نامه به سردبیر

شفابخشی از مسیر طراحی: نقش عناصر ساختاری بیمارستان در شکل‌دهی تجربه بیمار و بازاریابی ضمنی خدمات سلامت

فهیمه شجاعی فر [1*]

[1] مربی، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، پژوهشکده جامع سلامت مادر و کودک، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران

* **نویسنده مسؤول:** فهیمه شجاعی فر
shojaefar2013@gmail.com

ارجاع: شجاعی فر فهیمه. شفابخشی از مسیر طراحی: نقش عناصر ساختاری بیمارستان در شکل‌دهی تجربه بیمار و بازاریابی ضمنی خدمات سلامت. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۴؛ ۱۰(۳): ۴-۱۷۲.

واژه‌های کلیدی: تجربه بیمار، طراحی محیط بیمارستان، بازاریابی ضمنی مراقبت‌های بهداشتی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۸/۲۴
تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۴/۰۹/۱۷
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۱۷

سردبیر محترم؛

در سال‌هایی که به عنوان مدرس، آموزش بالینی دانشجویان پرستاری را در بیمارستان‌های مختلف شهر یزد بر عهده داشته‌ام، بارها شاهد بوده‌ام که بیماران پیش از آن که با پرستار یا پزشک مواجه شوند، تحت‌تأثیر محیط فیزیکی بیمارستان قرار می‌گیرند. نورهای تند و مصنوعی، صندلی‌های سخت سالن‌های انتظار، ازدحام بصری، نبود فضای مناسب برای همراهان و حتی کیفیت صدا در راهروها، همگی در شکل‌دهی تجربه اولیه بیمار نقش دارند. در بسیاری از مراکز، طراحی محیط با رویکرد انسان‌محور انجام نشده و این موضوع نه‌تنها احساس آرامش بیماران را کاهش می‌دهد، بلکه می‌تواند درک آنان از کیفیت مراقبت و همکاری‌شان در فرآیند درمان را نیز مختل کند. تجربه بالینی نشان می‌دهد که این نوع فضاها عملاً «ضدشفابخش» عمل می‌کنند، زیرا به‌طور ناخودآگاه احساس بی‌نظمی، بی‌توجهی یا عدم امنیت را منتقل می‌کنند.

این مشاهدات میدانی با یافته‌های علمی جدید همسو است. در دهه اخیر، «تجربه بیمار» به یکی از شاخص‌های محوری ارزیابی کیفیت خدمات سلامت تبدیل شده است. تحقیقات نشان می‌دهند که تجربه بیمار تنها محدود به فرآیندهای بالینی نیست و محیط فیزیکی بیمارستان نقش مهمی در شکل‌دهی احساسات، برداشت بیمار از کیفیت مراقبت و رفتارهای پس از ترخیص دارد (۱).

مطالعه برنهارت و همکاران (۲۰۲۱) نشان داد که نور طبیعی، طراحی فضاهای بستری و کیفیت محیط می‌تواند مدت بستری بیماران سکته مغزی را کاهش دهد و به طور مستقیم بر آرامش روانی آن‌ها تأثیر بگذارد (۱). این یافته‌ها تأکید می‌کنند که طراحی محیطی بیمارستان فراتر از جنبه‌های زیبایی‌شناسانه، به ابزاری درمانی و غیرمستقیم تبدیل شده است.

تحقیقات نشان داده‌اند که طراحی محیط فیزیکی بیمارستان شامل طراحی داخلی، کیفیت فضایی، نورپردازی و عناصر محیطی آرامش‌بخش نه تنها بر رفاه و رضایت بیماران تأثیر دارد، بلکه می‌تواند اندکی بازنمای نگرش و ارزش‌های سازمان را نیز به بیماران منتقل کند. برای مثال، طراحان مؤکّد به اهمیت پارامترهایی مانند طراحی داخلی و راحتی محیط به‌عنوان معیارهای درمانی هستند (۲). مطالعات دیگر نیز نشان می‌دهند که ادراک بیمار از محیط فیزیکی ارتباط مستقیمی با رضایت او دارد (۳).

پژوهش‌های جدید در حوزه طراحی مبتنی بر شواهد نشان

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]

[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20644]

داده‌اند که طراحی محیطی مناسب می‌تواند شاخص‌های روانی و فیزیولوژیک بیماران را بهبود دهد (۴). از این منظر، هر جزئی از محیط از میزان نور طبیعی گرفته تا دسترسی به فضای سبز یا محل استراحت همراهان نقشی در شکل‌دهی ادراک و رفتار بیمار دارد. حتی رنگ در و پنجره یا صدای محیط می‌تواند به‌صورت ناخودآگاه احساس کنترل یا اضطراب را برانگیزد.

