

مقاله اصیل

بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کوید-۱۹ بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در سال های ۱۳۹۹-۱۴۰۰؛ یک مطالعه مقطعی

علی عبدالرزاق نژاد^{۱،۲}، مانیا وظیفه شناس ارباب^۳، علیرضا بهمنی^۱، مهدی گلوی^۱، آیلین فرهنگی^{۳*}

^۱دپارتمان طب اورژانس، بیمارستان خاتم الانبیا، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

^۲مرکز تحقیقات بیماری های عفونی و گرمسیری، پژوهشکده علوم سلولی مولکولی در بیماری های عفونی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

^۳دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

* نویسنده مسؤل: آیلین فرهنگی؛ دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران. farhangieileen@gmail.com

دریافت: تیر ۱۴۰۱؛ پذیرش: ۱۴۰۱ شهریور

چکیده

مقدمه: ویروس کرونا امروزه همه جهان را در بر گرفته است و علاوه بر جسم بیماران بر روان آنها نیز تاثیر گذاشته است. رضایت بیمار به عنوان یکی از شاخص های کیفیت مراقبت های سلامتی در مراکز درمانی تمامی کشور ها به حساب می آید. پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کوید ۱۹ بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان از ۱ دی ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۴۰۰ انجام شده است. **روش مطالعه:** مطالعه حاضر مقطعی-تحلیلی بوده و شامل بررسی میزان رضایت مندی خدمات ارائه شده بر روی ۱۹۴ بیمار مبتلا به کوید ۱۹ بستری در بیمارستان های تابعه شهرستان زاهدان از تاریخ ۱ دی ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۴۰۰ بود. روش نمونه گیری به صورت آسان و دسترس بود. برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه های شامل سوالات سنجش میزان رضایتمندی بیماران تهیه شد و در اختیار بیماران قرار گرفت. پرسشنامه متشکل از دو بخش بود، یک بخش شامل اطلاعات فردی شامل سن، جنسیت، وضعیت تاهل، و میزان تحصیلات افراد و بخش و بیمارستان بستری افراد بود. بخش دوم شامل سؤالاتی از میزان رضایتمندی بیمار از خدمات و شرایط بیمارستان و بخشی که در آن بستری بودند بود. بررسی های آماری با استفاده از تست های تی مستقل، من ویتنی، تحلیل واریانس آنوا یا کروسکال والیس استفاده گردید. تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزار IMB SPSS V20.0 صورت پذیرفتند و مقدار خطای آلفای کمتر از ۰.۰۵ معنی دار در نظر گرفته شد. **یافته ها:** در مجموع ۱۹۴ نفر وارد مطالعه شدند. بیشترین سطح رضایتمندی به ترتیب مربوط به رضایتمندی از سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش (۷۸/۹٪) و روشنایی اتاق خود (۷۷/۳٪)، رفتار و برخورد پرستاری (۶۹/۱٪) و کیفیت غذای بیمارستان (۶۰/۳٪) بود. و همچنین کمترین سطح رضایت مندی مربوط به سیستم سرمایش و گرمایش اتاق (۱۳/۹٪)، امکانات و تسهیلات اتاق (۶/۷٪) و بهداشت و نظافت قسمت های مختلف بخش (۲/۶٪) بود. **نتیجه گیری:** ارتباط معنی داری بین بیمه، تاهل و جنسیت با میزان رضایتمندی بیماران وجود ندارد. اما ارتباط معنی داری بین تحصیلات، بخش و بیمارستان با میزان رضایتمندی بیماران مشاهده شده است. با توجه به متوسط بودن میزان رضایتمندی بیماران، برای رسیدن به سطح عالی رضایت، می توان با تقویت نکات مثبت و همچنین تحلیل موارد نارضایتی بیماران در جهت ارتقا کیفیت خدمات درمانی و غیر درمانی و رضایت بیشتر بیماران گام برداشت.

کلمات کلیدی: رضایتمندی بیماران، کوید ۱۹، کروناویروس

۱. مقدمه

معنی برآورده شدن نیازهای بیماران در ابعاد مختلف و دستیابی به اهداف مربوط به سلامتی می باشد (۶). نکته حائز اهمیت آن است که اگر بیمار در طول دوره درمان، از نحوه عملکرد کادر درمانی بیمارستان رضایت بیشتری داشته باشد، دستورات و آموزش های داده شده را جدی تر می گیرد (۷). مسلماً عامل اصلی بهبود ارتقاء نظام بهداشتی درمانی، افزایش کیفیت خدمات براساس نیازها و ترجیحات بیماران می باشد، رضایتمندی بیمار خصوصاً در شرایط فعلی و در جوامع امروز، از مهمترین اهداف وزارت بهداشت و درمان و دانشگاه های علوم پزشکی می باشد. این موضوع به اندازه ای دارای اهمیت است که رضایتمندی بیماران دریافت کننده خدمات مراقبت، از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی، یکی از پنج شاخص کیفیت ارائه خدمات به شمار می رود (۸). در این میان طرح تحول نظام سلامت در راستای دستیابی هرچه بیشتر به اهداف، در تاریخ ۱۱

ماموریت اصلی نظام سلامت در هر جامعه ای، پاسخ گفتن به نیازهای مردم و جامعه و ارتقای سطح سلامت می باشد. این نیازها تحت تاثیر شرایط اقتصادی، اجتماعی، سیاسی پیوسته تغییر می کنند (۱). نظام های سلامت در سراسر جهان همواره در جستجوی راه هایی برای بهبود ارائه خدمات به بیماران و جامعه هستند (۲). یکی از اهداف بیمارستان ها تامین سلامتی افراد جامعه است که با ارائه کیفیت مطلوب امکان پذیر است و میزان آن با توجه به نظر بیماران بستری شده و همراهان آنان اندازه گیری می شود (۳). جهت دستیابی به رضایتمندی لازم است ابعاد مختلفی از خدمات پزشکی، مراقبت های پرستاری و بخش های کلی سازمانی بیمارستان ها را در نظر گرفته و با رعایت کلیه حقوق بیمار شرایط لازم مهیا شود (۴، ۵) از نظر سیستم بهداشتی رضایتمندی بیماران به

۱.۲. جامعه آماری مورد مطالعه

کلیه بیماران بستری شده در بخش های کووید ۱۹ بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان از ۱ دی ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۴۰۰ که معیار ورود به مطالعه بیمارانی که در بخش های کووید ۱۹ بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در بازه زمانی فوق در شهر زاهدان بستری بوده (شامل تمام افرادی که تست کووید آنها مثبت یا منفی است و نیاز به بستری در بخش داشته اند) و به پرسشنامه ای که در اختیار آن ها قرار گرفته با توجه به توضیحات لازم که به آن ها ارائه شد پاسخ دادند و معیار خروج عدم پاسخگویی به پرسشنامه توسط بیماران (به علت عدم رضایت شرکت در مطالعه یا بدحال بودن) بود.

