

## ***Evaluation of patients' satisfaction referring to the clinics at the School of Rehabilitation Sciences, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, in 2012***

Mojgan Mohammadzadeh<sup>1</sup>, Farnaz Fathollahzadeh<sup>2\*</sup>, Khosro Khademi-Kalantari<sup>3</sup>,  
Seyed Mahdi Tabatabaee<sup>4</sup>, Maryam Rahmati<sup>5</sup>

1. School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2. MSc in Audiology. School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3. Professor of Physiotherapy, Department of Physiotherapy, School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4. MSc in Biostatistics, School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5. MSc in Clinical Psychology, School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Received: 2015.July.14**

**Revised: 2016.September.30**

**Accepted: 2016. December.15**

### **Abstract**

**Introduction and Aim:** Satisfaction is a very significant concept in health care. Patient satisfaction is one of the most important factors to improve the quality of services in clinics. The aim of the present study was to evaluate the satisfaction of patients who referred to the clinics of the School of Rehabilitation Sciences at Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

**Materials and Methods:** In the present cross-sectional study, 200 patients were randomly selected from those referring to the School of Rehabilitation Sciences at Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, in the first six months of 1391. Data was gathered using interviews and questionnaire administration and SPSS (v. 18) was used for data analysis.

**Results:** It was found that %83.5 of the patients were satisfied with the clinic's services. Totally, %96.3 of the participants stated that if they require rehabilitation in the future, they would go back to these clinics again. The highest satisfaction was related to the SENTRY personnel and speed and accuracy of test the therapists performed. The lower satisfaction was related to the hygiene of physical therapy clinic and long waiting time in the Audiology Clinic.

**Conclusion:** The findings showed that satisfaction of patients differed from one variable to another. Although the overall satisfaction of patients is acceptable, the shortages and problems addressed by the participants in the questionnaire were presented to the administrators of each clinic and the Dean of the School of Rehabilitation Sciences to alleviate these problems and to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, Rehabilitation, Clinic

**Cite this article as:** Mojgan Mohammadzadeh, Farnaz Fathollahzadeh, Khosro Khademi-Kalantari, Seyed Mahdi Tabatabaee, Maryam Rahmati. Evaluation of patients' satisfaction referring to the clinics at the School of Rehabilitation Sciences, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, in 2012. *J Rehab Med.* 2016; 5(3): 68-74.

\* Corresponding Author: Farnaz Fathollahzadeh, MSc in Audiology. School of Rehabilitation, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran  
E-mail address: fathollahzadeh@sbmu.ac.ir

## بررسی میزان رضایتمندی مراجعین به کلینیک های دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ۱۳۹۱

مژگان محمدزاده<sup>۱</sup>، فرناز فتح اله زاده<sup>۲\*</sup>، خسرو خادمی کلانتری<sup>۳</sup>، سیدمهدی طباطبایی<sup>۴</sup>، مریم رحمتی<sup>۵</sup>

۱. کارشناس حقوق، تهران، دانشکده توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۲. کارشناس ارشد شنوایی شناسی، عضو کادر آموزشی گروه شنوایی شناسی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۳. استاد گروه فیزیوتراپی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۴. مربی آمار زیستی، گروه علوم پایه، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۵. کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

پذیرش مقاله ۱۳۹۴/۰۹/۲۴ \*

\* دریافت مقاله ۱۳۹۴/۰۴/۲۳

### چکیده

#### مقدمه و هدف

رضایتمندی مفهومی است که امروزه در مراقبت های بهداشتی درمانی اهمیت شایانی یافته است. بررسی رضایت بیماران یکی از مهم ترین عوامل در ارتقا سطح کیفیت ارائه خدمات در کلینیک ها به شمار می رود. هدف از مطالعه حاضر، بررسی رضایتمندی مراجعین به کلینیک های دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می باشد.

