

میزان رضایتمندی مراجعہ کنندگان به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹

دکتر مسعود انتظاری اصل^۱، دکتر فریبا معتمدی^۲

چکیده

زمینه و هدف: کیفیت خدمات ارایه شده به بیماران اورژانس در یک بیمارستان و نیز میزان رضایت این بیماران از خدمات ارایه شده نمادی از وضعیت کلی ارایه خدمات در آن بیمارستان به شمار می آید. هدف از انجام این پژوهش ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعہ کنندگان به بخش های مختلف فوریت های پزشکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل طی پاییز و زمستان سال ۱۳۷۹ بوده است.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی مقطعی بود. ۶۰۰ نفر از افرادی که به علل مختلف نیاز به خدمات درمانی فوری داشته و به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های علوی، فاطمی، بوعلی و علی اصغر مراجعه کرده بودند، به وسیله تکمیل پرسشنامه در مورد نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. اطلاعات پرسشنامه های بیماران پس از کدگذاری وارد رایانه شده و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: یافته ها نشان داد که ۷۸/۱٪ از مراجعہ کنندگان در مجموع از نحوه ارایه خدمات در این مراکز رضایت داشتند. بیشترین میزان رضایت مندی از نحوه ارایه خدمات پزشکی و تخصصی (۹۳/۸٪) و طرز برخورد پزشک (۹۲/۳٪) و پرستار (۹۱/۸٪) و کمترین میزان رضایت از گران بودن هزینه دریافت شده (۴۰/۲٪) و عدم دسترسی به داروهای غیر اورژانسی در داروخانه بیمارستان (۴۲/۹٪) بوده است.

نتیجه گیری: با توجه به یافته های حاصل از مطالعه حاضر لزوم توجه بیشتر به پوشش صحیح و فراگیر بیمه های درمانی و تجهیز مراکز فوریت های پزشکی بیمارستان ها به داروخانه شبانه روزی بیش از پیش آشکار می گردد.

واژه های کلیدی: فوریت های پزشکی، بیمارستان، رضایتمندی، خدمات پزشکی

۱- مؤلف مسئول: استادیار بیپوشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

۲- متخصص بیپوشی

مقدمه

فوریت‌های پزشکی یکی از مهمترین جنبه‌های درمان بیماران است. بدون شک ارایه خدمات صحیح و سریع در مواجهه با موارد اورژانس، از آنجا که می‌تواند به نجات جان بیماران بیانجامد، از ارزش بالایی برخوردار است. بیشترین وجدی‌ترین مراجعات بیماران، به بخش فوریت‌های مراکز درمانی است [۱] و در همین مراجعه است که رضایت یا عدم رضایت بیماران از وضعیت کلی ارایه خدمات در آن بیمارستان رقم می‌خورد.

در واقع چگونگی ارایه خدمات در بخش فوریت‌های پزشکی یک بیمارستان، نمادی از وضعیت کلی خدمات در آن بیمارستان است. کیفیت ارایه خدمات در بخش فوریت‌ها، در ارزشیابی رسمی بیمارستان‌ها نیز اهمیت فراوانی دارد تا جایی که ارزشیابی سایر بخش‌های یک بیمارستان منوط به کسب حد نصاب لازم در ارزشیابی بخش فوریت‌های آن بیمارستان می‌باشد [۱]. به بیان دیگر بیمارستانی بسیار مجهز و پیشرفته ولی فاقد یک بخش اورژانس کار آمد، از نقطه نظر کارشناسی فاقد کیفیت لازم محسوب می‌شود.

ارتقای کیفیت ارایه خدمات در بخش فوریت‌ها، نیازمند شناخت صحیح از وضعیت موجود و بررسی معضلات و مشکلات این بخش‌ها می‌باشد. اصولاً کیفیت یک مفهوم چند وجهی است و رضایت مندی بیمار یکی از مهمترین جنبه‌های آن است [۲]. همچنین توجه مناسب به شکایت بیمار به عنوان جزئی از استراتژی جلب رضایت محسوب می‌گردد [۳] شایعترین مواردی که روی رضایت بیمار مؤثرند شامل طبقه اجتماعی، وضعیت فیزیکی و روانی بیمار، تحصیلات، مراقبت‌های پزشکی انجام یافته و میزان بهبودی پس از مراجعه به اورژانس می‌باشند [۴]. رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است، هر چند که شروع توجه به این مفهوم در جهان به دهه ۱۹۵۰ بر می‌گردد [۵]. در حقیقت توجه

