

رضایتمندی بیماران: یک مطالعه توصیفی در کلینیک مراقبت های پستان در ایران

اکرم السادات سجادیان: مربی پژوهش، جهاد دانشگاهی علوم پزشکی تهران

احمد کاویانی: دانشیار جراحی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

مسعود یونسیان: دانشیار اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

علی منتظری: استاد بهداشت، پژوهشکده علوم بهداشتی، جهاد دانشگاهی

چکیده

به منظور بررسی میزان رضایتمندی بانوان مراجعه کننده به کلینیک بیماری‌های پستان جهاد دانشگاهی، یک مطالعه توصیفی طراحی شد و جهت بررسی رضایتمندی بیماران پرسشنامه اختصاصی طراحی شده، در بین تمامی مراجعین کلینیک توزیع شد و از آنان خواسته شد که آن را تکمیل نمایند. پرسشنامه حاوی آیتم های رضایتمندی از مراقبت های کلینیکی، سیستماتیک، محیط فیزیکی، مهارت‌های ارتباطی پرسنل و رضایتمندی کلی بود. در کل ۶۲۵ زن در این مطالعه شرکت کردند. متوسط سنی آنان $40/9$ ($SD = 11/6$) سال بود. اغلب آنان متأهل (81%) و خانه دار (69%) بودند. تعداد زیادی از آنان از محیط فیزیکی، ارتباط پرسنل و مراقبت های کلینیکی دریافتی بسیار راضی یا راضی بودند. 82% از پاسخ دهندگان بطور کلی از کلینیک خیلی راضی یا راضی بودند. بین رضایتمندی کلی بیماران از کلینیک و رضایتمندی به تفکیک از محیط فیزیکی، ارتباط با پرسنل و مراقبت های کلینیکی توافق معنی‌داری وجود داشت. بین رضایتمندی کلی بیماران و رضایت از اتاق معاینه ($Kappa = 0/21, P < 0/0001$) و مشاوره با پزشک ($Kappa = 0/20, P < 0/0001$) توافق معنی‌داری به چشم می‌خورد. هیچ یک از عوامل جمعیتی رابطه معنی‌داری با رضایتمندی کلی نداشتند. یافته های این مطالعه نشان می‌دهد که محیط فیزیکی و روش مشاوره پزشکان در رضایتمندی کلی بیماران مؤثر هستند.

واژه‌های کلیدی: مراقبت های پستان، سرطان پستان، رضایتمندی بیماران، رضایتمندی از مراقبت ها، ایران

مقدمه

برای رسیدن به اهدافی چون اعمال تغییرات مورد نیاز در سیستم‌های بهداشتی، به نظر می‌رسد بررسی رضایتمندی بیماران از مهمترین خروجی‌های سیستم‌های بهداشتی باشد [۱]. در واقع تعیین فاکتورهای مرتبط با رضایتمندی بیماران به مراقبین بهداشتی در ارتقاء سطح مراقبت‌ها کمک می‌کند. مراقبین بهداشتی خواهان کسب اطلاع از نیازهای واقعی بیماران هستند این امر نشانگر رشد علاقمندی آنان نسبت به استفاده از ارزیابی‌های بیماران برای سیستم‌های بهداشتی است [۲]. برخی ملاحظات اخلاقی در تحقیقات مربوط به ارزیابی بیماران ممکن است مشکلاتی ایجاد کند بنابراین دیدگاه‌های اصلی در تحقیقات رضایتمندی بیماران بطور کلی مورد بحث است. واقعاً چیزی که اهمیت شنیده شدن دارد «صدای مصرف کننده» است. هدف از این عبارت، آن چیزی است که مفهوم «صدا» را می‌رساند [۳]. بنابراین مطالعه رضایت بیمار نیازمند توجه از جهات مختلف است. برای برنامه‌ریزی یک مطالعه بایستی ابزارهای مناسبی انتخاب شوند. در حال حاضر، دیدگاه رو به رشدی در مطالعات رضایتمندی بیماران بوجود آمده است و مطالعات نشان می‌دهد که رضایتمندی بیماران با مراقبت‌های انجام شده رابطه داشته و با چندین عامل از جمله ساختار، روند و نتایج حاصل از مراقبت‌ها مانند شرایط اجتماعی-جمعیتی، جسمی، روانی و انتظارات بیماران از نحوه ویزیت متخصصان، ارتباط نشان می‌دهد [۴، ۵].