#### مواد و روش ها

مطالعه ی پیش رو به صورت مقطعی طی شش ماه اول سال ۱۳۹۱ در دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، بر روی ۲۰۰ نفر مراجعه کننده به کلینیک های دانشکده صورت گرفت. اطلاعات از طریق مصاحبه و تکمیل پرسشنامه بررسی گردید. یافته ها به صورت کدگذاری شده توسط نرم افزار Spss 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

#### یافته ها

در بررسی حاضر در مجموع ۸۳/۵٪ بیماران مراجعه کننده به دانشکده از خدماتی که برای آن ها انجام شده بود رضایت کامل داشتند، که در کل ۹۶/۳٪ بیماران بیان کردند که در صورت نیاز در آینده، مجدداً به این دانشکده مراجعه می کنند. بیشترین رضایتمندی مربوط به برخورد پرسنل بخش حراست (نگهبانی) و رضایتمندی از سرعت عمل و دقت درمانگران در انجام آزمایشات و کمترین رضایتمندی مربوط به نظافت سرویس بهداشتی کلینیک فیزیوتراپی و مدت زمان انتظار بالا در کلینیک شنوایی شناسی بوده است.

#### نتیجه گیری

بر اساس یافته ها میزان رضایتمندی در کلینیک های دانشکده، بر اساس عوامل در نظر گرفته شده متفاوت است. اگرچه رضایت کلی بیماران قابل قبول است، اما با توجه به کمبودها و مشکلاتی که بیماران در پرسشنامه ها ذکر کرده اند و با ارائه آن ها به مدیران گروه و ریاست و معاونین دانشکده، راه حل مناسبی برای کاهش این مشکلات و افزایش رضایتمندی بیماران ارائه داده می شود.

#### واژگان کلیدی

رضایتمندی بیمار، خدمات توانبخشی، کلینیک

**نویسنده مسئول:** فرناز فتح اله زاده، تهران، خیابان دماوند، روبروی بیمارستان بوعلی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، گروه شنوایی شناسی.

آدرس الکترونیک: fathollahzadeh@sbmu.ac.ir

## مقدمه و اهداف

کلینیک های دانشکده یکی از مکان هایی هستند که بیماران برای درمان به آن جا مراجعه می کنند. اهمیت توجه به سطح رضایت بیماران از کیفیت خدمات درمانی نقش موثری در برنامه ریزی های مدیریتی در سیستم های خدمات درمانی دارد. کسب رضایت بیمار یکی از عوامل مهم در حفظ موقعیت مرکز ارائه دهنده خدمات است (۱، ۲).

یکی از مهمترین مسئولیت های مدیران دانشکده ها و مراکز دولتی و یا مراکز وابسته به دانشگاه ها نظر سنجی از مراجعه کنندگان جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت واحد ها و ارائه آن به مدیران مسئول در کلینیک های تابعه به منظور رفع نقاط ضعف در ارتقا کیفیت خدمات توانبخشی و در نهایت ایجاد رضایتمندی بیشتر بیماران از خدمات ارائه شده می باشد. از دیگر فواید بررسی رضایتمندی افزایش تعداد مراجعات و فراهم نمودن امکانات برای آموزش بهتر به دانشجویان رشته های مربوطه، درآمدزایی بهتر، بهبود فضای فیزیکی و تجهیزات و امکانات می باشد. همچنین می توان به اصلاح عملکرد و رفتار کارکنان شاغل کمک نموده و از این رو نظارت بر عملکرد آنان ممکن است منجر به تصمیمات مدیریتی توأم با تشویق و یا تنبیه گردد.

تحقیقات بسیاری راجع به رضایتمندی بیماران در مراجعه به درمانگاه ها و مراکز درمانی دانشکده ها و بیمارستان ها انجام شده است. در مطالعه فتاحی (۱۳۸۷) میزان رضایتمندی بیماران از کلینیک های واحد دندانپزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مورد بررسی قرار گرفت. وی بیان کرد که بیشترین عامل ناراضی دوری راه و فضای اتاق انتظار بود در حالی که کمترین عدم رضایت مربوط به رفتار دانشجو و استاد و رعایت بهداشت بوده است. که برای رفع آنها اقدامات لازم برای کاهش ناراضی تی بیماران باید انجام گیرد (۳).

در بررسی سطح رضایتمندی و عوامل مرتبط در بیماران مراجعه کننده به کلینیک های فیزیوتراپی دانشگاه علوم پزشکی سمنان که توسط بختیاری و همکاران انجام گرفت (۱۳۸۴)، بیشترین میزان رضایتمندی مطلق در حیطه رعایت شئون اسلامی و پایین ترین سطح رضایتمندی مطلق مربوط به برنامه ریزی و زمان بندی درمان بود. به کارگیری این نتایج در برنامه های استراتژیک خدمات توانبخشی، قدمی موثر در افزایش بهروری در ارائه خدمات بوده است (۴).

در بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی که در دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۲ انجام گرفت، دکتر رزمی و همکاران به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین میزان رضایت بیماران با داشتن دفترچه بیمه، نحوه برخورد دانشجویان، نظارت اساتید، فرایند پذیرش و هزینه خدمات درمانی وجود دارد (۵).

در مطالعه ی سعادت ی (۱۳۸۵) تحت عنوان " بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به اورژانس های یکی از بیمارستان های آموزشی شهر مشهد" وی عنوان کرد که توجه و نظارت جدی در زمینه ایجاد و رعایت استانداردهای ساختارهای فرآیند و برآیند در بخش های اورژانس ضروری به نظر می رسد (۶).

تاکنون مطالعه ای جهت بررسی سطح رضایتمندی مراجعه کنندگان به دانشکده علوم توانبخشی شهید بهشتی انجام نشده است. این مطالعه جهت بررسی رضایت مندی مراجعین به کلینیک های دانشکده علوم توانبخشی شامل کلینیک های کاردرمانی، فیزیوتراپی، بینایی سنجی و شنوایی شناسی و خدماتی که هر یک به بیماران عرضه می کنند، طراحی گردیده است و هدف آن بررسی رضایت مندی مراجعه کنندگان از نحوه خدمات درمانی و نیز علت و نحوه مراجعه آن ها به این دانشکده می باشد. تا بتوان از این طریق مشکلات و توقعات بجای بیماران را بررسی و با رفع مشکلات و نقاط ضعف موجود احتمالی بهترین خدمات را به آن ها ارائه داد.

## مواد و روش ها

مطالعه ی حاضر به صورت مقطعی بر روی یک نمونه تصادفی شامل ۲۰۰ نفر از مراجعین ( ۱۲۳ زن و ۷۷ مرد) به کلینیک های کاردرمانی، فیزیوتراپی، بینایی سنجی و شنوایی شناسی در ۶ ماه نخست سال ۱۳۹۱ انجام گردید.

تعداد نمونه ها برای هر کلینیک تعداد ۵۰ نفر در نظر گرفته شد. نمونه ها به روش نمونه گیری احتمالی به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. روش جمع آوری اطلاعات مصاحبه همراه با تکمیل پرسشنامه بود. بدین صورت که بعد از اتمام ارائه خدمات کلینیکی به بیماران از آنها خواسته می شد که در صورت تمایل پرسشنامه رضایتمندی مربوط به کلینیک را تکمیل نمایند، پرسشنامه بیماران خردسال و سالمندانی که به دلیل کم

سوادی یا بی سوادی، قادر به تکمیل پرسشنامه نبودند، توسط همراه بیمار یا منشی کلینیک که از قبل آموزش دیده بود تکمیل می گردید. به بیماران در هنگام انجام ارزیابی بالینی پرسشنامه داده نشد. در انتهای پرسشنامه از بیماران خواسته میشد جهت ارتقا سطح کیفیت خدمات کلینیک، هرگونه انتقاد و پیشنهادی را در انتهای پرسشنامه وارد نمایند.

ابزار مورد استفاده در مطالعه‌ی پیش رو یک پرسشنامه سه قسمتی بود. قسمت اول حاوی سوالات مربوط به اطلاعات دموگرافیک بیمار، قسمت دوم پرسشنامه‌های استاندارد رضایت بیمار (PSQ<sup>1</sup>) حاوی اطلاعاتی در حیطه‌ی خدمات درمانی، خدمات مربوط به کارکنان، بخش پذیرش، زمان انتظار، هزینه‌ها، رعایت شئون اسلامی و رفتار و عملکرد آزمایشگر بود. با توجه به متفاوت بودن خدمات ارائه شده هر کلینیک، چهار پرسشنامه به تفکیک کلینیک گروه‌های آموزشی و نوع خدمات آنها پس از کسب نظرات اساتید صاحب نظر در هر گروه و تایید ایشان تهیه گردید و قسمت سوم پرسشنامه که حاوی سوالات مربوط به هر کلینیک از قبیل برخورد و رفتار دانشجویها، نظارت اساتید بر کار دانشجویها، خدمات رفاهی کلینیک بود، آماده گردید.