جدی به این جنبه از برداشت بیماران می‌تواند موجب ارتقای کیفیت اساسی ارایه خدمات درمانی در تمام بخش‌ها و مخصوصاً در بخش اورژانس باشد و اصولاً در تمامی برنامه ریزی‌های مربوط به ارایه خدمات و امکانات در این بخش‌ها در نظر گرفتن میزان رضایت بیماران و سنجش مداوم این رضایت مندی از اهمیت اساسی برخوردار است. در بررسی‌های مشابه که برای سنجش میزان رضایت مندی در مراکز مختلف کشور انجام گرفته میزان رضایت از ۴۷/۱٪ تا ۹۶/۷٪ به دست آمده است [۷] که بسته به نوع سئوالات طراحی شده و روش‌های بررسی رضایت مندی بسیار متغیر و تقریباً غیر قابل استناد می‌باشد. در واقع رضایت در ارزیابی کیفیت به دلایل زیر حایز اهمیت می‌باشد:

- ۱- آگاهی از نکات ایجاد کننده نارضایتی و تلاش برای رفع آنها.
- ۲- اطلاعات پایه رضایت به منظور ارزیابی کارایی اصلاحات.
- ۳- دستیابی به اطلاعات برای دفاع از عملکرد سیستم.
- ۴- استفاده از نتایج برای اصلاح ساختار سیستم ارایه خدمات [۳].

هدف از تحقیق حاضر بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش‌های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بود، با این امید که با ارزیابی وضعیت موجود، گامی هر چند کوچک در جهت بهبود کیفیت ارایه خدمات در این بخش حیاتی برداشته باشیم.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی است که با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش‌های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اردبیل در پاییز و زمستان ۱۳۷۹ انجام شده است. حجم نمونه مورد مطالعه بر اساس

تصادفی از بین بیماران مراجعه کننده به آن بخش در روزهای مختلف شش ماهه دوم ۱۳۷۹ تعیین شد. اطلاعات پرسشنامه‌ها پس از تکمیل، کدگذاری و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت. در مورد داده‌های کمی از محاسبه میانگین و انحراف معیار و در مورد داده‌های کیفی از محاسبه فراوانی مطلق و نسبی استفاده شد. در ارتباط با سئوالاتی مانند آیا فوراً اکسیژن داده شد؟ آیا فوراً زخم شما پانسمان شد؟ آیا سرم شما فوراً وصل شد؟ که در پاسخ آنها به مورد ندارد اشاره شده بود، گزینه‌های مذکور از مطالعه خارج و درصد رضایتمندی برای آن سئوال از بین افرادی که به سئوالات مذکور پاسخ بلی یا خیر داده بودند به دست آمد.

یافته‌ها

در این مطالعه رضایتمندی ۶۰۰ بیمار مراجعه کننده به بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان بررسی شد که جدول شماره (۱) سهمیه بررسی شده هر بیمارستان را نشان می‌دهد. از نظر جنسی ۶۰٪ مراجعه کنندگان مرد و ۴۰٪ زن بوده‌اند. در ۴۹/۹٪ موارد از خود بیمار سئوال شد و در بقیه موارد (۵۰/۱٪) که بیمار خود قادر به پاسخگویی نبود (مانند اطفال و بیماران بد حال) همراهان بیمار مورد پرسش قرار گرفتند.

جدول ۱. فراوانی نمونه های مورد پژوهش بر حسب بیمارستان مورد مراجعه

بیمارستان	تعداد	درصد
بیمارستان علوی	۱۷۰	۲۸/۳۳
بیمارستان فاطمی	۱۷۰	۲۸/۳۳
بیمارستان بوعلی	۱۷۰	۲۸/۳۳
بیمارستان علی اصغر	۹۰	۱۵
جمع	۶۰۰	۱۰۰

نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبلی و با اطمینان ۹۵٪ و با خطای ۳٪ حدود ۶۰۰ نفر برآورد گردید و بیماران مراجعه کننده به بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های علوی، فاطمی، بوعلی و علی اصغر در مورد رضایت از نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. در مواردی که خودبیمار به علت سن پایین یا حال عمومی نامناسب قادر به پاسخگویی نبود همراهان بیمار مورد پرسش قرار گرفتند. برای سنجش میزان رضایتمندی از یک پرسشنامه استاندارد شده با سئوالات مشخص با جواب‌های (بلی، خیر و یا موردی ندارد) استفاده شد.

