

## رضایتمندی بیماران بعنوان شاخص اخلاقی در بیمارستان‌ها: یک مطالعه طولی

نویسندگان:

محسن حجت\*<sup>۱</sup>، مریم چرخ‌انداز<sup>۱</sup>، شهره جوادیپور<sup>۱</sup>، مهسا ایمانیان<sup>۲</sup>

۱- گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، جهرم، ایران

۲- گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران

Journal of Education and Ethics in Nursing, Volume 2, Number 1, Spring 2013

## چکیده:

**مقدمه:** هدف نهایی بیمارستان‌ها ارتقاء کیفیت مراقبت از بیماران و جلب رضایت آنان می باشد. این امر خود یکی از شاخص‌های رعایت اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌ها می باشد. سنجش سالانه رضایتمندی بیماران جهت حرکت را به مدیران بیمارستان نشان می دهد. لذا مطالعه حاضر با هدف «بررسی میزان رضایتمندی بیماران» طی ۳ سال متوالی طراحی و انجام شده است.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است طی ۳ سال انجام شده است. تعداد نمونه آماری هر سال شامل ۲۰۰ نفر از بیماران بستری در بیمارستان بودند، که به روش نمونه‌گیری در دسترس طی یک ماه جمع‌آوری می شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق‌ساز استفاده شد، روایی پرسشنامه با روش صوری و محتوایی و پایایی آن نیز با روش آزمون مجدد ( $F=0/91$ ) کسب گردید. اطلاعات به کمک نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** میانگین رضایتمندی در طی سال‌های (۸۴-۸۶-۸۷) به ترتیب  $(2/51 \pm 0/44)$ ،  $(2/95 \pm 0/44)$  و  $(2/43 \pm 0/47)$  بود، که در حد متوسط برآورد گردید. در بررسی آماری بین جنس و اعتماد به پرسنل درمانی، همچنین بین تحصیلات و رضایتمندی کلی به کمک آزمون آماری کای دو ارتباط معناداری مشاهده شد ( $P < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** با توجه به کاهش میانگین رضایتمندی بیماران در سال ۸۷ نسبت به ۸۶ و ۸۴ در همه متغیرها، پیشنهاد می‌گردد مدیران بیمارستان جهت ارتقاء میزان رضایتمندی بیماران برنامه مناسبی تهیه نمایند.

**واژگان کلیدی:** بیمارستان، بیماران، رضایتمندی

## مقدمه:

هنگامی که بیمار برای دریافت خدمات به یک بیمارستان مراجعه می‌کند، ارزشهایی در ذهن خود دارد، که طبق آنها رفتار و پوشش کارکنان، ساختار، فضای فیزیکی و تجهیزات بیمارستان را ارزیابی نموده و میزان رضایت خود را اعلام می‌نماید. این امر نیز با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی جوامع مختلف برای هر بیمارستان متفاوت است. بنابراین رضایتمندی ملاک تمام فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی بیمارستان است [۳ و ۴].

رضایتمندی مفهومی است که از سال ۱۹۵۰ به سازمانهای درمانی وارد گردید. در آن زمان جامعه شناسانی مثل پیروسون و سزار (Sezar & Persons) تحقیقاتی به عمل آوردند و دریافتند که رضایتمندی بیماران با ۳ عامل: ادامه مراجعات بعدی، توافقی برای درمان و تعهد در مصرف داروها، ارتباط مستقیم دارد. طبق تئوری (Doming & Jeram)؛ سازمان‌ها باید نظرات مشتریان خود را مکرر جمع‌آوری کنند تا برنامه‌های لازم جهت ارتقاء سازمان ارائه گردد [۱ و ۲].