منابع مختلف، حجم زیادی از مطالعات منتشر شده از رضایتمندی بیماران در کشورهای توسعه یافته و گزارش‌های محدودی از رضایتمندی بیماران کشورهای در حال توسعه را با هم مقایسه کرده‌اند [۶]. این مقاله گزارشی از یک مطالعه بررسی رضایتمندی بیماران در ایران است.

مطالعه‌ای از ایران به عنوان کشوری با فرهنگ متفاوت، می‌تواند برای مشارکت در افزایش دانش بشری مفید باشد. هدف این مطالعه بررسی چگونگی ارزیابی بانوان از خدمات ارائه شده و میزان تأثیرگذاری بر رضایتمندی کلی آنها است.

روش بررسی

یک مطالعه توصیفی به منظور بررسی رضایتمندی بیماران در بین زنان مراجعه کننده به مرکز بیماری‌های پستان جهاد دانشگاهی در تهران انجام شد. مرکز بیماری‌های پستان یک مرکز تخصصی جراحی محدود در سرطان پستان (day-clinic) است که دارای بخش‌های مختلفی است. اکثر بانوان به کلینیک‌های سرپایی سرطان پستان و بخش رادیولوژی و معاینات روتین کلینیکی پستان، ماموگرافی تشخیص و کلینیک پیگیری مراجعه می‌کنند.

در شهرهای بزرگ مانند تهران، بیماران اغلب بدون هیچ گونه ارجاعی از پزشک عمومی یا دیگر متخصصین مستقیماً به مراکز بیمارستانی و کلینیکی مراجعه می‌کنند. ماهانه حدود ۸۰ تا ۱۰۰ زن به مرکز بیماری‌های پستان مراجعه می‌کنند. مصاحبه از یک نمونه تصادفی از زنان مراجعه کننده به کلینیک از شهریور ۱۳۷۹ الی اردیبهشت ۱۳۸۰ توسط پرسشنامه طراحی شده برای این مطالعه انجام شد. همه مصاحبه‌ها بوسیله یک نفر از پژوهشگران این مطالعه به منظور استاندارد شدن مصاحبه‌ها و کاهش تورش مصاحبه انجام شد. با احتساب تخمین اولیه ۱۰٪ از زنانی که در زمان مطالعه به مرکز بیماری‌های پستان جهاد دانشگاهی مراجعه کرده بودند، حجم نمونه معادل ۴۲۵ نفر (جدول شماره ۱) در نظر گرفته شد. پرسشنامه حاوی ۲۱ آیتم شامل ۶ سؤال در مورد اطلاعات جمعیتی، ۱ سؤال در مورد فرکانس و ویژگی‌های کلینیکی، ۴ سؤال در خصوص رضایت از مراقبت‌های کلینیکی بود و ۳ زمینه اصلی برای بررسی رضایت بیماران شامل ۳ سؤال در مورد رضایت از محیط فیزیکی، رضایت از مهارت‌های ارتباطی پرسنل و ۳ سؤال در مورد رضایت از مراقبت‌های کلینیکی و همچنین ۱ سؤال در مورد رضایتمندی کلی بود. غالباً توصیه می‌شود که بررسی رضایت در ابعاد و زمینه‌های مختلف آن انجام شود [۷، ۸، ۹].