با مراجعه به تعداد قابل توجهی پرسشنامه استاندارد شده بهترین سئوالات ممکن برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران انتخاب شده و سعی شد پرسشنامه از نظر روایی محتوا در حد قابل قبولی باشد [۱۵] نهایتاً پس از انجام اصلاحات لازم پرسشنامه نهایی طرح، حاوی سئوالاتی درباره سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت بیمه، سرنوشت بیمار و همچنین ۲۹ سئوال بسته، مربوط به میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارایه خدمات در بخش فوریت‌ها که پاسخ آنها (بلی، خیر و موردی ندارد) گروه بندی شده بود تهیه شد. سیزده سئوال مربوط به ارایه خدمات تخصصی، سه سئوال مربوط به خدمات جانبی و اداری و سیزده سئوال مربوط به امکانات و هزینه‌ها طراحی شده بود.

تکمیل پرسشنامه توسط اترن‌های همکار پژوهش با پرسش مستقیم از بیمار یا همراهان وی انجام می‌گرفت. تکمیل پرسشنامه در هنگام ترخیص بیمار از بخش فوریت‌ها انجام می‌شد و به بیمار اطمینان داده می‌شد که نظرات وی محرمانه تلقی شده و بر ادامه درمان وی تاثیر منفی نخواهد داشت.

برای ارزیابی هر یک از بخش‌های فوریت‌ها در هر یک از بیمارستان‌ها سهم معینی در نظر گرفته شد و سهم در نظر گرفته شده برای هر بخش به صورت

در این مطالعه ۲۹ سؤال مربوط به رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات در بخش فوریت ها از بیماران پرسیده شد که نتایج کلی آنها در جدول شماره (۲) ارائه شده است.

بر اساس نتایج حاصل از این بررسی، بیشترین میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات پزشکی و تخصصی و طرز برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان ناراضیاتی از گران بودن هزینه درمان و عدم وجود داروخانه شبانه روزی در بیمارستان بوده است.

بیماران از نظر سواد نیز مورد سنجش قرار گرفتند که ۳۸/۷٪ بی سواد، ۲۲/۵٪ دارای سوادخواندن و نوشتن، ۱۶/۳٪ سیکل، ۱۶/۳٪ دیپلم و ۳/۷٪ تحصیلات دانشگاهی داشتند. میزان تحصیلات ۲/۵٪ مراجعه کنندگان مشخص نشد.

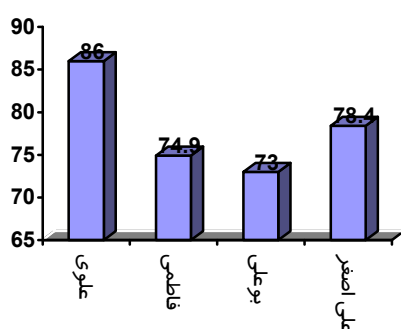
از نظر نتیجه نهایی درمان بیماران، ۶۸٪ بیماران بهبود یافته بودند، ۲۶/۹٪ تغییری نکرده بودند، ۳/۹٪ بدتر شده بودند و ۱/۲٪ نیز در نهایت فوت کرده بودند. ۵۵/۵٪ بیماران تحت پوشش بیمه‌های مختلف قرار داشته و ۴۴/۵٪ تحت پوشش بیمه نبودند.

جدول ۲. توزیع میزان رضایت نمونه های مورد پژوهش در مورد جنبه های مختلف ارائه خدمات در بخش فوریت ها

