میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی شهر بیرجند در سال ۱۳۸۸

محمدرضا میری[۱]، محمد ملکانه[۲]، عالیه ابوالقاسمی[۳]، نجمه احمدی[۳]، خدیجه قاسمی[٤]

چکیده

زمینه و هدف: رضایت‌مندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت ویژه‌ای یافته است؛ زیرا یک نظام بهداشتی کارا فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب می‌تواند به رسالت خود عمل کند. تعیین الگوی رضایت بیماران در جامعه و استفاده از آن می‌تواند سطح سلامت عمومی را ارتقا بخشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی دولتی و خصوصی در شهر بیرجند انجام شد.

روش تحقیق: در این مطالعه توصیفی- تحلیلی، تعداد ۲۵۰ بیمار مراجعه‌کننده به آزمایشگاه‌های تشیص طبّی شهر بیرجند به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای مورد بررسی قرار گرفتند؛ بدین ترتیب که ابتدا دو آزمایشگاه خصوصی و یک آزمایشگاه دولتی به روش تصادفی ساده انتخاب و سپس به روش نمونه‌گیری آسان و در دسترس مراجعه‌کنندگان به سه آزمایشگاه مورد بررسی قرار گرفتند. اطلاعات با استفاده از یک پرسشنامه ۲۳ سؤالی محقق ساخته شامل مشخصات فردی، نحوه ارائه خدمات به بیماران و امکانات محیط آزمایشگاه بود که به روش مصاحبه حضوری تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون تی مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه در سطح معنی‌داری $\alpha<۰/۰۵$ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: ۴۹٪ از افراد مورد مطالعه مرد، ۸۷٪ ساکن شهر، ۳۰٪ دارای تحصیلات ابتدایی، ۳۲٪ دیپلم و ۳۷/۵٪ دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. ۷۵٪ بیماران به توصیه پزشک به آزمایشگاه مراجعه کرده بودند و ۴۶٪ برای اولین بار، ۱۹٪ برای دومین بار و بقیه برای چندمین بار به آزمایشگاه آمده بودند. میانگین نمره رضایت بیماران در بُعد خدمات ارائه‌شده از مجموع ۵۵ نمره ۴/۷۴±۴۶/۸۳ و میانگین نمره رضایت بیماران از محیط آزمایشگاه از مجموع ۲۵ نمره ۲/۸۱±۱۹/۵۹ بود. بین جنس، سواد و رضایت بیماران و نیز بین نوع آزمایشگاه و رضایت بیماران اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد؛ همچنین اختلاف بین جنس، سواد و رضایت بیماران معنی‌دار نبود؛ اما بین دفعات مراجعه و رضایت بیماران اختلاف معنی‌داری مشاهده گردید ($P<۰/۰۵$).

نتیجه‌گیری: باتوجه به رضایت خوب بیماران از ارائه خدمات و محیط آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی و دیدگاه مثبت آنان نسبت به آزمایشگاه‌ها می‌توان چنین استنباط نمود که به طور کلی بیماران از رضایت‌مندی خوبی در این زمینه برخوردار بودند؛ اگرچه لازم است آزمایشگاه‌ها در ارائه خدمات با کیفیت بالاتری تلاش نمایند.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی، بیماران، آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی

مراقبت‌های نوین، فصلنامه علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم‌پزشکی بیرجند (دوره ۷؛ شماره ۳ و ۴؛ سال ۱۳۸۹)

[۱] نویسنده مسؤول، استادیار دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
آدرس: بیرجند- خیابان غفاری- دانشگاه علوم پزشکی بیرجند- دانشکده بهداشت
تلفن: ۰۹۱۵۱۶۱۵۴۶۸ نمابر: - Miri_MoH2516@yahoo.com
[۲] دانشیار دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
[۳] دانشجوی کارشناسی علوم آزمایشگاهی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
[۵] کاردان بهداشت خانواده

