

□ □ □ □ □

[illegible]

در واقع بیمارستان‌ها برای ارائه خدمات در بخش فوریت‌ها، یک بیمارستان، نمادی از وضعیت خدمات در آن بیمارستان است. بیمارستان‌ها در بخش فوریت‌ها، در ارزشیابی رسمی بیمارستان‌ها نیز اهمیت فراوانی دارد تا جایی که ارزشیابی بیمارستان منوط به یک حد نصاب لازم در ارزشیابی بیمارستان‌ها است. بیمارستان‌ها برای ارزشیابی دیگر بیمارستانی بسیار مجهز و پیشرفته ولی بیمارستان‌ها اورژانس کار آمد، از نقطه نظر کارشناسی لازم است.

ارتقای آگاهی از رایج خدمات در بخش فوریت‌
نیازمند شناخت آگاهی از وضعیت موجود و بررسی
عوامل و مشکلات این آگاهی اصولاً آگاهی
یک مفهوم چند وجهی است و رضایت مندی بیمار یکی
از مهمترین جنبه های آن است [۱]. آگاهی
مناسب به شکایت بیمار به عنوان جزیی 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
بزشکی انجام یافته و میزان بهبودی پس از مراجعه به
اورژانس آگاهی [۲]. رضایتمندی بیمار مفهومی ست
آن امروزه در مراقبت های آگاهی اهمیت بسیار ویژه ای
دارد [۴] آگاهی شروع آگاهی این مفهوم در
جهان دهه آگاهی آگاهی [۵]. در آگاهی آگاهی

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 $\frac{76}{100}$ % تا $\frac{88}{100}$ % به دست آمده است [۷۶] که بسته به نوع سئوالات 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 [۱۱].

هدف از تحقیق حاضر بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان از خدمات بهداشتی و درمانی بیمارستان‌های تخصصی و فوق تخصصی دانشگاه علوم پزشکی تهران بود. این امید که با ارزیابی وضعیت موجود، بتوانیم در جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات در این بیمارستان برداشته باشیم.

مواد و روش

این پژوهش با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعہ کنندگان از خدمات فوریتهای بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی شهر اردبیل در پاییز و زمستان ۱۳۹۳ انجام شده است. حجم نمونه مورد مطالعه بر اساس

نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبلی و با اطمینان %۱۰۰ و با خطای %۵ حدود ۶۰۰ نفر برآورد گردید و بیماران مراجعه کننده به [۱] فوریت‌های [۲] بیمارستان‌های علوی، [۳] [۴] [۵] و علی اصغر در مورد رضایت از نحوه ارائه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. در مواردی که خودبیمار به [۶] [۷] [۸] یا حال [۹] [۱۰] [۱۱] سب قادر به [۱۲] خگویی نبود همراهان بیمار مورد پرسش قرار گرفتند. برای [۱۳] [۱۴] میزان رضایتمندی از [۱۵] [۱۶] [۱۷] استاندارد شده [۱۸] [۱۹] [۲۰] [۲۱] [۲۲] [۲۳] [۲۴] [۲۵] [۲۶] [۲۷] [۲۸] [۲۹] [۳۰] [۳۱] [۳۲] [۳۳] [۳۴] [۳۵] [۳۶] [۳۷] [۳۸] [۳۹] [۴۰] [۴۱] [۴۲] [۴۳] [۴۴] [۴۵] [۴۶] [۴۷] [۴۸] [۴۹] [۵۰] [۵۱] [۵۲] [۵۳] [۵۴] [۵۵] [۵۶] [۵۷] [۵۸] [۵۹] [۶۰] [۶۱] [۶۲] [۶۳] [۶۴] [۶۵] [۶۶] [۶۷] [۶۸] [۶۹] [۷۰] [۷۱] [۷۲] [۷۳] [۷۴] [۷۵] [۷۶] [۷۷] [۷۸] [۷۹] [۸۰] [۸۱] [۸۲] [۸۳] [۸۴] [۸۵] [۸۶] [۸۷] [۸۸] [۸۹] [۹۰] [۹۱] [۹۲] [۹۳] [۹۴] [۹۵] [۹۶] [۹۷] [۹۸] [۹۹] [۱۰۰] [۱۰۱] [۱۰۲] [۱۰۳] [۱۰۴] [۱۰۵] [۱۰۶] [۱۰۷] [۱۰۸] [۱۰۹] [۱۱۰] [۱۱۱] [۱۱۲] [۱۱۳] [۱۱۴] [۱۱۵] [۱۱۶] [۱۱۷] [۱۱۸] [۱۱۹] [۱۲۰] [۱۲۱] [۱۲۲] [۱۲۳] [۱۲۴] [۱۲۵] [۱۲۶] [۱۲۷] [۱۲۸] [۱۲۹] [۱۳۰] [۱۳۱] [۱۳۲] [۱۳۳] [۱۳۴] [۱۳۵] [۱۳۶] [۱۳۷] [۱۳۸] [۱۳۹] [۱۴۰] [۱۴۱] [۱۴۲] [۱۴۳] [۱۴۴] [۱۴۵] [۱۴۶] [۱۴۷] [۱۴۸] [۱۴۹] [۱۵۰] [۱۵۱] [۱۵۲] [۱۵۳] [۱۵۴] [۱۵۵] [۱۵۶] [۱۵۷] [۱۵۸] [۱۵۹] [۱۶۰] [۱۶۱] [۱۶۲] [۱۶۳] [۱۶۴] [۱۶۵] [۱۶۶] [۱۶۷] [۱۶۸] [۱۶۹] [۱۷۰] [۱۷۱] [۱۷۲] [۱۷۳] [۱۷۴] [۱۷۵] [۱۷۶] [۱۷۷] [۱۷۸] [۱۷۹] [۱۸۰] [۱۸۱] [۱۸۲] [۱۸۳] [۱۸۴] [۱۸۵] [۱۸۶] [۱۸۷] [۱۸۸] [۱۸۹] [۱۹۰] [۱۹۱] [۱۹۲] [۱۹۳] [۱۹۴] [۱۹۵] [۱۹۶] [۱۹۷] [۱۹۸] [۱۹۹] [۲۰۰] [۲۰۱] [۲۰۲] [۲۰۳] [۲۰۴] [۲۰۵] [۲۰۶] [۲۰۷] [۲۰۸] [۲۰۹] [۲۱۰] [۲۱۱] [۲۱۲] [۲۱۳] [۲۱۴] [۲۱۵] [۲۱۶] [۲۱۷] [۲۱۸] [۲۱۹] [۲۲۰] [۲۲۱] [۲۲۲] [۲۲۳] [۲۲۴] [۲۲۵] [۲۲۶] [۲۲۷] [۲۲۸] [۲۲۹] [۲۳۰] [۲۳۱] [۲۳۲] [۲۳۳] [۲۳۴] [۲۳۵] [۲۳۶] [۲۳۷] [۲۳۸] [۲۳