طبقه‌بندی‌های پاسخ برای سؤالات رضایتمندی از خدمات کلینیکی دو بخش بود (بلی/خیر). در حالی که طبقه‌بندی‌های پاسخ برای سایر سؤالات در محدوده خیلی راضی تا خیلی ناراضی بود. در مرحله آنالیز، ۵ طبقه‌بندی پاسخ به ۳ طبقه‌بندی خیلی راضی، راضی-ناراضی، خیلی ناراضی تبدیل شد. نمونه اولیه پرسشنامه بوسیله ۲ محقق با تجربه تأیید شد. تست پایلوت در نمونه‌ای از پاسخ‌دهندگان انجام شد. برخی تغییرات کوچک برای

جدول ۱- مشخصات جمعیتی و ارزیابی اولیه بیماران مراجعه

کننده به مرکز بیماری های پستان		
درصد	تعداد	
		سن (سال)
۲۰	۸۵	زیر ۳۰
۴۵	۱۹۴	۳۰-۴۵
۳۰	۱۲۷	۴۵-۶۰
۵	۱۹	بالای ۶۰
	(۱۱/۶۱)	میانگین (انحراف معیار)
	۴۱/۴۱	
	۱۵-۷۲	محدوده سنی
		میزان تحصیلات
۷	۳۲	بی سواد
۳۲	۱۳۵	ابتدایی
۳۴	۱۴۵	دیپلم
۲۷	۱۱۳	بالای دیپلم
		وضعیت تأهل
۱۱	۴۶	مجرد
۸۱	۳۴۵	متأهل
۸	۳۴	بیوه/ مطلقه
		شغل
۶۹	۲۹۲	خانه دار
۲۵	۱۰۸	کارمند
۴	۱۷	بازنشسته
۲	۸	دانش آموز
		دلیل مراجعه به این مرکز
۶۱	۲۶۰	معاینه کلینیکی پستان
۲۶	۱۱۱	ماموگرافی تشخیصی
۵	۲۲	درمان های کمکی (شیمی درمانی)
۶	۲۵	بیوپسی
۲	۷	مراجعه جهت کلینیک پیگیری سرطان پستان
		معرفی به مرکز توسط
۲۸	۱۲۰	یک پزشک
۳۷	۱۵۸	دوستان/ آشنایان
۳۵	۱۴۷	میل شخصی

جدول ۲- رضایت از مراقبت های کلینیکی

درصد	تعداد	
		دفعات ویزیت
۴۶	۱۹۶	۱ بار
۲۱	۸۸	۲ بار
۱۹	۸۱	۳-۵ بار
۸	۳۵	۶-۹ بار
۶	۲۵	۱۰ بار بیشتر

تکمیل و نهایی شدن پرسشنامه انجام شد. علیرغم عدم نیاز به تأیید کمیته اخلاق پزشکی، قبل از شروع مصاحبه، برای تمامی مصاحبه شوندهگان در مورد رضایت برای شرکت در مطالعه اجازه گرفته شد. همچنین «اجازه از مرکز» در مکان مطالعه گرفته شد (در ایران هنوز کمیته اخلاق وجود ندارد، گرچه درصد ایجاد چنین کمیته ای هستند، در شرایط عدم وجود این کمیته به طور معمول از مؤسسه محل پژوهش اجازه گرفته می شود. هر مرکز یک گروه تخصصی برای تصویب پروپوزال پروژه ها دارد. این به عنوان «اجازه از مرکز» تلقی می شود). شرکت کنندگان در صورت تمایل وارد مطالعه شده و با آنان مصاحبه انجام می شود. اطلاعات با استفاده از نرم افزارهای آماری توصیفی آنالیز شدند. تست کای اسکوار برای پیدا کردن رابطه بین عوامل دموگرافیک و رضایتمندی کلی انجام شد. همچنین از تست آماری Kappa برای تعیین نقطه نظرات بیماران در ارتباط با رضایتمندی کلی آنها انجام شد.

نتایج

بطور کلی ۴۲۵ نفر از ۴۴۰ زن دارای مشکلات پستانی، با شرکت در مطالعه موافق بودند، میزان پاسخ دهی برای ورود به مطالعه برابر ۹۶٪ بود. متوسط سن زنان ۴۰/۴ (SD=۱۱/۶) در محدوده سنی ۱۵-۷۲ سال بودند. اغلب آنان متأهل (۸۱٪)، خانه دار (۶۹٪) بودند. اکثراً به دلیل معاینه کلینیکی پستان مراجعه کرده بودند (۶۱٪) و اغلب آنان با میل شخصی خودشان (۳۵٪) یا به توصیه دوستان و آشنایان (۳۷٪) به این کلینیک مراجعه کرده بودند. فقط ۲۸٪ از زنان بوسیله یک پزشک ارجاع شده بودند. مشخصات پاسخ دهندگان در جدول شماره ۱ آمده است.

