ORIGINAL ARTICLE

# *Outcomes of Honoring the Client Project alongside Health Development Project in Sari Imam Khomeini Hospital, Iran 2015*

Misagh Shafizad[1],
Reza Najafi Kotanai[2],
Maryam Hasannezhad Reskati[3],
Mohammad Akhavan[4],
Tayyebe Yousefi Laforaki[5]

[1] Assistant Professor, Department of Neurosurgery, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] General Practitioner, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[3] PhD Student in Psychology Educativ, Islamic Azad University, Sari Branch, Sari, Iran
[4] MSc Student in Government Mannagment, Islamic Azad University, Sari Branch, Sari, Iran
[5] MSc in Mannagment Information System, Mazandaran University of Medical Scince, Sari, Iran

(Received August 29, 2016 ; Accepted February 22, 2017)

## *Abstract*

**Background and purpose:** One of the indices that assess the efficacy and progress of health sector is the clients' satisfaction with hospital services. To promote this index, Honoring the Client project was proposed in Iran. Client-orientation is of great importance in today's world, so, we have decided to evaluate this project in Sari Imam Khomeini Hospital (hospitalization wards) along with Health Development Program in 2015.

**Materials and methods:** A cross-sectional study was done in Sari Imam Khomeini Hospital, affiliated with Mazandaran University of Medical Sciences. The study population consisted of 2800 and a sample of 328 subjects were randomly selected. A questionnaire was designed by the University and its validity was verified by researchers using alpha-Cronbach. Data analysis was done by measures of central tendncy in SPSS V.20.

**Results:** The satisfaction rate from hospital services, nursing services, and medical cares were ($p<0.005$) 43.83%, 53.46%, and 68.15%, respectively.

**Conclusion:** Implementation of the Honoring the Client Project was successful in Sari Imam Khomeini Hospital. This project would be more fruitful if performed alongside Health Development Program, the Hoteling Project and regular monitoring of the hospitals.

***Keywords:*** client appreciation project, client, hospital

**J Mazandaran Univ Med Sci 2017; 26 (146): 118-127 (Persian).**

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

پژوهشی

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره بیست و ششم شماره ۱۴۶ اسفند سال ۱۳۹۵ (۱۲۷-۱۱۸)

# بررسی نتایج طرح تکریم ارباب رجوع همگام با طرح تحول سلامت در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری سال ۹۴

میثاق شفیع زاد[۱]
رضا نجفی کوتنایی[۲]
مریم حسن نژاد رسکتی[۳]
محمد اخوان[۴]
طیبه یوسفی لفورکی[۵]

## چکیده

**سابقه و هدف:** یکی از شاخص‌های سنجش کار آمدی و پیشرفت در بخش بهداشت و درمان رضایت ارباب رجوع از خدمات بیمارستان‌ها است که برای ارتقای آن، طرح تکریم ارباب رجوع پیشنهاد شده است. با توجه به اهمیت مشتری مداری در جهان امروز، درصدد برآمدیم تا میزان اجرای آن را در در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری همگام با اجرای طرح تحول سلامت در بخش‌های بستری در سال ۱۳۹۴ بررسی نماییم.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی- تحلیلی بوده که به روش مقطعی انجام گرفته و جامعه هدف آن، بیمارستان امام خمینی (ره) ساری تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای بود که توسط دانشگاه علوم پزشکی مازندران ارسال شده است و روایی آن توسط پژوهشگران نیز با آلفا کرونباخ نیز انجام و مورد تایید قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش ۲۸۰۰نفر و نمونه ۳۲۸ نفر است که به صورت تصادفی انتخاب شدند. داده ها با شاخص گرایش مرکزی (میانگین، فراوانی و درصد) با استفاده از نرم افزار SPSS 20 مورد تجزیه وتحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در بخش خدمات بیمارستانی در مجموع رضایتمندی ۴۳/۸۳ درصد ($p<0/005$)، در بخش خدمات پرستاری ۵۳/۴۶ درصد و در بخش پزشکی ۶۸/۱۵ درصد رضایت کامل وجود دارد.

**استنتاج:** اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران، همگام با اجرای طرح تحول سلامت با موفقیت همراه بوده است. با استقرار برنامه تحول در نظام ارتقاء سلامت، اجرای کامل طرح هتلینگ بیمارستانی به عنوان موارد مهم در طرح تکریم ارباب رجوع و ایجاد نظارت و بازرسی مداوم و منظم برای بیمارستان شاهد توفیق در اجرای این طرح خواهیم بود.

**واژه های کلیدی:** طرح تکریم ارباب رجوع، ارباب رجوع، بیمارستان

## مقدمه

رسالت یک نظام بهداشتی تامین سلامتی افراد جامعه می‌باشد. تحقق این هدف امکان پذیر نخواهد بود؛ مگر با ارائه خدمات مطلوب و ارائه خدمات مطلوب امکان نخواهد داشت مگر با کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی(۱).