اعتبار و پایایی پرسشنامه فارسی PSQ در مطالعه فرم‌بینی و همکاران به تایید رسیده است (۷). در این مطالعه نیز به دلیل اضافه کردن چندین آیتم به پرسشنامه اصلی، برای تایید روایی محتوایی پرسشنامه از نظرات افراد صاحب نظر موضوعی استفاده شد. روش پاسخگویی به سوالات پرسشنامه به صورت انتخاب یکی از پنج گزینه "کاملاً راضی"، "حدوداً راضی"، "نظری ندارم"، "حدوداً ناراضی" و "کاملاً ناراضی" بود. نحوه امتیازدهی به هر پرسشنامه بر اساس معیار ۵ نمره ای لیکرت (نمره ۱ کمترین و نمره ۵ بیشترین رضایتمندی) انجام شد و بر اساس امتیازات به دست آمده در هر قسمت به صورت درصد، میزان رضایت بیمار در حیطه مورد نظر بررسی گردید. سرانجام داده‌ها به کمک نرم افزار آماری SPSS 18 تجزیه و تحلیل و در سطح خطای ۰/۰۵ نتایج گزارش گردید.

## یافته‌ها

در مطالعه‌ی حاضر در مجموع ۲۰۰ نفر، ۱۲۳ زن و ۷۷ مرد با رده سنی ۸۷-۲ سال با میانگین سنی ۳۵/۶ سال و با انحراف معیار ۱۵/۴۸۲ در پژوهش شرکت داشتند. ۷۲/۵٪ بیماران متأهل و ۲۷/۵٪ بیماران مجرد بودند. از لحاظ میزان تحصیلات ۶٪ بیماران بیسواد، ۱۹٪ تحصیلات زیر دیپلم، ۵۵٪ دیپلم و فوق دیپلم و ۱۶/۵٪ لیسانس و بالاتر بودند، ۳/۵٪ بیماران دانش آموز بودند.

- میزان رضایتمندی بیماران از نحوه برخورد نگهبانی(حراست) دانشکده ۸۳/۶٪ رضایت کامل، ۱۴/۴٪ رضایت نسبی و ۲٪ ناراضی بودند.  
- رضایتمندی بیماران از نظر دسترسی به کلینیک‌ها و تابلوی راهنمای و اطلاعات ۷۵/۵٪ رضایت کامل، ۲۱٪ رضایت نسبی و ۳/۵٪ ناراضی بود.

- از نظر برخورد منشی (پذیرش) کلینیک‌ها بیشترین رضایتمندی مربوط به کلینیک کاردرمانی ۷۱/۵٪ و کمترین مربوط به کلینیک اپتومتری ۴۰٪ میباشد.

- از لحاظ نظافت کل کلینیک‌ها، ۷۱٪ رضایت کامل، ۲۷/۵٪ رضایت نسبی و ۱/۵٪ ناراضی بودند. که این رضایتمندی به تفکیک کلینیک‌ها به شرح زیر می باشد. (جدول ۱) بیشترین رضایتمندی مربوط به کلینیک اپتومتری و کمترین مربوط به کلینیک کاردرمانی می باشد.

جدول ۱: میزان رضایتمندی بیماران از وضعیت نظافت کلینیک‌ها به تفکیک کلینیک‌ها (n=۲۰۰)

کلینیک	میزان رضایتمندی		
	رضایت کامل	رضایت نسبی	عدم رضایت
اپتومتری	۹۱/۸٪	۸/۲٪	۰٪
شنوایی شناسی	۷۵/۵٪	۲۲/۴٪	۲/۱٪
فیزیوتراپی	۸۲٪	۱۸٪	۰٪
کاردرمانی	۴۱/۳٪	۵۴/۳٪	۴/۴٪

<sup>1</sup> Patient Satisfaction Questionnaire

- از لحاظ وضعیت زمان انتظار بیماران، بیشترین رضایتمندی مربوط به کلینیک ایتومتري %۸۵/۴ و کمترین رضایتمندی مربوط به کلینیک شنوایی شناسی %۵۹/۶ می باشد.