بطور کلی ۲۹۷ زن (۷۰٪) از مدت زمانی که در کلینیک سپری کردند رضایت کامل داشتند. در حالی که ۳۰٪ از مدت زمان سپری شده برای ملاقات پزشک ناراضی بودند. متوسط زمان انتظار ۵۵/۷ دقیقه (SD=۱۵/۴) بود. همانگونه که در مورد رضایتمندی از مراقبت های کلینیکی، رضایتمندی بالایی وجود داشت حدود ۸۳٪ مشکلی در دستیابی به کلینیک نداشتند. همچنین اغلب زنان (۹۶٪) به دیگران توصیه می کردند به این کلینیک مراجعه کنند و ۹۳٪ خودشان قصد داشتند

نتایج گزارش شده در این مطالعه از چند جهت قابل تغییر است. یکی اینکه ساختار پرسشنامه از نظر عواملی که در این مطالعه دیده نشده دارای محدودیت است و مانند سایر مطالعات ممکن است یک تصویر خوش بینانه از رضایت بیماران را نشان دهد. در حالی که سؤالات مفصل و جزئی از زمینه های مختلف رضایتمندی متناسب با تجربیات بیماران به احتمال زیاد برای پایش و بررسی وجوه مختلف سیستم های ارائه خدمات بهداشتی لازم است [۱۰]. از طرف دیگر نشان داده شده است که حتی سؤالات مفصل و باز، نمی توانند در افزایش دانش بطور معنی داری مفید باشد، زیرا معمولاً جوابها خیلی کوتاه بوده و از نظر محتوا غنی نبوده و به جملات مثبت اکتفا می کنند [۱۱].

هیرکاس و همکاران معتقدند که یک متد مشترک از جمع آوری داده ها ممکن است در این راه مشکل گشا باشد. اگرچه ممکن است میزان بالای رضایتمندی واقعی به نظر برسد، مطالعات مختلف نشان می دهد افراد ناراضی پرسشنامه را پر نمی کنند [۱۲]. میزان پاسخ دهی مراجعین در این مطالعه ۹۶٪ بود، چنانچه بیماران از سیستم ناراضی باشند، در مطالعه وارد نمی شوند و میزان پاسخ دهی را قبل از مطالعه نمی توان تعیین کرد [۱۱]. اگرچه شرایط فرهنگی تأثیرگذار است ولی یافته های مبنی بر رضایتمندی بالا خیلی متعجب کننده نیست. زیرا مردم ایران در ارزیابی از سیستمها انتقاد کننده نیستند.

مجدداً به این کلینیک مراجعه کنند. رضایتمندی از خدمات کلینیکی در جدول شماره ۲ آمده است.

نتایج در مورد رضایت از محیط فیزیکی، مهارت های ارتباطی پرسنل و مراقبت های کلینیکی نیز در جدول شماره ۳ آمده است. در اغلب حیطه های مطالعه شده، اکثریت بیماران رضایتمندی خود را از خیلی راضی تا راضی ابراز می کردند. بجز رضایتمندی از کسب اطلاعات از طریق پرسنل پذیرش که در پایین ترین سطح رضایتمندی بود. بطور کلی ۲۸٪ زنان از عملکرد کلینیک خیلی راضی تا راضی بودند.

آنالیز بیشتر نشان داد که هیچ رابطه معنی داری بین عوامل دموگرافیک (مانند سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و وضعیت استخدامی) و رضایتمندی کل بیماران وجود نداشت. ضریب توافق kappa بین رضایتمندی در جدول شماره ۴ آمده است. بیشترین توافق بین رضایتمندی از اتاق معاینه ($P < 0/0001$)، $0/21 =$ (Kappa) با رضایتمندی از نحوه معاینه پزشک ($P < 0/0001$)، $0/20 =$ (Kappa) بود.