بعد از تصویب پروپوزال و کسب مجوز از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی زاهدان به تعداد کل بیمارانی که در بخش کووید ۱۹ بستری شده بودند. و پرسشنامه که شامل سوالات سنجش میزان رضایتمندی بیماران است تهیه و در اختیار بیماران قرار گرفت و پس از توضیح اهداف طرح به افراد انتخاب شده و کسب رضایت آن ها جهت شرکت در مطالعه با در اختیار قراردادن پرسشنامه های مذکور، این افراد را مورد مطالعه قرار داده. جمع آوری اطلاعات (اطلاعات پرسشنامه توسط بیمار، همراه بیمار و یا مصاحبه گر تکمیل گردید) که با رعایت تمامی کدهای اخلاقی مربوطه و شرایط لازم جهت محرمانه نگه داشته شدن آن ها انجام شد. تعداد ۱۹۴ نفر بیمار مبتلا به کووید ۱۹ که در بازه زمانی ۱ دی ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۴۰۰ در بیمارستان های تابعه شهرستان زاهدان بستری بودند، به روش سرشماری وارد مطالعه شدند.

۲.۲. آنالیز آماری

برای توصیف داده ها از میانگین (انحراف معیار) یا تعداد (درصد) استفاده شد. برای تحلیل آماری ابتدا نرمال بودن توزیع داده ها با استفاده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت. سپس در صورت نرمال بودن توزیع از آزمون های پارامتریک تی مستقل و تحلیل واریانس آنوا و در صورت نرمال نبودن از آزمون های نان پارامتریک من ویتنی و کروسکال والیس استفاده گردید. تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزار IMB SPSS V20.0 صورت پذیرفتند و مقدار خطای آلفای کمتر از ۰.۰۵. معنی دار در نظر گرفته شد.

۳.۲. جمع آوری اطلاعات

این مطالعه برای سنجش میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده، از پرسشنامه رضایت مندی بیماران حاوی ۷ سؤال دموگرافیک (سن، جنس، تاهل، وضعیت بیمه، مدت بستری، بخش بستری، نام بیمارستان) و ۱۱ سؤال سنجش رضایت مندی استفاده شده در مطالعه دکتر محمد عارفی و همکاران (۱۱) استفاده کرد. بیمار باید یکی از ۴ گزینه: کاملاً راضی، راضی، ناراضی، کاملاً ناراضی را برای هر یک از سوالات مربوط به رضایتمندی انتخاب کند. برای توصیف ویژگی های دموگرافیک و سطح رضایتمندی بیماران برحسب حیطه های مختلف از درصد فراوانی استفاده گردید. نمره گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیرکت ۴ نقطه ای می باشد که برای گزینه های کاملاً ناراضی، ناراضی، راضی، کاملاً راضی به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳ و ۴ در نظر گرفته شد. حداقل و حداکثر نمرات از ۱۱ تا ۴۴ متغیر بوده است. در مطالعه مذکور برای تعیین روایی پرسشنامه از

اردیبهشت ۱۳۹۳ در سراسر کشور آغاز شد (۱). وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور نیز از سال ۱۳۹۰ در راستای تحقق بیشتر اهداف مربوط به سلامت، بیمارستان ها را موظف به سنجش دوره ای میزان رضایت بیماران و افزایش مداخلات لازم در جهت افزایش رضایت مراجعین کرده است (۹).

در اواخر دسامبر سال ۲۰۱۹، یک سری موارد غیرقابل توضیح در مورد پنومونی در ووهان چین گزارش شد. در ۱۲ ژانویه سال ۲۰۲۰ سازمان بهداشت جهانی (WHO) به طور موقت این ویروس جدید را به عنوان کرونا ویروس نوین ۲۰۱۹ نامگذاری کرد. در ۳۰ ژانویه سال ۲۰۲۰، WHO همه گیری کرونا ویروس نوین ۲۰۱۹ را به عنوان فوریت بهداشت عمومی با نگرانی بین المللی (PHEIC) اعلام کرد. در ۱۱ فوریه ۲۰۲۰، WHO به طور رسمی بیماری ایجاد شده توسط کرونا ویروس نوین ۲۰۱۹ را بیماری Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) نامگذاری کرد (۱۰).

از آنجا که رضایت بیماران در بهبود وضعیت جسمی و روانی آن ها و در نهایت ارتقاء سطح سلامت جامعه نقش اساسی دارد، مدیری که بتواند منابع موجود (نیروی انسانی، تجهیزات، محیط و ...) را در جهت تامین اهداف سازمانی ایجاد، حفظ و تداوم سلامتی بیماران به نحو کارآمد و مطلوب برنامه ریزی، سازماندهی و هدایت نماید و با کنترل های مناسب میزان پیشرفت کار و کیفیت رسیدن به اهداف را ارزیابی نماید، می تواند رضایت بیماران را به عنوان استفاده کنندگان این خدمات بدست آورد. در حال حاضر استفاده از روش مدیریت کیفیت جامع (TQM-Tital Quality Management) از سوی بسیاری از نظریه پردازان پیشنهاد می شود که عامل اصلی آن عبارت است از نیاز ارائه دهندگان مراقبت به دریافت بازتاب از سوی بیماران، که این امر در هر حال به دریافت موارد نارسا، یافتن تدابیر لازم و انجام اقدامات ضروری برای حل مشکلات موجود به خصوص در شرایط بحرانی فعلی، می انجامد که ارتقاء سطح مراقبت را به طور دائم امکان پذیر می سازد. با توجه به چند بعدی بودن رضایت بیماران در مواجهه با بیماری کمتر شناخته شده کووید ۱۹ و داشتن اطلاعات به عنوان شاخص اخلاقی در رعایت حقوق بیماران، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کووید ۱۹ بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان انجام شد.