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

مقدمه

رضایت‌مندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است (۱)؛ زیرا یک نظام بهداشتی کارا فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب می‌تواند به رسالت خود عمل کند و برای ارزیابی خدمات بهداشتی، درمانی دستیابی به نظرات بیماران باید مورد توجه قرار بگیرد. عدم رضایت‌مندی از خدمات بهداشتی، درمانی عواقب نامطلوبی را به دنبال دارد؛ از جمله قطع ارتباط مردم با نظام بهداشتی و عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات و حتی احساس عدم کفایت و ناخوشنودی در کارکنان این مراکز که در نهایت منجر به کاهش کارایی نظام بهداشتی می‌شود (۲).

به طور کلّی رضایت‌مندی از دو جهت زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

- به عنوان یک متغیر مستقل، یعنی تغییر رضایت‌مندی باعث تغییر در رابطه بیمار با نظام بهداشتی می‌شود.
- به عنوان بک متغیر وابسته، یعنی همان مفهوم مشتری‌محور بودن بیمار

سؤالی که در درجه اول مطرح می‌شود این است که آیا به راستی بالا بودن رضایت‌مندی بیمار از خدمات ارائه شده به معنی بالا بودن کیفیت آن خدمات می‌باشد؟

به طور کلّی رضایت بیمار پس از دریافت خدمات بهداشتی یک سازمان، بر اساس انتظارات ذهنی و ارزشیابی او از افراد و رفتار آنان در آن مرکز شکل می‌گیرد. در این تعریف از رضایت چند فرض وجود دارد که به بررسی آن‌ها می‌پردازیم:

فرضیه اول: بیماران هنگام مراجعه انتظاراتی دارند اما آیا به راستی چنین است؟ اولاً انتظارات در اثر تجارب قبلی شکل می‌گیرد؛ بنابراین بیماری که برای اولین بار مراجعه می‌کند، مدّتی طول می‌کشد تا انتظارات و توقعاتی پیدا کند. دوماً چون بیمار نسبت به تکنیک‌های پیچیده پزشکی و پیراپزشکی اگاهی ندارد، در نتیجه حق انتظار داشتن را به خود نمی‌دهد. سوماً انتظار داریم بیماران از نقش غیر فعال خود خارج شده، خدمات ارائه‌شده در مراکز بهداشتی را به طور فعال ارزیابی کنند؛ به این معنا که بیماران نباید پزشکان و پیراپزشکان را به عنوان پدران خود در نظر بگیرند.

مفهوم مشتری محور سه فرضیه را با خود به همراه دارد:

۱- وجود عقاید و نظراتی در مشتری

۲- مشتری معتقد باشد که ارزشی قانونی برای نظرات وی وجود دارد.

۳- مشتری تمایل داشته باشد که عقاید و نظرات خود را ابراز کند.

بنابراین ابراز رضایت توسط بیمار حتما به معنی آن نیست که ارزشیابی توسط وی صورت گرفته است بلکه راضی بودن بیمار ممکن است به معنی عدم وجود انتظارات و توقعاتی در بیمار بوده و یا به معنی پذیرش مفهوم پدروار بودن افراد ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی، درمانی باشد.

فرضیه دوم: آیا می‌توان گفت رضایت بیمار دقیقاً ناشی از میزان ارزشیابی است که توسط وی صورت می‌گیرد؟

انتظارات یک بیمار اثر مستقل بر روی رضایت‌مندی وی دارد؛ به طوری که عادت قبلی به نحوه فعالیت یک پزشک، اثر مستقلی بر میزان رضایت بیمار دارد؛ حتی اگر پزشک فعالیت اخیر خود را به خوبی انجام داده باشد.

این بدان معنی است که میزان رضایت بیمار تنها نمایانگر ارزیابی به عمل آمده توسط وی نیست بلکه ناشی از برخی عوامل دیگر در خارج از محیط مرکز بهداشتی، درمانی مورد نظر نیز می‌باشد.