بحث و نتیجه گیری

یافته های این مطالعه دلالت بر این دارد که اکثریت زنان از جنبه های مختلف حمایت های دریافتی راضی بودند. از طرف دیگر، رضایتمندی کلی بیماران نیز بالا بود.

جدول ۳- رضایت بیماران از محیط فیزیکی، ارتباط با پرسنل، مراقبت های کلینیکی و رضایتمندی کلی

تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	
			محیط فیزیکی
۳۰ (۷)	۴۶ (۱۱)	۳۴۹ (۸۲)	نظافت و راحتی در کلینیک
۴۲ (۱۰)	۲۰ (۵)	۳۶۳ (۸۵)	تناسب اتاق معاینه
۲۳ (۵)	۴۰ (۱۰)	۳۶۲ (۸۵)	رضایت از بخش رادیولوژی
			مهارت های ارتباطی (پرسنل)
۶۷ (۱۶)	۱۳۵ (۳۲)	۲۲۳ (۵۲)	اطلاعات کافی از پذیرش
۲۵ (۶)	۳۲ (۷)	۳۶۸ (۸۷)	ادب پرسنل
۲۷ (۶)	۲۱ (۵)	۳۷۷ (۸۹)	مهربانی و همبازی پرسنل
			مراقبت های کلینیکی
۳۸ (۹)	۱۴ (۳)	۳۷۳ (۸۸)	رضایت از معاینه پزشک
۳۷ (۹)	۳۰ (۷)	۳۸۵ (۸۴)	مفید بودن اطلاعات
۹۸ (۲۳)	۱۷ (۴)	۳۱۰ (۷۳)	جواب به سؤالات توسط پزشک
			رضایتمندی کلی
۱۷ (۴)	۶۱ (۱۴)	۳۴۷ (۸۲)	رضایت از نحوه عملکرد در کلینیک بطور کلی

فعالیت‌های کلینیکی در کلینیک های بیمار محور حتی در کشورهای در حال توسعه نیز در حال پیشرفت می باشد. اظهارات بیماران بطور واضح نشان می‌دهد که نحوه پرسش و پاسخ صحیح تدریجاً توسط بیماران درک می‌شود. اگرچه این حیطة ها هنوز نیازمند توجه و توسعه بیشتری هستند.

در مورد اینکه برای غالب شدن بر حس ضعف و انفعال فرهنگی در مورد اطلاعات پزشکی بین بیماران و سیستم بهداشتی، بایستی به آنان کمک کرد و همچنین آموزش بیماران در زمینه دریافت درست از آنچه می‌توانند تقاضا کنند و حق انتخاب دارند، مورد بحث است [۱۶]. البته ممکن است برای کشورهای در حال توسعه تمرین مشکلی باشد، ولی بطور کلی افزایش معلومات بیماران با این روش به عنوان یک فرهنگ در ایران پذیرفته شده و در حال حاضر انتظارات بیماران از متخصصین بهداشتی بطور قابل توجهی افزایش یافته است.

یافته های این مطالعه نشان می‌دهد که ۸۸٪ از زنان از روش معاینه پزشک خود بسیار راضی تا راضی هستند این ممکن است یک عکس العمل حسی یا واقعی در بیماران باشد، برخی معتقدند ممکن است ناشی از این واقعیت باشد که بیماران احساس صلاحیت می‌کنند که در مورد جنبه های تکنیکی مراقبت های خود شامل روش معاینه و مشاوره پزشکشان قضاوت کنند [۲].

جالب است که این موضوع به عنوان دومین حیطة بسیار مهم از رضایتمندی بیماران بوده و رضایتمندی کلی بیماران را می‌سازد. یافته‌ها نشان می‌دهند که اگرچه جنبه‌های ارتباطی در عملکرد کلینیکال مهم هستند، ولی جنبه های تکنیکال و مهارت‌های کلینیکی پزشکان هنوز برای بررسی رضایت از مراقبت ها، در بین بیماران از اهمیت زیادی برخوردار است. یافته های این مطالعه نیز مانند سایر مطالعات بود [۵].

