

## Patient Satisfaction with the Medical Services, Hospital Facilities, and the Performance of the Medical Staff in the Hospitals Affiliated with Alborz University of Medical Sciences

Roohangiz Norouzinia<sup>1</sup>, Nastaran Saedi<sup>2</sup>, Maryam Aghabarary<sup>3\*</sup>

1- Assistant Professor, Department of Pre-Hospital Emergencies/ Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

2- BSc Nursing, Student Research Committee, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

3- Assistant Professor, Department of Nursing/ Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

**Corresponding Author:** Maryam Aghabarary, Assistant Professor, Department of Nursing/ Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

**Email:** aghabararym@gmail.com.

### Abstract

**Introduction:** Patient satisfaction is defined based on the level of similarity and proximity of the quality of care and services provided to the ideal conditions that the patient has in mind. The present study was conducted with the aim of determining the level of satisfaction of COVID-19 patients hospitalized in hospitals affiliated with Alborz University of Medical Sciences from the medical services, hospital facilities, and medical staff performance.

**Methods:** This study was a descriptive- cross-sectional study conducted between February 2022 to September 2022. The study population consisted of all COVID-19 patients hospitalized in 3 hospitals affiliated with Alborz University of Medical Sciences in Alborz province, which were designated as specialized centers for providing services to COVID-19 patients during the coronavirus pandemic. They were included in the study using convenience sampling. The data collection tool in this study was a satisfaction assessment questionnaire.

**Results:** In this study, 499 hospitalized COVID-19 patients (at the discharge stage) were included in the study. The mean age of the respondents was  $51.35 \pm 18.83$  years. The results showed that the mean overall satisfaction of the patients was  $(3.80 \pm 0.40)$  and separately for each dimension of the questionnaire, including hospital facilities and medical services  $(3.62 \pm 0.39)$ , and medical staff performance  $(3.97 \pm 0.51)$ . The mean of all dimensions was higher than the midpoint value of 3.5. The comparison of the mean total score and dimensions of patient satisfaction based on demographic variables did not show any significant differences.

**Conclusions:** The level of patient satisfaction in this study was above average. In addition to indicating high-quality services, patient satisfaction can also play an important role in increasing their cooperation in accepting the disease, the treatment process, and adhering to medication regimens and care instructions.

**Keywords:** Covid-19, Satisfaction, Patient, Service quality.

## رضایتمندی بیماران مبتلا به کووید-۱۹ از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۴۰۰-۱۴۰۱

روح انگیز نوروزی نیا<sup>۱</sup>، نسترن سعیدی<sup>۲</sup>، مریم آقابراری<sup>۳\*</sup>

- ۱- استادیار، گروه فوریت های پزشکی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.  
 ۲- دانش آموخته کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.  
 ۳- استادیار، گروه پرستاری، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.

نویسنده مسئول: مریم آقابراری، استادیار، گروه پرستاری، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.  
 ایمیل: aghabararym@gmail.com

### چکیده

**مقدمه:** رضایت بیمار براساس میزان شباهت و نزدیک بودن کیفیت مراقبت ها و خدمات ارائه شده به شرایط ایده آلی که مدنظر بیمار است، تعریف می شود. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بستری در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان انجام شد.

**روش کار:** این مطالعه از نوع توصیفی است که به صورت مقطعی در فاصله زمانی اسفند ۱۴۰۰ تا شهریور ۱۴۰۱ انجام شد. جامعه پژوهش را کلیه بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بستری در ۳ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز/ استان البرز که در زمان پاندمی کرونا به عنوان مراکز تخصصی ارائه خدمات به بیماران مبتلا به کووید-۱۹ معرفی شدند، تشکیل دادند که به روش نمونه گیری در دسترس وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه سنجش رضایت بود.

**یافته ها:** در این مطالعه ۴۹۹ بیمار مبتلا به کووید-۱۹ بستری (در مرحله ترخیص) وارد مطالعه شدند. میانگین سن پاسخگویان  $51/83 \pm$  سال بود. میانگین رضایت کلی بیماران ( $3/78 \pm 0/40$ )؛ و به تفکیک برای هر یک از ابعاد پرسشنامه شامل تسهیلات و خدمات بیمارستان ( $3/62 \pm 0/39$ )، و عملکرد کادر درمان ( $3/97 \pm 0/51$ ) بود. میانگین تمامی ابعاد، بالاتر از مقدار متوسط ( $3/5$ ) بود. مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی نیز تفاوت معنی داری را نشان نداد ( $P > 0/05$ ).

**نتیجه گیری:** سطح رضایت بیماران در این مطالعه، بیشتر از حد متوسط بود. بالا بودن رضایت بیماران علاوه بر این که می تواند نشانه ای از کیفیت بالای خدمات باشد، نقش مهمی نیز در افزایش همکاری آنها در پذیرش بیماری، روند درمان، و رعایت رژیم های دارویی و دستورات مراقبتی دارد.