ردیف	عناوین مورد بررسی	بلی (درصد)	خیر (درصد)
۱	آیا براحتی شما را در اورژانس پذیرش دادند؟	۹۷/۳	۲/۷
۲	آیا براحتی بعد از ورود توسط پرستار بررسی شدید؟	۶۸/۳	۳۱/۷
۳	آیا بلافاصله بعد از ورود توسط پزشک بررسی شدید؟	۹۰/۵	۹/۵
۴	آیا آزمایشات فوراً انجام شد؟	۵۷/۷	۴۲/۳
۵	آیا عکسبرداری و سایر روشهای تشخیص بلافاصله انجام شد؟	۶۶/۱	۳۳/۹
۶	آیا علایم حیاتی شما فوراً کنترل شد؟ (از قبیل درجه حرارت، نبض، تنفس و فشار خون)	۸۴	۱۶
۷	آیا به شما فوراً اکسیژن داده شد؟	۴۷/۸	۵۲/۲
۸	آیا زخم های شما در اسرع وقت پانسمان شد؟	۸۸/۴	۱۱/۶
۹	آیا سرم شما فوراً وصل گردید؟	۸۵/۵	۱۴/۵
۱۰	آیا از رفتار پرسنل پرستاری درمانگاه رضایت داشتید؟	۹۱/۸	۸/۲
۱۱	آیا از رفتار پزشک درمانگاه رضایت داشتید؟	۹۲/۳	۷/۷
۱۲	آیا پزشک به صحبت های بیمار توجه داشت؟	۹۳/۸	۶/۲
۱۳	آیا معاینه شما توأم با احترام و حفظ عزت نفس و کرامت انسانی بود؟	۹۶/۲	۳/۸
۱۴	آیا سایر پرسنل اورژانس برخورد خوبی با شما داشتند؟ (نگهبان، پذیرش، خدمه)	۸۸/۳	۱۱/۷
۱۵	آیا دمای اورژانس برای شما مناسب بود؟ (نه زیاد سرد و نه زیاد گرم)	۸۸/۸	۱۱/۲
۱۶	آیا ملافه، پتو و بالش در دسترس بود؟	۸۳/۶	۱۶/۴
۱۷	آیا توالت در دسترس بود؟	۸۵/۹	۱۴/۱
۱۸	آیا صندلی چرخدار در دسترس بود؟	۷۳	۲۷
۱۹	آیا برانکارد در دسترس بود؟	۸۷/۷	۱۲/۳
۲۰	آیا انتقال بیمار توسط کادر خدماتی انجام شد؟	۵۲/۸	۴۷/۲
۲۱	چنانچه مجبور شدید دارو و وسایل پزشکی تهیه کنید، آیا آنها در داروخانه بیمارستان وجود داشت؟	۴۲/۹	۵۷/۱
۲۲	آیا داروهای شما به موقع داده شد؟	۸۳/۵	۱۶/۵
۲۳	آیا از کیفیت غذا راضی بودید؟	۸۶/۳	۱۳/۷
۲۴	آیا محیط بخش اورژانس تمیز بود؟	۸۱	۱۹
۲۵	آیا آرامش و سکوت بر اورژانس حاکم بود؟	۶۷/۵	۳۲/۵
۲۶	آیا احساس امنیت روانی و احترام پرسنل نسبت به خود می نمودید؟	۹۳/۸	۶/۲
۲۷	آیا مخارج اورژانس برای شما گران نبود؟	۴۰/۲	۵۹/۸
۲۸	آیا آموزش های لازم مراقبت از خود به شما توسط کادر پرستاری داده شد؟	۶۱/۸	۳۸/۲
۲۹	آیا رفتار پرسنل اورژانس با همراهان شما رضایتبخش بود؟	۸۸/۷	۱۱/۳

در نهایت برای مقایسه رضایتمندی بخش‌های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های مختلف میانگین میزان رضایتمندی از هر یک از این زیر گروه‌ها در نمودار شماره (۱) آمده است.

درصد رضایتمندی از سئوالات مختلف در هر یک از بیمارستان‌های مورد مطالعه محاسبه شد که نتیجه در نمودار شماره (۲) خلاصه شده است.
نمودار ۲. مقایسه میزان رضایتمندی کلی (درصد) از نحوه ارائه خدمات در بیمارستان‌های مختلف



برای تفکیک بهتر میزان رضایتمندی، همانند بخش قبلی میزان رضایتمندی در هر یک از زیرگروه‌های خدمات تخصصی، خدمات جانبی، اداری، امکانات و هزینه‌ها جداگانه برای هر بیمارستان مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳).

