

میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان بیمارستان اردبیل، دانشگاه علوم پزشکی و وریت های

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

چکیده

زمینه و هدف: کیفیت خدمات ارایه شده به بیماران اورژانس در بک بیمارستان و نیز میزان رضایت این بیماران از خدمات ارایه شده نمادی از وضعیت کل ارایه خدمات در آن بیمارستان به شمار می آید. هدف از انجام این پژوهش ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان فوریت های کی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی آذربایجان می باشد.

وش کار: روش: درمانی فوری داشته و به فوریت های کی بیمارستان های علوی نامه در مورد نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. اطلاعات بودند، به وسیله بیماران از کدگذاری وارد راینه شده و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

نیاز به خدمات مختلف نیاز به خدمات ۶۰۰ نفر از افرادی بود. میزان رضایت مندی از نحوه ارایه خدمات در این مراکز رضایت داشتند. میزان رضایت مندی از نحوه ارایه خدمات (%) و طرز برخورده (%) و پرستار (٪) و کمترین میزان رضایت از گران بودن دریافت شده (٪) و عدم دسترسی داروهای اورژانسی در داروخانه بیمارستان (٪) بوده است.

گیری: درمانی و تجهیز مراکز فوریت های کی بیمارستان به داروخانه روزی از ش آشکار می گردد.

واژه های کلیدی: فوریت های نشکی، 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 مدام 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 [۶] که بسته به نوع سوالات 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 [۷].

هدف از تحقیق حاضر بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریه های بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل بود. این امید که با ارزیابی وضعیت موجود، در بیان کیفیت ارایه خدمات در این بروادسته .

مواد و روش

ست این ژوهش با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریت های بیمارستان های دانشگاه علوم ای شهر اردبیل در پاییز و زمستان انجام شده است. حجم نمونه مورد مطالعه بر اساس

فوریت های کی از مهمترین نبه های درمان بیماران ست. بدون ارایه خدمات و درمواجه با موارد اورژانس، از آنجا که می تواند نجات جان بیماران ، از ارزش بالایی برخوردار است. بجزی مراجعات بیماران فوریت های مراکز درمانی است [۸] و در همین مراجعت سنت رضایت یا عدم رضایت بیماران از وضعیت کلی ارایه خدمات در آن بیمارستان رقم خورد. در واقع ای ارایه خدمات در بخش فوریت های ک بیمارستان، نمادی از وضعیت خدمات در آن بیمارستان ست. ت ارایه خدمات در بخش فوریت ها، در ارزشیابی رسمی بیمارستان ها نیز اهمیت فراوانی دارد تا جایی به ارزشیابی نهایی یک بیمارستان منوط به ب حد نصاب لازم در ارزشیابی فوریت های آن بیمارستان [۹]، بیان دیگر بیمارستانی بسیار مجهز و پیشرفته ولی اورژانس کار آمد، از نقطه نظر کارشناسی لازم حسوب شود.

ارتقای ت ارایه خدمات در بخش فوریت نیازمند شناخت از وضعیت موجود و بررسی عضلات و مشکلات این اصولاً یک مفهوم چند وجهی است و رضایت مندی بیمار یک از مهمترین جنبه های آن است [۱۰]. مناسب به شکایت بیمار به عنوان جزئی از استراتژی جلب رضایت محسوب می گردد [۱۱] شایعترین مواردی که روی رضایت بیمار مؤثرند شامل طبقه اجتماعی وضعیت فیزیکی و روانی بیمار، تحصیلات، مراقبت های پزشکی انجام یافته و میزان بیبودی پس از مراجعت به اورژانس [۱۲]. رضایتمندی بیمار مفهومی است اهمیت بسیار ویژه ای امروزه در مراقبت های این مفهوم در شروع سنت گردد [۱۳]. در دهه جهان

تصادفی از بین بیماران مراجعه کننده آن در روزهای دوم اطلاعات از تکمیل، کدگذاری و استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت. در مورد داده های من از محاسبه و انحراف معیار و در مورد داده های بقیه از محاسبه فراوانی و ذهن استفاده شد. در ارتباط با سوالاتی مانند آیا فوراً اکسیژن داده شد؟ آیا فوراً زخم شما پاسمنان شد؟ آیا سرم شما فوراً وصل شد؟ در اسخ آنها به مورد ندارد اشاره شده بود های مذکور از مطالعه خارج و درصد رضایتمندی برای آن ظوال از بین افرادی والات مذکور پاسخ خیر داده بودند به سمت آمد.