\* نویسنده مسئول، نشانی: فارس، جهرم، خیابان شهید مطهری، دانشکده پرستاری و پیراپزشکی

تلفن تماس: ۰۹۱۷۷۹۱۳۴۹۶ پست الکترونیک: mohsenhojat@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۷/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۲/۲

در دسترس طی یک ماه، از بین تمام بیمارانی که حداقل ۴ روز را در بیمارستان بستری بودند، انتخاب می شدند. در انتخاب بیماران بخش، سطح تحصیلات، نوع و شدت بیماری تاثیر نداشت تا تمام بیماران و همراهان آنان شانس شرکت در مطالعه را داشته باشند. اولویت پاسخگویی با بیماران و در صورت ناتوانی جسمی با همراه آنان بود.

این مطالعه در بخش های درمانی بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جهرم و در کل روزهای هفته حتی جمعه ها و در شیفت صبح، عصر و شب انجام شد. بیمارستان دارای ۱۱ بخش عمومی و ویژه، ۱۵۰ تخت فعال و میانگین مراجعه ماهانه حدود هفت هزار نفر بود.

جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه ی محقق ساخته استفاده شد، که با روش مصاحبه تکمیل گردید. پرسشنامه فوق دارای ۴۰ سوال بود که ۴ سوال درباره ویژگی های دموگرافیک و ۳۶ سؤال در ۹ حیطه شامل تکریم بیمار توسط پزشک، تکریم بیمار توسط پرستار، تکریم بیمار توسط پرسنل غیر درمانی، رضایت بیمار از مراقبت پزشک، رضایت بیمار از مراقبت پرستار، اعتماد بیمار به پزشک و پرستار، نحوه دسترسی به قسمتهای مختلف بیمارستان و زمان انتظار، طراحی شده بود. به هر کدام از سوالات طبق چهارچوب زیر نمره داده شد: خیلی زیاد (۴) زیاد (۳) متوسط (۲) کم (۱) اصلاً (۰). جهت کسب روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه به ده تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه ارائه شد و بعد اصلاحات و تغییرات لازم بعمل آمد. بمنظور کسب پایایی از روش آزمون مجدد استفاده شد ( $r=0.91$ ).

لازم به ذکر است که پرسشنامه ها بدون نام بود، هیچ گونه اجباری در همکاری پاسخگویان نبود، سعی شد که محیط مصاحبه امن و راحت باشد. پس از جمع آوری، اطلاعات توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته ها:

تعداد کل افراد مورد مطالعه ۶۰۰ نفر بود، که از این تعداد ۲۳۹ نفر (۳۹/۸۳٪) بیمار و ۳۶۱ نفر (۶۰/۱۷٪) همراه بیمار بودند. از کل پاسخگویان ۲۳۲ نفر (۳۸/۶۷٪) مرد و ۳۶۸ نفر (۶۱/۳۳٪) زن بودند. ۲۹۹ نفر پاسخگویان دارای تحصیلات زیر دیپلم (۴۹/۸۳٪) بودند (جدول ۱). ۳۰۱ نفر از پاسخگویان (۵۰/۱۷٪) مراجعه قبلی به بیمارستان داشته اند و ۲۹۹ نفر (۴۹/۸۳٪) اولین بار بود که به این بیمارستان مراجعه می کردند. ۲۸۸ نفر (۳۸٪) از کل پاسخگویان در زمان مراجعه با کمبود تخت مواجه شده بودند. میانگین مدت زمان بستری مراجعین در بیمارستان  $(4/36 \pm 35/2)$  روز بود.