۲. روش مطالعه

مطالعه به صورت مقطعی-تحلیلی روی ۱۹۴ نفر به روش نمونه گیری در دسترس، در بازه زمانی ۱ دی ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۴۰۰ در شهر زاهدان در ۱۹ بیمارستان تابعه شهرستان صورت گرفت.

پس از تصویب پروپوزال و کسب کد اخلاق از دانشگاه علوم پزشکی زاهدان (IR.ZAUMS.REC.1399.407) با رعایت ملاحظات اخلاقی اعمال شده در این پژوهش که شامل شرکت داوطلبانه آزمودنی ها و جلب رضایت پاسخ گوین در خصوص انجام تحقیق از طریق متعهد شدن به اینکه به هیچ وجه اطلاعات شخصی آنها فاش نخواهند شد و حفظ رازداری و گمنامی (طراحی بی نام پرسشنامه ها برای فاش نشدن هویت افراد)، رعایت حقوق مربوط به رابط محقق با محقق از طریق بیان و ارجاع داده ها و اطلاعات متعلق به محققان دیگر بود، انجام گرفت.

میانگین کل نمرات داده شده بر حسب متغیرهای زمینه ای بیماران در جدول ۳ نمایش داده شده اند. میانگین کل نمرات رضایت مندی به بیمارستان علی ابن ابیطالب به صورت معناداری بیشتر بود. همچنین بین میانگین نمرات داده شده در مورد بخش های زنان، مردان و بحران تفاوت معنادار وجود داشت و در مورد بخش بحران بیشتر از سایر بخش ها بود. تفاوت معناداری بین میانگین رضایتمندی از نظر جنسیت، تاهل، بیمه و تحصیلات مشاهده نشد.

میانگین نمرات داده شده به هر گونه بر حسب متغیرهای زمینه ای در جدول ۴ آورده شده است. با توجه به جدول ۴، رضایت از حضور به موقع پرستار بر بالین در خانم ها بیشتر از آقایان بوده است. با توجه به جدول ۴، تفاوت معناداری در میزان رضایت از سیستم سرمایش و گرمایش اتاق و امکانات و تسهیلات اتاق نسبت به تحصیلات افراد وجود داشته است و با افزایش تحصیلات میزان رضایت از سیستم سرمایش و گرمایش اتاق کم شده است. با توجه به جدول ۴، در گویه های میزان رضایت از سیستم سرمایش و گرمایش، امکانات و تسهیلات اتاق، تعویض روزانه ملحفه و لباس، نحوه ی بهداشت و نظافت قسمت های مختلف بخش، روشنایی اتاق خود، سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش، حضور به موقع پرستار بر بالین و همکاری کارکنان بخش با همراهان بیمار بیماران بیمارستان علی ابن ابیطالب به صورت معناداری رضایت بیشتری نسبت به بیماران بیمارستان بوعلی داشتند. با توجه به جدول ۴، رضایت از سیستم سرمایش و گرمایش، امکانات و تسهیلات اتاق ها، سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش، حضور به موقع پرستار بر بالین و میزان همکاری کارکنان بخش ها با همراهان بیمار بین بخش ها تفاوتی معنادار داشتند و به ترتیب بخش های بحران، مردان و زنان بیشترین رضایت را کسب کردند. همچنین گویه های رضایت از تعویض روزانه ملحفه و لباس و نحوه ی بهداشت و نظافت قسمت های مختلف بخش بین بخش ها تفاوتی معنادار داشتند و به ترتیب بخش های بحران، مردان و زنان بیشترین رضایت را کسب کردند. گویه رضایت از روشنایی اتاق خود نیز به صورت معناداری در بخش بحران بیشتر از دو بخش دیگر بود.

۴. بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کووید ۱۹ بیمارستان های تابع علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان بر روی ۱۹۴ نفر انجام شد و میزان رضایتمندی بیماران متوسط ارزیابی شد. همچنین مشخص شد ارتباط معنی داری بین بیمه، تاهل و جنسیت با میزان رضایتمندی بیماران وجود ندارد. اما ارتباط معنی داری بین تحصیلات، بخش و بیمارستان با میزان رضایتمندی بیماران مشاهده شده است. پژوهش های مختلفی در زمینه رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستان صورت گرفته است. در این پژوهش ها عواملی مثل سن، جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت اجتماعی و اقتصادی بیمار، زمان انتظار برای دریافت خدمات مهارت کارکنان تخصصی بیمارستان، خدمات ارائه شده توسط پزشکان و پرستاران، ارائه دستورات به هنگام ترخیص، بیمار شهرت و نوع فرهنگ حاکم بر بیمارستان، احترام به عقاید بیماران و... بر میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی موثر شناخته شده است. (۱۶-۱۲) جلب رضایت هرچه بیشتر بیماران ضمن ترغیب آن ها به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل های درمانی باعث

روش روایی محتوا استفاده شده است. ابتدا این پرسشنامه توسط تعدادی از اساتید مجرب ترجمه شده و ترجمه های مستقل در بحث های مشترک و پس از رفع چالش های موجود به فرمی واحد تبدیل شده است و سپس توسط یکی از اساتید ادبیات فارسی مورد بازنگری و ویراستاری قرار گرفته و با نمونه اصلی منطبق گردیده و در مطالعه مقدماتی از تعدادی بیمار که به صورت نمونه گیری آسان انتخاب شده اند، سوالاتی شده که هدف از این مطالعه، بررسی این نکته بوده است که آیا بیماران جملات پرسشنامه رضایت سنجی را مطابق با منظور طراحان دریافت می کنند یا خیر؟ و آیا یک برداشت واحد از آن وجود دارد یا خیر؟ سپس به طور همزمان فرم ترجمه شده در اختیار یکی از اساتید زبان انگلیسی قرار داده شد تا با استفاده از روش ترجمه معکوس، آنها را به انگلیسی برگرداند که هدف از این امر اطمینان بیش تر از صحت ترجمه پرسشنامه بوده است، سپس دو ترجمه پرسشنامه (به انگلیسی) و متن اصلی پرسشنامه مورد مقایسه قرار گرفته است. در همین مرحله نتایج حاصله از مطالعه مقدماتی اول و همچنین چالش های ایجاد شده در اثر ترجمه معکوس دوباره مورد بحث و تجدید نظر قرار گرفته و با تعیین پایایی این پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ صورت گرفت که ۰/۹۲ برای کل پرسشنامه تعیین گردیده است. در ابتدای مطالعه پرسشنامه توضیحاتی در ارتباط با هدف از مطالعه و آموزش محوه پاسخ دهی به سوالات درج گردید.

