

Original Article

Patients' Satisfaction in Hospitals of Iran: A systematic Review and Meta-Analysis

Parvaneh Isfahani¹ , Faezeh Nezamdoust^{1*} 

¹Department of Health Economics & Management, School of Public Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran.

***Corresponding Author:**

Faezeh Nezamdoust;
Department of Health Economics & Management, School of Public Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran.

Email:
faeze.nezamdoust@gmail.com

Received: 1 Jan, 2019
Accepted: 22 Apr, 2019

Abstract

Background and Objectives: Patients' satisfaction is one of the important indicators for measuring healthcare quality in hospitals. The present study was performed aiming at determining the level of patients' satisfaction in hospitals of Iran.

Methods: This study was conducted using systematic review and meta-analysis methods. All published articles on assessment of patients' satisfaction in hospitals of Iran in seven databases were searched, collected, and qualitatively evaluated by November 2018. Finally, 52 articles were analyzed by statistical tests Cochran, Egger, and Forest plot using Comprehensive Meta-Analysis software.

Results: In this study, overall rate of patients' satisfaction (year 2018), was obtained to be 14.1% (95% CI: 11.6%-17.2%). The highest level of patients' satisfaction, was recorded in educational hospitals of Tehran in 2009, was 65.1% (95% CI: 56.2%-73.1%) and the lowest patients' satisfaction, was found in educational hospitals of Ahvaz (year 2015), 0.2% (95% CI: 0%-6.2%). A significant statistical correlation was observed between year of assessment, sample size, and patients' satisfaction ($p < 0.05$).

Conclusion: The results of this study indicated that the rate of patients' satisfaction in hospitals was below the average; thus, Health policy makers and managers should take serious measures to increase patients' satisfaction in hospitals.

Keywords: Patient satisfaction; Patients; Hospitals.

DOI: 10.29252/qums.13.4.58

ارزیابی رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران: یک مطالعه مرور نظام‌مند و متآنالیز

پروانه اصفهانی^۱، فائزه نظام‌دوست^{۱*}

چکیده

زمینه و هدف: رضایت بیماران، یکی از شاخص‌های مهم سنجش کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی در بیمارستان است. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های کشور صورت گرفت.

روش بررسی: این مطالعه به روش مرور نظام‌مند و متآنالیز انجام شد. تمامی مقالات مرتبط با سنجش میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران تا پایان آبان‌ماه سال ۱۳۹۷ در هفت پایگاه داده‌ای جستجو، جمع‌آوری و از نظر کیفیت ارزیابی شدند. درنهایت، تعداد ۵۲ مقاله با استفاده از روش‌های آماری کوکران، Egger و نمودار انباشت به کمک نرم‌افزار Comprehensive Meta-analysis تحلیل شدند.

یافته‌ها: در این مطالعه میزان رضایت کلی بیماران، $14/1\%$ ($17/2-11/6\%$) با فاصله اطمینان 95% به دست آمد. بیشترین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های آموزشی تهران (سال ۱۳۸۸) برابر با $65/1\%$ ($73/1-56/2\%$) با فاصله اطمینان 95% و کمترین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های آموزشی شهر اهواز (سال ۱۳۹۴) برابر با $0/2\%$ ($2/2-6/0\%$) با فاصله اطمینان 95% به دست آمد. بین متغیرهای سال انجام، حجم نمونه و میزان رضایت بیماران، رابطه معنی‌داری وجود داشت ($p < 0/05$).

نتیجه‌گیری: نتایج این مطالعه نشان داد میزان رضایت بیماران در بیمارستان، کمتر از حد متوسط است؛ بنابراین سیاست‌گذاران و مدیران نظام سلامت باید اقدامات جدی، به‌منظور افزایش میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌ها به کار گیرند.

کلیدواژه‌ها: رضایت بیماران؛ بیماران؛ بیمارستان‌ها.

اگرچه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زابل، زابل، ایران.

*نویسنده مسئول مکاتبات:

فائزه نظام‌دوست؛ گروه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زابل، زابل، ایران.

آدرس پست الکترونیکی:

faeze.nezamdoust@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۰/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۲/۲

لطفاً به این مقاله به‌صورت زیر استناد نمایید:

Isfahani P, Nezamdoust F. Patients' Satisfaction in hospitals of Iran: A systematic review and meta-analysis. Qom Univ Med Sci J 2019;13(4):58-72. [Full Text in Persian]

مقدمه

بیمارستان، یکی از اجزای اصلی تشکیلات نظام سلامت است که وظیفه تأمین مراقبت‌های بهداشتی و درمانی جامعه را برعهده دارد. بسیاری از این خدمات ارائه‌شده در بیمارستان می‌تواند به بقا یا مرگ بیماران منجر گردد. از طرفی دیگر، به‌منظور تأمین کیفیت خدمات بیمارستانی، رعایت موازین حقوقی بیماران در ارائه خدمات بهداشتی درمانی، امری اجتناب‌ناپذیر است (۱). در این راستا، شاخص رضایت بیمار یکی از نشانگرهای کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است که به برآورده‌سازی نیازهای جسمی با انجام مراقبت حرفه‌ای، حمایت‌های روانی، اجتماعی، رضایتمندی از مراقبت‌ها و اطمینان از ارائه خدمات جامع و همه‌جانبه به بیمار تعریف شده است (۲،۳). رضایتمندی بیمار، پدیده ذهنی و منحصربه‌فرد است که فاکتورهایی نظیر روش معاینه، پذیرش، درمان، مراقبت و تأمین نیازهای درمانی و رفاهی در طول درمان، وضعیت محل درمان، تجربیات قبلی بیمار، سطح تحصیلات و آگاهی بر آن تأثیرگذارند (۴-۵). رضایت بیمار از خدمات ارائه‌شده، از اهداف مهم فعالیت‌های گروه درمانی است که در ارتقای سلامتی بیمار تأثیر به‌سزایی دارد. خدمات ارائه‌شده باید در رابطه با نیازهای بیماران باشد تا باعث رضایتمندی و خشنودی آنان گردد. رضایت بیمار، کلید موفقیت هر بیمارستان است (۶). بیماران انتظار دارند به خدمات پزشکی و پرستاری به‌سهولت دسترسی داشته باشند و امور مربوط به درمان و مراقبت به‌موقع آنان، بدون تأخیر با مهارت لازم، دقت بالا و مستمر انجام گیرد. همچنین آن‌ها مایلند توسط افرادی مطلع، قابل‌اعتماد، دارای رابطه خوب و با درک متقابل مراقبت شوند. بر این‌مبنای داشتن مهارت ارتباطی خوب، توانایی و دانش کارکنان می‌تواند سهم زیادی در جلب رضایتمندی بیماران داشته باشد (۳). بیمار همانند هر انسان دیگری دارای نیازهای حیاتی است؛ چراکه او به‌علت بیماری بعضی از نیازهایش را نمی‌تواند به‌طور کامل تأمین کند و احتیاج به کمک اطرافیان دارد. با آگاهی درباره نیازهای بیماران می‌توان آن‌ها را بیشتر شناخت و راه‌های مناسب‌تری برای کمک به این افراد انتخاب کرد. این نیازها، چارچوب مفیدی برای ارائه مراقبت‌های لازم خواهد بود؛ لذا ارائه‌کنندگان سلامت باید دانش و آگاهی کافی درباره نیازها و چگونگی ارضای آن‌ها

داشته باشند و موقعیت‌هایی را که سبب ارضای این نیازها می‌شود به‌خوبی بشناسند (۶). در حقیقت، توجه به رضایت بیماران در بیمارستان به دلایلی نظیر ایجاد آگاهی از عوامل ایجادکننده نارضایتی، شناسایی راهکارهای کاهش نارضایتی و اصلاح ساختار نظام ارائه خدمات درمانی، ضروری است (۷).

میزان رضایت بیماران در کشورها و بیمارستان‌های مختلف، متغیر است؛ به‌عنوان مثال مطالعه‌ای در سال ۲۰۰۲ نشان داد حدود ۹۰٪ بیماران ترخیص‌شده از بیمارستان‌های مورد مطالعه در انگلیس، از خدمات بیمارستانی در طول مدت بستری رضایت داشته‌اند (۸). میزان رضایتمندی بیماران در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر قزوین در سال ۱۳۸۰ (۹)، شهر کاشان در سال ۱۳۸۲ (۱۰) و شهر ایلام در سال ۱۳۸۳ (۱۱)، بالای ۹۰٪ بوده است.

