

## میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان بیمارستان ن دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

دکتر مسعود انتظاری اصل؛ دکتر فریبا معتمدی

### 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 مراجعه کنندگان های فوریت‌های یکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل طی پاییز و زمستان سال بوده است.

**روش کار:** پژوهش بود. ۶۰۰ نفر از افرادی مختلف نیاز به خدمات درمانی فوری داشته و به فوریت‌های یکی بیمارستان‌های علوی و علی اصغر مراجعه کرده بودند، به وسیله نامه در مورد نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. اطلاعات به‌های بیماران از کدگذاری وارد رایانه شده و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

نشان داد که ۷۸٪ از مراجعه کنندگان در مجموع از نحوه ارایه خدمات در این مراکز رضایت داشتند. میزان رضایت مندی از نحوه ارایه خدمات و ( / ) و طرز برخورد ( / ) و پرستار ( / ) و کمترین میزان رضایت از گران بودن دریافت شده ( / ) و عدم دسترسی داروهای اورژانسی در داروخانه بیمارستان ( / ) بوده است.

**گیری:** های از لزوم حیج و فراگیربیمه‌های درمانی و تجهیز مراکز فوریت‌های یکی بیمارستان به داروخانه روزی از آشکار می‌گردد.

**واژه های کلیدی:** فوریت‌های پزشکی، بیمارستان، رضایتمندی، خدمات

جدی به این جنبه از برداشت بیماران می تواند موجب ارتقای کیفیت اساسی ارایه خدمات درمانی در تمام بخش ها و مخصوصاً در بخش اورژانس باشد و اصولاً در تمامی برنامه ریزی های مربوط به ارایه خدمات و امکانات در این بخش ها در نظر گرفتن میزان رضایت بیماران و سنجش مداوم این رضایت مندی از اهمیت اساسی برخوردار است. در بررسی های مشابه که برای سنجش میزان رضایت مندی در مراکز مختلف کشور انجام گرفته میزان رضایت از / % / % به دست آمده است [۷ و ۶] که بسته به نوع سؤالات طراحی شده و روش های بررسی رضایت مندی بسیار متغیر و تقریباً غیر قابل استناد می باشد. در واقع رضایت در ارزیابی کیفیت به دلایل زیر حایز اهمیت می باشد:

- 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 [۸].

هدف از تحقیق حاضر بررسی میزان رضایتمندی مراجعہ کنندگان های فوریه های بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل بود. این امید که با ارزیابی وضعیت موجود، در بهت بهبود کیفیت ارایه خدمات در این بیمارستان برداشته شود.

## مواد و روش

این پژوهش با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعہ کنندگان های فوریه های بیمارستان های دانشگاه علوم شهر اردبیل در پاییز و زمستان انجام شده است. حجم نمونه مورد مطالعه بر اساس

فوریه های کی از مهمترین نبیه های درمان بیماران است. بدون ارایه خدمات و عدم مواجهه با موارد اورژانس، از آنجا که می تواند نجات جان بیماران، ارزش بالایی برخوردار است. سنجش رضایت مراجعات بیماران فوریه های مراکز درمانی است [۱] و در همین مراجعه ست رضایت یا عدم رضایت بیماران از وضعیت کلی ارایه خدمات در آن بیمارستان رقم خورد.

در واقع رضایت ارایه خدمات در بخش فوریه های بیمارستان، نمادی از وضعیت خدمات در آن بیمارستان است. رضایت ارایه خدمات در بخش فوریه ها، در ارزشیابی رسمی بیمارستان ها نیز اهمیت فراوانی دارد تا جایی که ارزشیابی های یک بیمارستان منوط به رضایت مراجعات در بخش فوریه های آن بیمارستان [۲]، بیان دیگر بیمارستانی بسیار مجهز و پیشرفته ولی اورژانس کار آمد، از نقطه نظر کارشناسی لازم محسوب شود.

ارتقای رضایت ارایه خدمات در بخش فوریه نیازمند شناخت مشکلات از وضعیت موجود و بررسی عضلات و مشکلات این بخش اصولاً یک مفهوم چند وجهی است و رضایت مندی بیمار یکی از مهمترین جنبه های آن است [۳].