فرضیه سوم: بیمار انتظاراتی دارد که پس از مواجهه به خدماتی که در مرکز بهداشتی، درمانی دریافت می‌دارد از آنها ارزشیابی به عمل می‌آورد و در نهایت میزان رضایت وی شکل می‌گیرد.

سؤال این است که شکل‌گیری رضایت بین این دو شاخص چگونه است؟ اولین پاسخ در این مورد توسط Linder و Pelz ارائه شد. بر اساس مدل آنها خدمات بهداشتی، درمانی به ابعاد مشخصی تقسیم می‌شود (مانند سهولت دسترسی، قیمت و ...)؛ سپس انتظاراتی که مردم از هر کدام از این ابعاد دارند و ارزشیابی که از هر کدام از این ابعاد صورت می‌گیرد نیز مشخص و در نهایت میزان رضایت سنجیده می‌شود (۱).

نتایج مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات آزمایشگاهی در حدّ متوسط می‌باشد که بایستی در این زمینه بر روی شاخص‌های کیفی ارائه خدمات نیز تأکید کرد تا رضایت‌مندی افراد از خدمات افزایش یابد.

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

به منظور جلب رضایت بیشتر بیماران، هم‌زمان با ایجاد تحولات جهانی در آموزش پزشکی می‌بایست نحوه عرضه خدمات بهداشتی، درمانی در جوامع نیز تغییرات اساسی پیدا کند و این امر با تحقیقات بسیار وسیع در چندین کشور تأیید گردیده است؛ بنابراین هم راستا با برآوردن نیازهای بهداشتی، درمانی کشورها، شناخت و بررسی جامعه از طریق کارهای پژوهشی بسیار ضروری به نظر می‌رسد (۳-۱۵).

امروزه استفاده از رضایت‌مندی بیماران در سنجش خدمات بهداشتی به یک واقعیت تبدیل شده است. حتی محققانی که درباره مفهوم رضایت‌مندی بیمار تحقیق می‌کنند، منکر کاربرد آن در سنجش کیفیت ارائه خدمات بهداشتی نیستند، بلکه تنها نگران نحوه تفسیر داده‌های این تحقیقات توسط مسؤولین مراکز بهداشتی می‌باشند (۱).

مطالعه حاضر به منظور بررسی میزان رضایت مراجعین به آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی دولتی و خصوصی در شهر بیرجند طرح‌ریزی گردید تا با ارائه روش کمّی، رضایت بیماران و عوامل مؤثر به این پدیده را ارزشیابی نموده تا به ارائه راهکارهایی جهت اصلاح الگوی رضایت آنان بیانجامد.

روش تحقیق

در این مطالعه توصیفی، تحلیلی مراجعه‌کنندگان به آزمایشگاه‌های تشخیص طبّی شهر بیرجند از طریق نمونه‌گیری چند مرحله‌ای مورد مطالعه قرار گرفتند.

ابتدا فهرست آزمایشگاه‌های تشخیص بالینی شهر بیرجند تهیه و از میان آنها دو آزمایشگاه خصوصی و یک آزمایشگاه دولتی به طور تصادفی ساده انتخاب و از میان افراد مراجعه‌کننده به آزمایشگاه‌ها، ۲۵۰ نفر به روش نمونه‌گیری ساده انتخاب شدند.

پس از توضیح اهداف مطالعه پرسشنامه‌ای مشمل بر ۲۳ سؤال، ۷ سؤال مربوط به مشخصات فردی، ۱۱ سؤال مربوط به رضایت از نحوه ارائه خدمات و ۵ سؤال مربوط به رضایت از تجهیزات و محیط آزمایشگاه به صورت مصاحبه حضوری تکمیل گردید. سؤالات بر اساس مقیاس ۵ درجه لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم تنظیم شده بود که به ترتیب نمرات ۱ تا ۵ را به خود اختصاص داده بود. جمع نمرات هر حیطه به عنوان رضایت از آن حیطه در نظر گرفته شد.