مدیران نیز باید با دیدگاه مشتری مدار بیمارستانها را از کمیت خدمات به سمت مشتری مداری تغییر جهت دهند و در برنامه استراتژیک خود رویکرد مبتنی بر کیفیت را سرلوحه قرار دهند. امروزه تحقیق پیرامون رضایت بیماران از خدمات ارائه شده طرفداران زیادی دارد، زیرا هدف تیم درمانی ارائه خدمت مناسب، تأمین نیاز مراجعین و جلب رضایت آنان می باشد [۵] و [۶]. در مطالعه بازارگادی و همکارانش مشخص گردید که رضایتمندی مددجو به عنوان مهمترین شاخص کیفیت خدمات مراقبتی مطرح می باشد [۷]. مطالعه انصاری و همکارانش نیز که در چهار بیمارستان تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام گرفت، نشان داد که سنجش رضایتمندی بیماران بایستی بعنوان یک طرح ملی جهت یافتن چالش های موجود مورد توجه قرار گیرد، از سوی دیگر سنجش رضایت مندی یکی از شاخص های معنوی رعایت اخلاق و اخلاق حرفه ای در همه سطوح می باشد [۸]. در مطالعه دیگری که در پنج بیمارستان تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت، نتایج نشان داد که بیمارستان ها نیازمند برنامه ای جهت ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران و تضمین رضایتمندی آنان می باشند [۹]. مطالعه جولایی و همکارانش نیز که در بیمارستان های دانشگاهی شهرهای منتخب کشور انجام گرفت، نشان داد که رضایتمندی بیماران از شاخص های مهم اثربخشی نظام سلامت می باشد و سنجش منظم و دوره ای آن با ارایه تصویری از شرایط موجود می تواند در طراحی راه کارهایی برای بهبود کیفیت ارایه خدمات و در نتیجه ارتقای رضایتمندی بیماران مؤثر باشد [۱۰].

با توجه به این واقعیت که با گذشت زمان، انتظارات بیماران نیز تغییر می کند، لذا انجام مطالعات دوره ای با هدف سنجش رضایتمندی مراجعه کنندگان یک امر مهم و حیاتی می باشد. همچنین با مقایسه سطح رضایت مندی بیماران در سال های متوالی می توان موفقیت اقدامات انجام شده را نیز برآورد نمود [۱۱].

با توجه به اهمیت مشتری مداری و توجه به رضایت بیماران به عنوان یک شاخص عملکرد حرفه ای در محیط های بالینی و همچنین لزوم مقایسه بین میزان رضایت مندی فعلی و قبلی، مطالعه حاضر با هدف « بررسی میزان رضایتمندی مشتریان خارجی » طی سه سال متوالی طراحی و انجام شده است.

### روش کار:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در ۳ سال پی در پی انجام شده است. تعداد نمونه این تحقیق سالانه شامل ۲۰۰ نفر بودند، که به روش نمونه گیری

جدول ۱: سطح تحصيلات مشتریان خارجی در طول سه سال مطالعه

لیسانس و بالاتر		فوق دیپلم		دیپلم		زیر دیپلم		بی سواد		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱	۲	۷/۵	۱۵	۲۵/۵	۵۱	۵۸/۵	۱۱۷	۷/۵	۱۵	۱۳۸۴
۱۲/۵	۲۵	۱۵/۵	۳۱	۳۶/۵	۷۳	۳۲/۵	۶۵	۳	۶	۱۳۸۶
۱۳/۵	۲۷	۱۱/۵	۲۳	۲۷	۵۴	۳۸	۷۶	۱۰	۲۰	۱۳۸۷
۹	۵۴	۱۱/۵	۶۹	۲۹/۶۷	۱۷۸	۴۳	۲۵۸	۶/۸۳	۴۱	کل

رضایتمندی می‌باشد. همچنین استعداد بیمارستان‌ها در دستیابی به سطح بالای رضایتمندی در سطح کشور نیز در این مورد تأثیر بسزایی دارد. با توجه به اینکه سطح رضایتمندی کلی مراجعه کنندگان در طی سه سال مطالعه پی در پی در حد متوسط برآورد شده است، شاید بتوان گفت مدیریت بیمارستان توانسته است اولویت مشتری را فراهم و طی سه سال سطح رضایتمندی را در حد متوسط حفظ نماید.