**کلیدواژه ها:** کووید-۱۹، رضایتمندی، بیمار، کیفیت خدمات.

### مقدمه

خاستگاه تئوری رضایت مشتری، مدیریت سازمانی است که در آن انتظار مشتری به عنوان یک نقطه مرجع برای مقایسه و قضاوت یک محصول در نظر گرفته می شود. رضایت مشتری، قلب بازاریابی مدرن است. بیمارستان ها هم مانند شرکت ها همواره سعی می کنند با راضی نگه داشتن مراجعین خود، در عرصه فعالیت باقی بمانند (۱). توجه به کیفیت مراقبت های بهداشتی در حال تبدیل شدن به یک موضوع جهانی است که موجب تحول سریع

صنایع بهداشتی شده است (۲).

رضایت بیمار براساس میزان شباهت و نزدیک بودن کیفیت مراقبت ها و خدمات ارائه شده به شرایط ایده آلی که مدنظر بیمار است، تعریف می شود. در واقع مهم ترین پیش بینی کننده سطح رضایت بیماران، تجربیات گزارش شده توسط بیمار و میزان برآورده شدن انتظارات آن هاست (۳). ابعاد مختلفی از رضایت بیمار شناخته شده که شامل روند پذیرش، زمان انتظار دریافت خدمات، و کیفیت روابط بین پرسنل و مددجویان است (۴-۷). از دیگر ابعاد که

می توان با آنها رضایت بیماران را سنجید، هزینه کلیه خدمات دریافتی توسط بیمار، طراحی و ساختار بیمارستان و میزان استفاده از ابزار و تکنولوژی به روز است (۸، ۹). داشتن حس رضایت از خدمات و مراقبت های ارائه شده، یک حق مهم برای بیماران به حساب می آید (۱۰). مطالعات متعددی میزان رضایت بیماران را به عنوان شاخص ارزیابی کیفیت خدمات معرفی کرده اند (۱۱، ۱۲). در دنیای مدرن امروز بر خلاف سال ها قبل، بیمارستان ها میزان رضایت بیماران را ابزار سنجش کیفیت خدمات خود قرار می دهند و با گزارش و بررسی آن، برنامه هایی را در جهت ارتقای کیفیت خدمات و مراقبت ها طراحی می کنند (۱۳). محققان معتقدند که پیش از این، نظر متخصصان عامل اصلی تغییر دهنده فرآیند ارائه خدمات بوده است؛ اما در مطالعات اخیر نظر بیماران درباره خدمات مربوط به سلامت، شاخص مهمی جهت تعیین کیفیت خدمات بوده و مورد توجه قرار گرفته است. نظراتی که حتی ممکن است با نظر متخصصان متفاوت باشد (۱۳، ۱۴).

بدیهی است بیمارستان ها همواره باید بهترین عملکرد را در زمینه فراهم آوری خدمات و مراقبت های بهداشتی داشته باشند، به ویژه در زمان پاندمی ها از جمله پاندمی کووید-۱۹ (۱۵). افزایش رضایت بیماران، افزایش همکاری آن ها در انجام اقدامات درمانی و بهتر شدن شرایط بیماریشان را به دنبال دارد و هم چنین باعث سوددهی بیشتر بیمارستان و باقی ماندن در بازار رقابتی می شود (۱۶). البته لازم به ذکر است که سنجش کیفیت، امری چند بعدی است و رضایت بیمار فقط یکی از ابعاد آن است و مواردی هم چون نتایج خدمات درمانی، هزینه، ایمی بیما باید جداگانه سنجیده، مقایسه و بررسی شود (۱۷).

کووید-۱۹ اولین بار در تاریخ ۳۱ دسامبر سال ۲۰۱۹ در ووهان چین شناخته و گزارش شد و سازمان جهانی بهداشت در تاریخ ۳۰ ژانویه ۲۰۲۰، کووید-۱۹ را ششمین مورد اضطراری بهداشت عمومی که نیاز به توجه جهانی دارد؛ اعلام کرد [۱۸]. این بیماری سیستم بهداشتی - مراقبتی را با چالش بزرگی مواجه کرده بود؛ بطوری که بیمارستانها نیازمند امکانات بسیار زیاد جهت ارائه خدمات ایمن به بیماران بودند (۱۹). مراقبت از بیماران مبتلا به کرونا، درگیری های ذهنی، فیزیکی، و عاطفی پیچیده و در هم آمیخته ای داشت (۲۰). بسیاری از پرستاران در زمان ارائه مراقبت به بیماران، خودشان مبتلا به کووید-۱۹ شدند؛