۳. یافته ها

اطلاعات زمینه ای شرکت کنندگان شامل جنسیت، وضعیت تاهل، تحصیلات، بیمه و بخش بستری در جدول ۱ نمایش داده شده اند. خانم ها با ۵۱٪ و متاهلین با ۹۰/۲٪ بیشترین شرکت کنندگان را تشکیل داده اند. بیش از ۹۰٪ شرکت کنندگان دارای پوشش بیمه ای بودند. اغلب بیماران شرکت کننده در مطالعه دارای تحصیلات دانشگاهی بودند (۳۴/۵٪). بیماران شرکت کننده در مطالعه بستری شده در بیمارستان بوعلی حدود دو برابر بیمارستان علی ابن ابیطالب بود. از نظر نوع بخش بستری ۳۱/۴٪ بیماران در بخش بحران، ۳۷/۱٪ در بخش زنان و ۳۱/۴٪ در بخش مردان بستری بوده اند.

نتایج رضایتمندی کل بیماران در جدول ۲ نمایش داده شده است. سطح رضایتمندی از خدمات شامل رضایتمندی از دسترسی به پزشک متخصص (۵۷/۲٪)، رضایتمندی از سیستم سرمایش و گرمایش اتاق (۳۸/۷٪)، رضایتمندی از امکانات و تسهیلات اتاق (۵۴/۶٪)، رضایتمندی از کیفیت غذای بیمارستان (۶۰/۳٪)، رضایتمندی از تعویض روزانه لباس و ملحفه (۵۰/۵٪)، رضایتمندی از نحوه ی بهداشت و نظافت بخش های مختلف بخش (۵۸/۲٪) و رضایتمندی از روشنایی اتاق خود (۷۷/۳٪)، رضایتمندی از سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش (۷۸/۹٪) و رضایتمندی از رفتار و برخورد پرستاری (۶۹/۱٪) بوده و همچنین رضایتمندی از حضور به موقع پرستار بر بالین (۵۹/۸٪) و رضایتمندی از میزان همکاری کارکنان بخش با همراهان بیمار (۴۷/۴٪) بود.

بیشترین سطح رضایتمندی بیماران به ترتیب شامل رضایتمندی از سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش (۷۸/۹٪) و روشنایی اتاق خود (۷۷/۳٪)، رفتار و برخورد پرستاری (۶۹/۱٪) و کیفیت غذای بیمارستان (۶۰/۳٪) بود.

راستا است و همین طور غیرمشابه با مطالعه گودرزیان (۸) و اکبری (۱۹) که نشان داد ارتباط معنادار بین وضعیت تاهل و رضایتمندی وجود دارد هم راستا نمی باشد و در بخش پذیرش رضایتمندی در این پژوهش به طور کلی با یکدیگر اختلاف دارد که با مطالعه کاظمینی (۲۵) و عامریون (۲۶) و نظری (۲۴) هم راستا می باشد.

رضایت از خدمات پرستاری سهم مهمی در میزان رضایت کلی بیمار دارد و مطالعات دیگر نیز بر رضایت از خدمات پرستار به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده رضایتمندی کلی بیماران تأکید دارند (۸، ۲۵) براساس یافته های مطالعه حاضر اکثر بیماران (۱۰۶۹ درصد) از خدمات پرستاری ارائه شده ناراضی بودند در حالیکه مطالعه جولایی و همکاران (۵) و قلجه و همکاران در زاهدان (۲۷) رضایت متوسط بیماران را مشاهده کردند. با مطالعه حاجیان در بابل (۲۰) و سربابی و همکارانش در تهران (۲۸) که بیماران از خدمات پرستاری رضایت کامل داشتند که این نتایج یافته های حاصل از پژوهش حاضر همخوانی ندارد. و با مطالعه جنتی و همکارانش در مازندران که بیماران (۷۷ درصد) از خدمات پرستاری ناراضی بودند هم راستا است. (۲۹) به نظر میرسد، آموزشی بودن بیمارستان ها و همچنین نسبت تعداد پرستار به بیمار در میزان رضایت از خدمات پرستاری موثر باشد.

لزم مطالعه بیشتر در زمینه رضایتمندی بیماران در سطح کشور وجود دارد. مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کووید ۱۹ بیمارستان های تابع علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان بر روی ۱۹۴ نفر انجام شد و از آنجایی که میزان رضایتمندی بیماران متوسط می باشد بایستی برای رسیدن به سطح عالی از درصد رضایت بیماران با تقویت نکات مثبت و تحلیل علل نارضایتی بیماران در جهت ارتقای کیفیت خدمات درمانی و غیر درمانی گام برداشت.

۵. محدودیت های مطالعه

با توجه به پیک شیوع بیماری کرونا در بازه ی زمانی مطالعه، از طرفی مشکل ازدحام بخش های بیمارستانی و همچنین مشکل بدحالی بعضی از بیماران وجود داشت، لذا سعی شد اهداف مطالعه و اهمیت پاسخ های بیماران جهت مراجعه کنندگان آتی بیمارستان، به ایشان توضیح داده شود و جهت پر کردن پرسشنامه به بیمار یا همراه بیمار کمک گردد. با توجه به اینکه مطالعه حاضر در شهر زاهدان انجام شده است لذا نتایج حاصل قابل تعمیم به سایر نقاط کشور نمی باشد.

۶. نتیجه گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری شده در بخش های کووید-۱۹ بیمارستان های تابع علوم پزشکی زاهدان در شهر زاهدان بر روی ۱۹۴ نفر انجام شده است و از آنجایی که میزان رضایتمندی بیماران متوسط می باشد بایستی برای رسیدن به سطح عالی از درصد رضایت بیماران با تقویت نکات مثبت و تحلیل علل نارضایتی بیماران در جهت ارتقای کیفیت خدمات درمانی و غیر درمانی گام برداشت.