**مولف مسئول: مریم حسن نژاد رسکتی**- ساری: بیمارستان امام خمینی(ره)،کمیته اخلاق در پژوهش E-mail: Maryam.hasannegzad@gmail.com
۱. استادیار، گروه جراحی مغز و اعصاب، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۲. پزشک عمومی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۳. دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران
۴. دانشجوی کارشناسی ارشد ارشدمدیریت سیستم های اطلاعاتی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران
۵. کارشناسی ارشد مدیریت سیستم های اطلاعاتی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
تاریخ دریافت : ۱۳۹۵/۶/۸ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات : ۱۳۹۵/۶/۲۷ تاریخ تصویب : ۱۳۹۵/۱۲/۴

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

اخیراً به رضایت مشتری به عنوان یکی از شاخص‌های کیفیت مراقبت‌های بهداشتی توجه ویژه‌ای شده است(۲). از این‌رو محققان عرصه سلامت، گرایش زیادی به بررسی عوامل موثر بر رضایت بیماران از خود نشان داده‌اند(۳). رضایت بیمار یکی از اجزای مهم ارزیابی وضعیت بهداشتی جامعه است(۴). به عبارتی رضایتمندی بیمار از خدمات ارائه شده یک شاخص سنجش کیفیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی می‌باشد(۵). رضایتمندی بیمار برایند مجموعه پیچیده‌ای از اقدامات گوناگون بوده و جهت دستیابی به آن لازم است ابعاد مختلفی از خدمات پزشکی، مراقبت‌های پرستاری و بخش‌های کلی سازمان هماهنگی‌های لازم را کسب کرده و با رعایت‌کامل حقوق بیمار شرایط لازم را مهیا کنند(۶). مهم‌ترین اهدافی که در تدوین و ارائه طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری کشور مد نظر بوده است عبارتند از:

۱- شناسایی انتظارات و دیدگاه مردم

۲- نهادینه کردن فرهنگ تکریم در جامعه

۳- رضایتمندی مراجعان

در بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های تابع دانشگاه علوم پزشکی اراک، بیماران علت رضایت از بیمارستان‌های مختلف مربوط به حجم مراقبت‌های پرستاری و مامایی بوده است(۷). در بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستان‌های دانشگاهی کرمان، بیماران از بیمارستان رضایت کافی نداشته و رضایت در مردان بیش‌تر از زنان بود. با افزایش سطح تحصیلات، رضایت کاهش یافت وعلت اصلی تمام این نارضایتی‌ها را امکانات و خدمات بیمارستان بیان کرده بودند(۸).

در بررسی نتایج طرح تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات بیمارستان علوم پزشکی گلستان، بهترین عملکرد مربوط به محور رعایت ادب و احترام کارکنان و سپس محور اطلاع‌رسانی بود و در محور میزان اعتماد مردم، از عملکرد متوسطی برخوردار بود(۹). اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع بیمارستان‌های آموزشی رشت با توفیق نسبی روبرو بوده است. به‌طوری‌که در نحوه برخورد با مردم ۵۵ درصد و فضا و امکانات ۹۳/۳ درصد رضایت وجود داشته است(۱۰). بررسی میزان تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های تحت پوشش علوم پزشکی شهید صدوقی یزد نیز با توفیق نسبی روبرو بوده است(۱۱). در مطالعه انجام شده جهت بررسی میزان رضایت بیماران از بخش اورژانس بیمارستان‌های تابعه دانشگاه بابل، میزان رضایتمندی در شیفت عصر و شب بیش‌تر بود و به نظر می‌رسد آموزشی بودن بیمارستان‌های مورد مطالعه و ازدحام فراگیران درشیفت عصر و شب درمیزان رضایتمندی بیماران موثر بوده است(۱۲).

وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با تاکید بر آموزه‌های دینی و فرهنگ اسلامی، نشان داد که این طرح در بیش‌تر ابعاد در سازمان مذکور با موفقیت نسبی و در حد بالاتر از متوسط اجرا می‌شود؛ به ویژه در بعد منشور اخلاقی که از مهم‌ترین ابعاد تکریم ارباب رجوع است و برخی از مولفه‌های آن مستقیماً بر گرفته از آموزه‌های دینی وفرهنگ اسلامی است، به نحو شایسته‌ای عمل‌کرده است(۱۳). در بررسی و تبیین سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع با مدل CSM اداره تربیت بدنی اصفهان، رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است و از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ بالاترین امتیاز مربوط به خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب‌رجوع بوده است(۱۴). در مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین به اورژانس‌های بیمارستان‌های اراک، نارضایتی‌ها بیش‌تر مربوط به هزینه‌های پرداختی، وضعیت دارو، مشکلات فرایندی، نحوه برخورد با بیماران و امکانات رفاهی، زمان‌های انتظار و عدم اطلاع رسانی بوده است(۱۵). هم‌چنین در بررسی رضایتمندی بیماران بستری و عوامل موثر بر آن در بیمارستان‌های فوق تخصصی تهران، مهم‌ترین علت رضایت بیماران در حیطه پزشکی مربوط به نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج و کم‌ترین میزان

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

رضایت آنان از دسترسی آسان و در مواقع نیاز گزارش شده است. مهم‌ترین علت انتخاب بیمارستان نجیمه از سوی بیماران، توان استفاده از مزایای بیمه‌ای مناسب، وجود پزشک مجرب، پیشنهاد سایرین و دسترسی آسان ذکر شده است(۱۶).