این در حالی بود که مجبور بودند همچنان در بیمارستان کار کنند. به این ترتیب رضایت شغلیشان کم شد (۲۱). کاهش رضایت شغلی کارکنان، می تواند منجر به کاهش رضایت مراجعه کنندگان شود (۲۲). علاوه بر این، برای جلوگیری از درگیری و پخش بیشتر ویروس کرونا، خط مشی های زیادی بکار گرفته شد که از جمله آن ها می توان به لزوم مجهز بودن کادر درمان به وسایل حفاظت فردی اشاره کرد (۲۳). استفاده از وسایل حفاظت فردی تاثیر منفی بر روند برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی بین پرسنل کادر درمان و بیماران دارد (۲۴، ۲۵). طبق نتایج مطالعه لطفی و همکاران (۲۰۱۹)، رضایت بیماران با نوع ارتباط بین پرستار و بیمار مرتبط است. به این صورت که برقراری ارتباط ضعیف، موجب ناراضی بیماران می شود (۱۶).

پاندمی کرونا در چند سال اخیر، کشورهای مختلف را درگیر کرده و تاثیرات فراوانی بر بیمارستان ها و سیستم های خدمات بهداشتی - درمانی داشته است. این امر موجب افزایش قابل توجه بار کاری پرسنل خدمات درمانی شده که می تواند موجب تغییراتی در کیفیت ارائه خدمات به مراجعه کنندگان شده باشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بستری در ۳ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان انجام شد تا بر اساس نتایج آن بتوان برای بهبود کیفیت خدمات و آمادگی بیشتر در برابر شیوع احتمالی سایر همه گیری ها در آینده، گام های موثرتری برداشت.

## روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی است که به صورت مقطعی در فاصله زمانی اسفند ۱۴۰۰ تا شهریور ۱۴۰۱ انجام شد. محیط پژوهش، ۳ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز/ استان البرز بود که در زمان پاندمی کرونا به عنوان مراکز تخصصی ارائه خدمات به بیماران مبتلا به کووید-۱۹ معرفی شدند. جامعه پژوهش را کلیه بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بستری در این ۳ بیمارستان (۷۵۱۳ نفر) تشکیل دادند. با استفاده از جدول مورگان، حداقل حجم نمونه ۳۶۷ نفر محاسبه شد که در این مطالعه، برای افزایش اعتبار و توان مطالعه، تعداد ۴۹۹ بیمار با روش نمونه گیری در دسترس، بر اساس معیارهای ورود، انتخاب و وارد مطالعه شدند. معیارهای ورود به مطالعه شامل بیماران مبتلا

## روح انگیز نوروژی نیا و همکاران

بیمار، پرسشنامه‌ها تکمیل شدند. پرسشنامه‌ها به صورت بی‌نام بود و حفظ محرمانگی اطلاعات شرکت کنندگان رعایت شد.

پس از جمع آوری داده‌ها، از آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. ابتدا متغیرهای اصلی با استفاده از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار بررسی شدند. تمامی متغیرها از توزیع نرمال برخوردار بودند. در سطح استنباطی، میانگین رضایت با آزمون T تک نمونه‌ای سنجیده شد. برای مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی نیز از آزمون‌های همبستگی پیرسون، T گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام شد. حداکثر سطح خطای آلفا برای آزمون فرضیه‌ها، مقدار ۰/۰۵ در نظر گرفته شد ( $P < 0.05$ ).

## یافته‌ها

در این مطالعه ۴۹۹ بیمار مبتلا به کرونای بستری در ۳ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز/ استان البرز پرسشنامه را تکمیل کردند. میانگین سن پاسخگویان  $18/83 \pm 51/35$  و در بازه ۳ تا ۹۵ سال بود. ۲۷۵ نفر (۵۵/۱ درصد) پاسخگویان زن، ۳۹۹ نفر (۸۰ درصد) تحصیلات دیپلم و کمتر از دیپلم داشتند که از این تعداد ۸۸ نفر (۱۷/۶ درصد) بی سواد بودند. ۴۷۹ نفر (۹۶ درصد) ساکن شهر کرج بودند. ۳۶۴ نفر (۷۲/۷ درصد) متاهل بودند (جدول ۱).

بر اساس داده‌های جدول ۲، میانگین رضایت از تسهیلات و خدمات بیمارستان ( $3/62 \pm 0/39$ )، رضایت از عملکرد کادر درمان ( $3/97 \pm 0/51$ )، و میانگین رضایت کلی بیماران ( $0/4 \pm 3/78$ ) بود. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای با هدف مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران با نمره معیار ( $3/5$ )، نشان داد میانگین نمرات پرسشنامه و ابعاد آن، بالاتر از  $3/5$  و بیشتر از سطح متوسط بود ( $P < 0.05$ ) (جدول ۲).

