	۱۵۷	۱۰/۳
	بدون پاسخ	۱۱۸	۷/۷
بیمارستان	افشار	۳۷۶	۲۴/۶
	شهید رهنمون	۱۹۹	۱۳
	شهید صدوقی	۳۴۲	۲۲/۴
	ضیائی اردکان	۲۵۳	۱۶/۶
	فاطمه الزهرا مهریز	۳۵۷	۲۳/۴
بخش	ارتوپدی	۱۳۸	۹
	اطفال	۱۰۳	۶/۷
	اورولوژی	۲۵	۱/۶
	جراحی عمومی	۲۱۵	۱۴/۱
	جراحی مغز و اعصاب	۵۶	۳/۷
	چشم	۳۰	۲
	داخلی	۲۱۰	۱۳/۸
	زنان و زایمان	۲۴۶	۱۶/۱
	سی سی یو	۱۵۷	۱۰/۳
	عفونی	۴۶	۳
	قلب	۲۲۸	۱۴/۹
	مغز و اعصاب	۲۴	۱/۶
	ENT	۴۹	۳/۲

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

جدول ۲:میانگین و انحراف معیار مؤلفه های مرتبط با رضایت بیماران از خدمات پزشک معالج

مؤلفه ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین کل	انحراف معیار
نحوه برخورد و رفتار پزشک مناسب بود.	۴/۶۳	۰/۵۹		
پزشک با حوصله به صحبت های شما گوش داد.	۴/۵۶	۰/۷۰		
توضیحات پزشک به شما در مورد بیماری و سیر درمان مناسب بود.	۴/۴۲	۰/۸۷		
میزان دسترسی شما به پزشک در صورت نیاز مناسب بود.	۴/۲۶	۰/۹۶		
پزشک معالج جهت ویزیت شما حضور به موقع داشت.	۴/۴۱	۰/۸۴	۴/۳۰	۰/۵۵
پزشک اسرار شما را حفظ می کرد.	۳/۹۵	۰/۸۹		
نحوه برخورد و رفتار کادر پزشکی (دستیار/ دانشجو) مناسب بود.	۴/۱۱	۰/۸۷		
نحوه رسیدگی کادر پزشکی (دستیار/ دانشجو) مناسب بود.	۴/۰۹	۰/۸۹		
پزشک معالج قبل از ترخیص توصیه های لازم را انجام داد.	۴/۲۰	۱/۰۱		
گویه کیفی	بلی	خیر	بی‌نظر	بی‌پاسخ
پزشک در اولین ویزیت خود را معرفی کرد.	۶۰/۲	۲۵	۱۲/۶	۲/۲

جدول۳: میانگین و انحراف معیار مولفه های مرتبط با رضایت بیماران از خدمات پرستاری و کمک پرستاری

مؤلفه ها (خدمات پرستاری)	میانگین	انحراف معیار	میانگین کل	انحراف معیار
نحوه برخورد و رفتار پرستاران با شما مناسب و همراه با خوشرویی بود.	۴/۵۱	۰/۷۳		
وضعیت ظاهر و لباس فرم پرستاران مناسب بود.	۴/۶۲	۰/۵۶		
پرستاران با دقت و حوصله به صحبت های شما گوش و به سئوالات شما پاسخ می دادند.	۴/۴۸	۰/۷۷		
پرستاران قبل از انجام کارهایشان به شما توضیح کافی می دادند.	۴/۱۶	۱/۰۸		
هر موقع که نیاز داشتید قادر به برقراری تماس با پرستاران بودید.	۴/۴۱	۰/۸۸		
مهارت پرسنل پرستاری (رگ گیری و پانسمان) کافی بود.	۴/۴۵	۰/۹۳		
پرستاران در هنگام درد به شما توجه کافی می کردند واقدامات کنترل و تسکین دردرا انجام می دادند.	۴/۳۰	۰/۹۰	۴/۲۳	۰/۵۹
توضیح پرستاران در مورد داروهای مصرفی شما مناسب بود.	۴/۰۱	۱/۱۴		
آموزش پرستاران در مورد رژیم غذایی شما مناسب بود.	۳/۸۸	۱/۲۰		
میزان علاقه‌مندی پرستاران به رفع مشکلات شما مناسب بود.	۴/۴۱	۰/۸۲		
پرستاران اسرار و حریم خصوصی شما را حفظ می کردند.	۴/۰۳	۱/۱۹		
پرستاران در مورد بیماریتان به شما توضیح مناسب و قابل فهم می دادند.	۴/۰۲	۱/۱۴		
هماهنگی بین پرستاران در هنگام تعویض شیفت وجود داشت.	۴/۳۴	۰/۸۷		
پرستاران به همراهانتان احترام می گذاشتند.	۴/۱۰	۰/۸۹		
آموزش های پرستاران در خصوص مراقبت های پس از ترخیص مناسب بود .	۳/۸۰	۱/۲۵		