۷. پیشنهادات

باید رضایت بیماران را در اولویت قرار داده شود. برای بدست آوردن رضایت بیماران باید سبک مدیریت بیمارستان توسط مدیران مورد توجه

می شود پیشرفت درمان و دستیابی به هدف اصلی آن، یعنی بهبود بیماران، تسریع شود (۱۷).

در پژوهش حاضر مشخصه های فردی مانند بیمه، وضعیت تاهل، با میزان رضایتمندی بیماران مورد بررسی قرار گرفته است که نتایج در مطالعه حاضر نشان داده است که در میانگین نمره فاکتورهای رضایتمندی بین بیماران مجرد و متأهل اختلاف معنادار آماری ندارد و به عبارت دیگر با تاهل ارتباط ندارد و در ارتباط با نوع بیمه میانگین نمره رضایت از خدمات بیمارستان به بیمه ارتباطی ندارد. این پژوهش با مطالعه نعمتی دویپلانی و همکارانش (۱۸) همخوانی دارد. در این مطالعه نتایج به دست آمده حاکی از آن است که بین مشخصه های فردی مانند نوع بیمه و وضعیت تاهل با رضایتمندی بیماران ارتباطی وجود ندارد و مخالف با نتایج به دست آمده در مطالعه اکبری (۱۹) و صالحیان است که در آن نوع بیمه ارتباط معنی داری را با میزان رضایتمندی بیماران نشان داشت. در توجیه این اختلاف با برخی مطالعات میتوان به تفاوت در جامعه آماری دو پژوهش اشاره کرد و در مطالعه حاضر بین گروه های سنی و سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی متفاوت است که با مطالعه نعمتی دویپلانی همخوانی دارد در این پژوهش بیان شده است که افراد در گروه های سنی و سطح تحصیلات متفاوت بوده است (۱۸).

در مطالعه حاضر مشابه با مطالعات حاجیان (۲۰) رودباری (۲۱) نتایج نشان داد میزان رضایتمندی و جنسیت ارتباط معناداری نداشتند که می تواند نشان دهنده این موضوع باشد که کیفیت ارائه خدمات تعیین کننده رضایت است نه جنسیت بیمار، متضاد با این یافته در مطالعه سیف ربیعی و همکاران (۲۲) زنان نسبت به مردان رضایتمندی بالاتری را داشتند. در مطالعه دیگر بیماران مرد میزان رضایت بیشتری از بیماران زن را نشان دادند. علت این تفاوت می تواند دلایل فرهنگی و اجتماعی حاکم بر جوامع مختلف باشد. (۲۳). در مطالعه Gonzalez_Valetin تفاوت معناداری بین رضایتمندی و جنسیت وجود داشت اما متضاد با مطالعات قبلی، مردان رضایت بیشتر و نگاه مطلوب تری به خدمات ارائه شده و رضایتمندی بالاتری داشتند (۲۳).

در مطالعه حاضر ارتباط بین تحصیلات و میانگین رضایت مندی از نظر آماری معنادار نشد اما نزدیک به معنادار بود ($p = 0.054$)، همچنین با افزایش تحصیلات میانگین رضایت مندی از سیستم سرمایش و گرمایش اتاق و امکانات و تسهیلات کاهش یافت که با نتایج عارفی و طلایی (۱۱) در بیمارستان بهار لو و مطالعات غلامی (۹)، نظری (۲۴)، اکبری (۱۹)، کاظمینی (۲۵) و گودرزیان (۸) همسو بود. به نظر میرسد دلیل این تفاوت به این علت باشد که افراد تحصیل کرده به دلیل آگاهی بیشتر و وضعیت اجتماعی اقتصادی بالاتر، نسبت به حقوق خود در بیمارستان ها، توقع بیشتری نسبت به ارائه ی خدمات مطلوب تر داشته باشند و با توجه به دیدگاه جامع تر نسبت به کمبود های احتمالی، در نهایت رضایتمندی کمتری داشته باشند. برخلاف مطالعات ذکر شده مطالعه حاضر میانگین نمره رضایت در سایر فاکتورهای رضایتمندی با تحصیلات ارتباط معنادار آماری ندارد. در مطالعه گودرزی میانگین نمره رضایتمندی بیماران از لحاظ آماری اختلاف معناداری با وضعیت تاهل و سطح تحصیلات داشت (۸) که در مطالعه حاضر میانگین نمره فاکتورهای رضایتمندی بین بیماران مجرد و متأهل اختلاف معنادار آماری نداشت. مطالعه حاضر با مطالعه جولایی (۵) که بین وضعیت تاهل و رضایتمندی ارتباطی وجود ندارد، هم

The effect of urgency on patient satisfaction and future emergency department choice. Health care management review. 1995;7-15.

7. Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Social science & medicine. 2001;52(4):609-20.

8. Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of satisfaction rate of patients admitted to Yazd Shaheed Sadoughi burn hospital in first nine months of the year 2011. Tolooebehdasht. 2013;11(4):91-102.

9. Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. Nursing Journal of the Vulnerable. 2015;2(3):36-46.

10. Gorbalenya AE, Baker SC, Baric RS, de Groot RJ, Drosten C, Gulyaeva AA, et al. Severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: The species and its viruses—a statement of the Coronavirus Study Group. BioRxiv. 2020.

11. Arefi M, Talaei N. Patient satisfaction in Baharloo Hospital in 2008. Payavard Salamat. 2010;4(2):97-103.

12. Otani K, Kurz RS, Barney SM. The impact of nursing care and other healthcare attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. Journal of Healthcare Management. 2004;49(3):181.

13. Meterko M, Mohr DC, Young GJ. Teamwork culture and patient satisfaction in hospitals. Medical care. 2004;492-8.

14. Boudreaux ED, d'Autremont S, Wood K, Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over 17 months. Academic emergency medicine. 2004;11(1):51-8.

15. Čelebić A, Knezović-Zlatarić D, Papić M, Carek V, Baučić I, Stipetić J. Factors related to patient satisfaction with complete denture therapy. The Journals of Gerontology Series A: Biological Sciences and Medical Sciences. 2003;58(10):M948-M53.

16. Tokunaga J, Imanaka Y. Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. International Journal for Quality in Health Care. 2002;14(6):493-502.

قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می شود مطالعات بیشتری بر ارتباط بین رضایت بیماران و ارتقای سطح سلامت آن ها انجام شود.

۸. تقدیر و تشکر

نویسندگان بر خود لازم میدانند کمال قدردانی را از تمامی اعضای گروه طب اورژانس زاهدان بابت همکاری در اجرای این مطالعه به عمل آورند.

۹. سهم نویسندگان

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی براساس پیشنهادات کمیته بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

۱۰. تضاد منافع

نویسندگان تصریح می نمایند که هیچگونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

۱۱. منابع مالی

هیچ گونه کمک مالی برای انجام این پروژه دریافت نشد

۱۲. ملاحظات اخلاقی

قبل از انجام مطالعه از کمیته اخلاق دانشگاه معلوم پزشکی زاهدان مجوزهای لازم با کد اخلاق IR.ZAUMS.REC.1399.407 اخذ شد و همچنین از شرکت کنندگان رضایت جهت شرکت در مطالعه به عمل آمد. به پرسنل اطمینان داده شد که اطلاعات آن ها محرمانه خواهد ماند

مراجع

1. Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient Satisfaction Before and After Executing Health Sector Evolution Plan. Iranian Journal of Emergency medicine. 2015;2(3):127-33.
2. Coulter A, Jenkinson C. European patients' views on the responsiveness of health systems and healthcare providers. European journal of public health. 2005;15(4):355-60.
3. Gh M. Patient satisfaction from medical and nursing care. J Nurs Midwifery Res. 2004;3(24):15.
4. Gunther M, Alligood MR. A discipline-specific determination of high quality nursing care. Journal of Advanced Nursing. 2002;38(4):353-9.
5. Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiee M, Sayemi Z, et al. Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2016;26(136):190-5.
6. Mack JL, File KM, Horwitz JE, Prince RA.

Sciences. Hayat. 2011;17(1).

27. Ahmad A, Mehdi E, Mehdi A, Hamidreza K, Ali MK, Somayeh H, editors. THE IMPACT OF DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS ON PATIENTS' SATISFACTION LEVEL WITH HOSPITAL CARE SERVICES IN SELECTED MILITARY HOSPITALS' CLINICS2010.

28. Nasrin S, Fariba NZ, Tahereh SF, Agha Fate-meh H. < A> survey of ostomy patient satisfaction with nursing care. 2011.

29. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient satisfaction with nursing care in Behshahr public hospitals, Iran. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2016;26(143):252-6.

17. Zolhavarieh SM, Rezaei M, Karimi N, Hamze-hei R, Zeraatkarmoghaddam M. Study of patient's satisfaction at urology ward of Shahid Beheshti Hospital, Hamadan University of medical sciences in the second half of 2018. Journal of research in urology. 2019;3(1):19-27.

18. Nemati F, Mohammadnejad E, Tabatabaei A, Ehsani S, Sajjadi A, Hajiesmaeilpoor A. Satis-faction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. 2014.

19. Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research. 2006;4(3):25-35.

20. Hajian K. Satisfaction of hospitalized patients of health care services in Shahid Beheshti and Yahyanezhad hospitals of Babol. Journal of Babol University of Medical Sciences. 2007;9(2):51-60.

21. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini SS. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency department at Zahedan. Zahedan journal of research in medical sciences. 2010;12(4).

22. Syfe-Rabiee M, Shahidzade-Mahani A. Patient Satisfaction in Public Hospitals Affiliated to Hamadan University of Medical Sciences and its Affecting Factors. Payesh. 2007;5(4):271-9.

23. Al Doghaither A. Inpatient satisfaction with physician services at king khalid university hospital, riyadh, saudi arabia. EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal, 10 (3), 358-364, 2004. 2004.

24. Gholjeh M, Ghaljaee F, Mazloom A. Correla-tion between nurses' practice ability and patient satisfaction of nursing care. Pub Shahid Beheshti School of Nursing and Midwifery. 2008;18(63):12-9.

25. Nazari R, Babaalipour Mouziraji F, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfac-tion with hospital services in Amol. Nursing and Midwifery Journal. 2011;9(3):0-.

26. Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical

متغیر	تعداد (درصد) / میانگین (انحراف معیار)
سن	46.7 (15.3)
جنسیت	زن 99 (51)
	مرد 95 (49)
تاهل	مجرد 19 (9.8)
	متاهل 175 (90.2)
بیمه	دارد 175 (90.2)
	ندارد 19 (9.8)
تحصیلات	بیسواد 37 (19.1)
	ابتدایی 34 (17.5)
	راهنمایی 13 (6.7)
	دبیرستان 43 (22.2)
	دانشگاهی 67 (34.5)
بیمارستان	بوعلی 130 (67)
	علی ابن ابیطالب 64 (33)
بخش	بحران 61 (31.4)
	زنان 72 (37.1)
	مردان 61 (31.4)

جدول ۱. اطلاعات زمینه‌ای شرکت‌کنندگان در پژوهش

گویه	میانگین (انحراف معیار)	کاملاً ناراضی N (%)	ناراضی N (%)	راضی N (%)	کاملاً راضی N (%)
دسترسی به پزشک متخصص	3.41 (0.51)	0 (0.0)	2 (1.0)	111 (57.2)	81 (41.8)
سیستم سرمایش و گرمایش اتاق	2.45 (0.86)	27 (13.9)	72 (37.1)	75 (38.7)	20 (10.3)
امکانات و تسهیلات اتاق	2.72 (0.76)	13 (6.7)	52 (26.8)	106 (54.6)	23 (11.9)
کیفیت غذای بیمارستان	2.79 (0.64)	3 (1.5)	54 (27.8)	117 (60.3)	20 (10.3)
تعویض روزانه لباس و ملحفه	2.70 (0.69)	4 (2.1)	71 (36.6)	98 (50.5)	21 (10.8)
نحوه بهداشت و نظافت قسمت های مختلف بخش	2.79 (0.67)	5 (2.6)	53 (27.3)	113 (58.2)	23 (11.9)
روشنایی اتاق خود	3.21 (0.43)	0 (0.0)	2 (1.0)	150 (77.3)	42 (21.6)
سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش	3.16 (0.43)	0 (0.0)	5 (2.6)	153 (78.9)	36 (18.6)
رفتار و برخورد پرستاری	3.04 (0.56)	0 (0.0)	26 (13.4)	134 (69.1)	34 (17.5)
حضور به موقع پرستار بر بالین شما	2.89 (0.63)	0 (0.0)	50 (25.8)	116 (59.8)	28 (14.4)
میزان همکاری کارکنان بخش یا همراهان بیمار	2.67 (0.67)	2 (1.0)	80 (41.2)	92 (47.4)	20 (10.3)
نمره کل پرسشنامه	31.82 (5.10)				