بر اساس داده‌های جدول ۳ نیز بیش از ۶۰ درصد از بیماران رضایت بالایی از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان داشتند.

مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی نیز تفاوت آماری معنی داری را نشان نداد ( $P > 0.05$ ) (جدول ۴).

به کووید بستری در بیمارستان که در مرحله ترخیص از بیمارستان بودند، و تمایل به شرکت در مطالعه داشتند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه بود. متناسب با اهداف مطالعه، از یک پرسشنامه محقق ساخته، شامل دو بخش، استفاده شد. بخش اول، شامل ۵ سوال مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنس، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و محل سکونت) بود. بخش دوم، شامل ۴۲ گویه در ۲ بعد رضایت از عملکرد کادر درمان (۱۸ گویه)، و رضایت از تسهیلات و خدمات بیمارستان (۲۴ گویه) بود. در این دو بعد، گویه‌هایی مختص شرایط پاندمی کرونا نیز گنجانده شد. سوالات دارای طیف لیکرت ۵ قسمتی (کاملاً ناراضی (۱)، ناراضی، متوسط، راضی، کاملاً راضی (۵)) با نمره گذاری ۱ تا ۵ بود. با توجه به دامنه میانگین نمرات که در تمامی ابعاد از ۱ تا ۵ بود، نمره متوسط یا حد وسط نمرات برابر با ۳ در نظر گرفته شد. نمرات بالاتر از ۳، نشان دهنده رضایتمندی بیشتر بود. همچنین با توجه به تعداد گویه‌ها و طیف نمره دهی لیکرت، دامنه نمرات رضایت از حداقل ۴۲ تا حداکثر ۲۱۰ بود. بدین ترتیب نمرات بین ۹۸ تا ۴۲ به عنوان رضایت کم، ۹۸ تا ۱۵۴ به عنوان رضایت متوسط، و ۱۵۴ تا ۲۱۰ به عنوان رضایت زیاد در نظر گرفته شد.

پیش نویس اولیه پرسشنامه، بر اساس مرور متون، طراحی شد. روایی (صوری و محتوای کیفی) پرسشنامه از طریق دریافت نظرات ۶ نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی البرز بررسی و تایید شد. پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۸، و ابعاد رضایت از عملکرد کادر درمان، و تسهیلات و خدمات بیمارستان به ترتیب برابر با ۰/۸۷ و ۰/۷۵ محاسبه شد.

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در این مطالعه، محقق پس از اخذ کد اخلاق از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی البرز و مجوزهای لازم جهت ورود به محیط مطالعه، اقدام به جمع آوری داده‌ها نمود. برای جمع آوری داده‌ها، نویسنده دوم مقاله با حضور در بخش‌های بیمارستان‌ها، اقدام به توزیع پرسشنامه بین بیماران مبتلا به کوویدی که دستور ترخیص داشتند، کرد. پرسشنامه‌ها پس از تکمیل جمع آوری شدند. در مواردی که بیمار بیسواد بود، با پرسش سوالات بصورت شفاهی و در مورد کودکان توسط همراه

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بیماران شرکت‌کننده در مطالعه (۴۹۹ نفر)

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی (درصد)
وضعیت تاهل	متاهل (۷۲/۷) ۳۶۳
	مجرد (۲۷/۳) ۱۳۶
جنس	زن (۵۵/۱) ۲۷۵
	مرد (۴۴/۹) ۲۲۴
سطح تحصیلات	بیسواد (۱۷/۶) ۸۸
	زیر دیپلم (۲۳/۴) ۱۱۷
	دیپلم (۳۸/۵) ۱۹۲
محل سکونت	بالتر از دیپلم (۲۰) ۱۰۰
	شهر (۹۶) ۴۷۹
سن	روستا (۴) ۲۰
	میانگین و انحراف معیار ۵۱/۳۵ ± ۱۸/۸۳

جدول ۲. مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران با نمره معیار با استفاده از آزمون T تک نمونه ای (معیار=۳/۵)

نتیجه	مقدار p	مقدار t	df	تفاوت میانگین	میانگین ± انحراف معیار	متغیر
زیاد	< ۰/۰۰۱	۶/۹۶	۴۹۸	-۰/۱۲	۳/۶۲ ± ۰/۳۹	رضایت از تسهیلات و خدمات بیمارستان
زیاد	< ۰/۰۰۱	۲۰/۸۵	۴۹۸	-۰/۴۷	۳/۹۷ ± ۰/۵۱	رضایت از عملکرد کادر درمان
زیاد	< ۰/۰۰۱	۱۵/۸۳	۴۹۸	-۰/۲۸	۳/۷۸ ± ۰/۴	رضایت کل