مناسب به شکایت بیمار به عنوان جزئی از استراتژی جلب رضایت محسوب می گردد [۳] شایعترین مواردی که روی رضایت بیمار مؤثرند شامل طبقه اجتماعی وضعیت فیزیکی و روانی بیمار، تحصیلات، مراقبت های پزشکی انجام یافته و میزان بهبودی پس از مراجعه به اورژانس [۴]. رضایتمندی بیمار مفهومی است، امروزه در مراقبت های اهمیت بسیار ویژه ای ست شروع این مفهوم در جهان دهه ۱۹۷۰ [۵] در د

نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبلی و با اطمینان % و با خطای % حدود ۶۰۰ نفر برآورد گردید و بیماران مراجعه کننده به ن فوریت‌های بیمارستان‌های علوی و علی اصغر در مورد رضایت از نحوه ارائه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. در مواردی که خودبیمار به این یا حال سب قادر به خگویی نبود همراهان بیمار مورد رسش قرار گرفتند. برای میزان رضایتمندی از شناخته استاندارد شده والات خص با جواب‌های (بلی، خیر و یا موردی ندارد) استفاده . با مراجعه به تعداد قابل استاندارد شده والات برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران انتخاب شده و سع از نظر روایی محتوا در حد قابل [۱۵] نهایتاً پس از انجام اصلاحات لازم

طرح حاوی نئوالاتی درباره س، میزان حصیلات، وضعیت وشت‌بیمارو همچنین نئوال ه، مربوط به میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارائه خدمات در بخش فوریت اسخ آنها ( و موردی ندارد) گروه بندی شده بود تهیه . سیزده نئوال مربوط به ارائه خدمات نئوال مربوط به خدمات و اداری و سیزده نئوال مربوط به امکانات و هزینه‌ها طراد شده بود.

مه توسط انترن‌های همکار پژوهش سستقیم از بیمار یا همراهان ی انجام مه در هنگام یص بیمار از فوریت‌ها انجام ن‌شد و به بیمار اطمینان داده نظرات ی شده و بر ادامه درمان ی نخواهد داشت. برای ارزیابی ن از بخش‌های فوریت‌ها در هر یک از بیمارستان عینی در نظر گرفته شد و سهم در نظر گرفته شده برای

تصادفی از بین بیماران مراجعه کننده آن در روزهای دوم اطلاعات از تکمیل، کدگذاری و استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت. در مورد داده‌های می از محاسبه و انحراف معیار و در مورد داده‌های بی از محاسبه فراوانی و ن استفاده شد. در ارتباط با سئوالاتی مانند آیا فوراً آکسیژن داده شد؟ آیا فوراً زخم شما پانسمان شد؟ آیا سرم شما فوراً وصل شد؟ ه در اسخ آنها به مورد ندارد اشاره شده بود های مذکور از مطالعه خارج و درصد رضایتمندی برای آن نئوال از بین افرادی والات مذکور پاسخ خیر داده بودند به ست آمد.

در این رضایتمندی ۶۰۰ بیمار مراجعه کننده فوریت‌های بیمارستان بررسی جدول شماره ( ) بررسی شده بیمارستان را نشان دهد.

از نظر جنسی % مراجعه کنندگان مرد و % ن بوده‌اند. در ۴۹/۹٪ موارد از خود بیمار سئوال شد و در ه موارد ( / ۵۰٪) که بیمار خود قادر به 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		/
بیمارستان فاطمی		/
بیمارستان بوعلی		/
بیمارستان علی اصغر		

بیماران از نظر سواد نیز مورد سنجش قرار / % / سواد / دارای سوادخواندن و / % / / % / دیپلم و / % / تحصیلات دانشگاهی داشتند. میزان تحصیلات / % / مراجعه کنندگان .

از نظر ایی درمان بیماران / % / بیماران بهبود یافته بودند، / % / تغییری نکرده بودند / % / بدتر شده بودند و ۱/۲٪ نیز در نهایت فوت کرده بودند. / % / بیماران های قرار داشته و / % / نبود .

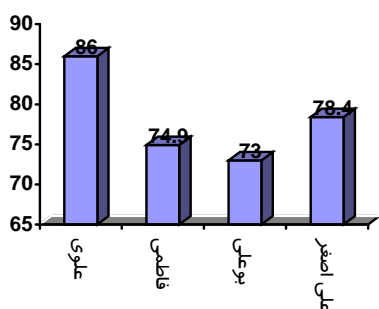
در این نحوه ارایه خدمات در بخش فوریت از بیماران پرسیده یج کلی آنها در جدول شماره (۲) ارایه شده ست.

