

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی و از نوع مقطعی است که به منظور سنجش میزان رضایت بیماران بستری از خدمات هتلینگ بیمارستانهای آموزشی - عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران در سال ۱۳۷۶ صورت گرفته است.

تعداد ۱۵۰۰ بیمار مرد و زن از بخشهای مختلف بیمارستانهای مورد مطالعه که از نظر سن، میزان تحصیلات، شغل، وضعیت تأهل، وضعیت بیمه، میزان درآمد، طول مدت بستری و ... در طبقه بندیهای گوناگون قرار می گرفتند، در این پژوهش شرکت داشته اند. کلیه واحدهای مورد پژوهش با روش نمونه گیری تصادفی از بین جامعه مورد مطالعه انتخاب و بوسیله پرسشنامه ای که حاوی ۵۰ سؤال در سه بخش مختلف بود، مورد بررسی قرار گرفتند. بیماران میزان رضایت خود را توسط علامت گذاری در ستونهای: کاملاً راضی، راضی، ناراضی و نظری ندارم در مقابل هر سؤال در ارتباط با خدمات هتلینگ ارائه شده، مشخص می کردند.

یافته های پژوهش در ۱۰۰ جدول و ۱۱ نمودار تدوین شده است و جهت نیل به اهداف از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. یافته ها نشان داد که در رابطه با خدمات هتلینگ ارائه شده در طول مدت بستری در بیمارستان بین پارامترهای فردی و میزان رضایت اختلاف آماری معنی داری وجود دارد.

بدین معنی که مردان بیش از زنان از خدمات ابراز رضایت نموده بودند. افرادی که

تحصیلاتشان دیپلم و بالاتر از دیپلم بود، همچنین کارمندان و بیماران که ماهیانه درآمدی بالای ۵۶۰۰۰۰ ریال داشته‌اند، کمترین میزان رضایت را از خدمات هتلینگ بیمارستانهای مورد مطالعه ابراز نموده بودند.

سابقه بستری در بیمارستان، وضعیت سلامتی در هنگام بستری و ترخیص و طول مدت بستری نیز از جمله عواملی هستند که بر رضایت بیماران اثر می‌گذارند.

نتایج یافته‌ها نشانگر این واقعیت است که میزان رضایت اکثریت بیماران مورد بررسی از خدمات هتلینگ بیمارستانها کم بوده است. از آنجایی که کلید موفقیت هر بیمارستان، رضایت بیمار می‌باشد بعهد مدیران بیمارستان است که به این امر توجه نموده و با اقدامات مناسب عملکرد بیمارستان را بهبود بخشند.

در پایان بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهاداتی برای پژوهشهای بعدی و کاربرد یافته‌ها در حیطه‌های مختلف ارائه شده، امید است که یافته‌های پژوهش حاضر بتواند در جهت خدمات ارائه شده به بیماران مفید واقع گردد.