رابطه بین مشخصات دموگرافیک و رضایتمندی کلی بررسی شد و هیچ نتایج معنی داری بدست نیامد. با توجه به عوامل دموگرافیک و اینکه جوانترها به سمت رضایتمندی بیشتر از درمان تمایل نشان می‌دادند [۲]، نشانگر این مطلب است که مشخصات اجتماعی- جمعیتی به عنوان یک معیار کوچک ولی مهم در پیشگویی رضایتمندی بیماران است [۱۷]. یافته های یک مطالعه اخیراً نشان داد که سن، فاکتور مهمی در رضایتمندی

ارتباطات مناسب و ادب مهمترین دغدغه های مردم ایران است. این موضوع تا حدی در این مطالعه نیز مشاهده می‌گردد. اینکه رضایتمندی بیمار یکی از ابعاد ساختاری شامل رضایت از فاکتورهای بین فردی، کیفیت تکنیک ها، دسترسی آسان، دستیابی و جنبه‌های مختلف مالی مراقبت ها باشد، مورد بحث است [۱۳].

جدول ۴- توافق بین رضایتمندی و دیگر اجزا مختلف رضایتمندی بیماران با محیط فیزیکی تا مهارت‌های ارتباطی پرسنل و مراقبت‌های کلینیکی

رضایتمندی کلی		
P	Kappa	
محیط فیزیکی		
<۰/۰۰۰۱	۰/۱۹	تناسب و راحتی در کلینیک
<۰/۰۰۰۱	۰/۲	تناسب اتاق معاینه
۰/۱۶	۰/۰۷	رضایت از بخش رادیولوژی
مهارت‌های ارتباطی (پرسنل)		
<۰/۰۰۰۱	۰/۱۴	اطلاعات رسانی از طریق پذیرش
۰/۰۴	۰/۰۸	ادب پرسنل
<۰/۰۰۰۱	۰/۱۵	مهربانی و همیاری پرسنل
مراقبت های کلینیکی		
<۰/۰۰۰۱	۰/۲۰	رضایت از معاینه پزشک
<۰/۰۰۰۱	۰/۱۸	اطلاعات مفید دریافتی از پزشک
<۰/۰۰۰۱	۰/۱۲	دریافت پاسخ سؤالات از پزشک

در مقابل، بحث است که آیا می‌توان بجای بررسی رضایت بیماران پرسش از اطلاعات کسب شده، نحوه بدست آوردن اطلاعات بر اساس دیدگاه‌های بیماران را جایگزین کرد. اگرچه باید تناسب بین پاسخ های مراجعین و رضایتمندی دریافتی از مراقبین را مورد توجه قرار داد [۶]. در حال حاضر وسایل اندازه گیری رضایت بیماران در مراحل اولیه، خود بیماران هستند و بنابراین استفاده مجدد آنها نیازمند بررسی‌های پایایی و روایی ابزار هستند [۱۴].

نتایج این مطالعه دلالت بر این دارد که ۸۴٪ بیماران از اطلاعات دریافتی از پزشکان خود راضی بوده و ۷۳٪ گفته‌اند که پزشکشان به سؤالاتشان جواب داده‌اند. مطالعات نشان می‌دهند که بین مهارت‌های ارتباطی پزشک و رضایتمندی بیماران رابطه وجود دارد [۱۵]. اگرچه ۲۳٪ از بیماران ادعا کرده‌اند که پاسخ پزشک به سؤالاتشان ناکافی بوده است ولی به نظر می‌رسد که

بیماران است ولی مهمترین تعیین کننده رضایت بیماران، آسایش و راحتی فیزیکی، حمایت های روانی و رعایت حق بیمار است [۱]. به نظر می رسد این یافته ها صرفنظر از مشخصات دموگرافیک بیماران اشاره ای دارد بر اینکه سیستم های بهداشتی باید کوشش کنند در سرویس دهی به تعادل برسند. زیرا این اجزاء نه تنها به جهت خدمات بهینه کلینیکی بلکه در تشخیص بیماران مفیدتر و قابل قبول تر هستند [۱۸].