- از دیگر نتایج مطالعه حاضر، بررسی رضایتمندی بیماران از دقت درمانگر در انجام آزمایشات، برخورد درمانگر و اطلاعاتی که درمانگر در مورد بیماری شان در اختیار بیمار قرار می دهد، بوده است. (جدول ۲)

جدول ۲: میزان رضایتمندی بیماران از دقت، برخورد و اطلاعات درمانگر در کلیه کلینیک ها (n=۲۰۰)

میزان رضایتمندی	رضایت کامل	رضایت نسبی	عدم رضایت
دقت درمانگر	%۸۰	%۱۸/۴	%۱/۶
برخورد درمانگر	%۸۰/۵	%۱۸/۹	%۰/۵
اطلاعات درمانگر	%۷۱	%۲۸	%۱

- %۱۵/۴ بیماران ناراضی خود را از میزان هزینه پرداخت شده ابزار داشتند و %۸۴/۶ بیماران از میزان هزینه پرداخت شده رضایت کامل داشتند.

- رضایتمندی کلی بیماران از مراجعه به کلینیک های دانشکده به تفکیک کلینیک ها به شرح زیر می باشد. همان طور که در جدول مشخص است بیشترین رضایتمندی مربوط به کلینیک بینایی سنجی و کم ترین رضایتمندی مربوط به کلینیک فیزیوتراپی می باشد. (جدول ۳)

جدول ۳: میزان رضایت کلی بیماران از کلینیک ها به تفکیک کلینیک ها (n=۲۰۰)

میزان رضایتمندی کلینیک	رضایت کامل	رضایت نسبی	عدم رضایت
ایتومتري	%۹۱/۷	-	%۸/۳
شنوایی شناسی	%۷۸/۷	-	%۲۱/۳
فیزیوتراپی	%۷۶	-	%۲۴
کاردرمانی	%۸۹/۸	-	%۱۰/۲

در کل %۸۳/۵ بیماران مراجعه کننده به دانشکده از خدماتی که برای آن ها انجام شده بود راضی بودند، که در نهایت %۹۶/۳ بیماران بیان کردند که در صورت نیاز در آینده، مجدداً به این دانشکده مراجعه خواهند کرد.

نتایج حاصل نشان داد که ارتباط معناداری بین سطح تحصیلات، سن و میزان رضایتمندی بیماران وجود ندارد. اما رابطه معناداری میان نظارت اساتید بر کار دانشجویان و میزان رضایتمندی وجود دارد. ( $P=0/001$ ). همچنین ارتباط معناداری بین اطلاعات درمانگر و رضایتمندی بیماران مشاهده گردید. ( $P=0/002$ ).

## بحث

مطالعه حاضر در دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به منظور بررسی رضایتمندی مراجعه کنندگان به کلینیک ها جهت بررسی نقائص و کاستی های کلینیک، ارتقا سطح آموزشی و خدمات درمانی و افزایش رضایتمندی مراجعه کنندگان انجام شد. نتایج این مطالعه نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات کلینیک های دانشکده علوم توانبخشی در حد مطلوب بوده است.

- در این مطالعه %۶۱/۳ مراجعه کنندگان زن و %۳۸/۷ آنها مرد بودند. میانگین میزان رضایتمندی خانم ها بالاتر از مردان بود اما از لحاظ آماری معنادار نبود. در مطالعه طاهری و Alexius نیز این رابطه معنادار نبود (۸، ۹).

- از نظر ارتباط بین سطح سواد و میزان رضایتمندی رابطه معناداری مشاهده نگردید. بیشترین سطح رضایت مربوط به افراد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم بود و این میتواند به دلیل سطح انتظارات پایین آنها باشد. در صورتی که در مطالعه سعادت، مسعودی راد و طاهری (۶، ۸، ۱۰) این

رابطه معنادار بوده است. و در افراد دارای سطح تحصیلی بالاتر، سطح توقعات به دلیل آگاهی بیشتر این افراد از حق و حقوق خود، بیشتر و رضایتمندی کمتر بوده است، که شاید دلیل اصلی معنادار نشدن آن در تحقیق ما تعداد بالای مراجعه کنندگان با سطح تحصیلی پایین تر باشد، ۷۵٪ مراجعه کنندگان مدرک زیر فوق دیپلم داشتند.