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

گویه کیفی	بلی	خیر	بی‌نظر	بی‌پاسخ
پرستاران در اولین برخورد، خود را معرفی می کنند.	۳۶/۳	۵۹	۲/۶	۲/۲

مؤلفه ها (خدمات کمک پرستاری)	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
نحوه برخورد و رفتار کمک پرستاران با شما مناسب و همراه با خوشرویی بود.	۴/۲۷	۰/۸۲		
وضعیت ظاهر و لباس فرم کمک پرستاران مناسب بود.	۴/۳۱	۰/۷۹		
میزان رسیدگی و ارائه خدمات کمک پرستاری (تعویض لباس، ملحفه، کمک به بیمار در غذاخوردن،	۴/۲۴	۱/۰۱		
راه رفتن، پایین آمدن از تخت و ...) به شما مناسب بود.			۴/۲۵	۰/۷۸
میزان دسترسی شما به کمک پرستار در صورت نیاز مناسب بود.	۴/۲۰	۰/۸۶		
میزان علاقه‌مندی کمک پرستاران به رفع مشکلات شما مناسب بود.	۴/۲۵	۰/۸۴		

گویه کیفی	بلی	خیر	بی نظر	بی پاسخ
کمک پرستاران در اولین برخورد، خود را معرفی می کنند.	۲۱	۵۴	۱۳/۲	۱۱/۸

جدول ۴: میانگین و انحراف معیار مؤلفه های مرتبط با رضایت بیماران از کارکنان خدمات و امکانات رفاهی

مؤلفه ها (کارکنان خدمات)	میانگین	انحراف معیار	میانگین کل	انحراف معیار
نحوه برخورد و رفتارکارکنان خدمات با شما مناسب بود.	۴/۵۵	۰/۶۸		
ساعت انجام نظافت مناسب بود.	۴/۴۵	۰/۹۴		
وضعیت نظافت و تمیزی اتاق شما مناسب بود.	۴/۵۵	۰/۷۰	۴/۴۵	۰/۵۶
سرویس های بهداشتی مرتب و تمیز بود.	۴/۳۱	۱/۰۱		
میزان رعایت بهداشت فردی در کارکنان خدمات مناسب بود.	۴/۵۹	۰/۵۶		
شرایط و کیفیت انتقال با ویلچر و برانکارد با توجه به بیماری شما مناسب بود.	۴/۲۷	۰/۸۶		

مؤلفه ها (امکانات رفاهی)	میانگین	انحراف معیار	میانگین کل	انحراف معیار
آرامش موجود در بخش (مکالمه کارکنان، نور، صداو...) مناسب بود.	۴/۳۹	۱/۱۴		
وضعیت تهویه اتاق‌ها، بو و دمای محیط مناسب بود.	۴/۲۹	۱/۰۱		
امکانات رفاهی (تلویزیون، صندلی، یخچال، تلفن، زنگ احضار) مناسب بود	۴/۳۵	۱/۰۲		
امکانات مورد نیاز جهت استراحت همراهان بیمار فراهم بود.	۴/۰۱	۰/۹۸	۴/۳۳	۰/۵۵
شرایط و امکانات برای انجام فرایض دینی فراهم بود.	۴/۲۷	۱/۰۹		
ساعت در نظر گرفته شده برای ملاقات مناسب بود.	۴/۳۵	۰/۸۶		
نحوه برخورد و رفتار پرسنل کنترل زمان ملاقات مناسب بود.	۴/۳۷	۰/۸۰		
حفظ حریم خصوصی و تفکیک فضای زن و مرد، مناسب بود.	۴/۵۷	۰/۶۶		
وضعیت تشک ، تخت و ملحفه مناسب بود.	۴/۵۶	۰/۸۵		