در این رضایتمندی ۶۰۰ بیمار مراجعه کننده فوریت های بیمارستان بررسی بررسی شده بیمارستان را نشان دهد. از نظر جنسی ۷۰٪ مراجعه کنندگان مرد و ۳۰٪ بوده اند. در ۴۹/۹٪ موارد از خود بیمار سوال شد و در ۵/۵٪ موارد 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	برصد
بیمارستان علوی	/	
بیمارستان قاطمی	/	
بیمارستان بوعلی	/	
بیمارستان علی اصغر	/	

نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبلی و با اطمینان ۹۰٪ با خطای ۱٪ حدود ۶۰۰ نفر برآورد گردید و بیماران مراجعه کننده به ن فوریت های بیمارستان های علوی و علی اصغر در مورد رضایت از نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند در مواردی که خود بیمار به این یا حال سب قادر به خلوی نبود همراهان بیمار مورد رسشن قرار گرفتند برای ، میزان رضایتمندی از شناسمه استاندارد شده والات بخصوص با جواب های (بلی، خیر و یا موردی ندارد) استفاده با مراجعه به تعداد قابل استاندارد شده برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران انتخاب شده و سعی از ظر روانی محظوظ در حد قابل

[۱۵] نهایتاً پس از انجام اصلاحات لازم

طرح حاوی سوالاتی درباره میزان حصیلات، وضعیت وشت بیمار و همچنین ظوال ۵٪ مربوط به میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارایه خدمات در بخش فوریت اسخ آنها) و موردی ندارد(گروه بندی شده بود تهیه . سیزده ظوال مربوط به ارایه خدمات مربوط به خدمات ، و اداری و سیزده ظوال مربوط به امکانات و هزینه ها طراد شده بود. مه توسط این های همکار پژوهش مستقیم از بیمار یا همراهان یزی انجام مه در هنگام یص بیمار از فوریت ها انجام نشد و به بیمار اطمینان داده شده و بر ادامه نظرات یزی درمان یزی نخواهد داشت. برای ارزیابی ل از بخش های فوریت ها در هر یک از بیمارستان عینی در نظر گرفته شد و سیم در نظر گرفته شده برای بورت

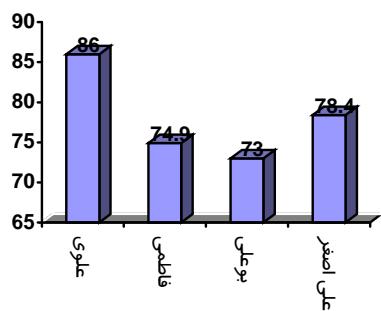
میماران از نظر سواد نیز مورد سنجش قرار / % سواد / % دارای سوادخواندن	در این نحوه ارایه خدمات در بخش فوریت از بیماران	در این موال مربوط به رضایتمندی از پرسیده بیج کل آنها در جدول شماره (۲) ارایه شده است.
دانشگاهی داشتند. میزان حصیلات / % مراجعه کنندگان .	بر اساس از این بررسی	از نظر این درمان بیماران / % بیماران ببینود یافته بودند. / % تغییری نکرده بودند / % بدتر شده بودند و ۱/۲ % نیز در نهایت بوت کرده بودند. / % بیماران
از نظر این درمان بیماران / % بیماران ببینود یافته بودند. / % تغییری نکرده بودند / % بدتر شده بودند و ۱/۲ % نیز در نهایت بوت کرده بودند. / % بیماران	میزان رضایت از نحوه ارایه خدمات و طرز برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان نارضایتی از گران دن درمان عدم وجود داروخانه روزی در بیمارستان بوده است.	بر اساس از این بررسی
قرار داشته و / % نبود .	از نظر این درمان بیماران / % بیماران ببینود یافته بودند. / % تغییری نکرده بودند / % بدتر شده بودند و ۱/۲ % نیز در نهایت بوت کرده بودند. / % بیماران	میزان رضایت از نحوه ارایه خدمات و طرز برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان نارضایتی از گران دن درمان عدم وجود داروخانه روزی در بیمارستان بوده است.