نارضایتی از خدمات بهداشتی و درمانی، عواقب نامطلوبی را در پی دارد. ناخرسندی افراد می‌تواند منجر به قطع ارتباط آن‌ها با نظام سلامت و یا حداقل عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات گردد. از طرفی دیگر، وجود نارضایتی افراد موجب ایجاد احساس بی‌کفایتی و ناخشنودی کارکنان می‌شود (۱۲)؛ به‌عنوان مثال نتایج مطالعه‌ای در ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۰۱ نشان داد عدم رضایت بیماران و بی‌توجهی به‌نظر آنان می‌تواند منجر به کاهش بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی شود (۱۳).

توجه به نظر بیماران و جلب رضایت آن‌ها در بیمارستان، یک شاخص کیفی به شمار می‌رود؛ زیرا به‌کارگیری این نظرها می‌تواند منجر به ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی شود. بیمارستان‌ها با استفاده از شاخص رضایت بیمار، عملکرد خود را ارزیابی کرده و آن را با دیگر بیمارستان‌ها مقایسه می‌کنند (۱۴،۱۵). با توجه به اینکه مطالعات مختلفی درخصوص رضایت بیماران در کشور صورت گرفته است؛ با این‌وجود، این پژوهش‌ها نمی‌توانند تصویر روشن و جامعی از یک کشور ارائه دهند. مطالعه حاضر با هدف مرور نظام‌مند و متاآنالیز میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران صورت گرفت.

روش بررسی

این مطالعه به‌صورت مرور نظام‌مند و متاآنالیز انجام شد. به‌منظور دستیابی به مطالعات مرتبط با میزان رضایت بیماران در

از واژه‌های کلیدی مانند بیماران، رضایت، رضایت بیماران، ایران و Iran، Pateint Satisfaction، Satisfaction، Pateint و Hospital استفاده شد (جدول شماره ۱). علاوه بر این، لیست رفرنس‌های مقالات به‌دست‌آمده بررسی گردید تا مقالات مورد استفاده که به کمک روش‌های فوق به دست نیامده بودند، شناسایی شوند.

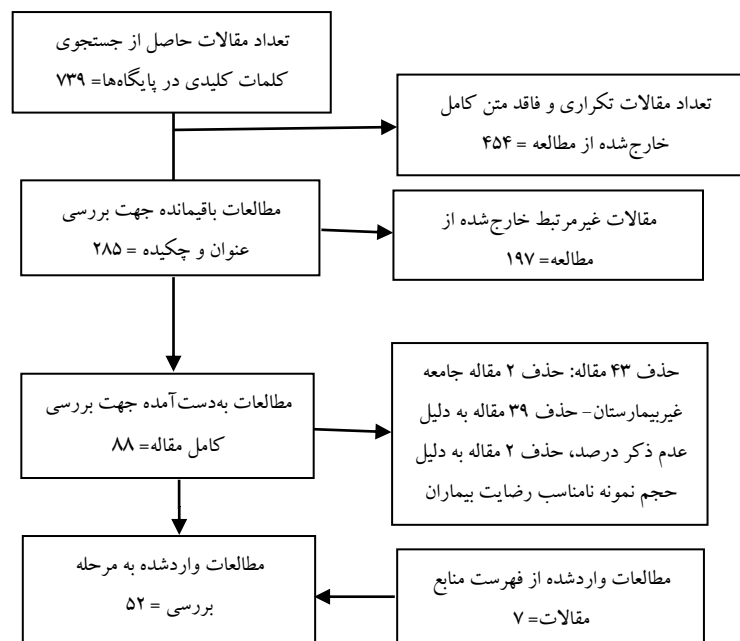
بیمارستان‌های کشور، از مقالات منتشر شده در پایگاه‌های داخلی و خارجی نظیر: PubMed (Medline)، Science Direct، Web of Science، SID، IranMedex، Magiran، Scopus و Google Scholar استفاده شد. جستجوی مقالات با استفاده از کلیدواژه‌های فارسی و انگلیسی با همه ترکیبات احتمالی کلمات مهم و حساس انجام گرفت.

جدول شماره ۱: استراتژی جستجو در ISI/Web of Sciences

#1 TS=(satisfaction)
#2 TS=(patient)
#3 TS=(Iran)
#4 #1 and #2 and #3

شدند. در مرحله دوم با مطالعه عنوان و چکیده مقالات، تعداد ۱۹۷ مقاله از مطالعه خارج شد و در مرحله سوم، پس از مطالعه دقیق مقالات باقیمانده، تعداد ۴۳ مقاله به دلیل بررسی جامعه غیربیمارستانی، عدم ذکر درصد رضایت بیماران و حجم نمونه نامناسب حذف گردید. ۷ مقاله نیز با استفاده از منابع مقالات به‌دست آمد. در نهایت، تعداد ۵۲ مقاله پژوهشی که به بررسی میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌ها پرداخته بودند، در این پژوهش مروری مورد استفاده قرار گرفت. نمودار شماره ۱، فرآیند نتایج جستجو را نشان می‌دهد.

معیارهای ورود به مطالعه شامل: مقالات فارسی و انگلیسی سنجش میزان رضایت مطلوب بیماران (درصد) تا پایان آبان‌ماه سال ۱۳۹۷ بود. معیارهای خروج از مطالعه عبارت بودند از: مطالعات منتشر شده به زبان‌های مختلف بجز زبان فارسی و انگلیسی، موارد منتشر شده بعد از آبان‌ماه سال ۱۳۹۷، مطالعات مروری، کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، مطالعات با امتیاز کمتر از ۱۰، مطالعات شامل عدم ذکر درصد رضایت بیماران و مطالعات صورت گرفته به روش کیفی. به‌طور کلی تعداد ۷۳۹ مقاله استخراج شد که در مرحله اول، تعداد ۴۵۴ مقاله به دلیل نداشتن متن و تکراری بودن حذف



نمودار شماره ۱: روند بررسی پایگاه‌ها و یافتن مقالات.

جهت استخراج داده‌ها، از فرم استخراج داده‌ها که براساس هدف پژوهش طراحی شده بود، استفاده گردید. این فرم شامل بخش‌هایی از جمله مشخصات نویسندگان، سال انتشار، محل مطالعه، نام مجله، هدف مطالعه، میانگین سنی، نوع بیمارستان، نوع خدمات دریافت‌شده، نوع بخش و درصد رضایت بیماران بود (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲: خلاصه مطالعات مورد بررسی

