

چکیده:

«رضایتمندی» مفهومی است که امروزه در مراقبتهای بهداشتی و درمانی اهمیت ویژه‌ای یافته است، عوامل متعددی می‌تواند موجب رضایت یا نارضایتی بیمار گردد. شناسایی این عوامل برای سیاست‌گزاران و برنامه‌ریزان امور بیمارستانی ضروری به نظر می‌رسد.

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی و تحلیلی است که از ۲۴۰ بیمار بستری در بخشهای بستری بیمارستانهای مورد مطالعه مصاحبه و نظر سنجی انجام گرفت. در این پژوهش متغیرهای سن، جنس، سواد، پوشش بیمه‌ای، مدت بستری و تعداد تخت اتاق بیمار و همچنین میزان رضایت بیمار از خدمات واحدها و بخش‌های بستری بیمارستانها مورد پرسش قرار گرفت.

برای تعیین وضعیت رضایت از روش آمار توصیفی، آزمونهای کای دو (χ^2)، کراسکال - والیس (H)، و استیودنت (t) استفاده گردید.

نتایج نشانگر بالا بودن گروه سنی ۲۰-۳۹ ساله (۶۴/۳ درصد)، از لحاظ جنس زن (۴۶/۵ درصد)، مرد (۵۳/۵ درصد)، بیماران باسواد (۶۳ درصد)، و بیسوادان (۳۷ درصد) بودند. نتایج دیگر اینکه بیماران بالاترین رضایت را از بخشهای داخلی (۹۳/۵ درصد)، و پایین‌ترین رضایت را از بخش گوش و حلق و بینی (۴۲/۸ درصد) داشته‌اند. در بررسی کلی از بیمارستانها قریب به ۷۸ درصد بیماران از کلیه خدمات بیمارستانی راضی و کاملاً راضی، ۲۰ درصد ناراضی و کاملاً ناراضی و ۲ درصد از بیماران نظر خاصی نداشتند. دیگر نتایج پژوهش ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت بیماران و متغیرهای سن، مدت بستری، نوع بیمارستان، نوع بیمه درمانی، و بعضی از بخشهای بستری را نشان داد ($P < / 0.05$).