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

ردیف	عنوانین مورد بررسی	(برصد)	(برصد)	(برصد)
۱	آبا راهنی شما رادر اورژانس پذیرش دادند؟	/	/	/
۲	آبا برآختی بعد از ورود توسط پرسنل پرستاری شد؟	/	/	/
۳	آبا بلافلمه بعد از ورود توسط پزشک بررسی شدید؟	/	/	/
۴	آبا آزمایش‌های انجام شد؟	/	/	/
۵	آبا عکسبرداری و سایر روشهای تشخیص بلافلمه انجام شد؟	/	/	/
۶	آبا علیم خاتوراً کنترل شد؟ (از قبیل درجه حرارت، نیف، تنفس و فشار خون)	/	/	/
۷	آبا به شفا فوراً آکسیجن داده شد؟	/	/	/
۸	آبا زخم های شما در اسرع وقت پاسمنان شد؟	/	/	/
۹	آبا سرم شما فوراً وصل گردید؟	/	/	/
۱۰	آبا از رفشار پرسنل پرستاری درمانگاه رضایت داشتند؟	/	/	/
۱۱	آبا از رفشار پرسنل درمانگاه رضایت داشتند؟	/	/	/
۱۲	آبا پزشک به صحبت های بیمار توجه داشت؟	/	/	/
۱۳	آبا عایشه شما توأم با احترام و حفظ عزت نفس و کرامت انسانی بود؟	/	/	/
۱۴	آبا سایر پرسنل اورژانس برخورد خوبیما داشتند؟ (نگهبان، پذیرش، خدمه)	/	/	/
۱۵	دمای اورژانس برای شما مناسب بود؟ (نه زیاد سرد و نه زیاد گرم)	/	/	/
۱۶	آبا ملاقه، پتو و بالش در دسترس بود؟	/	/	/
۱۷	آبا توانلت در دسترس بود؟	/	/	/
۱۸	آبا صندلی چرخدار در دسترس بود؟	/	/	/
۱۹	آبا برانکارد در دسترس بود؟	/	/	/
۲۰	انتقال بیمار توسط کادر خدماتی انجام شد؟	/	/	/
۲۱	چنانچه مجازی و وسائل پزشکی تهیه کنید. آبا آنها در داروخانه بیمارستان وجود داشت؟	/	/	/
۲۲	آبا داروهای شما به موقع داده شد؟	/	/	/
۲۳	آبا از کیفیت غذا راضی بودید؟	/	/	/
۲۴	آبا محیط بخش اورژانس تمیز بود؟	/	/	/
۲۵	آبا آرامش و سکوت بر اورژانس حاکم بود؟	/	/	/
۲۶	آبا احساس امیخت روانی و احترام پرسنل نسبت به خود می نمودید؟	/	/	/
۲۷	آبا مخارج اورژانس برای شما کران نبود؟	/	/	/
۲۸	آبا آموزش های لازم مراقبت از خود به شما توسط کادر پرستاری داده شد؟	/	/	/
۲۹	آبا رفشار پرسنل اورژانس با همراهان شما رضابیخش بود؟	/	/	/