۹] [۲۴۰] [۲۴۱] [۲۴۲] [۲۴۳] [۲۴۴] [۲۴۵] [۲۴۶] [۲۴۷] [۲۴۸] [۲۴۹] [۲۵۰] [۲۵۱] [۲۵۲] [۲۵۳] [۲۵۴] [۲۵۵] [۲۵۶] [۲۵۷] [۲۵۸] [۲۵۹] [۲۶۰] [۲۶۱] [۲۶۲] [۲۶۳] [۲۶۴] [۲۶۵] [۲۶۶] [۲۶۷] [۲۶۸] [۲۶۹] [۲۷۰] [۲۷۱] [۲۷۲] [۲۷۳] [۲۷۴] [۲۷۵] [۲۷۶] [۲۷۷] [۲۷۸] [۲۷۹] [۲۸۰] [۲۸۱] [۲۸۲] [۲۸۳] [۲۸۴] [۲۸۵] [۲۸۶] [۲۸۷] [۲۸۸] [۲۸۹] [۲۹۰] [۲۹۱] [۲۹۲] [۲۹۳] [۲۹۴] [۲۹۵] [۲۹۶] [۲۹۷] [۲۹۸] [۲۹۹] [۳۰۰] [۳۰۱] [۳۰۲] [۳۰۳] [۳۰۴] [۳۰۵] [۳۰۶] [۳۰۷] [۳۰۸] [۳۰۹] [۳۱۰] [۳۱۱] [۳۱۲] [۳۱۳] [۳۱۴] [۳۱۵] [۳۱۶] [۳۱۷] [۳۱۸] [۳۱۹] [۳۲۰] [۳۲۱] [۳۲۲] [۳۲۳] [۳۲۴] [۳۲۵] [۳۲۶] [۳۲۷] [۳۲۸] [۳۲۹] [۳۳۰] [۳۳۱] [۳۳۲] [۳۳۳] [۳۳۴] [۳۳۵] [۳۳۶] [۳۳۷] [۳۳۸] [۳۳۹] [۳۴۰] [۳۴۱] [۳۴۲] [۳۴۳] [۳۴۴] [۳۴۵] [۳۴۶] [۳۴۷] [۳۴۸] [۳۴۹] [۳۵۰] [۳۵۱] [۳۵۲] [۳۵۳] [۳۵۴] [۳۵۵] [۳۵۶] [۳۵۷] [۳۵۸] [۳۵۹] [۳۶۰] [۳۶۱] [۳۶۲] [۳۶۳] [۳۶۴] [۳۶۵] [۳۶۶] [۳۶۷] [۳۶۸] [۳۶۹] [۳۷۰] [۳۷۱] [۳۷۲] [۳۷۳] [۳۷۴] [۳۷۵] [۳۷۶] [۳۷۷] [۳۷۸] [۳۷۹] [۳۸۰] [۳۸۱] [۳۸۲] [۳۸۳] [۳۸۴] [۳۸۵] [۳۸۶] [۳۸۷] [۳۸۸] [۳۸۹] [۳۹۰] [۳۹۱] [۳۹۲] [۳۹۳] [۳۹۴] [۳۹۵] [۳۹۶] [۳۹۷] [۳۹۸] [۳۹۹] [۴۰۰] [۴۰۱] [۴۰۲] [۴۰۳] [۴۰۴] [۴۰۵] [۴۰۶] [۴۰۷] [۴۰۸] [۴۰۹] [۴۱۰] [۴۱۱] [۴۱۲] [۴۱۳] [۴۱۴] [۴۱۵] [۴۱۶] [۴۱۷] [۴۱۸] [۴۱۹] [۴۲۰] [۴۲۱] [۴۲۲] [۴۲۳] [۴۲۴] [۴۲۵] [۴۲۶] [۴۲۷] [۴۲۸] [۴۲۹] [۴۳۰] [۴۳۱] [۴۳۲] [۴۳۳] [۴۳۴] [۴۳۵] [۴۳۶] [۴۳۷] [۴۳۸] [۴۳۹] [۴۴۰] [۴۴۱] [۴۴۲] [۴۴۳] [۴۴۴] [۴۴۵] [۴۴۶] [۴۴۷] [۴۴۸] [۴۴۹] [۴۵۰] [۴۵۱] [۴۵۲] [۴۵۳] [۴۵۴] [۴۵۵] [۴۵۶] [۴۵۷] [۴۵۸] [۴۵۹] [۴۶۰] [۴۶۱] [۴۶۲] [۴۶۳] [۴۶۴] [۴۶۵] [۴۶۶] [۴۶۷] [۴۶۸] [۴۶۹] [۴۷۰] [۴۷۱] [۴۷۲] [۴۷۳] [۴۷۴] [۴۷۵] [۴۷۶] [۴۷۷] [۴۷۸] [۴۷۹] [۴۸۰] [۴۸۱] [۴۸۲] [۴۸۳] [۴۸۴] [۴۸۵] [۴۸۶] [۴۸۷] [۴۸۸] [۴۸۹] [۴۹۰] [۴۹۱] [۴۹۲] [۴۹۳] [۴۹۴] [۴۹۵] [۴۹۶] [۴۹۷] [۴۹۸] [۴۹۹] [۵۰۰] [۵۰۱] [۵۰۲] [۵۰۳] [۵۰۴] [۵۰۵] [۵۰۶] [۵۰۷] [۵۰۸] [۵۰۹] [۵۱۰] [۵۱۱] [۵۱۲] [۵۱۳] [۵۱۴] [۵۱۵] [۵۱۶] [۵۱۷] [۵۱۸] [۵۱۹] [۵۲۰] [۵۲۱] [۵۲۲] [۵۲۳] [۵۲۴] [