در مطالعه Curdoeite و Yolanda نیز در ارتباط با میزان رضایت بیماران در یک مرکز مشاوره نازایی نشان داده شد که بیش‌ترین رضایت بیماران از خدمات پزشکی بوده است و علت اصلی رضایت بالا، مهارت ارتباطی مطلوب پزشکان بوده است(۱۷).

مطالعه انجام شده توسط Eytan و همکاران در ارتباط با میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان های دانشگاه زنو نشان داد که میزان رضایت از درمانگاه ۳/۵۳ درصد، خدمات پزشکی ۷/۵۳ درصد و خدمات روانپزشکی و اورژانس ۳/۲۸ درصد بوده است(۱۸). در پژوهش Agyeiwach و همکاران به عنوان خلق مشتری و نه فقط یک فروش، رضایت توریست‌ها در هنگ کنگ مورد بررسی قرار گرفت و نتایج تفاوت آشکار و قابل ملاحظه‌ای بین رضایت و تمایل به مراجعه مجدد به مسافرخانه‌ها نشان داده شد. در واقع بین رضایت و وفاداری جهت مراجعه مجدد رابطه وجود دارد(۱۹). در گزارش Celia Bana با عنوان رضایت بیمار از واحد اورژانس بیمارستان‌های بخارست آمده است که از فاکتورهای مهم در رضایت بیمار، رابطه بین پزشک بیمار و محیطی که در آن حضور دارند، می‌باشند. جهت اجرا، سیستم کنترل منظم لازم است که خود باعث افزایش رضایت بیماران می‌شود(۲۰). علاوه بر این پژوهش‌های دیگری نیز در بررسی رضایت بیماران انجام پذیرفته است که می‌توان به مطالعه حیدری و صیدی(۲۱)، حاجیان(۲۲) و جوهری(۲۳) اشاره نمود. در مطالعه Khamis و Njau در مورد سطح رضایت بیماران از کیفیت مراقبت‌های بهداشتی در بیمارستان تانزانیا، درصد بالایی از بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده ناراضی بودند(۲۴). بر این اساس، هدف نهایی تحقیق سنجش دیدگاه ارباب رجوع (تکریم) درخصوص ارائه خدمات بیمارستان امام خمینی (ره) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مازندران بود که با توجه به تحقیقات قبلی انجام شده، بیش‌تر نارضایتی‌ها مربوط به هزینه‌های پرداختی، وضعیت دارو، نحوه برخورد با بیماران و امکانات رفاهی اعلام شد(۱۵). در برخی بیمارستان‌ها نیز مشکلات بیمه‌ای علت برخی از نارضایتی‌ها بود(۱۶). بررسی در مورد اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در مراکز دیگر در سال‌های بسیار قبل انجام شده و با توجه به شروع طرح تحول سلامت و افزایش تعداد بخش‌های تخصصی در این مرکز، هم‌چنین رفع نواقص در حیطه امکانات رفاهی، وجود پزشک مقیم و کاهش هزینه ها لازم بود نتایج این طرح با گذشت یک سال بر رضایتمندی بیماران و مقایسه با گذشته مورد بررسی قرار گیرد. امید است یافته‌های این پژوهش بتواند مدیران ارشد دانشگاه علوم پزشکی مازندران و نیز شبکه تصمیم‌گیری نظام سلامت را در شناخت ضعف‌ها و نارسایی‌ها و تبیین نقاط ضعف در فرایند ارائه خدمات به ویژه در ارتباط با خدمات بیمارستانی به عنوان بخش حساس حوزه سلامت یاری نموده و بستر سازی لازم را جهت اتخاذ تصمیم مناسب در مسیر اصلاح و بهبودی خدمات فراهم نماید.

## مواد و روش ها

این پژوهش، میزان رضایتمندی مراجعین از بخش‌های بستری بیمارستان امام خمینی (ره) مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر توصیفی- تحلیلی و از نوع مقطعی بود. جامعه هدف در این نظرسنجی، افراد مراجعه‌کننده به بخش‌های بستری بیمارستان امام خمینی (ره) ساری است. میزان رضایت در سه بخش خدمات بیمارستانی، پرستاری و پزشکان سنجیده شد. خدمات بیمارستانی شامل بهداشت، امکانات رفاهی، تغذیه، فضای محل بستری، تهیه دارو و تجهیزات لازم، هزینه‌های درمان و نحوه برخورد نیروهای خدمات بیمارستان می‌باشد. هم‌چنین عملکرد پرستاران از قبیل نحوه رفتار با

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

افراد، ارائه آموزش‌های لازم و حضور به موقع در موارد مورد نیاز بوده و عملکرد پزشکان عبارت از اقدامات انجام شده جهت بهبودی، حضور به موقع در موارد مورد نیاز، نحوه پاسخ‌گویی به سؤالات افراد، نحوه رفتار با افراد، حفظ اسرار بیماری و ایجاد روحیه و امیدواری در مراجعین در مورد توصیه به دیگران جهت مراجعه برای درمان به این مرکز پرسیده شده است. بر این اساس تعداد ۳۳۸ نفر مراجعه‌کننده به بخش‌های بستری بیمارستان در پاییز ۱۳۹۴ مورد بررسی قرار گرفتند.