جدول ۲. نتایج پرسشنامه کل بیماران

ارزش پی	میانگین (انحراف معیار)	متغیر	
0.203	2.91 (0.43)	زن	جنسیت
	2.87 (0.50)	مرد	
0.859	2.87 (0.38)	مجرد	تاهل
	2.90 (0.47)	متاهل	
0.407	2.89 (0.46)	دارد	بیمه
	2.96 (0.46)	ندارد	
0.054	2.97 (0.40)	بیسواد	تحصیلات
	2.91 (0.54)	ابتدایی	
	3.19 (0.47)	راهنمایی	
	2.84 (0.40)	دبیرستان	
	2.82 (0.47)	دانشگاهی	
<0.0001	2.80 (0.45)	یوعلی	بیمارستان
	3.09 (0.43)	علی ابن ابیطالب	
<0.0001	3.12 (0.44)	بحران	بخش
	2.74 (0.45)	زنان	
	2.84 (0.42)	مردان	

جدول ۳. میانگین نمرات داده شده توسط گروه های مختلف

میزان همکاری کارکنان بخش با همراهان بیمار	حضور به موقع پرستار بر بالین شما	رفتار و برخورد پرسنلی	سرعت تشکیل پرونده و راهنمایی مسئول پذیرش	روشنایی اتاق خود	نحوه بهداشت و نظافت قسمت های مختلف بخش	تجویز روزانه ملحفه و لباس	کیفیت غذای بیمارستان	امکانات و تسهیلات اتاق	سیستم سرمایش و گرمایش اتاق	دسترسی به پزشک متخصص	
میانگین: ۲۶۹	میانگین: ۲۹۰	میانگین: ۳۰۵	میانگین: ۳۱۵	میانگین: ۳۱۹	میانگین: ۲۸۱	میانگین: ۲۷۲	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۲۷۰	میانگین: ۲۴۵	میانگین: ۳۴۱	تاهل:
میانگین: ۲۴۷	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۲	میانگین: ۳۲۶	میانگین: ۳۳۲	میانگین: ۲۶۳	میانگین: ۲۵۳	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۲۸۹	میانگین: ۲۴۷	میانگین: ۳۴۲	متاهل
P-value: 0.153	P-value: 0.476	P-value: 0.735	P-value: 0.280	P-value: 0.246	P-value: 0.199	P-value: 0.196	P-value: 0.838	P-value: 0.313	P-value: 0.958	P-value: 0.930	مجرد
											جنسیت:
میانگین: ۲۶۵	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۳۰۵	میانگین: ۳۱۴	میانگین: ۳۲۰	میانگین: ۲۸۴	میانگین: ۲۷۵	میانگین: ۲۷۸	میانگین: ۲۶۴	میانگین: ۲۳۴	میانگین: ۳۴۲	مرد
میانگین: ۲۶۹	میانگین: ۲۹۸	میانگین: ۳۰۳	میانگین: ۳۱۸	میانگین: ۳۲۱	میانگین: ۲۷۵	میانگین: ۲۶۶	میانگین: ۲۸۱	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۲۵۷	میانگین: ۳۳۹	زن
P-value: 0.475	P-value: 0.019	P-value: 0.763	P-value: 0.512	P-value: 0.789	P-value: 0.475	P-value: 0.423	P-value: 0.860	P-value: 0.240	P-value: 0.063	P-value: 0.621	
											بیمه:
میانگین: ۲۷۴	میانگین: ۲۷۴	میانگین: ۳۰۵	میانگین: ۳۱۶	میانگین: ۳۱۶	میانگین: ۲۸۹	میانگین: ۲۹۵	میانگین: ۲۹۵	میانگین: ۲۸۹	میانگین: ۲۷۹	میانگین: ۳۴۲	تدارد
میانگین: ۲۶۶	میانگین: ۲۹۰	میانگین: ۳۰۴	میانگین: ۳۱۸	میانگین: ۳۲۱	میانگین: ۲۷۸	میانگین: ۲۶۷	میانگین: ۲۷۸	میانگین: ۲۷۰	میانگین: ۲۴۲	میانگین: ۳۴۱	دارد
P-value: 0.639	P-value: 0.286	P-value: 0.949	P-value: 0.133	P-value: 0.586	P-value: 0.554	P-value: 0.119	P-value: 0.252	P-value: 0.383	P-value: 0.066	P-value: 0.930	

جدول ۴. مقایسه میانگین نمره ی هریک از سوالات پرسشنامه براساس متغیرهای مورد مطالعه