تأیید روایی پرسشنامه به روش اعتبار محتوی سنجیده شد؛ بدین ترتیب که پرسشنامه در اختیار شش نفر از اعضای هیأت علمی قرار گرفت و بازبینی و اصلاح شد و پایایی آن به روش آزمون مجدّد مورد ارزیابی قرار گرفت؛ آلفای کرومباخ نیز محاسبه گردید و R=۰/۷۸ به دست آمد.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های تی مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه در سطح معنی‌داری $\alpha<0/05$ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها

از بین ۲۵۰ نفر مراجعه‌کننده مورد مطالعه، ۱۲۲ نفر (۴۹/۴٪) مذکر، ۲۱۵ نفر (۸۷٪) ساکن شهر و ۷۴ نفر (۲۹/۹٪) دارای تحصیلات ابتدایی بودند و ۱۱۴ نفر (۴۶/۴٪) برای اولین بار به آزمایشگاه مراجعه کرده بودند (جدول ۱).

میانگین نمره رضایت از آزمایشگاه دولتی ۵/۸۲±۶۶/۱۱ و از آزمایشگاه خصوصی ۷/۳۸±۶۶/۷۵ بود که از نظر آماری اختلاف معنی‌داری نشان نداد.

جدول ۱- مشخصات جمعیت شناختی مراجعه کنندگان به آزمایشگاه

مشخصات		تعداد	درصد
جنس:	مرد	۱۲۲	۴۹/۴
	زن	۱۲۵	۵۰/۶
محل سکونت:	شهر	۲۱۵	۸۷
	روستا	۳۲	۱۳
میزان تحصیلات:	تحصیلات ابتدایی	۷۴	۲۹/۹
	دیپلم	۸۰	۳۲/۴
	تحصیلات دانشگاهی	۹۳	۳۷/۷
تعداد دفعات مراجعه:	یک بار	۱۱۴	۴۶/۴
	دو بار	۴۶	۱۸/۶
	چند بار	۸۶	۳۵
وضعیت مالی:	پایین	۳۶	۱۴/۵
	متوسط	۱۶۲	۶۵/۳
	خوب	۴۸	۱۹/۴
	مرفه	۲	۰/۸

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

میانگین نمره رضایت مردان و زنان و نیز افراد با سطح تحصیلات مختلف نشانگر اختلاف معنی‌داری نبود (جدول ۲و۳) ولی ارتباط معنی‌داری بین دفعات مراجعه به آزمایشگاه و میانگین نمره رضایت مشاهده گردید (جدول ۴) که بر اساس آزمون رنج توکی این اختلاف بین اولین مراجعه با مراجعه دوم و مراجعات بعدی بود. ولی رابطه‌ای بین سن با میزان رضایت به دست نیامد. در بِعد خدمات بیشترین و کمترین فراوانی رضایت به ترتیب در مورد رعایت نوبت پذیرش (۵۸/۵٪) و پاسخگویی به پیشنهادات و انتقادات (۲۲/۶٪) بود؛ در بعد محیطی نیز بیشترین و کمترین فراوانی رضایت به ترتیب مربوط به قابل دسترس بودن (۵۰/۸٪) و پارکینگ مناسب (۱۷/۳٪) بود (جدول ۵).

بحث

طبق نتایج این مطالعه میانگین رضایت بیماران از خدمات آزمایشگاهی از مجموع ۵۵ نمره ۴/۷۴±۴۶/۸۳ (۹۴٪) بود. در مطالعه نصیریانی نیز رضایت بیماران از نحوه خدمات کادر درمان در حدّ متوسط بوده که به دلیل عدم آگاهی یا بی‌توجهی کادر درمان در مورد برقراری ارتباط صحیح با بیمار بوده است (۱۶). در مطالعه قمری زارع نیز که در شهر اراک انجام شد، نحوه رضایت بیماران از خدمات پرستاری تقریباً خوب بوده؛ به طوری که بیشتر بیماران (۷۱/۴۹٪) از خدمات ارائه‌شده، رضایت نسبی داشتند؛ همچنین میانگین میزان رضایت از محیط آزمایشگاه از مجموع ۲۵ نمره ۲/۸۱±۱۹/۵۹ (۷۶٪) بوده است (۱۷).