ابزار سنجش، پرسشنامه‌های استاندارد بررسی رضایتمندی بیماران ارسالی از دانشگاه علوم پزشکی مازندران بود که روایی و پایایی آن توسط سازمان انجام شده است و برای اطمینان در این پژوهش، روایی و پایایی مجدد بر اساس آلفا کرونباخ بررسی شد که میزان آن در بخش رضایتمندی از خدمات بیمارستان ۰/۷۹۴ و در بخش عملکرد پرستاران ۰/۷۵۳ در بخش عملکرد پزشکان ۰/۶۸۱ به دست آمد، بیان‌کننده اعتبار این پرسشنامه است.

سؤالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم= کد ۱، مخالفم= کد ۲، نظری ندارم= کد ۳، موافقم= کد ۴ و کاملاً موافقم= کد ۵) طراحی شده‌اند و میزان رضایتمندی کلی مراجعین، از میانگین کدهای پاسخ افراد به سؤالات ۱ تا ۲۰ پرسشنامه به دست می‌آید. هم‌چنین میزان رضایتمندی از خدمات بیمارستانی از میانگین کدهای پاسخ افراد به سؤالات ۱ تا ۸ و ۱۸ تا ۲۰ پرسشنامه به دست می‌آید، میزان رضایتمندی از عملکرد پرستاران از میانگین کدهای پاسخ افراد به سؤالات ۹ تا ۱۱ محاسبه شده و میزان رضایتمندی از عملکرد پزشکان از میانگین کدهای پاسخ افراد به سؤالات ۱۲ تا ۱۷ پرسشنامه حاصل می‌شود. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS 17 و روش توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد.

## یافته ها

با توجه به نمونه گرفته شده از ۳۳۸ نفر مراجعه‌کننده به این بیمارستان، ۱۴۴ نفر (۴۲/۶ درصد) از بین بیماران و ۱۹۴ نفر (۵۷/۴ درصد) از همراهان بیمار بوده‌اند. از این تعداد، ۲۲ نفر (۶/۵ درصد) را زنان و ۱۲۵ نفر (۳۷/۰ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند. در این نمونه ۲۲ نفر (۶/۵ درصد) زیر ۲۰ سال، ۱۲۵ نفر (۳۷/۰ درصد) ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۹۱ نفر (۵۶/۵ درصد) بالای ۳۰ سال سن داشته‌اند. شغل ۱۳۹ نفر (۴۱/۱ درصد) از پاسخ دهندگان آزاد، ۱۱۲ نفر (۳۳/۱ درصد) کارمند و ۸۷ نفر (۲۵/۷ درصد) از سایر مشاغل بوده است. سطح تحصیلات در ۶ نفر (۱/۸ درصد) دکترا، ۲۰ نفر (۵/۹ درصد) کارشناسی‌ارشد، ۳۷ نفر (۱۰/۹ درصد) کارشناسی، ۳۹ نفر (۱۱/۵ درصد) کاردانی، ۱۵۳ نفر (۴۵/۳ درصد) دیپلم و ۸۳ نفر (۲۴/۶ درصد) سایر موارد ذکر شده است. نوع بیمه در ۱۰۵ نفر (۳۱/۱ درصد) خدمات درمانی، ۱۵۰ نفر (۴۴/۴ درصد) تأمین اجتماعی، ۴۸ نفر (۱۴/۲ درصد) آزاد و ۳۵ نفر (۱۰/۴ درصد) سایر موارد بوده است. براساس نظرات افرادی که با گزینه های پرسشنامه کاملا موافق بودند در بخش خدمات بیمارستان ۴۳/۸۳ درصد از خدمات بیمارستان رضایت کامل داشته‌اند (جدول شماره ۱). هم‌چنین در بخش پرستاری ۵۳/۴۶ درصد از عملکرد پرستاران ابراز رضایت کامل نموده‌اند (جدول شماره ۲) و در بخش عملکرد پزشکان نیز ۶۸/۱۵ درصد رضایتمندی کامل اعلام شد (جدول شماره ۳).

در مجموع این رضایتمندی سبب شده که ۵۱/۵ درصد موارد افراد مراجعه کننده به بیمارستان، این مرکز را جهت درمان به دیگران معرفی نمایند (جدول شماره ۴).

## بحث

در ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بخش‌های بستری بیمارستان امام خمینی (ره) ساری تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران، نتایج به شرح زیر است:

در بخش خدمات بیمارستانی، کیفیت غذا در طول مدت بستری، ۱/۸ درصد و تهیه داروها و تجهیزات مصرفی، ۳ درصد و میزان هزینه های انجام شده ۲/۱