بازاریابی سنتی در بیمارستان‌ها غالباً بر تبلیغات یا رضایت‌سنجی متمرکز است، اما بازاریابی ضمنی مراقبت سلامت از مسیر تجربه شکل می‌گیرد. وقتی بیمار پس از ترخیص درباره بیمارستان با دیگران صحبت می‌کند، نخستین چیزهایی که به ذهنش می‌رسد نه نام پزشک و نه خدماتی که دریافت کرده است، بلکه حس آرامش یا اضطرابی است که در آن فضا تجربه کرده است. در مطالعه‌ی رئوف و همکاران (۲۰۲۴)، نشان می‌دهد محیط خدمات (از جمله بخش فیزیکی) به طور مستقیم و غیرمستقیم بر قصد بیماران برای توصیه و مراجعه مجدد اثر می‌گذارد (۵). این شواهد همچنان تأکید می‌کنند که محیط فیزیکی می‌تواند همزمان بر تجربه روانی بیمار و رفتارهای وفادارانه او تأثیر بگذارد.

در نهایت، طراحی محیط بیمارستان دیگر تنها دغدغه معماران نیست و بخشی جدایی‌ناپذیر از راهبرد مدیریت کیفیت، ایمنی و بازاریابی خدمات سلامت محسوب می‌شود. هر مسیر، دیوار و نور، حامل پیام ضمنی برای بیمار است که ممکن است از هر شعار تبلیغاتی رسمی مؤثرتر باشد. مدیران باید با بهره‌گیری از متخصصان طراحی مبتنی بر تجربه بیمار، مسیرها، فضاهای انتظار، ایستگاه‌های پرستاری و نورپردازی را بازنگری کنند تا «مسیر شفابخشی» از ورود تا خروج بیمار حفظ شود. ادغام طراحی مبتنی بر تجربه بیمار در سیاست‌های مدیریتی می‌تواند کیفیت مراقبت و رضایت بیماران را ارتقا دهد و بیمارستان را به فضایی انسانی، شفابخش و به‌یادماندنی تبدیل کند، در حالی که اعتبار، کارایی و اثر بخشی سازمان نیز تقویت می‌شود.

References

1) Bernhardt J, Lipson-Smith R, Davis A, White M, Zeeman H, Pitt N, et al. Why hospital design matters: a narrative review of built environments research relevant to stroke care. International Journal of Stroke 2022; 17(4): 370-7. doi: 10.1177/17474930211042485.
2) Cho M. Evaluating therapeutic healthcare environmental criteria: architectural designers' perspectives. International Journal of Environmental Research and Public Health 2023; 20(2): 1540. doi: 10.3390/ijerph20021540.
3) Mustafa S, Irfan A. The impact of physical surroundings on perception of service quality and satisfaction of patients in public hospitals Pakistan-(Karachi). Pakistan Journal of International Affairs 2022; 5(3): 547-75. doi: 10.52337/pjia.v5i3.738.
4) Al Khatib I, Samara F, Ndiaye M. A systematic review of the impact of therapeutical biophilic design on health and wellbeing of patients and care providers in healthcare services settings. Frontiers in Built Environment 2024; 10: 1467692. doi: 10.3389/fbuil.2024.1467692.
5) Rauf A, Muhammad N, Mahmood H, Yee Yen Y, Rashid MH, Naseem W. Role of servicescape in patients' clinic care waiting experience: evidence from developing countries. PLoS ONE 2024; 19(10): e0311542. doi:10.1371/journal.pone.0311542.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20644]

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0

Letter to the Editor

The Healing Pathway in Hospital Design: The Role of Hospital Structural Elements in Shaping Patient Experience and Implicit Healthcare Marketing

Fahimeh Shojaeifar [1*]

[1] Instructor, Nursing and Midwifery Care Research Center, Comprehensive Research Institute of Maternal and Child Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

*** Corresponding Author:** Fahimeh Shojaeifar
shojaefar2013@gmail.com

Citation: Shojaeifar F. The Healing Pathway in Hospital Design: The Role of Hospital Structural Elements in Shaping Patient Experience and Implicit Healthcare Marketing. Manage Strat Health Syst 2025; 10(3): 172-4.

Received: November 15, 2025
Revised: December 08, 2025
Accepted: December 08, 2025

Funding: The authors have no support or funding to report.

Competing Interests: The authors have declared that no competing interest exist.

ABSTRACT

The hospital physical environment extends beyond a mere setting for healthcare delivery; it constitutes a critical component of the patient experience and influences perceptions of care quality. Evidence-based environmental design including optimization of lighting, spatial layout, and wayfinding has been shown to reduce patient stress, enhance perceived safety and autonomy, and improve overall patient satisfaction and loyalty. In addition, environmental cues implicitly communicate organizational values, operational standards, and patient-centeredness, thereby contributing to the hospital's institutional image. This review synthesizes current research on hospital environmental design to elucidate its impact on patient experience and highlights its role as an implicit, nonverbal factor influencing patient perceptions and engagement.

Key words: Patient experience, Hospital environment design, Implicit healthcare marketing

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]

[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20644]

Copyright: © 2025 The Author(s); Published by Shahid Sadoughi University of Medical Sciences. This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International license (https://creativecommons. org/licenses/by-nc/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.