با مراجعه به تعداد قابل استناد شده برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران انتخاب شده و سه سوال از نظر روایی محتوا در حد قابل قبول (15) نهایتاً پس از انجام اصلاحات لازم برای 15 سوال طرح حای (توالاتی درباره سوال س، میزان حسیلات، وضعیت، و شست و بشوایم و همچنین سوال سوال نه، مربوط به میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارائه خدمات در بخش فوریت سوال اسخ آنها (سوال و موردی ندارد) گروه بندی شده بود تهیه سوال سیزده سوال مربوط به ارائه خدمات سوال سوال مربوط به خدمات سوال و اداری و سیزده سوال مربوط به امکانات و هزینه ها طراحی شده بود.

توجه: در صورتی که بیمار یا همراهان وی انجام تستهای تشخیصی را به موقع و درست انجام ندهد، روند درمان وی طولانی خواهد داشت.

برای ارزیابی Δ از بخش‌های فوریت‌ها در هر یک از بیمارستان‌ها Δ عینی در نظر گرفته شد و سهم در نظر گرفته شده برای Δ Δ Δ صورت

تصادفی از بین بیماران مراجعه کننده به آن مرکز در روزهای ۱۳۹۹/۰۱/۰۱ دومین مرحله از تکمیل، کدگذاری و اطلاعات مربوط به آن از تکمیل، از تکمیل، کدگذاری و استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت. در مورد داده های کمی از محاسبه و انحراف معیار و در مورد داده های کیفی از محاسبه فراوانی و درصد استفاده شد. در ارتباط با سؤالاتی مانند آیا فوراً اکسیژن داده شد؟ آیا فوراً زخم شما پانسمان شد؟ آیا سرم شما فوراً وصل شد؟ در پاسخ آنها به مورد ندارد اشاره شده بود. مذکور از مطالعه خارج و درصد رضایتمندی برای آن سؤال از بین افرادی که والات مذکور پاسخ دادند به ست آمد.

11/11

در این مطالعه رضایتمندی ۶۰۰ بیمار مراجعه کننده به بخش فوریتهای بیمارستان بررسی شد. جدول شماره (۱) بررسی شده بیمارستان را نشان میدهد.

از نظر جنسی ۵۰٪ مراجعه کنندگان مرد و ۵۰٪ زن بوده‌اند. در ۴۹/۹٪ موارد از خود بیمار سؤال شد و در ۵۰/۱٪ 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	۰۰۰	۰۰/۰۰
بیمارستان فاطمی	۰۰۰	۰۰/۰۰
بیمارستان بوعلی	۰۰۰	۰۰/۰۰
بیمارستان علی اصغر	۰۰	۰۰
۰۰۰	۰۰۰	۰۰۰

در این مطالعه ۱۱۱ بیمار از نحوه ارایه خدمات در بخش فوریت از پرسیده ۱۱۱ بیمار ۱۱۱ کی کلی آنها در جدول شماره (۲) ارایه شده است.

بر اساس ۱۱۱ بیمار از این بررسی ۱۱۱ بیمار میزان رضایت از نحوه ارایه خدمات ۱۱۱ و ۱۱۱ و طرز برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان نارضایتی از گران ۱۱۱ دن ۱۱۱ درمان ۱۱۱ عدم وجود داروخانه ۱۱۱ روزی در بیمارستان بوده است.