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

جدول ۵ : درصد پاسخگویی به سوالات مرتبط با رضایت کل و مراجعات مجدد

گویه ها	بلی		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
آیا دوباره این بیمارستان را برای گرفتن خدمات درمانی انتخاب می کنید؟	۱۴۱۲	۹۲/۵	۹۸	۶/۴
آیا بستری شدن در این بیمارستان را به دیگران توصیه می کنید؟	۱۴۰۳	۹۱/۹	۱۰۹	۷/۱
آیا در کل از این بیمارستان راضی بودید؟	۱۴۵۳	۹۵/۲	۵۹	۳/۹

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری انجام شد. میانگین رضایت بیماران از خدمات پزشک معالج ۴/۳۰، از خدمات پرستاری ۴/۲۳، از خدمات کمک پرستاری ۴/۲۵، از کارکنان خدمات ۴/۴۵ و از امکانات رفاهی ۴/۳۳ بود. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران از کادر خدماتی بیشتر از سایر ابعاد بود و بیماران یکی از عوامل مهم در مراجعه خود را کادر خدماتی خوب دانسته اند. در مقابل رضایت از کادر پرستار و پزشک به نسبت نمره کمتری اخذ شده است که بر مراجعات بعدی آن ها مؤثر است. در مطالعه یعقوبی و همکاران در سال ۱۳۹۱ نیز کارکنان مهم ترین اولویت را از دیدگاه بیماران جهت انتخاب بیمارستان دارا شدند (۲۴) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. اگرچه در مطالعه Zarish و همکاران در سال ۲۰۲۰ بالاترین میزان رضایتمندی بیماران مربوط به کادر پرستاری بوده است (۲۵) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. در بین مؤلفه های مرتبط با رضایتمندی بیماران از پزشک معالج، بالاترین میانگین مربوط به رفتار و برخورد مناسب پزشک (۴/۶۳) و پایین ترین میانگین مربوط به حفظ اسرار بیماران (۳/۹۵) بوده است. به عبارتی دیگر میزان رضایتمندی بیماران از حفظ اسرارشان توسط پزشک معالج در سطح پایینی به دست آمد. در صورتی که در مطالعه محمودیان و همکاران در سال ۱۳۹۳، بیشترین رضایتمندی بیماران در مورد حفظ اسرار بیماری شان توسط پزشک معالج بوده است (۲۶) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. در بین مؤلفه های مرتبط با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری، بالاترین میانگین مربوط به وضعیت ظاهر و لباس فرم پرستاران (۴/۶۲) و پایین ترین میانگین مربوط به ارائه آموزش های پس از ترخیص (۳/۸۰) به دست آمد. این در حالی است که در مطالعه رضایی و همکاران در سال ۱۳۹۸ و تشکریان جهرمی و همکاران در سال ۱۳۹۷ میزان رضایمندی بیماران از ارائه آموزش های لازم توسط کادر پرستاری در سطح بسیار بالایی به دست آمده است (۴،۲۷) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. در مجموع مؤلفه های مربوط به رضایتمندی بیماران از امکانات رفاهی در سطح بالایی به دست آمد. هم چنین رضایتمندی بیماران از وضعیت تهویه اتاق ها، بو و دمای محیط مناسب بود. محمد نژاد و همکاران در سال ۱۳۹۳ در مطالعه ای که به منظور ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی در بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