- بیشترین سطح رضایتمندی مربوط به برخورد پرسنل نگهداری بود که با توجه به اینکه اولین برخورد مراجعه کنندگان در دانشکده با پرسنل این بخش است، نحوه برخورد و راهنمایی پرسنل نگهداری می‌تواند نقش به‌سزایی در رضایتمندی مراجعه کنندگان داشته باشد. که نتایج فوق با نتایج مطالعه مسعودی راد هم خوانی داشت (۱۰).

- در ارتباط با امکانات رفاهی دانشکده از قبیل (سرویس بهداشتی، اتاق انتظار، تابلوهای راهنما...) ۷۳/۲٪ کل بیماران از امکانات رفاهی دانشکده رضایت کامل داشتند که بیشترین رضایتمندی از نظر نظافت کلینیک مربوط به کلینیک اپتومتری و کمترین رضایتمندی مربوط به کلینیک کاردرمانی می‌باشد. همچنین عدم وجود فضای کافی جهت پارکینگ ماشین جهت بیماران از مواردی بود که اکثر بیماران در پرسشنامه خود اشاره کرده بودند که لازم است جهت رفاه مراجعه کنندگان تمهیداتی انجام شود.

در مورد نحوه برخورد منشی کلینیک‌ها بیشترین رضایتمندی مربوط به کلینیک کاردرمانی و کمترین رضایتمندی مربوط به کلینیک اپتومتری می‌باشد، در کل ۸۳/۳٪ بیماران از نحوه برخورد بخش پذیرش دانشکده رضایت داشتند و رفتار آنها را توأم با احترام توصیف کردند، که این نوع رفتار می‌تواند باعث جذب بیمار و افزایش رضایتمندی آن‌ها گردد.

۸۴/۶٪ بیماران از هزینه‌ای که در قبال خدمات توانبخشی به این مرکز پرداخت می‌کردند رضایت کامل داشتند، و ۱۵/۴٪ بیماران از هزینه پرداختی ناراضی بودند. در مقایسه با دیگر مطالعات، درصد رضایتمندی بیماران از هزینه پرداختی در دانشکده توانبخشی بالا بود که شاید دلیل اصلی آن، دریافت هزینه کم تر از هزینه مصوب در مقایسه با دیگر مراکز درمانی باشد.

- در مطالعه حاضر زمان انتظار مراجعه کننده جهت ویزیت توسط درمانگر در کلینیک‌های مختلف متفاوت بود، که کمترین زمان انتظار مربوط به کلینیک اپتومتری و بیشترین زمان مربوط به کلینیک شنوایی شناسی بود، بین میزان رضایتمندی و زمان انتظار رابطه معناداری مشاهده گردید. ( $p=0/004$ ) معطلی بیش از حد بیماران کلینیک شنوایی شناسی باعث کاهش رضایتمندی برخی از مراجعه کنندگان این کلینیک شده بود. که انتظار میرد با هماهنگی بیشتر منشی کلینیک با دانشجویان و مربیان کلینیک این مشکل رفع گردد. به طور کلی می‌توان اذعان داشت که با کاهش زمان انتظار برای ورود بیمار به کلینیک، رضایتمندی بیماران بیشتر خواهد شد.

- یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ۸۰٪ بیماران از وقت و مدت زمانیکه آزمونگر بدون اتلاف وقت آزمایش را انجام می‌داد و دقت آزمونگر، ابراز رضایت داشتند. که میزان رضایتمندی از لحاظ آماری معنادار بوده است. ( $p=0/001$ )

۴۸۰٪ مراجعه کنندگان از برخورد دانشجویان و دقت آن‌ها در انجام آزمایشات رضایت کامل، ۱۸٪ رضایتمندی نسبی و ۱/۶٪ درصد بیماران ابراز ناراضی داشتند، که میزان رضایتمندی بیماران از دقت دانشجویان در مطالعه رزمی و همکاران ۵۳/۲٪ بوده است. به تفکیک کلینیک‌ها بیشترین رضایتمندی از دقت آزمونگر حین آزمایش مربوط به کلینیک فیزیوتراپی و کمترین رضایتمندی مربوط به کلینیک کاردرمانی می‌باشد. نظارت مربی کلینیک بر نحوه کار دانشجویان، باعث دلگرمی بیماران و همچنین دانشجویان می‌شود. حضور اساتید در کلینیک و ارزیابی کار دانشجو باعث افزایش رضایتمندی بیماران می‌شود. با توجه به اینکه دانشجویان نسبت به مربیان بیشتر با بیمار در ارتباط هستند، نظارت مربیان بر نحوه برخورد دانشجویان با مراجعه کنندگان نیز تاثیر بسزایی در رضایتمندی بیماران دارد.