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

**جدول شماره ۱:** بررسی توصیفی سؤالات مربوط به خدمات بیمارستان

| سوال | عبارت | | کاملاً مخالفم | مخالفم | نظری ندارم | موافقم | کاملاً موافقم | مجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | بهداشت و نظافت بخش بستری من مناسب بود | تعداد | ۲ | ۴۶ | ۳۶ | ۷۵ | ۱۷۹ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۶ | ۱۳/۶ | ۱۰/۷ | ۲۲/۲ | ۵۳/۰ | ۱۰۰ |
| ۲ | بهداشت و نظافت سرویس های بهداشتی بخش بستری مناسب بود | تعداد | ۲ | ۳۷ | ۴۴ | ۹۲ | ۱۶۳ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۶ | ۱۰/۹ | ۱۳/۰ | ۲۷/۲ | ۴۸/۲ | ۱۰۰ |
| ۳ | امکانات رفاهی بخش بستری من (یخچال، تلویزیون، تلفن،...) مناسب بود | تعداد | ۷ | ۵۹ | ۴۵ | ۸۹ | ۱۳۸ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۲/۱ | ۱۷/۵ | ۱۳/۳ | ۲۶/۳ | ۴۰/۸ | ۱۰۰ |
| ۴ | امکانات رفاهی جهت همراهان مناسب بود | تعداد | ۱۲ | ۳۷ | ۵۲ | ۱۰۲ | ۱۳۵ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۳/۶ | ۱۰/۹ | ۱۵/۴ | ۳۰/۲ | ۳۹/۹ | ۱۰۰ |
| ۵ | در طول مدت بستری کیفیت غذا (طعم، دما و ...) مناسب بود | تعداد | ۰ | ۶ | ۴۰ | ۱۶۲ | ۱۳۰ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۱/۸ | ۱۱/۸ | ۴۷/۹ | ۳۸/۵ | ۱۰۰ |
| ۶ | در طول مدت بستری کمیت غذا (مقدار غذا و ...) من کافی بود | تعداد | ۱ | ۱۱ | ۶۰ | ۱۰۴ | ۱۶۲ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۳ | ۳/۳ | ۱۷/۸ | ۳۰/۸ | ۴۷/۹ | ۱۰۰ |
| ۷ | ملحفه و لباس من در طول مدت بستری به موقع تعویض می شد | تعداد | ۱ | ۱۲ | ۴۹ | ۱۲۶ | ۱۵۰ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۳ | ۳/۶ | ۱۴/۵ | ۳۷/۳ | ۴۴/۴ | ۱۰۰ |
| ۸ | با توجه به تعداد تخت، اندازه اتاق بستری مناسب بود | تعداد | ۵ | ۱۶ | ۱۳ | ۱۷۱ | ۱۳۳ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۱/۵ | ۴/۷ | ۳/۸ | ۵۰/۶ | ۳۹/۳ | ۱۰۰ |
| ۱۸ | بیمارستان به راحتی تمام داروها و تجهیزات مصرفی را برایم تهیه نمود | تعداد | ۰ | ۱۰ | ۸۵ | ۱۱۲ | ۱۳۱ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۳/۰ | ۲۵/۱ | ۳۳/۱ | ۳۸/۸ | ۱۰۰ |
| ۱۹ | نیروهای خدماتی بیمارستان برخورد مناسبی با من داشتند | تعداد | ۹ | ۳۶ | ۳۴ | ۸۳ | ۱۷۶ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۲/۷ | ۱۰/۷ | ۱۰/۱ | ۲۴/۶ | ۵۲/۱ | ۱۰۰ |
| ۲۰ | از میزان هزینه های انجام شده برای درمان خود راضی هستم | تعداد | ۰ | ۷ | ۹۴ | ۱۰۴ | ۱۳۳ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۲/۱ | ۲۷/۸ | ۳۰/۸ | ۳۹/۳ | ۱۰۰ |

**جدول شماره ۲:** بررسی توصیفی سؤالات مربوط به عملکرد پرستاران

| سؤال | عبارت | | کاملاً مخالفم | مخالفم | نظری ندارم | موافقم | کاملاً موافقم | مجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹ | پرستاران رفتار مناسبی با من داشتند | تعداد | ۰ | ۱۳ | ۱۴ | ۱۴۱ | ۱۷۰ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۳/۸ | ۴/۱ | ۴۱/۷ | ۵۰/۳ | ۱۰۰ |
| ۱۰ | پرستاران در طول بستری در خصوص بیماری و داروهای مورد استفاده آموزش های لازم را به من دادند | تعداد | ۰ | ۱۱ | ۲۳ | ۱۳۳ | ۱۷۱ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۳/۳ | ۶/۸ | ۳۹/۳ | ۵۰/۶ | ۱۰۰ |
| ۱۱ | پرستاران بخش در موارد مورد نیاز به موقع بر بالینم حضور می یابند | تعداد | ۳۳ | ۱۳ | ۱۹ | ۷۲ | ۲۰۱ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۹/۸ | ۳/۸ | ۵/۶ | ۲۱/۳ | ۵۹/۵ | ۱۰۰ |