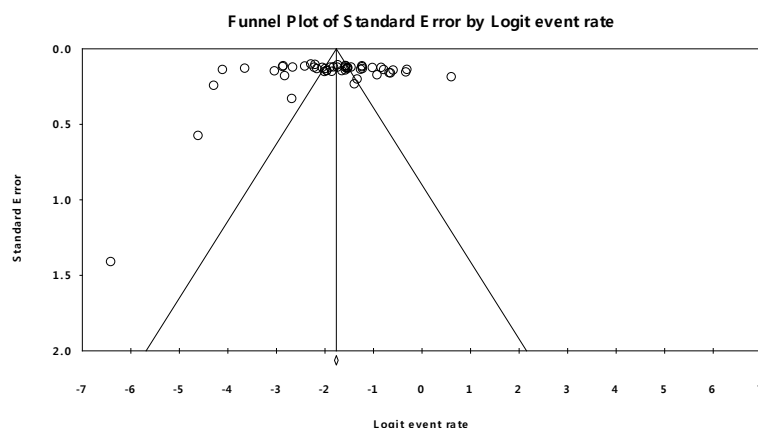
ردیف	نویسنده	مکان	سال انجام	حجم نمونه	میانگین سنی	نوع بیمارستان	رضایت از نوع خدمات	درصد رضایت بیماران	امتیاز کیفیت	رفرنس
۱	امیدواری و همکاران	تهران	۱۳۸۷	۱۵۳	۴۷/۳	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۴۴	۱۱	۱۶
۲	حاجیان و همکاران	بابل	۱۳۸۴	۶۱۵	۴۴	آموزشی	نحوه ارائه خدمات	۹۳/۶	۱۳	۱۷
۳	خضری و همکاران	بوشهر	۱۳۹۲	۲۸۲	۳۹	آموزشی	خدمات پرستاری	۱/۱	۱۲	۱۸
۴	دادی‌پور و همکاران	بندرعباس	۱۳۹۴	۴۰۰	۲۸	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۵۰	۱۱	۱۹
۵	روح‌افزا و همکاران	تهران	۱۳۹۴	۴۰۵	۴۰	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۲/۸	۱۳	۲۰
۶	ربیعی و همکاران	همدان	۱۳۸۲	۴۰۰	۳۶/۵	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۲	۱۲	۲۱
۷	گودرزیان و همکاران	مازندران	۱۳۹۴	۱۲۰۰	۴۶/۱	آموزشی	طرح تحول نظام سلامت	۵۰/۲	۱۲	۲۲
۸	پورآقا و همکاران	تهران	۲۰۱۴	۵۰۰	۴۱	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۱	۱۴	۲۳
۹	ضیایی و همکاران	تهران	۱۳۸۷	۵۵۰	۴۴/۷	آموزشی	خدمات چشم‌پزشکی	۳۱/۲	۱۴	۲۴
۱۰	اعظمی و همکاران	ایلام	۱۳۸۱	۱۶۴	۴۸	همه بیمارستان‌ها	کل خدمات ارائه‌شده	۵۶	۱۲	۱۱
۱۱	بهرام‌پور و همکاران	کرمان	۲۰۰۲	۳۰۱۷	۳۷/۴	همه بیمارستان‌ها	کل خدمات ارائه‌شده	۴۹/۶	۱۴	۲۵
۱۲	پروین و همکاران	شهرکرد	۱۳۸۴	۲۲۳	۴۰	آموزشی	خدمات پرستاری	۷۰/۴	۱۱	۲۶
۱۳	شیخ‌طاهر و همکاران	کاشان	۱۳۸۵	۳۸۴	۳۹/۷	آموزشی	خدمات پذیرش	۴۶/۲	۱۲	۲۷
۱۴	پورموحّد و همکاران	یزد	۱۳۸۳	۲۰۰	۲۹/۴	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۸۵/۵	۱۱	۲۸
۱۵	پیری و همکاران	تهران	۱۳۸۲	۵۶۴	۴۰/۷	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۸	۱۳	۲۹
۱۶	پیروز و همکاران	تهران	۲۰۱۶	۴۲۶	۴۹/۶	دولتی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۳/۸	۱۲	۳۰
۱۷	اکبری ساری و همکاران	ساری	۱۳۹۴	۳۸۶	۵۳	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۰	۱۳	۳۱
۱۸	حاجی فتحعلی و همکاران	تهران	۲۰۰۶	۴۷۶	۴۰/۴	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۲	۱۳	۳۲
۱۹	ظهور و همکاران	کرمان	۱۳۸۱	۵۶۴	۴۰/۷	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۵۹	۱۲	۳۳
۲۰	قلجی و همکاران	زاهدان	۱۳۹۲	۲۰۴	۳۷/۹	آموزشی	خدمات پرستاری	۲۹/۸	۱۲	۳۴
۲۱	ملک ملکان	شیراز	۱۳۸۶	۵۸۵	۳۹	دولتی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۷/۴	۱۲	۳۵
۲۲	ذوالحوائره و همکاران	همدان	۲۰۱۳	۵۳۱	۵۴/۳	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۹/۸	۱۲	۳۶
۲۳	احمدی و همکاران	اصفهان	۱۳۹۱	۱۰۹	۲۹/۳	دولتی	کل خدمات ارائه‌شده	۲۲	۱۱	۳۷
۲۴	چراغی و همکاران	اهواز	۱۳۹۲	۲۱۹۷	۴۱	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۵۶/۶	۱۳	۳۸
۲۵	کلسرکی و همکاران	تهران	۱۳۸۹	۱۶۰	۴۹	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۵۵/۶	۱۲	۳۹
۲۶	هادوی و همکاران	رفسنجان	۱۳۹۰	۳۲۳	۳۳/۲۷	دولتی	خدمات اعمال جراحی	۵۶/۱	۱۳	۴۰
۲۷	هاشمی و همکاران	بندرعباس	۱۳۹۵	۹۰۰	-	دولتی	طرح تحول نظام سلامت	۷۵/۱	۱۰	۴۱
۲۸	اسدی و همکاران	خراسان جنوبی	۱۳۹۵	۴۱۰	۳۷/۸	آموزشی	طرح تحول نظام سلامت	۵۱/۵	۱۲	۴۲
۲۹	توان و همکاران	ایلام	۱۳۹۴	۳۵۰	۳۰/۵	دولتی	طرح تحول نظام سلامت	۴۸	۱۳	۴۳
۳۰	شریعتی و همکاران	اهواز	۱۳۹۴	۳۰۰	-	آموزشی	طرح تحول نظام سلامت	۰/۵	۱۳	۴۴
۳۱	فشارکی و همکاران	تهران	۱۳۹۳	۵۱۸	-	خصوصی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۳/۳	۱۲	۴۵
۳۲	انصاری و همکاران	تهران	۱۳۹۳	۱۲۶۰	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۸/۷	۱۱	۴۶
۳۳	صیدی و همکاران	قم	۱۳۸۲	۴۰۰	۳۷/۱	آموزشی	خدمات پزشکی و پرستاری	۷۶/۵	۱۲	۴۷
۳۴	نعمتی و همکاران	تهران	۱۳۸۹	۲۸۶	-	آموزشی	خدمات پزشکی و پرستاری	۶۳/۹	۱۱	۴۸
۳۵	زارعی و همکاران	تهران	۲۰۱۰	۹۶۹	۴۸	خصوصی	کیفیت خدمات ارائه‌شده	۴۵	۱۴	۴۹
۳۶	جولایی و همکاران	تهران	۱۳۸۸	۲۰۰	-	آموزشی	خدمات پرستاری	۷۲	۱۲	۲
۳۷	جنتی و همکاران	بهبهر	۱۳۹۳	۳۰۰	-	دولتی	خدمات پرستاری	۳	۱۱	۵۰
۳۸	عامریون و همکاران	تهران	۲۰۰۸	۱۰۲۶	-	نظامی	خدمات کلینیک بیمارستان	۹۶	۱۱	۵۱
۳۹	میرمیسودی و همکاران	شیراز	۲۰۱۵	۶۸۰	-	آموزشی	خدمات تغذیه	۶۷/۶۴	۱۲	۵۲
۴۰	معین و همکاران	تهران	۱۳۹۱	۴۰۰	-	آموزشی	خدمات اورژانس	۹۱/۳	۱۳	۵۳

ردیف	نویسنده	مکان	سال انجام	حجم نمونه	میانگین سنی	نوع بیمارستان	رضایت از نوع خدمات	درصد رضایت بیماران	امتیاز کیفیت	رفرنس
۴۱	رودیاری و همکاران	زاهدان	۱۳۸۷	۳۰۰	-	آموزشی	خدمات اورژانس	۸۰/۵	۱۲	۵۴
۴۲	داتوبر و همکاران	بابل	۱۳۹۲	۵۰۵	-	آموزشی	خدمات اورژانس	۸۷/۹	۱۱	۵۵
۴۳	ابراهیم‌نیا و همکاران	تهران	۱۳۸۶	۳۶۰	-	نظامی	خدمات اورژانس	۸۲/۴	۱۱	۳
۴۴	احمدی و همکاران	تهران	۱۳۸۸	۱۲۰	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۷۸/۱	۱۲	۱۵
۴۵	مصدق راد	قزوین	۱۳۸۰	۱۴۶	-	تأمین اجتماعی	کل خدمات ارائه‌شده	۹/۵	۱۴	۵۶
۴۶	عارفی و همکاران	تهران	۱۳۸۷	۳۲۰	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۵۲/۳	۱۱	۵۷
۴۷	نصیری و همکاران	گلستان	۱۳۸۵	۱۰۰۰	-	آموزشی	خدمات تغذیه	۶۶/۲	۱۱	۵۸
۴۸	ظفرقندی و همکاران	تهران	۱۳۸۴	۱۳۷۸	-	آموزشی	خدمات پذیرش	۷۶	۱۰	۵۹
۴۹	نظری و همکاران	آمل	۱۳۸۸	۳۰۰	-	همه نوع بیمارستان	کل خدمات ارائه‌شده	۶۹	۱۰	۶۰
۵۰	عرب و همکاران	تهران	۱۳۸۵	۳۶۰	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۶۴/۴	۱۰	۶۱
۵۱	گل‌افروز شهری و همکاران	سبزوار	۱۳۸۰	۹۱۴	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۹۲/۴	۱۱	۶۲
۵۲	زاهدی و همکاران	تهران	۱۳۸۵	۵۰۰	-	آموزشی	کل خدمات ارائه‌شده	۸۷	۱۱	۶۳