تهران انجام دادند به این نتیجه دست پیدا کردند که رضایتمندی بیماران از شرایط اتاق های بستری در سطح بالایی بوده است (۷) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. در مجموع ۹۵/۲ از بیماران بستری مورد مطالعه از خدمات ارائه شده در بیمارستان رضایت داشتند و رضایتمندی بیماران بستری در سطح بالایی به دست آمد و بسیار مطلوب بود. اکبری و همکاران در سال ۱۳۹۴ مطالعه ای را به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به یک بیمارستان فوق تخصصی در شهر تهران انجام دادند و میزان رضایتمندی بیماران ۷۳/۳ و در سطح بالایی به دست آمد (۲۸) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. محمدی و همکاران در سال ۱۳۹۰ نیز مطالعه ای را به منظور بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش های بستری بیمارستان سوانح سوختگی شهید صدوقی یزد انجام دادند و نتایج مطالعه مشخص نمود که ۸۱/۲ از بیماران از خدمات ارائه شده راضی بودند (۲۹) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. شجاعی و همکاران نیز در سال ۱۳۹۵ با بررسی میزان رضایتمندی بیماران از بخش های مختلف بیمارستان های شهر قم به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی بیماران ۰/۷۲ و در سطح بالایی است (۳۰) که با نتایج حاصل از مطالعه حاضر مطابقت دارد. در مطالعه حاجی بابایی و همکاران در سال ۱۳۹۴، عرب و همکاران در سال ۱۳۹۳ و عامریون و همکاران در سال ۱۳۹۲ نیز میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در سطح بالایی به دست آمد (۳۳-۳۱) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. این درحالی است که احمد و همکاران در سال ۲۰۱۴ با بررسی میزان رضایتمندی بیماران در بیمارستان های اتیوپی به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی بیماران ۵۲/۷ و پایین تر بوده است (۳۴) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. نتایج مطالعه حاضر و سایر مطالعات بیانگر اهمیت توجه به ترجیحات بیماران است. لذا به منظور ارتقای سطح کیفی مراقبت های بهداشتی، مسأله بیمار محوری و توجه به نیازها و ترجیحات بیماران در امر مداوای آنان ضروری به نظر می رسد. به همین دلیل انجام پژوهش هایی برای تعیین ترجیحات بیماران در خصوص خدماتی که دریافت می نمایند رواج یافته است(۳۵). بیمار محوری به عنوان پاسخ به نیازهای فرد تعریف می شود و محصول آن گرایش به سمت ارزش هایی است که برای بیماران دارای اهمیت بوده و منجر به ارتقای کیفیت می گردند. توجه به ترجیحات بیماران نه تنها از نظر اخلاقی امری پسندیده است، بلکه منجر به بهبود ارایه مراقبت ها و دستیابی به شیوه های مراقبتی ماندگار می گردد. این مسأله به ویژه در مورد بیمارانی که نیازها و ترجیحات آنان نسبت به بیماران دیگر متفاوت است از اهمیت بیشتری برخوردار است(۳۶). توجه به جذب مشتری (بیمار) در بیمارستان ها و سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت از چندین جهت حائز اهمیت است. یکی از این جهت ها جلب رضایت مصرف کنندگان خدمات بیمارستانی است که منجر می گردد این افراد از ارائه خدمات آن بیمارستان راضی باشند و به سایرین نیز توصیه کنند که در صورت لزوم به آن بیمارستان مراجعه کنند. جنبه دیگر، شناخت خدماتی است که در طول زمان، ارائه آنها از مطلوبیت قابل قبولی برخوردار نبوده است. مدیران بیمارستان باید اهتمام خود را در برطرف نمودن اشکالات مرتبط با این گونه خدمات بکار برند (۲۴). بنابراین

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

تغییر رویکرد مدیریت سازمانی به سوی مدیریت ترجیحات مشتری را می طلبد. زیرا در این شیوه مدیریت، مشتری عنصر اصلی محسوب می گردد و تأمین آنچه برای وی مطلوب است از اهمیت فراوانی برخوردار است. مدیران مراکز درمانی در عرصه رقابت با مراکز دیگر برای حفظ مراجعه کنندگان به مرکز خود و جلب مراجعه کنندگان بیشتر ناچار به تأمین رضایت آنان و لحاظ نمودن ترجیحات آنان در برنامه های استراتژیک خود هستند. به همین دلیل است که پژوهش های مرتبط با ارزیابی خدمات بیمارستانی از دیدگاه بیماران و هم چنین پژوهش هایی با عناوین رضایت سنجی بیماران رشد فزاینده ای یافته است.