**جدول شماره ۳:** بررسی توصیفی سؤالات مربوط به عملکرد پزشکان

| سؤال | عبارت | | کاملاً مخالفم | مخالفم | نظری ندارم | موافقم | کاملاً موافقم | مجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۱۲ | اقدامات انجام شده توسط پزشک باعث بهبودی من شده است | تعداد | ۴۱ | ۹ | ۱۹ | ۶۰ | ۲۰۹ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۱۲/۱ | ۲/۷ | ۵/۶ | ۱۷/۸ | ۶۱/۸ | ۱۰۰ |
| ۱۳ | پزشک معالجم در موارد نیاز به موقع بر بالینم حضور یافته است | تعداد | ۰ | ۸ | ۲۱ | ۱۱۱ | ۱۹۸ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۲/۴ | ۶/۲ | ۳۲/۸ | ۵۸/۶ | ۱۰۰ |
| ۱۴ | پزشک معالجم رفتار مناسبی با من داشته است | تعداد | ۰ | ۴ | ۱۶ | ۹۳ | ۲۲۵ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۱/۲ | ۴/۷ | ۲۷/۵ | ۶۶/۶ | ۱۰۰ |
| ۱۵ | پزشک معالجم با حوصله به سؤالاتم پاسخ داده است | تعداد | ۰ | ۱۳ | ۱۸ | ۶۳ | ۲۴۴ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰ | ۳/۸ | ۵/۳ | ۱۸/۶ | ۷۲/۲ | ۱۰۰ |
| ۱۶ | پزشک معالجم اسرار بیماریم را حفظ نموده است | تعداد | ۱ | ۷ | ۲۰ | ۵۵ | ۲۵۵ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۳ | ۲/۱ | ۵/۹ | ۱۶/۳ | ۷۵/۴ | ۱۰۰ |
| ۱۷ | پزشک معالجم امیدواری و روحیه مناسب به من داده است | تعداد | ۱ | ۱۰ | ۱۶ | ۶۰ | ۲۵۱ | ۳۳۸ |
| | | درصد | ۰/۳ | ۳/۰ | ۴/۷ | ۱۷/۸ | ۷۴/۳ | ۱۰۰ |

**جدول شماره ۴:** توزیع فراوانی و درصد افراد برحسب توصیه بیمارستان جهت درمان به دیگران

| | کاملاً مخالفم | مخالفم | نظری ندارم | موافقم | کاملاً موافقم | مجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| تعداد | ۲ | ۴۲ | ۴۹ | ۷۱ | ۱۷۴ | ۳۳۸ |
| درصد | ۰/۶ | ۱۲/۴ | ۱۴/۵ | ۲۱/۰ | ۵۱/۵ | ۱۰۰ |

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

درصد، کم‌ترین نارضایتی را داشته انـد. در ایـن بخـش، امکانات رفاهی بخش‌های بستری مانند یخچـال، تلویزیـون، تلفن،.... بیش‌ترین عدم رضایت دیده می‌شـود که دلیـل آن را می‌توان کامـل نشـدن طـرح هتلینـگ بیمارسـتانی دانست که با سرعت گرفتن طرح هتلینگ بیمارستان این مشکل مرتفع خواهد شد. بیمارستان تـلاش کـرده اسـت تسهیلات مورد نیاز ارباب رجوع را تامین نماید.

در بخش پرستاری بیش‌ترین عدم رضـایت مربـوط به بخش حضور به موقع پرستار بر بالین بیمار عنوان شده است؛ گرچـه ایـن میـزان در برابـر رضـایتمندی بیمـاران بسیارکم می‌باشد، ولی می‌توان یکـی از علـل آن را کمبـود نیروی پرستاری دانست. کمبود نیروی پرسـتاری همیشـه مشکل عمـده در خـدمات پرسـتاری ارزیـابی مـی‌شـود. هم‌چنین نیازمند نظرسنجی از کارکنان پرستاری در ایـن حیطه می‌باشد. بیش‌ترین رضایتمندی از کـادر پرسـتاری مربوط به رفتار مناسب با بیماران بوده است که نشان‌دهنـده آن است که بیمارستان موفقیت و پیشرفت در امور مشتری مداری را سرلوحه کار خود قرار داده است و پرسنل نیـز تا حد امکـان شـئونات اداری را رعایـت مـی‌کننـد و در جلب رضایت ارباب رجوع می‌کوشند. هـم‌چنـین نتیجـه این پژوهش با یافته‌های پژوهش در بیمارسـتان صـدوقی هماهنگی داشته و از جنبه نظر سنجی از ارباب رجوع در سطح مناسبی قرار دارد(۱۱). از نظر رفتار شغلی کارکنـان این مرکز همانند پـژوهش در بیمارسـتان‌هـای آموزشـی رشت از وضعیت مناسبی برخوردارند(۱۰).

در بخش عملکرد پزشکان، کم‌ترین عـدم رضـایت مربوط به اقدامات انجام شـده توسـط پزشـک در زمینـه بهبودی بیماران است که با توجـه بـه آن کـه بیمارسـتان مورد بررسی، مرکز تروما و سرطان است، مـی‌توانـد علـت، مربوط به عدم اطلاعات بیماران باشد. هـم‌چنـین در ایـن بخش، بیش‌ترین رضایت مربوط رفتار مناسـب پزشـک، پاسخگویی مناسب و با حوصله به سوالات و حضـور بـه موقع بر بالین بیمار عنوان شده است. این یافته با پژوهش غلامی فشارکی هم راستا است(۱۶). هم‌چنین می‌تـوان بـا آموزش کادر پزشکی مربوط به اطلاع رسانی صـحیح و واقعیت‌گرایـی، عـدم رضـایت بیمـاران را بـیش از بـیش مرتفع نمود. این پژوهش با یافته‌های Ariel Eitan مغـایر است، تحقیق Eitan در ارتباط با میزان رضـایت بیمـاران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان‌های ژنو میزان رضـایت در حیطـه خـدمات پزشـکی را ۷/۵۳ درصـد و تسـهیلات و تجهیـزات ۳/۱۸ درصـد امکانـات انـرژی و تغذیه را ۵۰ درصد عنوان کرد که با یافته‌های ایـن پـژوهش مغایرت دارد(۲۵). هم‌چنین با پـژوهش Khamis و Njau نیز مغایرت دارد(۲۳). که می‌تواند علت آن تفـاوت‌هـای فرهنگی اجتماعی باشد.