در مطالعه مقرب، میزان رضایت بیماران از مهارت‌های آموزشی ۱۲/۸٪ زیاد، ۵۶/۸٪ متوسط و ۳۰/۴٪ کم بوده است (۱۸). در مطالعه کهن، بیشترین میزان رضایت بیماران از رفتار مراقبتی پرستاران (اجرای بموقع دستورات پزشکی) و کمترین میزان رضایت از آموزش نکات لازم و ضروری هنگام ترخیص گزارش شد (۱۹).

در این مطالعه، اختلاف معنی‌داری بین میزان رضایت با سنّ و همچنین جنس مشاهده نگردید. در مطالعه آیت‌اللهی در رابطه با میزان رضایت بیماران در خدمات تخصصی پزشکی شیراز با افزایش سنّ، میزان رضایت افزایش نشان داد (۳) که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد. در مطالعه حاضر ارتباط معنی‌داری بین نوع آزمایشگاه (دولتی و خصوصی) و رضایت بیماران وجود نداشت ولی بین میزان رضایت بیماران و تعداد دفعات مراجعه اختلاف معنی‌داری وجود داشت که در مطالعه نصیریانی تعداد دفعات مراجعه در رضایت افراد تأثیری نداشته است (۱۶).

جدول ۲- مقایسه میانگین نمرات رضایت به تفکیک جنس

بعد	جنس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
خدمات	مرد	۱۲۱	۴۷/۰۲	۴/۹۲	P=۰/۵۰
	زن	۱۲۵	۴۶/۶۲	۴/۵۹	
محیط	مرد	۱۲۲	۱۹/۴۸	۲/۹۶	P=۰/۵۸
	زن	۱۲۵	۱۹/۶۸	۲/۶۶	
رضایت کل	مرد	۱۲۱	۶۶/۵۱	۶/۸۴	P=۰/۸۰
	زن	۱۲۵	۶۶/۳۰	۶/۴۵	

جدول ۳- مقایسه میانگین نمرات رضایت افراد بر حسب تحصیلات

بعد	میزان تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
خدمات	ابتدایی	۷۴	۴۶/۵۶	۷/۱۸	P=۰/۱۵
	دیپلم	۷۹	۴۶/۱۵	۴/۸۵	
	دانشگاهی	۹۳	۴۷/۳۸	۱۰/۳۸	
محیط	ابتدایی	۷۴	۲۰/۱۴	۴/۳۱	P=۰/۳۷
	دیپلم	۷۹	۱۹/۴۶	۲/۸۲	
	دانشگاهی	۹۳	۱۹/۲۶	۶/۰۹	
رضایت کل	ابتدایی	۷۴	۶۶/۷۱	۹/۰۷	P=۰/۴۰
	دیپلم	۷۹	۶۵/۶۲	۶/۶۱	
	دانشگاهی	۹۳	۶۶/۶۰	۱۴/۷۶	

جدول ٤- مقایسه میانگین نمرات رضایت افراد بر حسب تعداد دفعات مراجعه

بعد	تعداد دفعات مراجعه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
خدمات	اولین بار	۱۱۴	۴۵/۴۶	۴/۸۲	**P**=۰/۰۰
	دومین بار	۴۶	۴۷/۵۴	۳/۶۴	
	چندمین بار	۸۶	۴۸/۲۳	۴/۷۴	
محیط	اولین بار	۱۱۵	۱۸/۹۰	۲/۷۵	**P**=۰/۰۰
	دومین بار	۴۶	۱۹/۷۲	۲/۶۴	
	چندمین بار	۸۶	۲۰/۴۷	۲/۷۶	
رضایت کل	اولین بار	۱۱۴	۶۴/۳۶	۶/۶۱	**P**=۰/۰۰
	دومین بار	۴۶	۶۷/۲۶	۴/۸۵	
	چندمین بار	۸۶	۶۸/۷۰	۶/۷۴	