بهرحال شرح دیگری از یافته ها از مطالعه حاضر اینگونه است که تعداد زیادی از بیماران، ابراز رضایت از خدمات کردند. اگرچه نمونه ۴۲۵ نفری از بیماران برای تشخیص رابطه معنی دار بین فاکتورهای دموگرافیک و رضایتمندی کلی بیماران کافی نیست. بنابراین انجام مطالعات کمی از رضایت بیماران در مورد کیفیت خدمات بهداشتی ضروری است و موجب کسب اطلاعات با ارزشی در این زمینه شده و در جهت دریافت فاکتورهای مختلف مؤثر بر دیدگاه ها و رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشتی مفید است [۱۹ و ۲۰].

از رضایتمندی کلی را نشان می دهند [۱۷]. در دست نوشته های بیماران، آنها از پرسنل راضی بودند (پرستارها و مسئولین بخش ها) و آنها را خیلی مهربان و مفید و مؤدب، توصیف کردند. مطالعات انجام شده نشان می دهند که رابطه خوب بین پرسنل و بیماران نقش مهمی در کیفیت خدمات بازی می کنند و عامل مهمی در رضایتمندی بیماران هستند [۲۱ و ۲۲]. به نظر می رسد در کشورهای در حال توسعه، رفتار پرسنل به عنوان یک فاکتور پیش گویی کننده در رضایتمندی بیماران است [۲۳].

در این مطالعه رضایتمندی کلی بیماران بالا بوده و این نشانگر بیشترین توافق بین اجزاء مختلف رضایتمندی مانند رضایت از اتاق معاینه و مهارت های مشاوره ای پزشکان می باشد. احتمالاً این سطح بالای رضایتمندی ممکن است نشانگر علت مراجعه ۵۴٪ زنان برای بار اول به این مرکز باشد (جدول شماره ۲). یکی دیگر از شواهد این است که اغلب بیماران با میل شخصی یا با توصیه دوستان و بستگانشان به این مرکز مراجعه کرده اند. به نظر می رسد محیط فیزیکی و مراقبت های تخصصی مهمترین موضوعات در جلب رضایت بیماران ایرانی بوده، همچنین در بیماران ما کیفیت اتاق معاینه و روش مشاوره پزشکان

نهایتاً یافته ها نشان می دهد که رضایتمندی بیماران در زمینه های مختلف در ایران و سایر کشورهای توسعه یافته یا در حال توسعه متفاوت است اگرچه نتایج این مطالعه با این حجم نمونه قابل تعمیم نیست. یافته ها دلالت می کند بر اینکه محیط فیزیکی و مراقبت های کلینیکی از اجزاء مهم رضایت بیماران بوده و برای طراحی پرسشنامه می تواند مورد استفاده قرار گیرد. تأیید این یافته ها به مطالعات بیشتری برای شناخت در مورد «صدای بیماران» نیازمند است.

در این مطالعه رضایتمندی کلی بیماران بالا بوده و این نشانگر بیشترین توافق بین اجزاء مختلف رضایتمندی مانند رضایت از اتاق معاینه و مهارت های مشاوره ای پزشکان می باشد. احتمالاً این سطح بالای رضایتمندی ممکن است نشانگر علت مراجعه ۵۴٪ زنان برای بار اول به این مرکز باشد (جدول شماره ۲). یکی دیگر از شواهد این است که اغلب بیماران با میل شخصی یا با توصیه دوستان و بستگانشان به این مرکز مراجعه کرده اند. به نظر می رسد محیط فیزیکی و مراقبت های تخصصی مهمترین موضوعات در جلب رضایت بیماران ایرانی بوده، همچنین در بیماران ما کیفیت اتاق معاینه و روش مشاوره پزشکان