بر اساس س از این بررسی میزان رضایت از نحوه ارایه خدمات و وطرز برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان نارضایتی از گران دن درمان عدم وجود داروخانه روزی در بیمارستان بوده ست.

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

ردیف	عناوین مورد بررسی	(:رصد)	(:رصد)
۱	آیا براحتی شما را در اورژانس پذیرش دادند؟	/	/
۲	آیا براحتی بعد از ورود توسط پرستار بررسی ش	/	/
۳	آیا بلافاصله بعد از ورود توسط پزشک بررسی شدید؟	/	/
۴	آیا آزمایش فوراً انجام شد؟	/	/
۵	آیا عکسبرداری و سایر روشهای تشخیص بلافاصله انجام شد؟	/	/
۶	آیا علائم حیاتی شما کنترل شد؟ (از قبیل درجه حرارت، نبض، تنفس و فشار خون)	/	/
۷	آیا به شما فوراً اکسیژن داده شد؟	/	/
۸	آیا زخم های شما در اسرع وقت بانسمنان شد؟	/	/
۹	آیا سرم شما فوراً وصل گردید؟	/	/
۱۰	آیا از رفتار پرسنل پرستاری در مانگاه رضایت داشتید؟	/	/
۱۱	آیا از رفتار پزشک در مانگاه رضایت داشتید؟	/	/
۱۲	آیا پزشک به صحبت های بیمار توجه داشت؟	/	/
۱۳	آیا معاینه شما توام با احترام و حفظ عزت نفس و کرامت انسانی بود؟	/	/
۱۴	آیا سایر پرسنل اورژانس برخورد خورما داشتند؟ (نگهبان، پذیرش، خدمه)	/	/
۱۵	دمای اورژانس برای شما مناسب بود؟ (نه زیاد سرد و نه زیاد گرم)	/	/
۱۶	آیا ملافه، پتو و بالش در دسترس بود؟	/	/
۱۷	آیا توالت در دسترس بود؟	/	/
۱۸	آیا صندلی چرخدار در دسترس بود؟	/	/
۱۹	آیا برانکاردر در دسترس بود؟	/	/
۲۰	انتقال بیمار توسط کادر خدماتی انجام شد؟	/	/
۲۱	چنانچه مجارو و وسایل پزشکی تهیه کنید، آیا آنها در داروخانه بیمارستان وجود داشت؟	/	/
۲۲	آیا داروهای شما به موقع داده شد؟	/	/
۲۳	آیا از کیفیت غذا راضی بودید؟	/	/
۲۴	آیا محیط بخش اورژانس تمیز بود؟	/	/
۲۵	آیا آرامش و سکوت بر اورژانس حاکم بود؟	/	/
۲۶	آیا احساس امنیت روانی و احترام پرسنل نسبت به خود می نمودید؟	/	/
۲۷	آیا مخارج اورژانس برای شما گران نبود؟	/	/
۲۸	آیا آموزش های لازم مراقبت از خود به شما توسط کادر پرستای داده شد؟	/	/
۲۹	آیا رفتار پرسنل اورژانس با همراهان شما رضایتبخش بود؟	/	/

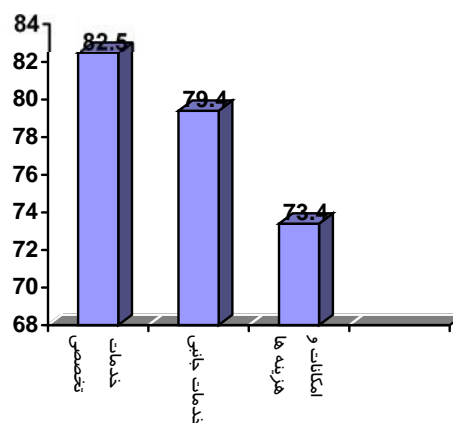
بررسی والات، میزان رضایتمندی  
بیماران از نحوه ارائه خدمات در  
فوریت‌های بیمارستان‌های دانش اردبیل  
/ 71٪ برآورد شده است. برای بررسی دقیقتر میزان  
رضایتمندی والات  
موارد زیر شده و رضایتمندی در هر یک از این  
زیر گروه  
الف) رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات  
ثالثات، مربوط به رضایت از تسریع در ارائه  
مراقبت‌های حضور، لین بیمار،  
طرز برخورد و توجه، طرز برخورد و توجه  
پرستار و میزان مهارت پرستار.  
ب) رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات و  
اداری والات مربوط به رضایت زسرعت  
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 هزینه والات  
مربوط به رضایت از وضعیت بهداشت و امکانات رفاهی  
اورژانس، د به دارو و تجهیزات ن مورد  
نیاز، دسترسی ه رادیولوژی و آزمایشگاه و رضایت از