با توجه به این مطلب که سطح تحصيلات همیشه باعث افزایش انتظار مراجعه کنندگان می‌گردد و اغلب مطالعات مانند مطالعه خدام و همکارانش بر این موضوع تأکید نموده اند. که سطح تحصيلات مراجعه کنندگان به بیمارستان‌های مورد مطالعه با سطح رضایتمندی آنان ارتباط دارد [۱۲]. ارتقاء ۱۶٪ سطح تحصيلات مراجعه کنندگان در سالهای ۸۴ تا ۸۷ می‌تواند نشان دهنده افزایش سطح آستانه رضایتمندی آنان باشد. زیرا علاوه بر اینکه سطح رضایتمندی مشتریان کاهش یافته است این کاهش با سطح تحصيلات مراجعه کنندگان نیز ارتباط معنادار آماری داشته است.

اختلاف میانگین در سالهای متفاوت نشان میدهد که در سال ۸۶ نسبت به ۸۴ میانگین رضایتمندی از متغیرهای تکریم توسط پرسنل غیر درمانی، اعتماد به پزشک و پرستار و دسترسی به قسمتهای مختلف بیمارستان به ترتیب (۰/۵، ۰/۰۲، ۰/۷۴) کاهش و در بقیه متغیرها؛ رضایت از تکریم توسط پزشک، تکریم توسط پرستار، مراقبت پزشک، مراقبت پرستار و نتایج درمان به ترتیب (۰/۵۹، ۰/۳۶، ۰/۱۵، ۰/۱۶، ۰/۶۲) افزایش داشته است، بجز میانگین رضایتمندی از زمان انتظار که طی هر دو سال بدون تغییر باقی مانده است. در مجموع میانگین رضایتمندی مشتریان در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۴، (۰/۴۴) افزایش را نشان میدهد. که می‌تواند نشان دهنده رشد خوب سازمان طی سال‌های ۸۴ تا ۸۶ در جهت جلب رضایت مراجعین باشد.

در سال ۸۷ نسبت به ۸۴ میانگین رضایتمندی از همه متغیرها کاهش داشته، بجز رضایتمندی از نتایج درمان که ۰/۷ افزایش را نشان می‌دهد. در مجموع میانگین رضایتمندی مشتریان در سال ۸۷ نسبت به ۸۴، (۰/۰۸) کاهش را نشان میدهد. این امر

میانگین رضایت کلی مشتریان در طی سه سال (۸۴-۸۶-۸۷) به ترتیب (۲/۵۱±۰/۴۴، ۲/۹۵±۰/۴۴ و ۲/۴۳±۰/۴۷) بود و میانگین رضایت مندی پاسخگویان در مجموع ۳ سال (۲/۶۳±۰/۴۵) بود که در حد متوسط ارزیابی گردید. در سال ۸۴ بالاترین میانگین رضایت مندی (۳/۳±۰/۸۸) مربوط به رضایت مندی از دسترسی آسان به قسمت‌های مختلف بیمارستان بود. در سال ۸۶ بالاترین میانگین رضایت مندی (۳/۱۴±۰/۶۴) مربوط به رضایت مندی از تکریم بیمار توسط پزشک بود. در سال ۸۷ نیز بالاترین میانگین رضایت مندی (۲/۵۳±۰/۱۱) مربوط به اعتماد به پرسنل درمانی بود. بیشترین میانگین رضایت مندی پاسخگویان در مجموع ۳ سال مربوط به تکریم بیماران توسط پرستاران (۲/۷۶±۰/۴۳) بود (جدول شماره دو).

در تحلیل‌های آماری بین متغیرهای جنس و رضایتمندی کلی به کمک آزمون کای دو ارتباط معناداری یافت نشد

( $p > 0/16$ ). اما بین دو متغیر جنس و اعتماد به پرسنل درمانی همچنین بین دو متغیر تحصيلات و رضایتمندی کلی ارتباط معنادار آماری مشاهده شد ( $p < 0/004$ ). همچنین به کمک آزمون کای دو، بین دو متغیر تحصيلات و رضایتمندی از زمان انتظار جهت اقدامات درمانی و تشخیصی و بین دو متغیر تحصيلات و رضایتمندی از نتایج درمانی، ارتباط معنادار آماری مشاهده شد ( $P < 0/003$ ).