نتیجه این پـژوهش بـا نتیجـه پـژوهش محرابیـان بـا عنـوان طـرح تکـریم ارباب رجـوع در بیمارسـتان‌هـای رشت، مطابقت دارد(۱۰). با توجه به داده‌هـا و اطلاعـات مربوط به رضایت و عدم رضایت ارباب رجوع، یافتـه‌هـا حاکی از آن است که رضایت بیماران توسط بیمارسـتان تامین شده است، زیرا ۵۱/۵ درصد موارد بیمارستان امـام خمینی (ره) ساری را جهـت درمـان بـه دیگـران توصـیه نموده‌اند؛ گرچه این میزان از حد قابل قبـولی برخـوردار است، اما در بررسی میزان رضایتمندی از بیمارستان‌هـای فوق تخصصی تهران نیز یکی از علل انتخاب بیمارستان، توصیه دیگران ذکر شده است که می‌تواند ناشی از رضایت بیماران باشد. هـم‌چنـین در پژوهشـی کـه در بیمارسـتان اراک(۱۵) انجام شده بود، نارضایتی‌ها مربوط بـه مشـکلات رفاهی و هزینه‌های بالا قید شد که پس از گذشت یـک سال ازطرح تحول سلامت و حل شدن این مشکل، افـزایش رضایتمندی را در پی داشته است. این میزان در مقایسه با اطلاعات دفتر بهبود کیفیت بیمارستان در سال‌هـای قبـل درباره رضایتمندی بیمـاران تفـاوت بسـیاری داشـته کـه نشان از موفقیت طرح تحول سلامت نیز دارد. هـم‌چنـین بیماران، انتخاب بیمارستان نجیمه را در پـژوهش غلامـی فشارکی و همکاران(۱۶) توان استفاده از مزایای بیمه قیـد کرده‌اند که اجرای طرح تحول در این قسـمت نیـز قشـر آسیب‌پذیر جامعه را تحت حمایت قرار داده است.

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

امیدواریم با کامل شدن طرح هتلینگ، آموزش پرسنلی، اجرای برنامه تشویق و تنبیه کارکنان در جلب رضایت ارباب‌رجوع، بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات، بازرسی دوره‌ای مدیران، پیشبینی فضا و امکانات رفاهی با نظرسنجی دوره‌ای ارباب رجوع این میزان به ۱۰۰ درصد برسد.

در راستای اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت مردم، موارد زیر پیشنهاد می‌شود: در بدو استخدام و پذیرش کارکنان، آموزش لازم در مورد لزوم اجرای طرح تکریم داده شود؛ هم‌چنین طرح تکریم ارباب رجوع در صورتی عملی خواهد شد که تکریم کارکنان و جلب رضایت مادی و معنوی آنان نیز به همراه تکریم ارباب رجوع مورد توجه مدیران قرار گیرد، زیرا در جهت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، ارتقاء بخشیدن به انگیزش کارکنان از مهم‌ترین منابع در هر سازمانی است. از عوامل دیگر رضایتمندی، تامین امکانات رفاهی مناسب برای ارباب رجوع است، امکاناتی از قبیل آب سرد کن، ایجاد سرویس‌های بهداشتی مناسب، محیط استراحت همراهان برای افرادی که از شهرهای دیگر مراجعه می‌کنند، یخچال و تلویزیون و ... هم‌چنین اطلاع رسانی صحیح و مناسب به ارباب رجوع می‌تواند از نگرانی‌های آنان بکاهد.

حفظ نزاکت و ادب، ایجاد فضای مناسب و تمیز و ایجاد محیط امن، لازمه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع است و مدیران و مسئولین واحدها با اجرا و نظات بر حسن اجرای آن می‌توانند گامی مهم در ارتقاء آن بردارند؛ بنابراین می‌بایست نکات زیر تقویت گردد:

۱- تغییر در وضعیت فضا و تجهیزات

۲- تغییر در نگرش و اعتماد مردم به میزان تخصص و تعهد کارکنان با افزایش خدمات مراقبتی

۳- تغییر در رعایت ادب و احترام توسط کارکنان نسبت به بیمار

۴- تغییر در اطلاع رسانی درست و بهنگام

با به کارگیری و تغییر در موارد گفته شده می‌توان به موفقیت طرح امیدوار بود.

## سپاسگزاری

با تشکر از مسئول محترم تکریم ارباب رجوع و پرسنل محترم بیمارستان امام خمینی که جهت هماهنگی‌های لازم و جمع‌آوری اطلاعات ما را یاری نمودند.