جدول ۳. میزان رضایتمندی از هر یک از زیر گروه‌های ارائه خدمات در بیمارستان‌های مختلف

زیر گروه ارائه خدمات	بیمارستان	درصد رضایتمندی
خدمات تخصصی	علوی	۹۰/۵
	فاطمی	۸۳
	بوعلی	۷۱/۱
	علی اصغر	۸۶/۳
خدمات جانبی	علوی	۸۲/۵
	فاطمی	۷۰/۱
	بوعلی	۸۸/۲
	علی اصغر	۸۲/۶
امکانات و هزینه‌ها	علوی	۸۲/۳
	فاطمی	۶۸
	بوعلی	۷۱/۳
	علی اصغر	۶۹/۵

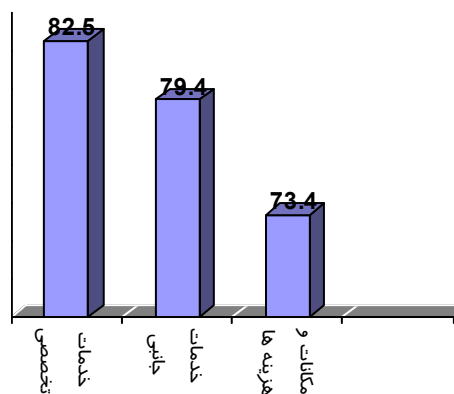
با توجه به بررسی کلیه سئوالات، میزان رضایتمندی کلی بیماران از نحوه ارائه خدمات در بخش‌های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های دانشگاهی اردبیل ۷۸/۱٪ برآورد شده است. برای بررسی دقیقتر میزان رضایتمندی، سئوالات پرسشنامه به سه بخش کلی شامل موارد زیر تقسیم شده و رضایتمندی در هر یک از این زیر گروه‌ها محاسبه شد.

الف) رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات تخصصی، شامل سئوالات مربوط به رضایت از تسریع در ارائه مراقبت‌های پزشکی، حضور سریع پزشک بر بالین بیمار، طرز برخورد و توجه پزشک، طرز برخورد و توجه پرستار و میزان مهارت پرستار.

ب) رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات جانبی و اداری، شامل سئوالات مربوط به رضایت از سرعت پذیرش و تشکیل پرونده هنگام مراجعه، طرز برخورد و توجه کادر خدماتی، طرز برخورد نگهبان و طرز انتقال بیمار توسط کادر خدماتی.

ج) رضایتمندی از امکانات و هزینه‌ها، شامل سئوالات مربوط به رضایت از وضعیت بهداشت و امکانات رفاهی اورژانس، دسترسی به دارو و تجهیزات پزشکی مورد نیاز، دسترسی به رادیولوژی و آزمایشگاه و رضایت از هزینه دریافت شده.

نمودار ۱. میزان رضایتمندی (درصد) در هر یک از زیرگروه‌های ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها



بحث

این تحقیق یک مطالعه توصیفی برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش فوریت‌های بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بود که در پاییز و زمستان ۱۳۷۹ انجام گرفت. در این مطالعه ۶۰۰ بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که سهم هر بیمارستان با توجه به متوسط میزان مراجعان آن تعیین گردید. برای سنجش میزان رضایتمندی از یک پرسشنامه استاندارد حاوی سئوالات بسته استفاده شد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که در مجموع ۷۸/۱٪ از مراجعه کنندگان به بخش فوریت‌ها، به طور کلی از خدماتی که در این مراکز ارائه می‌شده است راضی بوده‌اند. بیشترین میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات تخصصی توسط پزشکان و پرستاران و کمترین میزان رضایت از گران بودن هزینه‌های دریافت شده و عدم وجود داروخانه در بیمارستان بوده است. این یافته نشانگر آن است که در بیمارستان‌های دانشگاهی کادر درمانی برخورد مناسب و قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه به امکانات درحد قابل قبولی انجام می‌دهند ولی متاسفانه به علت کمبود منابع مالی، امکانات جانبی و رفاهی کافی در اختیار بیماران و همراهان آنان قرار نمی‌گیرد و همچنین به علت عدم پوشش صحیح بیمه‌های درمانی، هزینه‌های دریافتی سبب نارضایتی مراجعه کنندگان می‌شود. در مطالعه مشابهی که در سال ۱۳۷۶ بر روی ۵۵۰ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی کرمان انجام گرفته بالاترین میزان رضایت از طرز برخورد پزشک معالج و کمترین میزان رضایت از در دسترس بودن پزشک بوده است [۸]. در مطالعه ای که توسط بودرکس^۱ و همکاران در آمریکا انجام گرفته است، نحوه ویزیت، کاهش مدت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی بیشترین