جدول ۳. میانگین و طبقه بندی کیفی رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان

متغیر	میانگین ± انحراف معیار	کم (کمتر از ۹۸)	متوسط (۹۸-۱۵۴)	زیاد (بیشتر از ۱۵۴)
		فراوانی (درصد)	فراوانی (درصد)	فراوانی (درصد)
رضایت	۳/۷۸ ± ۰/۴	۵ (۱)	۱۵۶ (۳۱/۳)	۳۳۸ (۶۷/۷)

جدول ۴. مقایسه میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	عملکرد کادر درمان	تسهیلات و خدمات بیمارستان	رضایت کل
	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)
جنس	زن (۰/۵۱) ۳/۹۸	(۰/۳۹) ۳/۶۵	(۰/۴۱) ۳/۸۱
	مرد (۰/۵۱) ۳/۹۷	(۰/۳۸) ۳/۵۹	(۰/۴۰) ۳/۷۷
آزمون T مستقل	مقدار t	۱/۷۵	۱/۱۸
	P-Value	۰/۷۳	۰/۲۳
تاهل	متاهل (۰/۵۳) ۳/۹۹	(۰/۳۸) ۳/۶۱	(۰/۴۱) ۳/۷۹
	مجرد (۰/۴۶) ۳/۹۴	(۰/۴۱) ۳/۶۵	(۰/۳۹) ۳/۷۸
آزمون T مستقل	مقدار t	-۰/۹۹	-۰/۱۳
	P-Value	۰/۳۸	۰/۸۹
محل سکونت	شهری (۰/۴۱) ۴/۰۷	(۰/۳۷) ۳/۶۴	(۰/۳۵) ۳/۸۶
	روستایی (۰/۵۱) ۳/۹۷	(۰/۳۹) ۳/۶۲	(۰/۴۱) ۳/۷۹
آزمون T مستقل	مقدار t	-۱/۰۹	-۰/۸۹
	P-Value	۰/۲۸	۰/۳۸

۳/۸۳ (۰/۴۰)	۳/۶۴ (۰/۳۹)	۴/۰۴ (۰/۴۸)	بیسواد	سطح تحصیلات
۳/۸۲ (۰/۳۵)	۳/۶۵ (۰/۳۵)	۴/۰۰ (۰/۴۳)	زیر دیپلم	
۳/۷۶ (۰/۴۴)	۳/۵۹ (۰/۴۱)	۳/۹۴ (۰/۵۶)	دیپلم	
۳/۷۵ (۰/۳۹)	۳/۵۹ (۰/۳۷)	۳/۹۳ (۰/۵۰)	بالتر از دیپلم	
۱/۱۷	۰/۸۶	۱/۰۴	F(۳,۴۹۵)	آزمون ANOVA
۰/۳۲	۰/۴۶	۰/۳۷	P-Value	

## بحث

بر اساس نتایج این مطالعه که با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بستری در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی البرز از خدمات درمانی، تسهیلات بیمارستان، و عملکرد کادر درمان انجام شد، میزان کل رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستان و عملکرد کادر درمان، بالاتر از میانگین بود. نتیجه مطالعه ای که توسط Key و همکاران (۲۰۲۱) در بریتانیا انجام شد نیز نشان داد که علی رغم محدودیت های ارتباطی بسیاری که بین کادر درمان و بیماران در دوره پاندمی کووید-۱۹ وجود داشت، میزان کیفیت خدمات ارائه شده از دیدگاه بیماران، بسیار بالا بود (۲۶). همچنین نتایج مطالعه Traiki و همکاران (۲۰۲۰) که در عربستان سعودی انجام شد، نشان داد سطح رضایت بیماران در دوره پاندمی کووید-۱۹ بالا بود (۲۷). این درحالی است که در مطالعه Deriba و همکاران (۲۰۲۰)، سطح رضایتمندی بیماران در مراکز مراقبتی در اتیوپی، در دوره پاندمی کووید-۱۹، بسیار پایین گزارش شد. در این مطالعه، بیش از نیمی از شرکت کنندگان فاقد تحصیلات رسمی بودند (۲۸) که ممکن است علت این تفاوت باشد. در مطالعه ریسی و همکاران (۱۴۰۱) که در شهر خواف در ایران انجام شد، نتایج حاکی از رضایت متوسط بیماران مبتلا به کرونا از کیفیت خدمات پرستاری و ابعاد آن بود (۲۹). نتایج مطالعه آخوندزاده و همکاران (۱۴۰۱) نیز نشان داد که خانواده بیماران مبتلا به کرونای بستری در بخش مراقبت های ویژه، رضایتمندی بالاتر از حد متوسط داشتند (۳۰). فرج زاده و همکاران مطالعه ای در سال ۱۳۹۹ انجام دادند که در آن میزان رضایتمندی بیماران مبتلا به کرونا از خدمات درمانی و غیر درمانی ناهتگاه هزار تختخواهی بیمارستان بقیه... اعظم (عج) بررسی شد. نتایج نشان داد که رضایت کلی و نیز رضایت از خدمات درمانی و غیر درمانی در حد عالی بود (۳۱). مطالعه ای دیگر نیز در سال ۱۳۹۹ توسط شفیی و همکاران در شهرستان لار در ایران و در دوران همه

گیری کووید-۱۹ انجام شد که نشان داد بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۸/۴٪) از خدمات ارائه شده کاملاً راضی بودند (۳۲).