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

جدول ۵- توزیع فراوانی بیماران مورد مطالعه بر حسب سؤالات سنجش

	سؤالات	کاملاً موافقم.	موافقم.	نظری ندارم.	مخالفم.	کاملاً مخالفم.
خدمات آزمایشگاه	نحوه برخورد پرسنل آزمایشگاه با بیماران مناسب است.	۵۶/۵	۳۸/۳	۴/۴	۰/۸	۰
	نوبت در پذیرش رعایت می‌شود.	۵۸/۵	۳۱/۵	۷/۳	۲/۴	۰/۴
	پرسنل به سؤالات شما پاسخگو هستند و راهنمایی لازم را انجام می‌دهند.	۵۱/۲	۴۰/۳	۶	۲/۴	۰
	پرسنل آموزش لازم را به مراجعه‌کنندگان می‌دهند. (مثلاً تعریف ناشتا بودن، نحوه نمونه‌گیری برای ادرار و مدفوع و...)	۴۴/۸	۳۵/۹	۱۴/۸	۴/۸	۰/۴
	فرد نمونه‌گیر، مهارت کافی را دارد.	۵۴/۴	۳۲/۷	۱۱/۳	۱/۲	۰/۴
	نتیجه آزمایش بموقع تحویل داده می‌شود.	۵۳/۲	۳۳/۵	۸/۹	۴	۰/۴
	کسانی جوابگوی پیشنهادات و انتقادات شما می‌باشند.	۲۲/۶	۲۴/۶	۵۰/۸	۱/۶	۰/۴
	مدّت زمان بین نمونه‌گیری و جواب آزمایش مناسب است.	۳۹/۹	۴۶	۱۰/۱	۳/۶	۰/۴
	پرسنل نظافت شخصی را رعایت می‌کنند.	۵۱/۲	۴۱/۵	۶/۹	۰/۴	۰
	ساعات کاری آزمایشگاه برای رفت وآمد مناسب است.	۴۵/۲	۳۹/۱	۹/۳	۵/۶	۰/۸
	هزینه پرداختی نسبت به خدمات ارائه شده مناسب است.	۳۸/۷	۳۹/۹	۶	۱۲/۱	۲/۸
محیط آزمایشگاه	نظافت و بهداشت اتاق انتظار و نمونه گیری وضعیت مطلوبی دارد.	۴۵/۲	۴۶/۴	۶/۹	۱/۶	۰
	آزمایشگاه دارای سرویس بهداشتی مناسب است.	۳۱	۴۰/۷	۲۳/۸	۴	۰/۴
	آزمایشگاه دارای امکانات رفاهی لازم (ازقبیل تلویزیون، آب‌سردکن، صندلی، تلفن، روشنایی و ...) می باشد.	۲۱/۸	۴۴/۸	۱۹	۱۲/۹	۰/۴
	آزمایشگاه دارای موقعیت مناسب و قابل دسترس در شهر است.	۵۰/۸	۴۲/۷	۳/۶	۲	۰/۸
	دارای پارکینگ مناسب است.	۱۷/۳	۱۸/۱	۳۴/۳	۲۱	۹/۳

