



## بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستان

فیروز امانی؛

پروانه نفت چی؛

نویسنده مسئول: پروانه نفت چی

parvanehnaftchi@yahoo.com

مقدمه: رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبتهاي بهداشتی و درمانی اهمیت بسیار ویژه ای یافته و یکی از اهداف مهم و اولویت دار سیستم های بهداشتی و درمانی بوده و یکی از نتایج مهم توجه به کیفیت، رضایت گیرندگان این خدمت از نحوه ارائه ای آنها میباشد. یکی از عوامل مهم در رضایتمندی بیماران نحوه ای رفتار پرسنل انجام شده برخورد گروه پژوهشی با بیماران بوده و پرسنل در این بین نقش مهم و بسزایی دارد، این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ای رفتار پرسنل انجام شده مواد و روشهای این پژوهش یک مطالعه ای توصیفی مقطعي بود. جامعه مورد پژوهش بیماران بستری در بیمارستان های امام خمینی(ره)، علوی و فاطمی شهر اردبیل به تعداد ۱۵۰ بیمار بود. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ای شامل ۲۵ سوال بود و روش انتخاب نمونه ها به روش نمونه گیری تصادفی بود. یافته های همچنین نتایج تحقیق نشان داد عواملی مثل بیمارستان، سطح تحصیلات و مدت زمان بستری بر میزان رضایتمندی بیماران تاثیر داشته، لیکن متغیرهایی چون جنس محل سکونت و دفعات بستری دخالتی در میزان رضایتمندی نداشتند. نتیجه گیری: یافته های حاصل از پژوهش بیانگر این بود که میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ای رفتار پرسنل در حد خوبی بوده لیکن، هنوز جای فعالیت برای افزایش این رضایتمندی وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** بیمار، پرسنل، رضایتمندی بیمار، نحوه رفتار



دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی



اینجمن علمی حقوق پزشکی ایران



مرکز تحقیقات اخلاق و حقوق پزشکی ایران

### چکیده مقالات

سومین کنگره بین المللی حقوق پزشکی

۱۳۸۹ - ۳-۵ آسفند ماه

جزیره کیش

# حقوق بیماران



The 3rd International  
Congress on  
Medical Law

# Patients' Rights

22-24 Feb 2011

Kish Island I.R.Iran