## بحث:

میانگین رضایت کلی مشتریان در طی ۳ سال (۲/۶۳±۰/۴۵) بوده است، که نشان دهنده سطح متوسط رضایت می‌باشد. البته نتایج این مطالعه با نتایج به دست آمده از مطالعات ریموند، آندرا، آندریا، معزی و ذیقیمت همخوانی دارد. اما نسبت به مطالعات عبادی و خوشنویس که میزان رضایتمندی کلی بیماران از بیمارستان را در حد خیلی خوب اعلام کرده بودند فاصله زیادی دارد [۱۳-۱۶]. این تفاوت نشان دهنده نیاز به تلاش و برنامه ریزی منسجم‌تر، در راه رسیدن به میزان بالاتر

میانگین میزان رضایتمندی از زمان انتظار برای اقدامات تشخیصی و درمانی در سالهای ۸۴ و ۸۶ یکسان بوده و در سال ۸۷ نیز این میانگین از افت ۰/۵۹ برخوردار بوده که نشانه توجه ناکافی سیستم به مفهوم زمان بندی ارائه خدمات و تدوین فرایندهای مشتری مدار در سازمان می باشد. برای حل این معضل می توان استفاده از تکنیک زمان سنجی خدمات و یافتن گلوگاههای زمان بر در فرایند اجرای اقدامات تشخیصی و درمانی را پیشنهاد نمود.

نکته قابل توجه کاهش میانگین اعتماد به کادر پزشکی و پرستاری در سال ۸۶، نسبت به سال ۸۴ است (۰/۵)، که در سال ۸۷ نیز علی رغم ارتقاء ۰/۱ میانگین اعتماد به کادر پزشکی و پرستاری نسبت به سال ۸۶، این کاهش ادامه یافته است. این واقعیت می تواند یک خطر بسیار جدی در امر مدیریت سیستم های درمانی و کمرنگ شدن رعایت اخلاق حرفه ای در محیط های بالینی باشد. که می بایست برای بهبود آن برنامه ریزی علمی صورت گیرد. زیرا عدم اعتماد به کادر درمانی یکی از مهمترین چالش های بیمارستان هاست که باعث کاهش اثر درمان های تجویز شده، عدم پیگیری و اجرای صحیح آنها توسط بیماران می گردد و در برخی مواقع حتی باعث بحث و درگیری در مراکز درمانی می شود و از طرف دیگر ضمن نقض اخلاق حرفه ای به کمرنگ شدن اهمیت این موضوع مهم دامن میزند.

**نتیجه گیری:** با توجه به کاهش میانگین رضایتمندی بیماران در سال ۸۷ نسبت به سال های ۸۶ و ۸۴ در همه متغیرهای مورد بررسی، لذا پیشنهاد می گردد یک الگوی عملیاتی جهت ارتقاء میزان رضایتمندی بیماران تهیه و تمام تصمیمات خرد و کلان بیمارستان در همه حیطه ها اعم از تغییرات فضای فیزیکی، آموزش و یا استخدام نیروهای جدید طبق آن اتخاذ گردد.

**تقدیر و تشکر:** از مدیریت محترم بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جهرم و کلیه بیماران شرکت کنند در این تحقیق که ما را در انجام آن یاری نمودند تشکر و قدردانی میشود.

نشان دهنده کاهش سطح رضایتمندی مراجعین به بیمارستان می باشد که برای سیستم تهدید کننده است.