برای یک بهتر میزان رضایتمندی  
میزان رضایتمندی در هر یک از زیرگروه‌های  
خدمات ن، خدمات اداری، امکانات و  
هزینه‌ها جداگانه برای هر بیمارستان مورد بررسی قرار  
(جدول ۳).

جدول ۳. میزان رضایتمندی از هر یک از زیر گروه های ارائه خدمات  
در بیمارستان های مختلف

زیر گروه ارائه خدمات	بیمارستان	ن	درصد رضایتمندی
خدمات تخصصی	علوی	/	/
	علی اصغر	/	/
خدمات دینی	علوی	/	/
	علی اصغر	/	/
امکانات و هزینه ها	علوی	/	/
	علی اصغر	/	/



تاثیر را روی رضایتمندی بیماران داشته است [۱]. همچنین در مطالعه دیگری که در کشور ترکیه بر روی ۴۲۲ بیمار ترخیصی از بخش اورژانس انجام گرفته، کیفیت مراقبت های پرستاری بیشترین تاثیر را روی رضایت بیماران داشته است [۱۰]. در مطالعه چ و همکاران شایعترین عوامل کاهش رضایت مندی افزایش تعداد مراجعین به اورژانس، نقص امکانات اورژانس و اهمیت افزایش یافته اورژانس به عنوان ماری بوده است [۱۱]. کی از اهداف این رضایتمندی در بیمارستان های بود. نشان دادند که میزان رضایتمندی در بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل ت توجی ندارند و بین % ۸۶ در نوسان است. این نشان دهد که میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریت های یکی بیمارستانهای دانشگاه علوم اردبیل در است. نحوی رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریت های بیمارستان های دانشگاه علوم تهران در تابستان سال ( / %) [۱۲] امکانات بیشتر و بخش های متعدد تخصصی و فوق بیمارستان های مذکور قابل چنین در مقایسه ای ه در سال ۱ در دانشگاه علوم همدان انجام شده است و / ۴٪ از همراهان بیماران مراجعه کننده فوریت های بیمارستان های دانشگاه مذکور از خدمات ارایه شده راضی بوده اند [۱۳]. وضعیت رضایتمندی مراجعین در دانشگاه علوم اردبیل بوده است. در مطالعه کریم الهی و همکاران در سال بر روی ۸۸ بیمار مراجعه کننده اورژانس های بیمارستان های اردبیل انجام است نتایج نشان داد / ٪ از بیماران از در سترس بودن اورژانس

این برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده فوریت های بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم اردبیل بود که در پاییز و زمستان ۱ انجام ت. در این الیه ۶۰۰ بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که هم بر بیمارستان به متوسط میزان مراجعان آن گردید. برای میزان رضایتمندی از شناسنامه استاندارد حاوی والات ه استفاده ل از این نشان سی دهد که در مجموع / ۷۸٪ از مراجعه کنندگان فوریت به طور کلی از خدماتی که در این راز ارایه شده است راضی بوده اند. میزان رضایت از نحوه ارایه خدمات پزشکان و پرستاران و میزان رضایت از گران بودن های دریافت شده و عدم وجود داروخانه در بیمارستان بوده است. این آن ست در بیمارستان های دانشگاهی کادر درمانی برخورد مناسب و قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه امکانات درحد قابل انجام ی دهند ولی علت کمبود منابع مالی، امکانات و رفاهی افی در اختیار بیماران و همراهان آنان قرار گیرد و ه عدم های درمانی های دریافتی نارضایتی مراجعه کنندگان می شود. در مطالعه مشابهی که در سال بر روی ۵۵۰ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان های 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<sup>۱</sup> و همکاران در آمریکا انجام گرفته است، نحوه ویزیت مدت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی بیشترین

دوره‌ای برای میزان رضایتمندی در این مراکز صورت گیرد.