در این مطالعه، بالاترین میانگین رضایت بیماران مربوط به عملکرد کادر درمان بود که با مطالعه فرج زاده و همکاران (۱۳۹۹) همسو است (۳۱). از بین گویه های پرسشنامه، گویه های «توجه کادر درمان به نظرات بیماران و در نظر گرفتن آن ها در اقدامات درمانی»، «رفتار پرستاران و نحوه و کیفیت ارائه خدمات پرستاری» به ترتیب از بالاترین میانگین برخوردار بودند. در مطالعه Traiki و همکاران (۲۰۲۰) هم بیماران معتقد بودند پرستاران و پزشکان در نهایت ادب و احترام آن ها را درمان می کردند و توضیحات مربوط به روند درمان را واضحانه به آن ها ارائه می دادند (۲۷). نتایج سایر مطالعات نیز بیانگر آن است که در اختیار قرار دادن اطلاعات لازم در خصوص بیماری و روند درمان با بیماران، و رفتار مناسب و محترمانه تیم درمان با آنان، عامل بسیار مهمی در افزایش رضایت بیماران است (۳۳، ۹). نتایج مطالعات متعددی حاکی از این امر است که کادر درمان و پرستاری تاثیر زیادی در رضایت بیماران در زمان های مختلف داشته است. در مطالعه فرج زاده و همکاران (۱۳۹۹) که در زمان همه گیری کووید-۱۹ انجام شد، اگرچه میزان رضایت بیماران از پزشکان بیشتر از پرستاران بود، اما همچنان در سطح عالی بود (۳۱). نتایج مطالعه هروری و همکاران (۱۴۰۱) نیز با نتایج مطالعه حاضر همسو بود و هم چنین بیماران از آموزش هایی که به آنها ارائه شده بود، رضایت داشتند (۳۴). بدیهی است افزایش زمان تعامل با بیماران، سبب افزایش رضایت آنها می شود (۳۵) و از آنجایی که پرستاران نسبت به سایر پرسنل بیمارستان، ساعت های طولانی تری را با بیماران می گذرانند و با آن ها تعامل می کنند؛ بیشتر می توانند اعتماد و رضایت بیماران را به خود جلب کنند. بطور کلی پاندمی کرونا موجب تحریک و تقویت حس همدلی در افراد شد (۳۶).



ارتباط با بیماران مبتلا به کووید-۱۹ اشاره کرد.

### نتیجه‌گیری

سطح رضایت بیماران در این مطالعه، بیشتر از حد متوسط بود. بالا بودن رضایت بیماران علاوه بر این که می‌تواند نشانه‌ای از کیفیت بالای خدمات باشد، نقش مهمی نیز در افزایش همکاری آنها در پذیرش بیماری، روند درمان، و رعایت رژیم‌های دارویی و دستورات مراقبتی دارد.

### سیاسگذاری

این پژوهش حاصل طرح تحقیقاتی مصوب معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی البرز است که در تاریخ ۱۴۰۰/۷/۱۰ در کمیته اخلاق دانشگاه و با کد اخلاق IR.ABZUMS.REC.1400.174 به تصویب رسید. بدینوسیله از حمایت مادی و معنوی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی البرز تقدیر بعمل می‌آید. همچنین، از مسوولین مراکز درمانی که امکان اجرای این پژوهش را فراهم آوردند، قدردانی می‌گردد. نویسندگان مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی برای انتشار این مقاله ندارند.