در سال ۸۷ نسبت به ۸۶ میانگین رضایتمندی مراجعه کنندگان به بیمارستان در متغیر اعتماد و اعتقاد به پزشک و پرستار ۰/۰۱ افزایش را نشان میدهد، اما در بقیه متغیرها کاهش رضایتمندی را میتوان مشاهده نمود. در مجموع، میانگین رضایتمندی مشتریان در سال ۸۷ نسبت به ۸۶، (۰/۵۲) کاهش را نشان میدهد. این امر علاوه بر اینکه برای سیستم تهدید کننده است، می تواند نشان دهنده ایستایی سازمان در برآوردن انتظارات مراجعه کنندگان باشد.

میانگین کلی رضایتمندی مراجعه کنندگان از تکریم توسط پرستار  $(2/76 \pm 0/43)$  و میانگین کلی رضایتمندی از مراقبت پرستار  $(2/66 \pm 0/52)$  بوده که در حد متوسط ارزیابی می گردد، این نتایج نسبت به مطالعات لارسون و فرکینج که سطح رضایتمندی از خدمات پرستاری را در حد کم اعلام کرده بودند بالاتر می باشد، و با نتایج حاصل از مطالعه انتظاری که میزان رضایتمندی از پرستاران را در حد خوب اعلام می دارد همخوانی ندارد (۱۷). اما با نتایج مطالعات طلاکوبی و کبیر که میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان از خدمات پرستاری را در حد متوسط عنوان نموده اند همخوانی دارد [۱۹ و ۱۸].

افزایش سالانه میانگین رضایتمندی از تکریم بیماران توسط پرستاران در طول سه سال مطالعه می تواند نشان دهنده توجه پرستاران و مدیران پرستاری بیمارستان به برنامه ریزی و تلاش در جهت اجرای سیاست های کلی طرح تکریم ارباب رجوع و همچنین توجه به منویات مقام معظم رهبری در راستای پاسخگویی به مردم باشد. لازم به ذکر است که رضایتمندی مردم و رفع نیاز مراجعه کنندگان مربوط به بخشنامه های دولتی نیست، بلکه دارای سابقه ای طولانی در گفتار پیشوایان دینی و فرهنگ ملی ما نیز می باشد.

میانگین میزان تکریم توسط پرسنل غیر درمانی در سال ۸۷ نسبت به ۸۴ و ۸۶ به ترتیب از (۰/۴۹ و ۰/۴۷) افت برخوردار بوده است که می تواند نشانه ای از عدم پویایی سازمان و نداشتن برنامه در این راستا می باشد، این نکته از دیدگاه اقتصادی نیز بسیار دارای اهمیت است، چرا که از دست دادن یک مشتری معادل فرار صد مشتری تلقی می گردد.