برای ارزشیابی کیفیت مقالات موردبررسی، از یک ابزار معتبر ۱۵ امتیازی استفاده شد. مقالات به کمک جدول امتیازبندی، از لحاظ کیفیت به‌طور مستقل توسط پژوهشگران امتیازدهی شدند. معیارهای ارزشیابی کیفیت پژوهش مقاله موردبررسی در پروتکل ارزیابی شامل: روش پژوهش، معیارهای روایی و پایایی ابزارهای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، مقبول بودن نمونه پژوهش، عدم وجود سوگیری (Bias) در جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، از موارد مورد بحث در مقاله بود (۶۴). در این چک‌لیست، حداکثر امتیاز قابل کسب، نمره ۱۵ و حداقل امتیاز قابل قبول، ۱۰ در نظر گرفته شد. در نهایت، مقالاتی که حداقل امتیاز به سؤالات چک‌لیست را کسب کرده بودند، جهت ورود به مطالعه انتخاب شدند. داده‌ها به کمک نرم‌افزار Comprehensive Meta-analysis آنالیز شدند. از آزمون کوکران و شاخص I^2 برای ارزیابی ناهمگنی مطالعات استفاده شد.

میزان ناهمگنی در این مطالعات، $۹۷/۱\%$ بود که در ردیف مطالعات با ناهمگنی بالا قرار می‌گیرد. با توجه به ناهمگنی مطالعات و معنی‌دار شدن شاخص ناهمگنی، از مدل اثرات تصادفی در متاآنالیز استفاده شد. سوگیری انتشار توسط آزمون Egger بررسی و $p=۰/۸۹$ محاسبه شد که نشان می‌دهد احتمال وجود سوگیری انتشار، از نظر آماری معنی‌دار نبوده است (نمودار شماره ۲).

در نهایت، با استفاده از دستور متارگرسیون، اثر متغیرهای مظنون به ایجاد ناهمگونی در مطالعه مورد بررسی قرار گرفت. برآورد نقطه‌ای میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌ها با فاصله اطمینان ۹۵% در نمودار انباشت (Forest Plots) محاسبه شد که در این نمودار، اندازه مربع، نشان‌دهنده وزن هر مطالعه و خطوط دو طرف آن، فاصله اطمینان ۹۵% را نشان می‌دهد.



نمودار شماره ۲: سوگیری انتشار توسط آزمون Egger.

یافته‌ها

بیشترین تعداد مقالات مورد بررسی، در استان تهران انجام شده بود و ۴۴ مقاله به زبان فارسی انتشار یافته بود. جامعه بیشتر مطالعات، بیمارستان‌های آموزشی بود. بر مبنای مدل اثر تصادفی، میزان رضایت کلی بیماران ۱۴/۱٪ (۶/۲-۱۷/۱۱٪ با فاصله اطمینان ۹۵٪) به دست آمد.

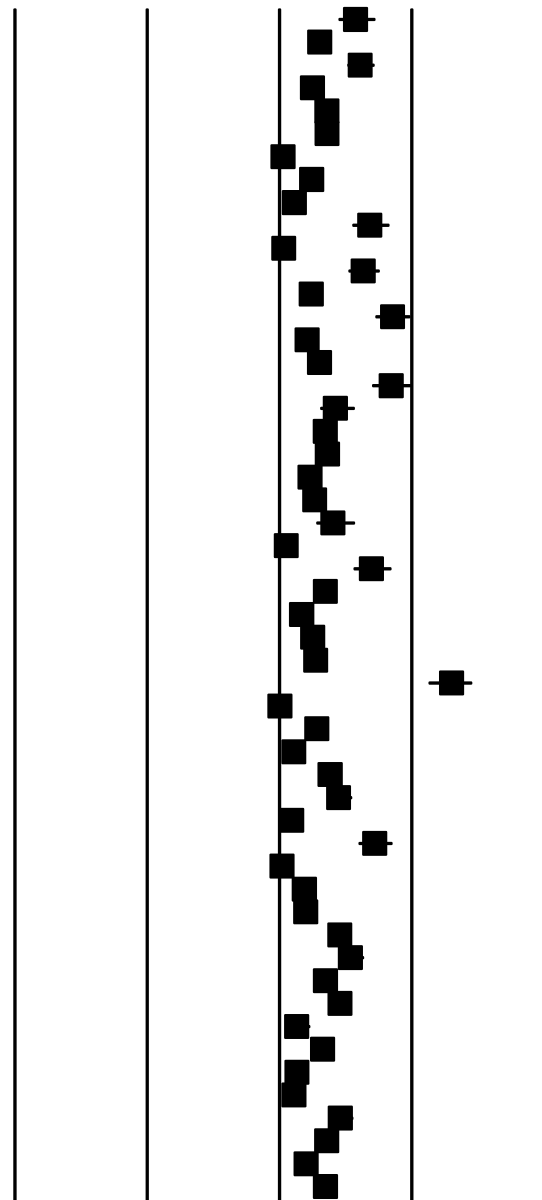
بیشترین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های آموزشی در تهران (سال ۱۳۸۸) برابر با ۶۵/۱٪ (۷۳/۱-۵۶/۲٪ با فاصله اطمینان ۹۵٪) و کمترین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های آموزشی در شهر اهواز (سال ۱۳۹۴) برابر با ۰/۲٪ (۲/۶-۰٪ با فاصله اطمینان ۹۵٪) به دست آمد (نمودار شماره ۳).

Study name

Statistics for each study

Event rate and 95% CI

	Event rate	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value
onodvari, 2008	0.288	0.221	0.364	-5.079	0.000
hajian, 2005	0.152	0.126	0.183	-15.300	0.000
khezri, 2013	0.305	0.254	0.362	-6.368	0.000
dadipour, 2015	0.125	0.096	0.161	-12.871	0.000
rouhafza, 2016	0.180	0.145	0.220	-11.730	0.000
saifrabiee, 2006	0.180	0.145	0.221	-11.651	0.000
goudarzian, 2015	0.014	0.009	0.022	-17.237	0.000
pouragha, 2014	0.122	0.096	0.154	-14.444	0.000
ziaei, 2008	0.057	0.040	0.079	-15.250	0.000
azari, 2004	0.341	0.273	0.417	-3.988	0.000
bahrapour, 2002	0.016	0.012	0.022	-28.577	0.000
parvin, 2005	0.317	0.259	0.381	-5.345	0.000
sheikhtaher, 2006	0.120	0.091	0.157	-12.683	0.000
pourmohamed, 2004	0.428	0.361	0.497	-2.043	0.041
zohour, 2002	0.105	0.082	0.133	-15.605	0.000
hajifathali, 2006	0.151	0.122	0.186	-13.483	0.000
piri, 2003	0.422	0.348	0.500	-1.962	0.050
ghajeh, 2013	0.211	0.152	0.286	-6.384	0.000
pirouz, 2016	0.173	0.140	0.212	-12.206	0.000
akbarisari, 2015	0.181	0.146	0.223	-11.410	0.000
malekmaiekan, 2007	0.116	0.092	0.144	-15.737	0.000
zohavari, 2013	0.133	0.107	0.165	-14.666	0.000
ahmadi, 2012	0.202	0.137	0.288	-5.761	0.000
cheraghi, 2013	0.026	0.020	0.033	-26.976	0.000
aghelgohsarak, 2010	0.348	0.278	0.424	-3.795	0.000
hadavi, 2011	0.174	0.136	0.219	-10.620	0.000
hashemi, 2016	0.083	0.067	0.103	-19.882	0.000
asadi, 2016	0.126	0.097	0.161	-13.021	0.000
tavan, 2015	0.137	0.105	0.177	-11.837	0.000
ahmadi, 2009	0.651	0.562	0.731	3.252	0.001
shariati, 2015	0.002	0.000	0.026	-4.518	0.000
fesharaki, 2014	0.142	0.114	0.174	-14.301	0.000
ansari, 2014	0.055	0.043	0.069	-22.994	0.000
seydi, 2003	0.191	0.156	0.233	-11.342	0.000
nemati, 2010	0.223	0.179	0.275	-8.776	0.000
zare, 2010	0.046	0.035	0.062	-19.796	0.000
jolayi, 2009	0.360	0.296	0.429	-3.906	0.000
janati, 2014	0.010	0.003	0.031	-7.919	0.000
amiriyoun, 2008	0.094	0.077	0.113	-21.183	0.000
nirmasoudi, 2015	0.099	0.079	0.124	-17.194	0.000
mooin, 2012	0.228	0.190	0.272	-10.226	0.000
roudbari, 2008	0.268	0.221	0.321	-7.698	0.000
datdber, 2013	0.174	0.143	0.210	-13.268	0.000
ekrahimnia, 2007	0.229	0.188	0.275	-9.682	0.000
mosagegh, 2001	0.065	0.035	0.118	-7.942	0.000
arefi, 2008	0.163	0.127	0.208	-10.801	0.000
nasiri, 2006	0.066	0.052	0.083	-20.809	0.000
zafarghani, 2005	0.055	0.044	0.069	-24.074	0.000
nazari, 2009	0.230	0.186	0.281	-8.807	0.000
arab, 2006	0.179	0.143	0.222	-11.081	0.000
gholafrouzi, 2001	0.101	0.083	0.122	-19.915	0.000
zahedi, 2006	0.174	0.143	0.210	-13.203	0.000