### References

1. Farzianpour F, Byravan R, Amirian S. Evaluation of patient satisfaction and factors affecting it: a review of the literature. *Health*. 2015;7(11):1460. <http://dx.doi.org/10.4236/health.2015.711160>.
2. Cleary PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, Walker JD, et al. Patients evaluate their hospital care: a national survey. *Health Aff (Millwood)*. 1991;10(4):254-67. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.10.4.254>.
3. Bjertnaes OA, Sjetne IS, Iversen HH. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ quality & safety*. 2012;21(1):39-46. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2011-000137>.
4. Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA, Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal*. 2017;34(1):27-33. <https://doi.org/10.1136/emered-2015-204954>.
5. Preyde M, Crawford K, Mullins L. Patients' satisfaction and wait times at Guelph General

در مطالعه حاضر، تفاوتی در میانگین نمره کل و ابعاد رضایتمندی بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی مشاهده نشد. این یافته نشان می‌دهد که گروه‌های مختلف بیماران، خدمات یکسانی دریافت کرده‌اند و کادر درمان، عدالت و برابری در ارائه خدمات درمانی را به خوبی رعایت کرده‌اند. در سایر مطالعات انجام شده در زمان همه‌گیری کووید-۱۹ نیز تفاوتی در میزان رضایت بیماران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی یافت نشد (۲۹,۳۱,۳۴,۳۵). همانطور که پیش‌تر عنوان شد رضایت بیمار، ابزار مهمی برای تعیین کیفیت خدمات محسوب می‌شود و بالا بودن رضایت بیمار می‌تواند نشانه‌ای از کیفیت بالای خدمات باشد (۱۱, ۱۲).

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به دشواری جمع‌آوری داده‌ها بصورت حضوری از بیماران مبتلا به کووید-۱۹ درحالی که وسایل حفاظت فردی استفاده شده بود، اشاره کرد. برای بیماران بی‌سواد و یا سن بالا، لازم بود پرسشنامه با صدای بسیار بلند خوانده می‌شد. از دیگر محدودیت‌های جمع‌آوری داده‌های این مطالعه می‌توان به دشوار بودن دسترسی به بخش‌های عفونی و تنفسی و

- Hospital Emergency Department before and after implementation of a process improvement project. *Canadian Journal of Emergency Medicine*. 2012;14(3):157-68. <https://doi.org/10.2310/8000.2012.110590>.
6. Renzi C, Picardi A, Abeni D, Agostini E, Baliva G, Pasquini P, et al. Association of dissatisfaction with care and psychiatric morbidity with poor treatment compliance. *Archives of dermatology*. 2002;138(3):337-42. <https://doi.org/10.1001/archderm.138.3.337>.
  7. Sran M, Pyra T, Chen L, Holroyd B, McCabe C. P116: A scoping review of factors affecting patient satisfaction with care in North American adult emergency departments. *Canadian Journal of Emergency Medicine*. 2017;19(S1):S117-S. Available from: <https://www.cambridge.org/core/journals/canadian-journal-of-emergency-medicine/article/p116-a-scoping-review-of-factors-affecting-patient-satisfaction-with-care-in-north-american-adult-emergency-departments/3B46BB8FECD5791663C7972F61C0036A>.
  8. Chen N, Zhou X, Zhang Y. Comparisons between Chinese and Mongolian patient satisfaction. *Psychology*. 2017;8(13):2126-37. <https://doi.org/10.1080/17445019.2017.1350000>.