در نهایت برای	رضایتمندی	های
وریت های	بیمارستان های)
میزان رضایتمندی از هر یک از این زیر گروه ها در		
نمودار شماره () آمده است.		
در صد رضایتمندی از و لات	ب در هر یک	
از بیمارستان های مورد مطالعه	ه در	
نمودار شماره () سنت.	۵	

نmodار ۲. مقایسه میزان رضایتمندی کلی (رصد) از نحوه ارایه خدمات در بیمارستان های مختلف



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

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

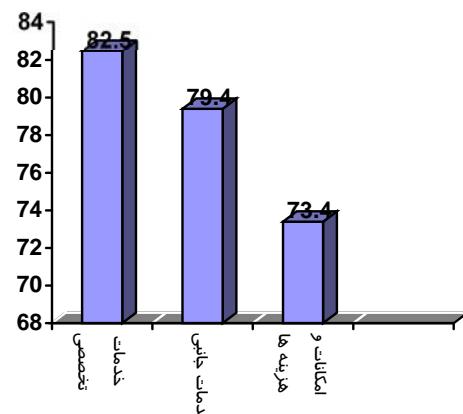
زیر گروه ارائه خدمات	خدمات تخصصی	ن	بیمارستان	درصد رضایتمندی
/	علوی			
/	علی اصغر			
/	علوی			خدمات جانبی
/				
/	علی اصغر			
/	علوی			املاکات و هزینه ها
/	علی اصغر			

بررسی	میزان رضایتمندی	والات،
نیمه ایام	از نحوه ارایه خدمات در	های
فوريت های	ن بيمارستان های دانش	اردبيل
۷۷٪	برآورد شده سنت برای بررسی دقیقتر میزان	
رضایتمندی	والات	
موارد زیر	شده و رضایتمندی در هر یک از این	
زیر گروه		

الف) رضایتمندی از نحوه ارایه خدمات
 تئولا ؛ مربوط به رضایت از تسریع در ارایه
 مراقبت‌های ب، حضور لین بیمار،
 طرز برخورد و توجه -. طرز برخورد و توجه
 برستار و میزان مهارت برستار.

ب) رضایتمندی از نحوه ارایه خدمات و اداری والات مربوط به رضایت زسرعت ذیرش و تشکیل پرونده هنگام مراجعه، طرز برخورد و توجه کادر خدماتی، طرز برخورد نگبان و طرز انتقال بیمار توسط کادر خدماتی.

ج) رضایتمندی از امکانات و هزینه
مربوط به رضایت از وضعیت بهداشت و امکانات رفاهی
اورژانس، د ب دارو و تجهیزات مورد
نیاز، دسترسی ه رادیولوژی و آزمایشگاه و رضایت از
والات



تأثیر را روی رضایتمندی بیماران داشته است [۱]. همچنین در مطالعه دیگری که در کشور ترکیه بر روی ۴۲۲ بیمار ترخیص از بخش اورژانس انجام گرفته، کیفیت مراقبت های پرستاری بیشترین تأثیر را روی رضایت بیماران داشته است [۱۰]. در مطالعه چه و همکاران شایعترین عوامل کاهش رضایت مندی افزایش تعداد مراجعین به اورژانس، نقص امکانات اورژانس و اهمیت افزایش یافته اورژانس به عنوان اولیه بوده است [۱]. کی از اهداف این رضایتمندی در بیمارستان های بود. نشان دادند که میزان رضایتمندی در بیمارستان های بزرگی ندارند و بین ۸۶٪ در نوسان است. این نشان یدهد که میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریت های کی بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل در سنت. نحوی رضایتمندی مراجعه کنندگان های فوریت های بیمارستان های دانشگاه علوم تهران در تابستان سال (۱۰٪) 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 [۱] و ضعیت رضایتمندی مراجعین در دانشگاه علوم اردبیل بوده سنت. در مطالعه کریم اللبی و همکاران در سال بر روی ۸۸ بیمار مراجعه کننده اورژانس های بیمارستان های اردبیل انجام سنت 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 ۱۳۹۷ در این مبلغ ۶۰۰ بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که هم بر بیمارستان به متوسط میزان مراجعان آن گردید. برای میزان رضایتمندی از شناسه استاندارد حاوی والات ه استفاده . بل از این نشان یدهد که در مجموع ۷۸٪ از مراجعه کنندگان فوریت به طور کلی از خدماتی که در این راز ارایه شده 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 سنت در بیمارستان های دانشگاهی قادر درمانی برخورد مناسب و قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه ، امکانات در حد قابل ، انجام یدهند ولی علت کمبود منابع مالی، امکانات و رفاهی افی در اختیار بیماران و همراهان آنان قرار گیرد و های درمانی های دریافتی ب نارضایتی مراجعه کنندگان می شود. در مطالعه مشابهی که در سال ۱۳۹۷ 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 پزش بوده است [۸]. در مطالعه ای که توسط بودرسکس^۱ و همکاران در آمریکا انجام گرفته است، نحوه ویزیت مدت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی بیشترین