اگرچه رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات بستری در بیمارستان های مورد مطالعه در سطح بسیار بالا و مطلوبی قرار داشت، اما همچنان نارضایتی بیماران از خدمات پرستاری و پزشک معالج وجود دارد. با توجه به نارضایتی بیماران در مورد حفظ اسرار بیماری شان توسط پزشک معالج، این مورد بایستی مورد توجه مدیریت بیمارستان واقع شود و توسط مسئولان بیمارستان نظارت های بیشتری در این زمینه اعمال شود و همچنین منشور حقوق بیمار سرلوحهٔ ارائه خدمات بهداشتی درمانی قرار گیرد. با توجه به اهمیت جایگاه پرستاران، لزوم تقویت بیشتر مهارت های آموزشی، ارتباطی و مراقبتی جهت افزایش رضایت بیماران توصیه می شود. همچنین با توجه به نقش حساس و مهم پرستاران در زمینه های مختلف و به خصوص در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی پیشنهاد می شود با برنامه ریزی و عملکرد صحیح، مداخلات لازم برای ارتقای کیفیت مراقبت توسط پرستاران و رفع عوامل نارضایتی در بخش های بستری با کمک مسئولین بیمارستان ها صورت پذیرد.

از محدودیت های مطالعه حاضر می توان به حضور بخشی از آحاد جامعه برای مداوا در بیمارستان های دانشگاهی اشاره کرد. بنابراین برای بررسی رضایت سایر افراد جامعه و علت یابی مراجعه بیماران به بخش خصوصی نیاز به طرح تحقیقاتی دیگر می باشد.

تضاد منافع

نویسندگان این مقاله اعلام می دارند هیچ گونه تضاد منافعی ندارند.

تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می دانند بدینوسیله از مسئولین مربوطه و کلیه کارکنان بیمارستان های مورد مطالعه که پژوهشگران را در انجام این تحقیق یاری فرمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایند.

References

1-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. Nursing Journal of the Vulnerable. 2015; 2(3):36-46.

2-Jalayer Naderi N, Ali Hemmati M, Hojjati R, Hojjati A. Determination of patients' satisfaction referring to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014. Daneshvar Medicine 2016; 23(120):53-60.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

3-Taghavi larijani T, Najafi F. Patient Satisfaction Survey of Nursing Care and Services in Iran: A systematic review. J Educ Ethics Nurs.2019; 8(1, 2):54-65.

4-Zolhavarieh S M, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Hospitalized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Hospital during First and Second Half Year of 2013 . J Res Urol. 2017; 2(1):15-22.

5-Abbasi M, Moatari M, Pourahmad S. Patients' Satisfaction of Nursing Care: Reflection of Clinical Governance. IJN. 2015; 28(97):34-41. URL: http://ijn.iums.ac.ir/article-1-2232-fa.html

6-Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. J Nurs Care Qual. 2005; 20(3):220-230.

7-Nemati F, Mohammadnejad E, Tabatabaei A, Ehsani SR, Sajjadi A, Hajiesmaeilpoor A. Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. Journal of Medical Ethics. 2015; 7(28):29-50.

8-Williams B. Patient satisfaction: A valid concept. SocSci Med. 1994; 38(4): 509-16.

9-Jafari GA, Khalifegari S, Danaii k, Dolatshahi P, Ramezani M, Roohparvar R, et al. Hospital accreditation standards in Iran. Tehran: Sound publication Center. 2010. [Persian]

10-Bahrampour A, Zolala F. [Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals].East Mediterr Health J.2005; 11(1): 905-12.

11-Dahmardehei M, Rashedi F, KHosh Sima S. A Study on Satisfaction Level of Patients Referred to Emergency Centers of Zahedan. Journal of Zabol University of medical sciences and health services.2013; 6(1):60-7.

12-Mostadam M, Raissi S, Haghighirad F. Improving Patient's Satisfaction Index in a Given Healthcare Center Using the Six Sigma Methodology. Journal of Health System.2013; 5(2): 55-65.

13-Sadjadian A, Kaviani A, Yunesian M, Montazeri A. Patient satisfaction: a descriptive study of a breast care clinic in Iran. Iranian Journal of Breast Disease (IJBD). 2008; 1(3):45-51.

14-Jafari H, Markazi Moghadam N, Ainy E, Hajikaram Sh, Kohyar E, Hajifathali A. Patient Satisfaction and Its related Factors in Ayatollah Taleghani Hospital in 2006. Pajoohandeh Journal.2007; 12(6).541-6.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

15-Khamseh M.E, Aghili R, Baradaran HR, Arabi A. Patient satisfaction of medical care delivered in outpatient clinics of endocrinology and metabolism in Tehran, Iran. Payesh Journal. 2006; 6(1):71-4

16-Ansari H, Ebadi F, Molla Sadeghi GhA. Evaluation of patient satisfaction in hospitals under Iran University of Medical Sciences. Journal of Birjand University of Medical [JBUM]. 2004; 11(3):38-45.