## References

1. Zahednezhad H, Poursharifi H, Babapour J. Relationship between Health Locus of control, slip Memory and Physicaian- patient Relationship with Adherence in type ц Diabetic Patients. Journal of Shahid sadughi University of Medical Sciences and Health Services 2012; 20(2): 249-258 (Persian).
2. Schulmeister L, Quiett K, Mayar K. Quality of Life, quality of care, and patien Satisfactions: Perceptions of patients Undergoing outpatient Stem cell Transplantation. Oncol Nurs Forum 2005; 32(1): 57-67.
3. Mostadam M, Raissi S, Haghighirad F. Improving Patients Satisfaction Index In Givan Healthcare center Using the six sigma Methodology. Journal of Health System 2014; 5(2): 55-65 (Persian).
4. Malekmakan L, Haghpanah S, Moravej H, Sharifi M. The Effect of interventions on Patient's Satisfaction in Emergency departments of the hospitals affiliated to shiraz University of medical Sciences. J Jahrom Univ Med Sci 2010; 7(3): 52-61 (Persian).
5. Khursheed M, Fayyaz J, Zia N, Feroze A, Jamil A, Baghir M. Real-time patient satisfaction of emergency department Services in a tertiary-care hospital in Karachi. Emerg Med J 2014; 4(3): 1-6.

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

6. Gunther M, Alligood MR. A discipline-specific determination of high quality nursing care. J Adv Nurs 2002; 38(4): 353-359.
7. Bayati A. Analyzing Arak medical science university hospitals inpatients' satisfaction with service provision in hospital. Arak Medical Science University Journal (RAH-AVARDE-DANESH) Quarterly 2000; 3(4): 6-11 (Persian).
8. Sotodehnezhad A, Vahedian J, Fatali-zade S. Analyzing patients' satisfaction with Kerman based university hospitals personnel. Teb Tazkiyeh 1998; 28: 100-104 (Persian).
9. Abasi A, Yazdani N, Bahadori MK. A report of respecting patients program in Golestan University of Medical Sciences. Medical Ethics and History of Medicine 2008; 1(4): 63-74 (Persian).
10. Mehrabian F, Nasiri pour A, Tabibi SJ. Client Tribute Plan in Rasht Teaching Hospitals. Journal of Guilan University of medical Sciences 2006; 15(57): 82-91 (Persian).
11. Zarei Mahmooud abadi Z, Asqari R. Investigating the client trbute plan in Hospitals Related to Yazd Shahid sadughi university of Medical Sciences 2008. Toloo-e-behdasht 2008; 7(1-2): 43-50 (Persian).
12. Datobar H, Alijanpour H, Khafri S, Jahani MR, Naderi R. Ptients Satisfaction of Emergency Department Affiliated Hospital of Babol University of Medical Sciences in2013-14. J Babol Univ Med Sci 2016; 18(4): 56-62 (Persian).
13. Hariri N, Haghjou M. Customer Service Satisfaction Program at the National Library and Archives of I.R.Iran. National studies on Librarianship and Information Organization 2013; 24(3): 150-166 (Persian).
14. Rezaee Soofi M; Zirvaryar F; Abbas Bakhtiari R. Analyzing and explaining client appreciation satisfaction level assessment using (CSM) Model related to Esfahan Physical Education Headquarters. Novel Marketing Studies Research Journal 2013; 3(1): 161-182 (Persian).
15. Moshiri E, Nourbakhsh M, Ghafari MS, Shafie MR. The comparison of Satisfaction of patients Referring to the emergency Departmants of hospitals in Arak during 2006-7 and 2009. Arak Medical Univesity Journal 2011; 14(5): 85-91 (Persian).
16. Gholami fesharaki M, Akbari H, Mohamadian M, Akbari H. Inpatient Satisfaction and Effecting Factorss: Findings from a Large Sample Size Cross Section study. Health Research Journal 2015; 1(1): 23-32 (Persian).
17. Leite RC, Makuch MY, Petta CA, Morais SS. woman satisfaction with physicians commumication skills during aninferlity consultation. Patient Educ Couns 2005; 59(1): 38-45.
18. Coulter A, Cleary PD. Patients' experiences with hospital care in five countries. Health Aff (Millwood) 2001; 20(3): 244-252.
19. Agyeiwach E, Adonge R, Dimache A, Wondirad A. Make a customer, not a sale: Tourist satisfaction in Hong Kong. Tourism Management 2016; 57: 68-79.
20. Beşciu CD. Patient satisfacaction in the hospital Emergency units in Bucharest. procedia economics and finance 2015; 32: 870-877.
21. Hydri A, Seidi A. Patient Satisfaction of Ghom Public Doctor and factors involved on it. Journal of Medical Council of Islamic Republic of Iran 2009; 6: 63-83 (Persian).
22. Hajian. Kevaluation of patients' satisfaction with hospital care in shahid beheshti and yahyanejad hospitals (babol; 2005). J Babol Univ Med Sci (JBUMS) 2007; 9(2): 51-60.

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]

23. Jouhari Z, Yousefi A, Yousefi A, Shakour M, Omid A, Bazrafkan L. Factors Affecting Patient Satisfaction from the Viewpoints of Physicians and Medical Students. Iranian J of Medical Education 2013; 14(12): 1051-1059.
24. Khamis K, Njau B. PTIENTS Level of satisfaction on Quality of Health care At Mwanayamala Hospital in Dar ES salaam, Tanzania. BMC Health Serv 2014; 14(400): 1-8.
25. Eytan A, Clearypd Patient Experience with Heath Care in five countries Word Health. Organization Report 2001; 20(1): 244-252.

[ Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08 ]