نمودار شماره ۳: متاآنالیز درصد رضایت بیماران در بیمارستان‌ها بر اساس مدل تصادفی.

نتایج براساس منطقه جغرافیایی، نوع خدمات، نوع بیمارستان و حجم نمونه مطالعه تفکیک شدند که در جدول شماره ۳ آمده است. درصد کلی رضایت بیماران در استان‌های مرکزی ایران بیشتر از سایر مناطق و درصد رضایت بیماران نیز بیشتر از خدمات پرستاری بود. بیشترین درصد رضایت کلی بیماران نیز از بیمارستان‌های آموزشی گزارش شد. از طرفی دیگر، درصد رضایت بیماران در حجم نمونه کمتر از ۱۰۰۰، بیشتر بود.

جدول شماره ۳: درصد رضایت بیماران در کل زیرگروه‌های مورد مطالعه

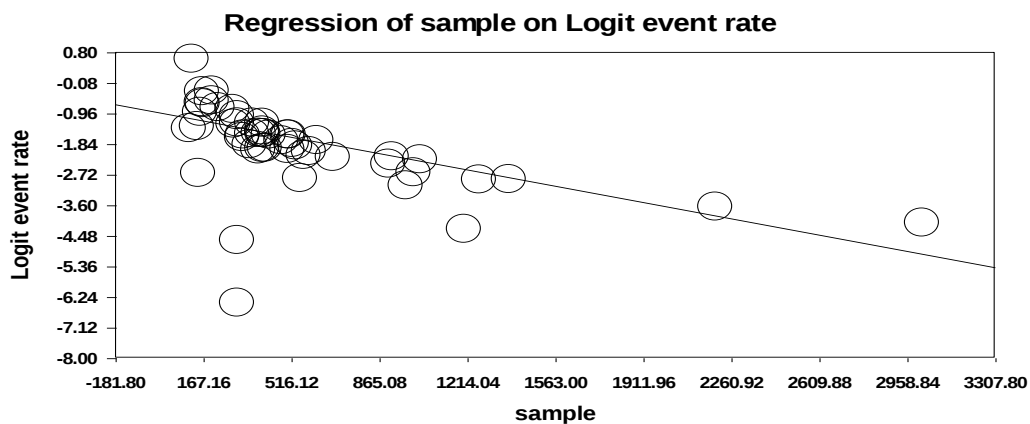
متغیرها	تعداد مطالعات	درصد رضایت کلی بیماران	میزان عدم تجانس
		درصد	P
منطقه جغرافیایی	مرکز	۱۷/۹ (۲۲/۹-۱۳/۹): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	شمال	۸/۴ (۱۴/۸-۴/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	جنوب	۱۲/۴ (۱۹/۲-۷/۸): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	غرب	۱۰/۳ (۱۹/۱-۵/۲): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	شرق	۱۰/۱ (۱۲/۲-۸/۳): حدود اطمینان ۹۵٪	-
نوع خدمات	کل خدمات ارائه شده	۱۶/۰ (۲۱/۳-۱۱/۸): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	طرح تحول نظام سلامت	۵/۶ (۱۱/۷-۲/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	خدمات چشم‌پزشکی	۵/۷ (۷/۹-۴/۰): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خدمات پذیرش	۸/۲ (۱۷/۰-۳/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	نحوه ارائه خدمات	۱۵/۲ (۱۸/۳-۱۲/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خدمات پرستاری	۳۲/۱ (۳۴/۴-۱۳/۳): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	خدمات کلینیک بیمارستان	۹/۴ (۱۱/۳-۷/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خدمات اورژانس	۲۲/۲ (۲۶/۴-۱۸/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۱۴
	خدمات اعمال جراحی	۱۷/۴ (۲۱/۹-۱۳/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خدمات تغذیه	۸/۱ (۱۲/۰-۵/۴): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	کیفیت خدمات ارائه شده	۴/۶ (۶/۲-۳/۵): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خدمات پزشکی و پرستاری	۲۰/۴ (۲۳/۸-۱۷/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	خودگردانی	۲۰/۲ (۲۸/۸-۱۳/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	آموزشی	۱۵/۸ (۱۹/۵-۱۲/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	دولتی	۹/۸ (۱۴/۷-۶/۴): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
نوع بیمارستان	خصوصی	۸/۲ (۲۲/۹-۲/۶): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	نظامی	۱۴/۹ (۳۳/۰-۵/۸): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	تأمین اجتماعی	۶/۵ (۱۱/۸-۳/۵): حدود اطمینان ۹۵٪	-
	همه نوع بیمارستان‌ها	۱۲/۱ (۱۷/۵-۱/۷): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	۱۰۰۰ >	۱۷/۴ (۲۰/۳-۱۴/۸): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
حجم نمونه	۱۰۰۰ <	۳/۵ (۶/۲-۲/۰): حدود اطمینان ۹۵٪	۰/۰۰۰
	= ۱۰۰۰	۶/۶ (۸/۳-۵/۲): حدود اطمینان ۹۵٪	-

نتایج ارزیابی ناهمگونی مطالعات نشان می‌دهد ناهمگونی بین مطالعات زیاد بوده است ($Q=1774/750$ ؛ $p=0/000$)؛ بنابراین، به‌منظور بررسی عوامل ایجادکننده ناهمگونی، متغیرهای مظنون به ایجاد ناهمگونی در مدل متارگرسیون وارد شدند.

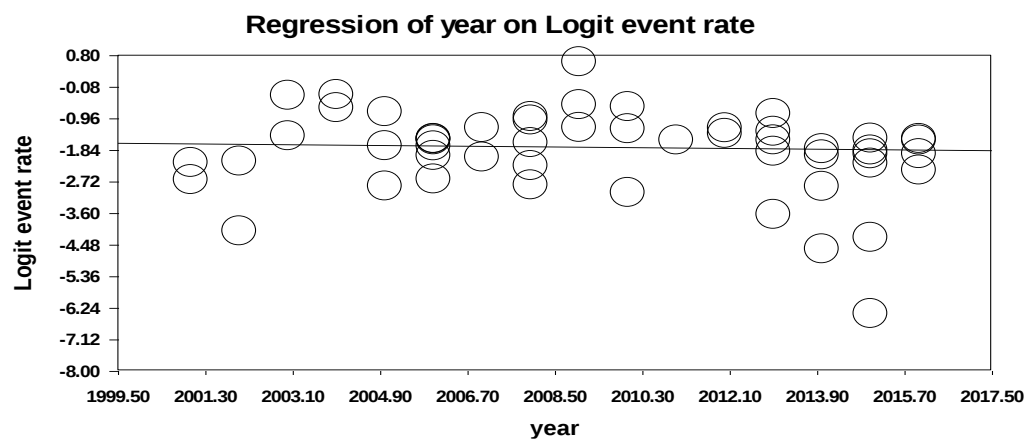
براساس نتایج آنالیز که در جدول شماره ۴ و نمودار شماره ۴ و ۵ ارائه شده است، هریک از متغیرهای سال انجام مطالعه و حجم نمونه در عدم تجانس بین یافته‌های مطالعات نقش داشته و منبع ناهمگونی مشخص است ($p<0/05$).