## References:

- Mehrabian F, Nasiri Por A, Keshavarz Mohamadian S. Assessment of work satisfaction in managers and head nurses in Guilan state hospitals. *J Guilan Univ Med Sci* 2007; 16(61): 70-4. (Persian)
- Jamshidi H. Making of standard questionnaire in patient satisfaction. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Aria Publ; 1996: 44-54 (Persian)
- Boundreaux M. Patient satisfaction data as a quality indicator. *Emerg Med* 2003; 10(3): 261-8.
- Elham L. Assessment of work satisfaction related to economic psychological factors. *Soc Sci Q* 2008; 13(4): 13-19.
- Williams B. Patient satisfaction. *Valid Concept* 1994; 38(4): 509-14.
- Sadagiani A. Assessment of medical health care and hospital standards. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Moein; 1997: 66-71 (Persian)
- Pazargadi M, Zagheri Tafreshi M, Abed Saedi Zh. Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study. *J Shahid Beheshti Univ Med Sci* 2007; 31(2): 147-53. (Persian)
- Ansari H, Ebadi F, Molla Sadeghi Gh. Evaluation of patients satisfaction in hospitals of Iran University of Medical Sciences. *J Birjand Univ Med Sci* 2004; 11(20): 38-45. (Persian)
- Omidvari S, Shahidzadeh A, Montazeri A, Azin A, Harirchi A, Soori H, et al. Patient satisfaction with emergency departments. *Payesh J* 2008; 7(2): 141-52. (Persian)
- Jolaie S, Givari A, Taavoni S, Bahrani N, Rezapour R. Patients' satisfaction with provided nursing care. *Iran J Nurs Res* 2008; 2(6-7): 37-44. (Persian)
- Sadagiani A. Medical health problems and hospital role in indevelopment country . *Med Manag Q* 1997; 1(1): 55-60.
- KHodam H, Joybari L, Sanago A. Satisfaction of presented services and its relation to a number of factors in patients hospitalized in educational medical centers of Gorgan University of Medical Sciences. *J Gorgan Bouyeh Fac Nurs Midwifery* 2004; (6): 13-21. (Persian)
- Moaezi F. Quality nursing services aseessment in emergency hospital wards. *J Iran Univ Med Sci* 2002; 9(4): 23-6. (Persian)
- Andera G. The effect of written information and research on patient satisfaction and anexity. 2<sup>nd</sup> ed. Newyork: Lippincot;1996: 33-68
- Andera T. To return for emergency University of Santiago. 1<sup>st</sup> ed. Chicago. Elsevier 2000: 12-24
- Rymond R. Patient satisfaction with an emergency department asthma observation. *Med Manag* 2003; 6(3): 178-83.
- Entezari Asl M, Motamedi F. Assessment of client satisfaction in Ardabil emergency ward hospitals. *J Ardabil Univ Med Sci* 2000; 6(12): 23-6. (Persian)
- Talakob M. Assessment of elderly satisfaction from services quality in Rasht. *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Elderly Congress in Iran. september 2006. Rasht: Iran: 70-2.* (Persian)
- Karami Kabir N, Lotfi M, Abdolah Zadeh F, Aghazadeh A. Effected client factores in emergency ward satisfaction of Imam Khomini and Sina hospitals of Tabriz. *Homaye Salamat J* 2007; 4(20): 10-16. (Persian)

## Patients' satisfaction as a moral indicator in hospitals: a longitudinal study

Received: 04/03/2012

Accepted: 10/20/2012

Hojat M<sup>\*1</sup>, Charkhandaz M<sup>1</sup>, Javadpour Sh<sup>1</sup>, Imanian M

1. Dept. of Nursing, School of Nursing, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Iran
2. Dept. of Nursing, School of Nursing, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

Journal of Education and Ethics in Nursing, Volume 2, Number 1, Spring 2013

### *Abstract*

#### **Introduction:**

Hospitals ultimate goal is to enhance the quality of patients care in order to win their satisfaction. This is an indicator of professional ethics in hospitals. Annual assessments of patients' satisfaction level help managers recognize systematic direction. This research was, therefore, designed and implemented to evaluate external clients' satisfaction level within three years.

#### **Materials and Methods:**

This is a descriptive and analytical research performed by cross-sectional method during 3 years. The sample consisted of 200 inpatients, selected by convenient sampling during one month. A self-report questionnaire was used to collect data. Formal and content analyses were used to obtain the validity of questionnaire, and the questionnaire reliability was obtained via retesting ( $r=0.91$ ). Data were analyzed using SPSS software.

#### **Results:**

The mean satisfaction for 2005, 2007 and 2008 years was respectively  $2.51 \pm 0.44$ ,  $2.95 \pm 0.44$  and  $2.43 \pm 0.47$  which rated as moderate. Statistical analysis through  $X^2$  test revealed significant relationships both between sex and staff reliability, and also between education and overall satisfaction ( $P>0/05$ ).

#### **Conclusion:**

With regard to the reduced mean of patients' satisfaction in all variables during 2008 as compared to 2005 and 2007, hospital managers are recommended to draft appropriate programs to elevate patients' satisfaction level.

**Keywords:** Hospitals, Patients, Satisfaction

\* Corresponding author, Email: mohsenhojat@yahoo.com