منابع

1. Jackson J.L, Chamberlain J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Social Science and Medicine* 2001; 5: 609–20.
2. Nguyen Thi P.L, Briancon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social Science and Medicine* 2002; 54: 493–504.
3. Seymour J, Skilbeck J. Ethical consideration in researching user views. *European Journal of Cancer Care* 2002; 11: 215–9.
4. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Social Science and Medicine* 1994; 38: 509–16.
5. Von Essen L, Larsson G, Oberg K, Sjoden P.O. Satisfaction with care: association with health-related quality of life and psychological function among Swedish patients with endocrine gastrointestinal tumours. *European Journal of Cancer Care* 2002; 11: 91–9.
6. Bernhart M.H, Wiadnyana I.G.P, Wihardjo H, Pohan I. Patient satisfaction in developing

- countries. *Social Science and Medicine* 1999; 48: 989–96.
7. Etter J.F, Perneger T.V. Validating a satisfaction questionnaire using multiple approaches: a case study. *Social Science and Medicine*, 1997; 45: 879–85.
 8. Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Quality in Health Care*, 2000; 9:210–5.
 9. Hass J.S, Cook E.F, Puopolo A.L, Burstin H.R, Clearly P.D, Brennan T.A. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *Journal of General Internal Medicine* 2000; 15: 122–8.
 10. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patient's experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety in Health Care* 2002; 11: 335–9.
 11. Hyrkas K, Paunonen M, Laippala P. Patient satisfaction and research-related problems (part 1). Problems while using a questionnaire and the possibility to solve them by using different methods of analysis. *Journal of Nursing Management* 2000; 8: 227–36.
 12. Kinnersley P, Stott N, Peters T, Harvey I, Hachett P. A comparison of methods for measuring patient satisfaction with consultation in primary care. *Family Practice* 1996; 13: 41–5.
 13. Grunfeld E, Fitzpatrick R, Mant D, Yudkin P, Adewuyi-Dalton R, Stewart J, Cole D, Vessey M. Comparison of breast cancer patient satisfaction with follow-up in primary care versus specialist care: results from a randomized controlled trial. *British Journal of General Practice* 1999; 49: 705–10.
 14. Dufrene R.L. An evaluation of a patient satisfaction survey: validity and reliability. *Evaluation and Program Planning* 2000; 23:293–300.
 15. Liang W, Burnett C.B, Rowland J.H, Meropol N.J, Eggert L, Hwang Y.T, Silliman R.A, Weeks J.C, Mandelblatt J.S. Communication between physicians and older women with localized breast cancer: implications for treatment and patient satisfaction. *Journal of Clinical Oncology* 2002; 20: 1008–16.
 16. Pun Wong D.K, Chow S.F. A qualitative study of patient satisfaction with follow-up cancer care: the case of Hong Kong. *Patient Education and Counseling* 2002; 47: 13–21.
 17. Sitzia J, Wood N. Patients satisfaction: a review of issues and concept. *Social Science and Medicine* 1997; 45: 1829–43.
 18. Fitzpatrick R. The assessment of patient satisfaction. In: *Assessment and Evaluation of Health and Medical Care* (ed. Jenkinson C.), 1997: 85–101. Open University Press, Buckingham.
 19. Avis M, Bond M, Arthur A. Satisfying solutions? A review of some unresolved issues in the measurement of patient satisfaction. *Journal of Advanced Nursing* 1995; 22: 316–22.
 20. Colye J, Williams B. Seeing the wood for the trees: defining the forgotten concept of patient dissatisfaction in the light of patient satisfaction research. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1999; 12: 1–9.
 21. O'Connell B, Young J, Twigg D. Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum. *International Journal of Nursing Practice* 1999; 5: 72–7.
 22. Londberg P.C, Trichord K. Thai Buddhist patients with cancer undergoing radiation therapy: feelings, coping and satisfaction with nurse-provided education and support. *Cancer Nursing* 2001; 24: 469–75.
 23. Andaleeb S.S. Service quality perception and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Social Science and Medicine* 2001; 52:1359–70.