تأثیر را روی رضایتمندی بیماران داشته است [۹]. همچنین در مطالعه دیگری که در کشور ترکیه بر روی ۴۲۲ بیمار ترخیصی از بخش اورژانس انجام گرفته، کیفیت مراقبت های پرستاری بیشترین تأثیر را روی رضایت بیماران داشته است [۱۰]. در مطالعه چولز^۲ و همکاران شایعترین عوامل کاهش رضایت مندی شامل افزایش تعداد مراجعین به اورژانس، نقص امکانات اورژانس و اهمیت افزایش یافته اورژانس به عنوان مرکز تشخیص بیماری بوده است [۱۱]. یکی از اهداف این مطالعه مقایسه رضایتمندی در بیمارستان‌های مختلف بود. نتایج نشان دادند که میزان رضایتمندی در بیمارستان‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تفاوت قابل توجهی ندارند و بین ۷۳٪ تا ۸۶٪ در نوسان است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در حد قابل قبولی است. به نحوی که تقریباً مشابه رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش‌های فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در تابستان سال ۱۳۷۸ (۸۰/۳٪) می‌باشد [۱۲] که با توجه به امکانات بیشتر و بخش‌های متعدد تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان‌های مذکور قابل توجه می‌باشد. همچنین در مقایسه با مطالعه‌ای که در سال ۱۳۷۵ در دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شده است و تنها ۴۷/۱٪ از همراهان بیماران مراجعه کننده به بخش فوریت‌های بیمارستان‌های دانشگاه مذکور از خدمات ارائه شده راضی بوده‌اند [۶]. وضعیت رضایتمندی مراجعین در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل مطلوبتر بوده است.

در مطالعه کریم‌اللهی و همکاران در سال ۱۳۷۹ که بر روی ۸۸ بیمار مراجعه کننده به اورژانس‌های بیمارستان‌های اردبیل انجام گرفته است نتایج نشان داد که ۹۶/۷٪ از بیماران از در دسترس بودن اورژانس،

دوره‌ای برای پیش میزان رضایتمندی در این مراکز صورت گیرد.

تشکر و قدردانی

در ارتباط با انجام این تحقیق لازم است از زحمات مدیر کل محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، روسای بیمارستان‌های علوی، فاطمی، بوعلی و علی اصغر اردبیل، آقای علی عابدی مشاور آماری طرح و همچنین اعضای محترم گروه تکمیل پرسشنامه سرکار خانم‌ها دکتر مهناز هاشمی، دکتر شروین تبریزیان، دکتر لیلی اوستا، دکتر فاطمه امانی، دکتر خاطره عیسی زاده‌فر و آقایان محمدرضا نصرتی ارشاد و علی دهقانی و کلیه کادر زحمتکش بخش‌های فوریت‌های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تشکر و قدردانی نمایم.

منابع

- ۱- مرنندی سید علیرضا، عزیزی فریدون، لاریجانی باقر، جمشیدی حمید رضا. سلامت در جمهوری اسلامی ایران، چاپ اول، تهران، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۷، صفحه ۵۲۸.
- 2- Turner PD, Pol LG. Beyond patient satisfaction. Broaden the scope of quality measurement by integrating the marketing view with other perspectives. *J Health Care Mark.* 1995 Fall; 15(3): 45-53.
- ۳- ترکمانی بهزاد، قاسمی الموسوی افشین. بررسی میزان رضایت مراجعین به اورژانس بیمارستان‌های شهید رهنمون و افشار، پایان نامه دکترای، یزد، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، ۱۳۷۶.
- 4- Davis BA, Bush HA. Patient satisfaction of emergency nursing care in the United States, Slovenia, and Australia. *J Nurs Care Qual.* 2003 Oct-Dec; 18(4): 267-74.
- 5- Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Social Science and Medicine.* Feb 1994; 38(4): 509.
- ۶- ابوالحسنی فرید، توکل محسنی. بررسی رضایت همراهان مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستانهای

۹۳/۰۵٪ بیماران از در دسترس بودن داروهای اورژانسی، ۹۳/۳٪ از نحوه انتقال و هزینه‌های درمانی رضایت داشته‌اند[۷]. در مطالعات مشابه خارجی در بررسی کیفیت مراقبت بخش اورژانس در ۱۳ مرکز اورژانس در کشور کانادا در سال ۲۰۰۳ میزان رضایت کلی ۷۳/۱٪ به دست آمده است[۱۳]، که مشابه نتایج مطالعه حاضر بوده است. همچنین در مطالعه دیگری که در سال ۱۹۹۸ بر روی ۱۲۴ بیمار انجام گرفته است، میزان رضایت از مراقبت‌های پرستاری ۷۵٪، رضایت از نحوه درمان ۷۴٪ و رضایت از توضیح در مورد مراقبت‌های انجام گرفته ۷۱٪ بوده است[۱۴]. اکثر مطالعات انجام شده نشان می‌دهند که میزان رضایتمندی بیماران یک شاخص سودمند برای برآورد کیفیت ارائه خدمات درمانی است[۲] ولی آنچه مهم است نحوه ارزیابی این رضایتمندی است شاید مهمترین و سخت‌ترین مرحله انجام یک تحقیق برای بررسی میزان رضایتمندی، تنظیم پرسشنامه آن تحقیق باشد و علت تفاوت یافته‌ها در مطالعات مختلف مربوط به رضایتمندی نیز تفاوت در ساختار پرسشنامه‌های آنهاست. پرسشنامه‌های کمی یا بسته به دلیل کمی کردن داده‌ها و امکان انجام مطالعات آماری بر روی آنها، ارزش بیشتری نسبت به پرسشنامه‌های کیفی یا بازدارند ولی پرسشنامه‌های کمی در کل میزان رضایت بیشتری را نشان می‌دهند[۱۵]. در مطالعه حاضر سعی شده با مراجعه به پرسشنامه‌های مختلف و بررسی‌های متعدد بهترین و مناسبترین سئوالات انتخاب شوند. در پایان پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت فوق العاده رضایت مراجعه کنندگان به بخش‌های درمانی، ارزیابی رضایتمندی در سایر بخش‌های درمانی نیز انجام گیرد و همچنین علل عدم رضایت در بیمارستان‌هایی که از میزان رضایتمندی کمتری برخوردار بوده‌اند مورد بررسی قرار گیرد و با به‌کارگیری برنامه‌های مدون ارتقای کیفیت ارائه خدمات در این مراکز بررسی‌های

۱۵- ذوالفقاری بهزاد، کبیر پیام، اویسی قرن شهرام، شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌ها، چاپ اول، اصفهان، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، سال ۱۳۷۶، صفحه ۱۳.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان در سال ۱۳۷۳، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی همدان، سال ۱۳۷۳، سال دوم، شماره یکم، صفحات ۱۰ تا ۱۴.

۷- کریم‌اللهی منصوره، مظاهری عفت. بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹، سال اول، پیش شماره دوم.

۸- ستوده نژاد علیرضا، واحدیان جلال، فتحی زاده سعید. بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستان‌های دانشگاهی کرمان ۱۳۷۶، طب و تزکیه ۱۳۷۷، شماره ۲۸، صفحات ۱۰۰ تا ۱۰۴.

9- Boudreaux ED, D'Autremont S, Wood K, Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over 17 months. Acad Emerg Med. 2004 Jan;11(1):51-8.

10- Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. J Nurs Care Qual. 2001 Oct; 16(1): 24-33.

11- Callahan CD, Griffen DL. Advanced statistics: applying statistical process control techniques to emergency medicine: a primer for providers. Acad Emerg Med. 2003 Aug; 10(8): 883-90.

۱۲- زنده دل کاظم، ملکی مسعود. بررسی میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، گزارش نهایی طرح، تهران، واحد نظر سنجی روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران، سال ۱۳۷۸.

13- Hutchison B, Ostbye T, Barnsley J, Stewart M, Mathews M, Campbell MK, et al. Patient satisfaction and quality of care in walk-in clinics, family practices and emergency departments: the Ontario Walk-In Clinic Study. CMAJ. 2003 Apr 15; 168(8):977-83.

14- Bruce TA, Bownan JM, Brown ST. Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. J Nurs Care Qual. 1998 Dec; 13(2): 31-7.