جدول شماره ۴: نتایج تعدیل‌شده عوامل مؤثر در ایجاد ناهمگونی (هتروژنیته) بین مطالعات (مدل متارگرسیون)

عوامل مظنون	تعداد مطالعات	ضریب همبستگی	حدود اطمینان ۹۵٪	معنی‌داری (p)
میانگین سن بیماران	۳۰	-۰/۰۰۰۱	-۰/۰۰۱۷ - ۰/۰۰۱۹	۰/۰۹
سال انجام	۵۲	-۰/۰۱۱	-۰/۰۱۹ - ۰/۰۲۸	۰/۰۰۹
حجم نمونه	۵۲	-۰/۰۰۱۳	-۰/۰۰۱۴ - ۰/۰۰۱۲	۰/۰۰۰



نمودار شماره ۴: متارگرسیون فراوانی رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران به تفکیک حجم نمونه.



نمودار شماره ۵: متارگرسیون فراوانی رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران به تفکیک سال.

بحث

(سال ۲۰۱۸)، ۵۳٪/۳، در کانادا (سال ۲۰۰۸)، ۹۱٪/۷ (۶۶)، در کلینیک پزشکی در ایالات متحده آمریکا (سال ۲۰۰۱) حدود ۵۲٪ (۶۷) و در بیمارستانی در تونس (سال ۲۰۰۲)، ۷۰٪ (۶۸) گزارش شد. در مقایسه با سایر کشورهای مورد مطالعه، میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی در بیمارستان‌های کشور پایین بوده است.

این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران صورت گرفت که میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران، ۱۴٪ بود. مطالعات متعددی با هدف تعیین میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های جهان صورت گرفته است؛ به‌عنوان مثال، میزان رضایت بیماران در یک بیمارستان دولتی در مالزی

این نشان‌دهنده آن است که حدود ۷۶٪ بیماران از خدمات بیمارستانی در بیمارستان‌های کشور رضایت نداشته‌اند. شاید دلیل این امر آن است که فرآیند ارائه خدمات به بیماران، مستلزم مشارکت چندین بخش و واحد تشخیصی، درمانی، پشتیبانی و اداری بیمارستان است. بیماری که در یک بخش بالینی بیمارستان بستری است، نیاز به خدمات سایر بخش‌ها و واحدهای بیمارستانی دارد که پایین بودن کیفیت خدمات آن بخش‌ها، بر رضایت کل بیمار تأثیر می‌گذارد (۶۹). از طرفی دیگر، هنگامی که بیمار برای دریافت خدمات به یک بیمارستان مراجعه می‌کند، یک‌سری انتظارات و ارزش‌ها در ذهن خود دارد که در هنگام دریافت خدمات، آن‌ها را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و سطح رضایت یا عدم رضایت خود را از خدمات ارائه‌شده اعلام می‌کند؛ بنابراین ضروری است مدیران و مسئولین بیمارستان‌ها، عوامل نارضایتی بیماران را از خدمات، شناسایی و اقدامات جدی را در جهت کاهش آن‌ها به کار گیرند.

یکی از مهم‌ترین عوامل هتروژن در این مطالعه، حجم نمونه‌ها بود. یک نگاه اجمالی به تعداد نمونه‌های به کار گرفته‌شده در مطالعات منتخب، به‌روشنی و وضوح اختلاف بالای حجم نمونه‌ها را نشان می‌دهد (دامنه ۳۰۱۷-۱۰۹). در این مطالعه، به‌ازای هر واحد افزایش در اندازه نمونه، میزان رضایت بیماران، ۰/۰۰۱۳٪ کاهش یافت. ازاین‌رو ضروری است در بررسی‌هایی صورت‌گرفته درخصوص میزان رضایت بیماران، اطمینان از حجم نمونه معرف و استفاده از روش نمونه‌گیری مناسب در نظر گرفته شود تا اطلاعات ارزشمندی برای مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌های بهداشتی و درمانی فراهم گردد.

این مطالعه نشان داد به‌ازای هر یک سال افزایش در سال انجام مطالعه، میزان رضایت بیماران، ۰/۰۱۱٪ کاهش می‌یابد. در حقیقت، دامنه زمانی انجام مطالعات موردبررسی در این پژوهش، سال‌های ۱۳۸۰ تا پایان آبان‌ماه ۱۳۹۷ بوده است. بررسی دقیق توالی زمانی میزان رضایت بیماران بین مطالعات منتخب نشان می‌دهد باوجود برنامه‌های مختلف در بیمارستان‌ها، میزان رضایت بیماران در سال‌های اخیر کاهش یافته است. این یافته با نتایج مطالعه هاشمی و همکاران نیز همخوانی داشت. هاشمی و همکاران در سال ۱۳۹۶ نشان دادند میزان رضایتمندی بیماران

پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در زمینه ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، انجام ویزیت به‌موقع پزشکان، نظافت سرویس‌های بهداشتی و میزان رعایت موازین شرعی و اخلاقی کاهش یافته است (۴۱). گرجی و همکاران نیز در سال ۱۳۹۵ نشان دادند کیفیت خدمات پذیرش، تجهیزات و ملزومات پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت افزایش یافته اما کیفیت خدمات پزشکان، پرستاران و محیط فیزیکی بیمارستان پس از اجرای طرح کاهش یافته است (۷۰). بنابراین، ضروری است سیاستگذاران و مدیران نظام سلامت کشور، اقدامات جدی به‌منظور افزایش میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌ها را به کار گیرند. میزان رضایت بیماران در نقاط مرکزی ایران، بیشتر از سایر مناطق بود. شاید دلیل این امر این است که در استان‌های مرکزی نظیر تهران، میزان دسترسی بیماران به خدمات بیمارستانی بیشتر بوده است. از طرفی، در مطالعات میزان رضایت بیماران در تعداد محدودی از استان‌های ایران انجام شده و از نظر پوشش و تعمیم‌پذیری جامع نیستند.

بیشترین میزان رضایت بیماران مربوط به خدمات پرستاری بود. این یافته با نتیجه مطالعه ادهم و همکاران همخوانی داشت (۷۱). نتایج مطالعه جولایی و همکاران در سال ۱۳۹۰ نشان داد ۱۹/۴٪ بیماران از خدمات پرستاری رضایت کامل داشته‌اند (۲). حرفه پرستاری، حرفه‌ای است که بر مبنای عواملی همچون احترام به عقاید، عدالت و رعایت اصول اخلاقی و مذهبی بنا شده است؛ لذا پرستاران باید برای جنبه‌های روانی - اجتماعی و مراقبت احترام قائل شوند؛ به‌عنوان مثال، نتایج مطالعه Lis و همکاران در سال ۲۰۰۹ نشان داد بیماران می‌خواهند اطلاعات کاملی راجع به بیماری و درمان خود داشته باشند و بیشتر بر احترام پرستاران نسبت به خود در طول فرآیند تأکید می‌کنند (۷۲). علاوه‌براین، بیشترین میزان رضایت بیماران از بیمارستان‌های آموزشی بود. ورمقانی و همکاران در سال ۱۳۹۱ نشان دادند مهم‌ترین دلیل انتخاب و رضایت بیماران جهت دریافت خدمات در این نوع بیمارستان‌ها، هزینه کم درمان بوده است (۷۳). شاید دلیل این امر این باشد که در بیمارستان‌های آموزشی و دولتی در مقایسه با سایر بیمارستان‌ها، تعرفه‌های بیمارستانی و در نتیجه بهای خدمات ارائه‌شده تشخیصی و درمانی، پایین‌تر بوده است.

به‌طور کلی، بیماران انتظار دارند به خدمات بیمارستانی دسترسی آسان داشته باشند و همه امور مربوط به درمان آن‌ها سریع و صحیح انجام گیرد، با افراد قابل‌اعتماد و مؤدب سروکار داشته باشند، همچنین نحوه و محل ارائه خدمات موردنظر را بدانند؛ بنابراین سعی در یافتن و برطرف کردن جنبه‌هایی از خدمات که موجب نارضایتی بیماران می‌شود، از مؤثرترین و کم‌هزینه‌ترین راه‌های افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده می‌باشد.

نتیجه‌گیری

در مطالعه حاضر میزان رضایت بیماران، کمتر از حد متوسط بود؛ بنابراین ضروری است برنامه‌ریزان و سیاستگذاران سلامت با اتخاذ روش‌ها و تکنیک‌های مناسب (نظیر ارتقای کمیّت و کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان، تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان، تخصیص امکانات رفاهی بیشتر و تجهیز بیمارستان) انتظارات و خواسته‌های بیماران را فراهم سازند.