تحصیلات:											
دانشگاه	میانگین: ۳.۴۶	میانگین: ۲.۱۵	میانگین: ۲.۵۱	میانگین: ۲.۷۲	میانگین: ۲.۶۶	میانگین: ۲.۷۳	میانگین: ۳.۲۷	میانگین: ۳.۱۶	میانگین: ۳.۰۲	میانگین: ۲.۷۹	میانگین: ۲.۴۹
دبیرستان	میانگین: ۳.۳۰	میانگین: ۲.۵۳	میانگین: ۲.۷۷	میانگین: ۲.۷۷	میانگین: ۲.۵۶	میانگین: ۲.۶۵	میانگین: ۳.۱۲	میانگین: ۳.۱۲	میانگین: ۲.۸۶	میانگین: ۲.۸۴	میانگین: ۲.۷۴
راهنمایی	میانگین: ۳.۶۲	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۳.۰۸	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۳.۳۸	میانگین: ۳.۳۸	میانگین: ۳.۰۸	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۲.۹۲
ابتدایی	میانگین: ۳.۴۱	میانگین: ۲.۵۶	میانگین: ۲.۶۵	میانگین: ۲.۸۲	میانگین: ۲.۵۶	میانگین: ۲.۷۶	میانگین: ۲.۲۴	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۳.۱۵	میانگین: ۲.۹۴	میانگین: ۲.۷۱
بی سواد	میانگین: ۳.۳۵	میانگین: ۲.۶۲	میانگین: ۲.۹۵	میانگین: ۲.۸۱	میانگین: ۲.۸۶	میانگین: ۲.۹۷	میانگین: ۳.۱۱	میانگین: ۳.۱۴	میانگین: ۳.۱۶	میانگین: ۲.۹۷	میانگین: ۲.۷۸
	P-value: 0.243	P-value: 0.003	P-value: 0.011	P-value: 0.221	P-value: 0.087	P-value: 0.069	P-value: 0.116	P-value: 0.379	P-value: 0.109	P-value: 0.262	P-value: 0.077
بیمارستان:											
علی ابن ابیطالب	میانگین: ۳.۴۲	میانگین: ۲.۸۱	میانگین: ۳.۰۹	میانگین: ۲.۸۹	میانگین: ۲.۸۴	میانگین: ۳.۰۵	میانگین: ۲.۳۴	میانگین: ۳.۳۱	میانگین: ۳.۰۵	میانگین: ۳.۱۶	میانگین: ۳.۰۵
بوعلی	میانگین: ۳.۴۰	میانگین: ۲.۲۸	میانگین: ۲.۵۳	میانگین: ۲.۷۵	میانگین: ۲.۶۳	میانگین: ۲.۶۷	میانگین: ۳.۱۴	میانگین: ۳.۰۸	میانگین: ۳.۰۴	میانگین: ۲.۷۵	میانگین: ۲.۴۸
	P-value: 0.840	P-value: 0.0001	P-value: 0.0001	P-value: 0.194	P-value: 0.048	P-value: 0.0001	P-value: 0.002	P-value: 0.001	P-value: 0.915	P-value: 0.0001	P-value: 0.0001
بخش بستری:											
مردان	میانگین: ۳.۳۸	میانگین: ۲.۴۴	میانگین: ۲.۶۶	میانگین: ۲.۸۲	میانگین: ۲.۵۶	میانگین: ۲.۶۲	میانگین: ۳.۱۳	میانگین: ۳.۱۱	میانگین: ۳.۰۵	میانگین: ۲.۹۲	میانگین: ۲.۵۴
زنان	میانگین: ۳.۳۹	میانگین: ۲.۱۱	میانگین: ۲.۴۲	میانگین: ۲.۶۷	میانگین: ۲.۶۷	میانگین: ۲.۷۱	میانگین: ۳.۱۳	میانگین: ۳.۰۴	میانگین: ۳.۰۱	میانگین: ۲.۶۱	میانگین: ۲.۴۲
بحران	میانگین: ۳.۴۶	میانگین: ۲.۸۷	میانگین: ۳.۱۳	میانگین: ۲.۹۲	میانگین: ۲.۸۹	میانگین: ۳.۰۷	میانگین: ۳.۳۸	میانگین: ۳.۳۴	میانگین: ۳.۰۷	میانگین: ۳.۱۸	میانگین: ۳.۰۸
	P-value: 0.649	P-value: 0.0001	P-value: 0.0001	P-value: 0.107	P-value: 0.037	P-value: 0.001	P-value: 0.001	P-value: 0.0001	P-value: 0.858	P-value: 0.0001	P-value: 0.0001

جدول ۴. مقایسه میانگین نمره ی هریک از سوالات پرسشنامه براساس متغیرهای مورد مطالعه

ORIGINAL ARTICLE

Evaluation of the Level of Satisfaction of Patients Hospitalized in the Covid-19 wards of the Affiliated Hospitals of Zahedan University of Medical Sciences in the years 2020-2021; a Cross-Sectional Study

Ali Abdolrazaghnejad^{1,2}, Mania Vazifeshenas Arbab³, Alireza Bahmani¹, Mehdi Galavi¹, Eileen Farhangi^{3*}

¹Department of Emergency Medicine, Khatam Al Anbia Hospital, Zahedan University of Medical Science, Zahedan, Iran.

²Infectious and Tropical Diseases Research Center, Institute of Molecular Cell Sciences in Infectious Diseases, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

³Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

*Corresponding author: Eileen Farhangi, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran. Tel: +989934205963; Email: farhangieileen@gmail.com.

Received Date: July 2022; Accept Date: September 2022

Abstract

Introduction: Today, the coronavirus has covered the whole world and has affected not only the body of the patients but also their psyche. Patient satisfaction is one of the quality indicators of health care in medical centers in all countries. The present study investigated the level of patients hospitalized in the wards of Covid-19 hospitals affiliated with Zahedan University of Medical Sciences from December 21, 2020, to June 21, 2021. **Methods:** The present study was cross-sectional-analytical and included the evaluation of the level of satisfaction with the services provided to 194 patients with covid-19 hospitalized in affiliated hospitals of Zahedan city from December 21, 2020, to June 21, 2021. The sampling method was easy and accessible. To collect information, a questionnaire including questions to measure the level of satisfaction of the patients was prepared and provided to the patients. The questionnaire consisted of two parts; one part included personal information, including age, gender, marital status, level of education, and the department and hospital where the people were admitted. The second part included questions about the patient's level of satisfaction with the services and conditions of the hospital and the department where they were admitted. Statistical analysis was done using an independent t-test, Mann-Whitney, ANOVA, or Kruskal-Wallis Statistical analysis was done using IMB SPSS V20.0 software, and an alpha error value less than 0.05 was considered significant. **Results:** A total of 194 people were included in the study. The highest level of satisfaction was related to the speed of file filing and the guidance of the receptionist (78.9%), the lighting of the room (77.3%), the behavior and attitude of the nurses (69.1%), and the quality of the hospital food (60.3%). Also, the lowest level of satisfaction was related to the cooling and heating system of the room (13.9%), facilities and facilities of the room (6.7%), and hygiene and cleanliness of different parts of the department (2.6%). **Conclusion:** There is no significant relationship between insurance, marriage, and gender with the level of patient satisfaction. But a meaningful relationship between education, ward, and hospital with the level of patient satisfaction has been observed. Considering the average level of patient satisfaction, to reach a high level of happiness, it is possible to take steps to improve the quality of medical and non-medical services and increase the satisfaction of patients by strengthening the positive points and also analyzing cases of patient dissatisfaction.

Key words: Patient Satisfaction, COVID-19, Coronavirus