به نظر می‌رسد که افراد صرف نظر از سن و سال و وضعیت تأهل در دریافت خدمات آزمایشگاهی نیازهای جسمی و روانی مشابهی دارند. در این مطالعه رابطه معنی‌داری بین رضایت بیماران و میزان تحصیلات آنان وجود نداشت ولی در مطالعه شیرزاده، با بیشتر شدن میزان تحصیلات بیماران، رضایت آنان از کادر پرستاری بیشتر بوده است (۱) که شاید به دلیل درک بیشتر آنان از مسائل و مشکلات پرستاران باشد؛ در حالی که میزان رضایت همین بیماران (با تحصیلات بالاتر) از محیط فیزیکی کمتر بوده که تاییدی بر مطلب ذکرشده می‌باشد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق می‌تواند برای انجام پژوهش‌های بعدی در زمینه بررسی کیفیت خدمات و رضایت بیماران مورد استفاده قرار گیرد تا از این طریق با مشخص نمودن نقاط ضعف موجود، تدابیری برای بهبود کیفیت خدمات اتخاذ شود. از آنجا که کیفیت خدمات ارتباط مستقیمی با نحوه کار کارکنان در آزمایشگاه‌ها دارد، نقش مدیریت در ارتقای کیفیت خدمات غیر قابل انکار است و مدیران می‌توانند با آگاهی از رضایت بیماران از خدمات نسبت به رفع نارسایی‌ها اقدامات لازم را انجام دهند.

بررسی دیدگاه رضایت بیماران می‌تواند تاثیر شگرفی در ارائه بهتر خدمات آزمایشگاهی داشته باشد و از یک سو می‌تواند به ارتقای سطح سلامت بیماران و از سوی دیگر به ارتقای نقش مدیریت بیانجامد و جایگاه خدمات آزمایشگاهی را در جامعه ارتقا بخشد.

منابع:

1- Golafrooz Shahri M, Rahnama Rahsepar SF, Behnam Vashani HR, Shir Zadeh E. Study of the satisfaction rate of patients hospitalized at Sabzevar hospitals (2001-2002). Asrar, Journal of Sabzevar School of Medical Sciences. 2003; 10 (1): 40-51. [Persian]

2- Madani. A, Farzan. M, Rabiee M. Patients' satisfaction from medical and nursing services. Journal of Nursing Research. 2004; 24 (5): 30-35. [Persian]

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

3- Ayatollahi SMT, Heydari Z, Hagh Shenas H, Ayatollahi SAR. Patient's satisfaction from their consultant physicians in Shiraz. Journal of Kerman University of Medical Sciences.1999; 6 (3): 165-172. [Persian]

4- Afilalo M, Tsclios C. Pain relief versus patient satisfaction. Ann Emerg Med. 1996; 27 (4): 436-438.

5- Bursch B, Beezy J, Shaw R. Emergency department satisfaction: what matters most? Ann Emerg Med. 1993; 22 (3): 586-591.

6- Fein OT, Garfield R. Impact of physicians' part-time status on inpatients' use of medical care and their satisfaction with physicians in an academic group practice. Acad Med. 1991; 66 (11): 694-698.

7- Goupy F, Ruhlmann O, Paris O, Thelot B. Results of a comparative study of in-patient satisfaction in eight hospitals in the Paris region. Quality Assurance in Health Care. 1991; 3 (4): 300-315.

8- Hall JA, Milburn MA, Epstein AM. A causal model of health status and satisfaction with medical care. Med Care. 1993; 31 (1): 84-94.

9- Hall JA, Roter DL, Milburn MA, Daltroy LH. Why are sicker patients less satisfied with their medical care? Testa of two explanatory models. Health Psychol. 1998; 17 (1): 70-75.

10- Harrison A. Patients' evaluations of their consulations with primary health clinic doctors in the United Arab Emirates. Fam Pract. 1996; 13 (1): 59-66.

11- Lemeshow S, Hosmer JR DW, Klar J, Lwanga SK. Adequacy of sample size in health sciences. New York: John Wiley and Sons; 1990.

12- Singh H, Mustaphaa N, Haqq ED. Patient satisfaction at health centers in Trinidad and Tobago. Public Health. 1996; 110 (4): 251-255.

13- Soh G. Patient satisfaction with physician care. Hawaii Med J. 1991; 50 (4): 149-152.