- org/10.4236/psych.2017.813135.
9. Fang J, Liu L, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction—a study based on gamma coefficient. *Patient preference and adherence*. 2019;515-25. DOI:<https://doi.org/10.2147%2FPPA.S197015>.
  10. Liu JE, Mok E, Wong T. Caring in nursing: investigating the meaning of caring from the perspective of cancer patients in Beijing, China 1. *Journal of Clinical Nursing*. 2006;15(2):188-96. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01291.x>.
  11. Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. *Academic emergency medicine*. 2003;10(3):261-8. <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2003.tb02000.x>.
  12. Smith C, McCreadie M, Unsworth J, Wickings H, Harrison A. Patient satisfaction: an indicator of quality in disablement services centres. *BMJ Quality & Safety*. 1995;4(1):31-6. <https://doi.org/10.1136/qshc.4.1.31>.
  13. Barr JK, Banks S, Waters WJ, Petrillo M. Methodological issues in public reporting of patient perspectives on hospital quality. *The Joint Commission Journal on Quality and Safety*. 2004;30(10):567-78. [https://doi.org/10.1016/S1549-3741\(04\)30067-5](https://doi.org/10.1016/S1549-3741(04)30067-5).
  14. Abbasi Farajzadeh M, Karimi L, MirJavadi S, Belal M, Vahedianazimi A. Patients' satisfaction with services provided in a military hospital in 2019: A cross-sectional study. *Journal Mil Med*. 2020;22(8):853-63.
  15. AlJaberi OA, Hussain M, Drake PR. A framework for measuring sustainability in healthcare systems. *International journal of healthcare management*. 2020;13(4):276-85. <http://dx.doi.org/10.1080/20479700.2017.1404710>.
  16. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing open*. 2019;6(3):1189-96. <https://doi.org/10.1002/nop2.316>.
  17. Shirley ED, Sanders JO. Measuring quality of care with patient satisfaction scores. *JBJS*. 2016;98(19):e83. <https://doi.org/10.2106/jbjs.15.01216>.
  18. WHO. Coronavirus disease (COVID19) pandemic 2020 [Available from: [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019)
  19. Low T-Y, Hartman M, Chee CYJ, Mohankumar B, Ang SBL, San MT, et al. Restructuring the surgical service during the COVID-19 pandemic: experience from a tertiary institution in Singapore. *The American Journal of Surgery*. 2020;220(3):553-5. <https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2020.05.021>.
  20. Monjazebi F, Dolabi SE, Tabarestani ND, Moradian G, Jamaati H, Peimani M. Journey of nursing in COVID-19 crisis: a qualitative study. *Journal of Patient Experience*. 2021;8. <https://doi.org/10.1177/2374373521989917>.
  21. Mohammadi F, Radfar M, Hemmati Maslak Pak M. Workplace challenges and nurses recovered from COVID-19. *Nursing ethics*. 2022;29(2):280-92. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/09697330211020439>.
  22. Kurdi B, Alshurideh M, Alnaser A. The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*. 2020;10(15):3561-70. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>.
  23. Park SH. Personal protective equipment for healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *Infection & chemotherapy*. 2020;52:165.
  24. Atcherson SR, Mendel LL, Baltimore WJ, Patro C, Lee S, Pousson M, et al. The effect of conventional and transparent surgical masks on speech understanding in individuals with and without hearing loss. *Journal of the American Academy of Audiology*. 2017;28(01):058-67. <https://doi.org/10.3766/jaaa.15151>.
  25. Hampton T, Crunkhorn R, Lowe N, Bhat J, Hogg E, Afifi W, et al. The negative impact of wearing personal protective equipment on communication during coronavirus disease 2019. *The Journal of Laryngology & Otology*. 2020;134(7):577-81. <https://doi.org/10.1017/s0022215120001437>.
  26. Key T, Kulkarni A, Kandhari V, Jawad Z, Hughes A, Mohanty K. The patient experience of inpatient care during the COVID-19 pandemic: exploring patient perceptions, communication, and quality of care at a university teaching hospital in the United Kingdom. *Journal of patient experience*. 2021;8:2374373521997742. <https://doi.org/10.1177/2374373521997742>.
  27. Traiki TAB, AlShammari SA, AlAli MN, AlJomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA,



- et al. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*. 2020;58:14-9. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>.
28. Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient preference and adherence*. 2020:1923-34. <https://doi.org/10.2147%2FPPA.S276254>.
  29. Raesi R, Bokaie S, Hushmandi K, Raei M. Evaluation of Patients' Satisfaction with the Diagnosis of COVID-19 from the Quality of Nursing Services in Corona Ward: A Cross-sectional Study. *Journal of Critical Care Nursing*. 2022 Mar 10;15(1):25-33. [Persian].
  30. Akhondzadeh R, Moftakhar F, Banaei S. Family Satisfaction Survey of Patients with Covid-19 Hospitalized in Intensive Care Units of Razi Hospital in Ahvaz in 1401. *Journal of Iranian society of Anaesthesiology & Intensive care*. 2022; 2(116): 12-23. [Persian].
  31. Farajzadeh MA, Mirjavadi SA, Azimi AV, Karimi L. Survey of the Patients' Satisfaction with Provided Services in an Iranian Naval Clinic in 2020: A Cross-sectional Study. *Journal of Marine Medicine*. 2022;4(1):39-47. [Persian]
  32. Shafiei Mohammad Reza, Haghshenas Hajar, Shafiei Nasimeh, Bazrafshan Mohammad-Rafi, Bazrafcan Leila. Investigating the Patients Satisfaction with Nursing Services in Imam Reza Hospital of Lar City during the Covid-19 Pandemic in 2020: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2022; 21 (02): 245-54. [Persian].
  33. Doubova SV, Pérez-Cuevas R, Zepeda-Arias M, Flores-Hernández S. Satisfaction of patients suffering from type 2 diabetes and/or hypertension with care offered in family medicine clinics in Mexico. *Salud publica de Mexico*. 2009; 51:231-9. doi:10.1590/S0036-36342009000300014
  34. Heravi-Karimooi M, Javanmardnejad S, Rejeh N, Tabe V, Rezaei F. Patients' satisfaction with the services provided for Covid-19 in Ilam, Iran. *Payesh (Health Monitor) Journal*. 2022;21(4):355-66. <http://dx.doi.org/10.52547/payesh.21.4.355>. [Persian].
  35. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*. 2020;2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>.
  36. Badrkhani P. Pros and cons of Covid-19 in Iran: How Coronavirus outbreak has affected culture and living style of people of this ancient land. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*. 2021;31(1-4):340-52. <https://doi.org/10.1080/10911359.2020.1825261>.