٪ ۷۱ بیماران از اطلاعات و دستورالعمل‌هایی که آزمونگر بعد از آزمون راجع به بیماری و راه‌های درمانی و توانبخشی در اختیار آن‌ها می‌گذاشت ابراز رضایت داشتند. ۲۸٪ رضایتمندی نسبی و ۱٪ عدم رضایت داشتند. برای افزایش میزان رضایتمندی بیماران در این زمینه می‌توان با تهیه بروشورهای اطلاع رسانی راجع به بیماری‌ها و راه‌های توانبخشی اطلاعات مفیدی در اختیار بیماران قرار داد.

## نتیجه گیری

در بررسی حاضر در مجموع ۸۳/۵٪ بیماران مراجعه کننده به دانشکده از خدماتی که برای آن‌ها انجام شده بود رضایت کامل داشتند، که در کل ۹۶/۳٪ بیماران بیان کردند که در صورت نیاز در آینده، مجدداً به این دانشکده مراجعه می‌کنند.

اگرچه رضایت کلی بیماران قابل قبول است، اما با توجه به کمبودها و مشکلاتی که بیماران در پرسشنامه ها ذکر کرده بودند و همچنین در یافته های این طرح مشاهده گردید، امید است که مدیران گروه و ریاست و معاونین محترم دانشکده، راه حال مناسبی برای کاهش این مشکلات و افزایش رضایتمندی بیماران ارائه دهند.

### سیاسگزاری و قدردانی

مقاله ی حاضر بر گرفته از طرح پژوهشی مصوب دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به شماره ۸۴۶۸ و با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می باشد. بدین وسیله از جناب آقای دکتر خسرو خادمی کلاتتری معاونت آموزشی دانشکده علوم توانبخشی، مدیران گروه های آموزشی و منشی کلینیک ها که نهایت همکاری در اجرای این طرح را داشتند، تشکر و قدردانی می شود.

### منابع

1. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Social science & medicine* (1982). 1994;38(4):509-16.
2. Ziaei H, Katibeh M, Eskandari A, Mirzadeh M, Rabbanikhah Z, Javadi MA. Determinants of patient satisfaction with ophthalmic services. *BMC Research Notes*. 2011;4:7.
3. Haji fattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravani fard B, Haraji A, Mehrshadian M. Evaluation of patients' satisfaction of departments in Islamic Azad University Dental branch, in 2009. *journal of research in dental sciences*. 2010; 7(3): 9-23. [In Persian].
4. Bakhtiari AH, Hadj-Hasani AH. The effective parameters on the patient satisfaction level of the referral patients to the out-patient physiotherapy clinics of the Semnan medical sciences university (second half of the year 2001). *koomesh*. 2005;6(2):167-74. [In Persian].
5. Razmi H, Jafari Talari Mj. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA)*. 2005;17(2):82-9. [In Persian].
6. Z. S. Satisfaction of clients referring to emergency wards of a teaching hospital in Mashhad city *Journal of Shahid Beheshti School of Nursing & Midwifery*. 2006;16(52):42-9.
7. Farmahini farahani m, kashani nia z, hosaini ma, biglarian a. Impact of training communication skills to nurses on patients' Satisfaction with nurse patient relationship. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2007;1(3):47-54. [In Persian].
8. Tahery N, Feraidoonimoghadam M, Cheraghian B, Khazni S. Patient satisfaction of emergency medical services in Abadan and khorramshahr Hospitals, 2009. *Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty*. 2010;8(4):204-11 [In Persian].
9. Alexius B, Berg K, Aberg-Wistedt A. Patient satisfaction with the information provided at a psychiatric emergency unit. *Patient education and counseling*. 2000;40(1):51-7.
10. Masoodirad H, Tabari R, Arefian Mr. An assessment of patient's satisfaction toward endodontics department, Guilan dental school (2003 – 2004). *The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA)*. 2005;17(5):81-8. [In Persian].