### تشکر و قدردانی

در ارتباط با انجام این لازم ست از زحمات محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، روسای بیمارستان‌های علوی و علی اصغر اردبیل، آقای عابدی مشاور آماری طرح و اعضای محترم گروه سرکار خانم‌ها دکتر میناز هاشمی، دکتر شروین بان دکتر لیلی اوستا، دکتر فاطمه امانی، دکتر خاطره زاده‌فر و آقایان محمدرضا نصرتی ارشاد و علی دهقانی و کلیه کادر زحمتکش های فوریت‌های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تشکر و قدردانی .

- مرنندی - عزیزی فریدون لاریجانی  
جمشیدی حمید رضا. در جمهوری اسلامی ایران، چاپ اول، تهران، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی،

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 بیمارستان های شهید رهنمون و افشار، پایان نامه دکترای، یزد، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد.

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- ابوالحسینی فرید . بررسی رضایت همراهان مراجعه کننده ، اورژانس بیمارستانهای

/ بیماران از در دسترس بودن داروهای اورژانسی / ۹۱٪ از نحوه انتقال و هزینه‌های درمانی رضایت داشته‌اند[۷]. در مطالعات مشابه خارجی در بررسی کیفیت مراقبت بخش اورژانس در اورژانس در کشور کانادا در سال ۲۰۰۰ میزان رضایت / % به دست آمده است [ ] مطالعه حاضر بوده است. همچنین در مطالعه دیگری که در سال بر روی ۱۲۴ بیمار انجام گرفته ست، میزان رضایت از مراقبت های پرستاری ۷۱٪، رضایت از نحوه درمان ۷۴٪ و رضایت از توضیح در مورد مراقبت های انجام گرفته % بوده است [۱]. اکثر مطالعات انجام شده نشان ندهند که میزان رضایتمندی بیماران بن سودمند برای برآورد نتایج خدمات درمانی ست [ ] ولی آنچه

ست نحوه ارزیابی این رضایتمندی ست و انجام برای رسی میزان رضایتمندی آن بق باشد و تفاوت یافته‌ها در مطالعات ، مربوط به رضایتمندی نیز تفاوت در ساختار های آنهاست. های دلیل کردن داده‌ها و امکان انجام مطالعات آماری بر روی آنها، ارزش بیشتری های بازدارند ولی های در کل میزان رضایت بیشتری را نشان دهند[۱۵]. در مطالعه بررسی شده مراجعه های و بررسی‌های متعدد بهترین و مناسبترین والات انتخاب در پایان پیشنهاد می‌شود با توجه اهمیت فوق العاده رضایت مراجعه کنندگان های درمانی، ارزیابی رضایتمندی در های درمانی نیز انجام گیرد و همچنین عدم رضایت در بیمارستان ، از میزان رضایتمندی کمتری برخوردار بوده‌اند مورد بررسی قرار گیرد و با به‌کارگیری های بدون ارتقای نتایج خدمات در این مراکز بررسی‌های

۱- ذوالفقاری بهزاد، پیام اویسی قرن شهرام. شیوه شننامه استاندارد تعیین رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌ها. چاپ اول، اصفهان، انتشارات دانشگاه علوم اصفهان سال

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان در سال ۱۳۷۳، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی همدان، سال ۱۳۷، سال دوم، شماره یکم، صفحات

- م‌الهی منصوره مظاهری. بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده اورژانس دانشگاه علوم اردبیل دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳، سال اول، پیش شماره دوم. ۸- ستوده نژاد علیرضا، واحدیان جلال، فتحی زاده سعید. بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستان‌های دانشگاهی کرمان ۱۲، طب و تزکیه ۱۳۷، شماره ۲۸، صفحات

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.

- زنده دل .د. بررسی میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان فوریت‌های بیمارستان‌های بیمارستان‌های و خدمات بهداشتی درمانی تهران، گزارش نهایی طرح، تهران، واحد نظر سنجی روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران سال

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.