این پژوهش با استفاده از روش مرور نظام‌مند و متاآنالیز، میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران را تعیین کرد و اطلاعات مفیدی را در اختیار سیاستگذاران و مدیران نظام سلامت کشور قرار داد. باین وجود به دلیل تعداد محدود مطالعات، سنجش میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های ایران و نمونه کم بیماران در آن مطالعات، باید با احتیاط تفسیر شوند؛ لذا پیشنهاد می‌گردد با استفاده از یک مطالعه کمی، پژوهش‌هایی در سایر استان‌های کشور انجام گیرد. علاوه‌براین برای تکمیل مطالعات کمی، انجام پژوهش‌های کیفی پیشنهاد می‌شود تا بتوان تصویر کامل‌تری از وضعیت رضایت بیماران در بیمارستان‌های کشور به دست آورد.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله نویسندگان این مقاله از داوران محترمی که با انتقادات سازنده و بیان نظرهای کارشناسی خود به ارتقای کیفیت این مقاله کمک می‌کنند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

References:

1. Mosadeghrad AM, Esfahani P, Nikafshar M. Hospitals' efficiency in Iran: A systematic review and meta-analysis of two decades of research. J Payavard Salamat 2017;11(3):318-31. [Full Text in Persian] Link
2. Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of patient satisfaction from nursing care in hospitals of Iran University of Medical Sciences. J Hayat 2011;17(1):35-44. [Full Text in Persian] Link
3. Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M, Khodami Vishte HR. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. J Mil Med 2010;12(2):101-5. [Full Text in Persian] Link
4. Ahmad I, Ud Din S. Patients Satisfaction from the Health Care Services. Gomal J Med Sci 2010;8(1):95-7. Link
5. Mohseni M. Medical sociology. Tehran: Tahoori Publications; 2009. [Text in Persian]
6. Mosadeghrad AM. Textbook specialist hospital organization and management. Tehran: Dibagaran; 2004. p. 230. [Text in Persian]
7. Torkamani B, Ghasemi A. Evaluation of customer satisfaction in Shaid Rahnamon and Afshar emergency ward. [MD Thesis]. Iran: Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences; 1997. p. 42-43. [Text in Persian]
8. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experiences and satisfaction with health care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. Qual Saf Health Care 2002;11(4):335-9. Pubmed
9. Mossadegh Rad AM. The evaluation of the degree of satisfaction of patients from admission services in Razi Hospital in Ghazvin. J Manag Inform Healthcare 2001;1(1):22-32. [Full Text in Persian] Link

10. Masoud SA, Taghizadeh M, Ataherizadeh M. The assessment of satisfaction rate of delivered services by physicians to hospitalized patients discharged from shahid beheshti hospital of Kashan in winter of 1998. *Teb va Tazkieh* 2003;48:22-6. [Full Text in Persian] [Link](#)
11. Azami A, Akbarzadeh K. Patient satisfaction with services provided in Ilam hospitals. *J Ilam Univ Med Sci* 2004;12(44,45):10-6. [Full Text in Persian] [Link](#)
12. 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. *J Toloo-e-Behdasht* 2013;11(4):91-102. [Full Text in Persian] [Link](#)
13. Federman AD, Cook EF, Phillips RS, Puopolo AL, Haas JS, Brennan TA, et al. Intention to discontinue care among primary care patients: Influence of physician behavior and process of care. *J Gen Intern Med* 2001;16(10), 668-74. [Pubmed](#)
14. Mohammad Mosadeghrad A, Esfahani P. Unnecessary length of stay of patients in iranian hospitals: A systematic review and Meta-analysis. *Jundishapur Sci Med J* 2018;17(5):529-44. [Full Text in Persian] [Link](#)
15. Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Payavard Salamat* 2010;4(2):44-53. [Full Text in Persian] [Link](#)
16. Omidvari S, Shahidzadehmahani A, Montazeri A, Azin SA, Harirchi AM, Soori H, et al. The rate of patients satisfaction of emergency of hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Payesh* 2008;7(2):141-52. [Full Text in Persian] [Link](#)
17. Hajian K. Evaluation of patients' satisfaction with hospital care in Shahid Beheshti and Yahyanejad hospitals. *J Babol Univ Med Sci* 2007;9(2):51-60. [Full Text in Persian] [Link](#)
18. 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. *Nurs J Vulnerable* 2015;2(3):36-46. [Full Text in Persian] [Link](#)
19. Dadipoor S, Ghiaspour T, Salajegheh N, Safari-Moradabadi A. Inpatients satisfaction in educational hospitals of Hormozgan University of Medical Sciences in 2015. *J Prev Med* 2017;4(1):34-40. [Full Text in Persian] [Link](#)
20. Rouhafza M, Adhami Moghadam F, Sahebalzamani M. Assessment the relationship between patient satisfaction and quality of hospital services based on Servqual model in the hospitals related to Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch in 2015. *Med Sci J Islamic Azad Univ Tehran Med Branch* 2016;26(3):173-9. [Full Text in Persian] [Link](#)
21. Seifrabiei MA, Shahidzadehmahani A. Inpatient satisfaction and its factors in hospitals of Hamedan University of Medical Sciences. *Payesh* 2006;5(4):271-79. [Full Text in Persian] [Link](#)
22. Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiie M, Sayemi Z, et al. Inpatient satisfaction with health system transformation project in mazandaran educational hospitals, Iran. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2016;26(136):190-5. [Full Text in Persian] [Link](#)
23. Pouragha B, Zarei E. The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Mater Sociomed* 2016;28(1):21-25. [Pubmed](#)
24. Ziaei H, Katibeh M, Mirzadeh M, Sedigh RM, Rabbanikhah Z, Javadi MA. Patient satisfaction with outpatient/inpatient ophthalmologic services at Labbafinejad medical center. *Scientific J Ophthalmol Bina* 2009;14(3):289-97. [Full Text in Persian] [Link](#)
25. Bahramoour A, Zolala F. Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *East Mediterr Health J* 2005;11(5-6):905-11. [Link](#)
26. Parvin N, Alavi A, Hasanpoordehkardi A, Alidoost E. The rate of inpatient satisfaction of nursing services in teaching hospitals of shahrkord in 2005. *J Gorgan Nurs Midwifery Fac* 2007;4(1):21-6. [Full Text in Persian] [Link](#)