دوره‌ای برای میزان رضایتمندی در این مراکز سوت گیرد.

تشکر و قدردانی

در ارتباط با انجام این لازم ست از خدمات محترم پژوهشی دانشگاه علوم اردبیل و علی روای بیمارستان‌های علوی اصغر اردبیل، آقای عابدی مشاور آماری مطرح و ه سرکار اعضاً محترم گروه خانم‌ها دکتر مهناز هاشمی، دکتر شروین دکتر لیلی اوستا، دکتر فاطمه امانی، دکتر خاطره زاده‌فر و آقایان محمد رضا نصرتی ارشاد و علی دهقانی و کلیه کادر زحمتکش های فوریت‌های دانشگاه علوم اردبیل تشکر و قدردانی

عزیزی فریدون لاریجانی - مرندی
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 افшиان. بررسی میزان رضایت مراجعین به اورژانس بیمارستان‌های شهید رهنمون و افشار، پایان نامه دکترا، 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- ابوالحسنی فرید . بررسی رضایت همراهان مراجعه کننده اورژانس بیمارستان‌های

/ % بیماران از در دسترس بودن داروهای اورژانسی / ۹۱٪ از نحوه انتقال و هزینه‌های درمانی در 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 ۱۲۴ بر روی ۱۲۴ بیمار انجام گرفته است، میزان رضایت از مراقبت‌های پرستاری ۷۶٪. رضایت از نحوه درمان ۷۴٪ و رضایت از توضیح در مورد مراقبت‌های انجام گرفته % بوده است []. اکثر مطالعات انجام شده نشان دهند که میزان رضایتمندی بیماران عن سودمند برای برآورده ارایه خدمات درمانی سنت [] ولی آنچه

ست نحوه ارزیابی این رضایتمندی سنت

و انجام برای سی میزان رضایتمندی آن بقیه باشد و تفاوت یافته‌ها در مطالعات ، مربوط به رضایتمندی نیز تفاوت در ساختار های آنهاست.

کردن داده‌ها و امکان انجام مطالعات آماری بر روی آنها، ارزش بیشتری

بازدارند ولی های در کل میزان رضایت بیشتری را نشان دهند[۱۵]. در مطالعه سری شده ا 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 رضایتمندی در عدم رضایت در بیمارستان ، از میزان رضایتمندی کمتری برخوردار بوده‌اند مورد بررسی قرار گیرد و با به کارگیری های مدون ارتقای ارایه خدمات در این مراکز بررسی‌های

۱- ذوقهاری بهزاد ر پیام اویسی قرن شهرام
شیوه شنامه استاندارد تعیین رضایت بیماران
بستره 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

- م الله منصوره مظاہری بررسی عوامل
موثر بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده
های اورڈنس دانشگاه علوم اردبیل

دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی
اردبیل، ۱۳۱، 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 تزییه
۱۳۷، شماره ۲۸، صفحات

9- Boudreax 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 د. بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان فوریت‌های دانشگاه علوم بیمارستان‌های ایران 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.