17-Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research. 2006; 4(3):25-35.

18-Hajian K. Satisfaction rate of hospitalized patients in Beheshti and Babol Yahyanejad hospitals from presented services.Journal of Babol University of Medical Sciences [JBUMS]. 2007; 9(2):51-60.

19-Mozafari M, Abed-Saidi Z, Pazargadi M, Alavi-Majd H. Patients satisfaction measurement in pre-hospital emergency medical services in Iran. Zahedan J Res Med Sci (ZJRMS). 2012; 13(1): 61.

20-Moin A, Davaty A, Jahangard Z. Evaluation of Patients' Satisfaction from Patient-Physician Communication and Factors Influencing It among Outpatients of Tehran' Hospitals. ijme. 2019; 12(1):276-86.

21-Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with care in the context of health care: a literature study. Scand J Caring Sci. 2002; 16(4): 337-44.

22-Findik YU, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. Nurs Health Sci. 2004; 12:162-9.

23-Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. J AdvNurs. 2009; 65(3): 692-701 .

24-Yaghoubi M, Agharahimi Z, Karimi S, Javadi M. Factors Affecting Patients' Preferences in Choosing a Hospital Based on the Mix Marketing Components in Isfahan. Hakim. 2011; 14(2):106-14.

25-Zarish A, Sial N, Nizam Deen U. Descriptive study on Patient satisfaction with quality of nursing care in tertiary care hospital. International Journal of Scientific & Engineering Research. 2020; 11(3):1261-73.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

26-Mahmoodian F, Ghaznavi Jahromi N, Nabeiei P. Investigation of satisfaction level of outpatients referring to psychiatry clinics with observation of professional ethics principles by the psychiatric team of Shiraz University of Medical Sciences. Sadra Med Sci J.2014; 2(3): 279-88.

27-Tashakorian Jahromi A, Rowshan SA, Kord B. Perception of Internal Marketing by Surgical Nurses and its Role in Service-Centered Encounter and Patient Satisfaction in Hospitals. JHPM. 2019; 7(6):25-33.

28-Fesharaki MG, Akbari H, Akbari H, Mohamadian M. Inpatient Satisfaction and Effecting Factors: Findings from a Large Sample Size Cross Sectional Study. Health Research Journal. 2015; 1(1):23-32.

29-Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfication Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011. TB. 2013; 11(4):91-102.

30-Shojaei S, Shirvani R, Dehghani F, Razavian F, Mirizadeh M, Heidarifar R. An Investigation of Patients' Satisfaction during Their Treatment Process Following Implementation of Health System Reform Plan at the Selected Educational Treatment Centers of Qom University of Medical Sciences, (Iran). Qom University of Medical Sciences Journal. 2019; 12(12):70-8.

31-Jafar Jalal E, Joolaee S, Hajibabaee F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. Iranian J Nurs Res 2015; 10(1):25-34.

32-Arab M , Khabiri R, Pouragha B, Movahed Kor E, Mohammadzadeh Jamalian M. Development of an outpatients' satisfaction questionnaire for hospitals of Tehran University of Medical Science. Hakim 2014; 17(2):127-37.

33-Ameryoun A, Pourtaghi Gh, Yahaghi E, Heidari S, Bahadori M, Ebrahimnia M, et al. Outpatient and inpatient services satisfaction in Iranian military hospitals. Iran Red Crescent Med J 2013; 15(9):843-7.

34-Ahmed T, Assefa N, Demisie A, Kenay A. Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in Ethiopia. Int J Health Sci 2014; 8(4):371-9.

35-Van Empel IW, Dancet EA, Koolman XH, Nelen WL, Stolk EA, Sermeus W, D'Hooghe TM, Kremer JA. Physicians underestimate the importance of patient-centredness to patients: a discrete choice experiment in fertility care. Human reproduction. 2011; 26(3):584-93 .

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]

36-Dwight-Johnson M, Lagomasino IT, Aisenberg E, Hay J. Using conjoint analysis to assess depression treatment preferences among low-income Latinos. Psychiatric Services. 2004; 55(8):934-6.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/tbj.v19i4.4524]