27. Sheikhi MR, Javadi A. Patients' satisfaction of medical services in Qazvin educational hospitals. *J Qazvin Univ Med Sci* 2004;29(4):62-7. [Full Text in Persian] Link
28. Poormovahed Z, Dehghani Kh, Shakiba M and Shahri T. Mothers satisfaction with hospital services at pediatrics ward of Shahidsadooghi hopsitl-2004. *J Kermanshah Univ Med Sci (Behbood)* 2007;11(2). [Full Text in Persian] Link
29. Piri Z, Zohoor AR. Patients Satisfaction with provided services in the akbarabady hospital. *J Health Adm* 2004;6(14):63-70. Link
30. Pirooz F, Nuri M, Goli M. Evaluation of patients' satisfaction with health services provided in golestan hospital, Tehran. *Iran J War Public Health* 2018;10(3):143-9. [Full Text in Persian] Link
31. Akbari Sari A, Mosadeghrad AM, Janbabaee Mola G, Mousavi SE. Cancer patient satisfaction following implementation of health transformation plan in a hospital: A brief report. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2018;28(162):149-54. [Full Text in Persian] Link
32. Jafari H, Markazi Moghadam, Ainy E, Kohyar E, Hajifathali A. Study of Patient satisfaction disaggregated baesd on its indicators amon patients discharged from Ayatollah Taleghani Medical Center in 2006. *Pajohandeh* 2007;12(6):541-6. [Full Text in Persian] Link
33. Zohoor A, Eslaminejad T. Patients satisfaction at hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences & in 2002. *J Health Adm* 2005;8(19):29-36. [Full Text in Persian] Link
34. Ghalje M, Ghaljae F, Mazlum A. Correlation between nurses clinical competency and patients satisfaction with nursing services. *Adv Nurs Midwifery* 2008;18(63). [Full Text in Persian] Link
35. Malek ML, Haghpanah S, Moravej H, Sharifi M. The Effect of intervention on patient's satisfaction in emergency departments of the hospitals affiliated to Shiraz University of Medical Sciences. *Pars J Med Sci* 2010;7(3):52-61. [Full Text in Persian] Link
36. Zolhavarieh SM, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of satisfaction in hospitalized patients in urology ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Hospital during first and second half year of 2013. *J Res Urol* 2017;2(1):15-22. [Full Text in Persian] Link
37. Ahmadi AA, Mobaraki H, Maljaei M. The effects of executing autonomy plan on the extend of admitted patient satisfaction in hospitals of Shahreza city: A case study. *Health Inf Manage* 2014;11(2):269. [Full Text in Persian] Link
38. Cheraghi A, Ahamdinejad H, Moosavi M, Atarzadeh Sh, Khajoei S, Salehzadeh M. Patients' Satisfaction survey of educational and treatment center emergency service of Golestan Hospital in Ahvaz, 2013 until 2015. 3rd International Conference on Modern Research in Management, Economices and Humanities; 2016. [Text in Persian] Link
39. Aghel Kalrsarki N, Tal A, Heshmet R, Larijani B, Ghorbani M, Mohajeri MR. Evaluation of patients' satisfaction and staff in Endocrine and Metabolism therapeutic Center of Shariat educational hospital in 2010. *J Diabetes Metabol Iran* 2011;11(2):154-61. [Full Text in Persian] Link
40. Hadavi M, Hosseinkhani Z, Saghafi Z. Patient satisfaction from postoperative pain relief in Ali-Ebne-Abitaleb hospital in Rafsanjan 2012. *J Manag Syst* 2012;7(1):1-8. [Full Text in Persian] Link
41. Hashemi N, Farhani Nezhad S, Faghih A, Imani E, Fatemeh N, Kashani S. Evaluation of inpatient satisfaction from the implementation of the health system evolution program (HSEP). *J Prev Med* 2017;4(2):32-9. [Full Text in Persian] Link
42. Asadi F, Afrazandeh SS, Ebrahimi M. Assessing patients' satisfaction about performance of health transformation plan in teaching hospitals affiliated to Southern Khorasan Province In 2016. *J Hospital* 2018;17(3):55-63. [Full Text in Persian] Link
43. Tavan H, Manti R, Alimardani A, Sayadi F, Barji M. A survey on patients and patient' companion satisfaction for health reform plan in the Shahid Mostafa Khomeini hospital of Ilam city in 2015. *Nurs J Vulner* 2016;2(5):27-39. [Full Text in Persian] Link

44. Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz Pardnaji S, Haghighizadeh MH, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015. *J Clin Nurs Mid* 2017;6(1):9-18. [Full Text in Persian] Link
45. Fesharaki MG, Akbari H, Akbari H, Mohamadian M. Inpatient satisfaction and effecting factors: Findings from a large sample size cross sectional study. *Health Res J* 2015;1(1):23-32. [Full Text in Persian] Link
46. Ansari H, Ebadi F, Mollasadeghi G. The rate of patient satisfaction in Hospitals of Iran University of Medical Sciences, The J Birjand Univ Med Sci 2004;11(3):38-45. [Full Text in Persian] Link
47. Seyyedi M, Heidari A, Raeiskarami R. The rate of inpatient satisfaction in surgical and internal hospitals ward of nursing and medical services. *Iran J Nurs* 2004;17(40):55-61. [Full Text in Persian] Link
48. Nemati F, Mohammadnejad E, Tabatabaei A, Sajjadi A, Hajiesmaeilpoor A. Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. *Med Ethics J* 2014;8(28):29-50. [Full Text in Persian] Link
49. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global J Health Sci* 2015;7(1):1-9. Link
50. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient Satisfaction with nursing care in behshahr public hospitals, Iran. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2016;26(143):252-6. [Full Text in Persian] Link
51. Amerion A, Ebrahimnia M, Karimi Zarchi A, Tofighi S, Zaboli R, Rafati H. Inpatient and outpatient satisfaction of a military hospital. *J Mill Med* 2009;11(1):37-44. [Full Text in Persian] Link
52. Mirmasoudi SK, Bastani P, Khansalar M, Ahmadzadeh M, Moradi I. The satisfaction evaluation of nutrition unit in the largest teaching hospital in South of iran using satisfaction index. *Iran J Health Sci* 2016;4(4):14-24. Link
53. Moin A, Mirzakhani K. Patients' satisfaction of emergency health care. *Sci-Research J Shahed Univ (Daneshvar Med)* 2017;126(24):63-70. [Full Text in Persian] Link
54. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini S. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency department at Zahedan. *Zahedan J Res Med Sci* 2010;12(4):49-53. [Full Text in Persian] Link
55. Datobar H, Alijanpour S, Khafri S, Jahani M, Naderi R. Patient's satisfaction of emergency department affiliated hospital of Babol University of Medical Sciences in 2013-14. *J Babol Uni Med Sci* 2016;18(4):56-62. [Full Text in Persian] Link
56. Mosadeghrad AM. The evaluation of the degree of satisfaction of patients from admission services in Razi Hospital in Ghazvin. *Health Information Manag J* 2004;1735-9813. [Full Text in Persian] Link
57. Arefi M, Talaei N. Patient satisfaction in Baharloo hospital in 2008, *J Peiyavard salamat* 2010;4(1-2):97-103. [Full Text in Persian] Link
58. Nasiri H. patient satisfaction from nutritional status of health education centers. *Golestan Medical Sciences. J Nurs Midwifery* 2008;5(2):22-28. [Full Text in Persian] Link
59. Zafarghandi M, Rezaei S. Patients satisfaction with admission process in hospital affiliated with Tehran University of Medical Sciences. *Hakim Health Sys Res* 2005;8(3):31-37. [Full Text in Persian] Link
60. Nazari R, Babaalipour mouziraji F, Sharif nia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *Urmia Nurs Midwifery Fac* 2011;9(3):188-95. [Full Text in Persian] Link
61. Arab M, Hoseini M, Ranjbar M, Rashidian A, Pourreza A, Varmaghani M, et al. The survey of satisfaction rate and the effective factors on the aged peoples satisfaction regarding to the given services in the hospitals Tehran University of Medical Sciences. *J Hosp* 2010;9(3-4):45-50. [Full Text in Persian] Link

62. Golafrouz Shahri M, Rahn timerah Rahsepar SF, Behnam Vashani HR, Shirzadeh E. Study of the satisfaction rate of patients hospitalized at Sabzevar Hospitals in 2000-2001, J Sabzevar Univ Med Sci 2003;10(1):40-51. [Full Text in Persian] Link
63. Zahedi SM, Mehri K. Comparative study of the patient satisfaction in vali-Asr and Amir-Aalam Hospitals Based on Pivotal Core Peripheral (PCP) Model. Iran J Nurs (IJN) 2009;22(61):42-50. [Full Text in Persian] Link
64. Mitton C, Adair CE, McKenzie E, Patten SB, Waye Perry B. Knowledge transfer and exchange: Review and synthesis of the literature. Milbank Q 2007;85(4):729-68. PubMed
65. Aminuddin NF, Vijayakumaran RK, Abdul Razak S. Patient Satisfaction With Hospital Foodservice and its Impact on Plate Waste in Public Hospitals in East Malaysia. Hosp Pract Res 2018;20;3(3):90-7. Link
66. Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. Circulation 2008;118(19):1938-45. PubMed
67. Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med J 2001;52(4):609-20. PubMed
68. Mtiraoui A, Alouini B. Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan hospital. Tunis Med 2002;80(3):113-21. PubMed
69. Mosadeghrad AM, Ashrafi E. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital: brief report. Tehran Univ Med J 2017;75(3):228-34. [Full Text in Persian] Link
70. Ebrahimnejad Gorji, Jadidi R, Delavari S. Comparison of costs and quality of inpatient services before and after the Health reform plan. Nurs Dev Health 2016;7(1):5-14. [Full Text in Persian] Link
71. Adham D. Comparing patients' satisfaction in Arta private Hospital and Fatemi public hospital [MSc Thesis]. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences; 2000. [Link](#)
72. Lis CG, Rodeghier M, Gupta D. Distribution and determinants of patient satisfaction in oncology: A review of the literature. Patient Prefer Adherence 2009;3:287-304. PubMed
73. Varmaghani M, Arab M, Zeraati H, Akbari Sari A. Factors affecting patient's decision in selecting governmental and private hospitals in Tehran in 2008. J Tourism Res Hosp 2012;10(1):45-52. [Full Text in Persian] Link