14- William B. Patient satisfaction: a valid concept. Soc Sci Med. 1994; 38: 509-516.

15- Wyshak G, Barsky A. Satisfaction with and effectiveness of medical care in relation to anxiety and depression, patient and physician ratings compared. Gen Hospital Psychiatry. 1995; 17 (2): 108-114.

16- Nsyryany Kh, Eslami MH, Dehghani H. Review of how to communicate patient satisfaction in the Emergency Department medical staff martyr Sadoughi. Journal of Nursing and Midwifery Hamedan. 2007; 15 (2): 23-27. [Persian]

17- Ghamari Zareh Z, Anoosheh M, VanakiZ, Hagi Zadeh E. Quality of Nurse's Performance and Patients' Satisfaction in Cardiac Care Units. Tabib-e-Shargh, Zahedan Journal of Research in Medical Sciences. 2008; 10 (1): 27-36. [Persian]

18- Moghareb M, Mahmoodirad Gh. Survey the scale of patients' satisfaction from education skills presented in medical and surgical wards in Birjand sity' Emam Reza therapeutic health complex. Scientific Journal of Birjand University of Medical Sciences, 2002; 9 (1): 23-26. [Persian]

19- Kohan S. Comparison of patients' satisfaction from presenting nursing and medical cares. Journal of Nursing and Midwifery College. Razi Kerman College of Nursing and Midwifery. 2003; 3 (1): 41-45. [Persian]

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

Title: Rate of satisfaction in people who referring to Birjand medical diagnostic laboratories in 2010

Authors: M.R. Miri[1], M. Malekaneh[2], A. Abolghasemi[3], N. Ahmadi[3], Kh. Ghasemi[4]

Abstract:

Background and Aim: Patient satisfaction is one of the concepts which today has gained a special significance in the area of medical cares, since it is only through satisfactory services that a medical system can fulfill its missions. Patients' views must be taken into account while evaluating the success of health care services. Therefore this study was planned with the purpose of gauging patient's satisfaction from public and private medical diagnostic laboratories in Birjand.

Materials and Methods: 250 patients referring to Birjand medical diagnostic laboratories were studied through a multilevel sampling method. First a state and two private laboratories were selected through cluster sampling and then the patients were selected through random sampling method. Data collection was made through questionnaires composed of 23 questions, including biographic, patient services and laboratory facilities questions, answered through direct interviews with the patients. For data analysis we used independent- t-test and unilateral variance analysis at the level of $\alpha<0.05$.

Results: The cases studied were 49% men, and 51% women, 87% from urban areas, 30% with elementary school education, 32% with high-school diploma, and 37.5% with university degrees, 75% of them had come to the laboratories on the advice of their doctors, in 46% of the cases it was the first time they had come to the laboratories, in 19% the second time, and the remaining 35% more than second. The average patients' satisfaction score, in provided services was 46.83±4.74 out of 55, and the average score in laboratories Facilities was 19.59±2.81 out of 25. No significant difference between the type of laboratories (state or private) and patients' satisfaction score, as well as, sex and education of the patients with their satisfaction score was observed. But the difference between the number of references of the patients and their satisfaction was significant ($P<0.05$).

Conclusion: With respect to the satisfaction of the patients from the provision of services and the facilities of the medical diagnostic laboratories we can conclude that services provided in such laboratories are of such a good quality that they have been successful in gaining patients' satisfaction, although they should try to improve the quality of their services.

Key Words: Satisfaction, Patients, Medical diagnostic labs

Modern Care, Scientific Quarterly of Birjand Nursing and Midwifery Faculty (Vol 7, No. 3,4, Year 2011)

[1] *Corresponding Author, Assistant Professor, Faculty of Public Health, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
Miri_MoH2516@yahoo.com
[2] *Associate Professor, Faculty of Medicine, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
[3] *Student of Lab Sciences, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
[4] *Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]