بیماران از نظر سواد نیز مورد سنجش قرار گرفت و ۱۱۱/۱۱۱ % سواد ۱۱۱/۱۱۱ % دارای سوادخواندن و ۱۱۱/۱۱۱ % ۱۱۱/۱۱۱ % دیپلم و ۱۱۱/۱۱۱ % تحصیلات دانشگاهی داشتند. میزان تحصیلات ۱۱۱/۱۱۱ % مراجعه کنندگان ۱۱۱ %.

از نظر ۱۱۱ بیمار ۱۱۱ درمان بیماران ۱۱۱/۱۱۱ % بهبود یافته بودند، ۱۱۱/۱۱۱ % تغییری نکرده بودند، ۱۱۱/۱۱۱ % بدتر شده بودند و ۱/۲ % نیز در نهایت فوت کرده بودند. ۱۱۱/۱۱۱ % بیماران ۱۱۱ ۱۱۱ های ۱۱۱ قرار داشته و ۱۱۱/۱۱۱ % ۱۱۱ ۱۱۱ ۱۱۱ نبود.

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

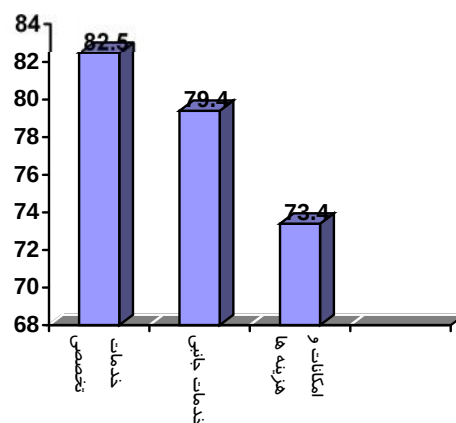
ردیف	عناوین مورد بررسی	نعم (نصء)	نعم (نصء)
۱	آیا براحتی شما را در اورژانس پذیرش دادند؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲	آیا براحتی بعد از ورود توسط پرستار بررسی شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۳	آیا بلافاصله بعد از ورود توسط پزشک بررسی شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۴	آیا آزمایش فوراً انجام شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۵	آیا عکسبرداری و سایر روشهای تشخیص بلافاصله انجام شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۶	آیا علائم حیاتی کنترل شد؟ (از قبیل درجه حرارت، نبض، تنفس و فشار خون)	۱۱۱	۱۱۱
۷	آیا به شما فوراً اکسیژن داده شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۸	آیا زخم های شما در اسرع وقت پانسمان شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۹	آیا سرم شما فوراً وصل گردید؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۰	آیا از رفتار پرسنل پرستاری درمانگاه رضایت داشتید؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۱	آیا از رفتار پزشک درمانگاه رضایت داشتید؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۲	آیا پزشک به صحبت های بیمار توجه داشت؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۳	آیا معاینه شما توأم با احترام و حفظ عزت نفس و کرامت انسانی بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۴	آیا سایر پرسنل اورژانس برخورد خیرما داشتند؟ (نگهبان، پذیرش، خدمه)	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۵	دمای اورژانس برای شما مناسب بود؟ (نه زیاد سرد و نه زیاد گرم)	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۶	آیا ملحفه، پتو و بالش در دسترس بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۷	آیا توالت در دسترس بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۱۸	آیا صندلی چرخدار در دسترس بود؟	۱۱۱	۱۱۱
۱۹	آیا برانکاردر در دسترس بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۰	انتقال بیمار توسط کادر خدماتی انجام شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۱	چنانچه مجارو و وسایل پزشکی تهیه کنید، آیا آنها در داروخانه بیمارستان وجود داشت؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۲	آیا داروهای شما به موقع داده شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۳	آیا از کیفیت غذا راضی بودید؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۴	آیا محیط بخش اورژانس تمیز بود؟	۱۱۱	۱۱۱
۲۵	آیا آرامش و سکوت بر اورژانس حاکم بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۶	آیا احساس امنیت روانی و احترام پرسنل نسبت به خود می نمودید؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۷	آیا مخارج اورژانس برای شما گران نبود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۸	آیا آموزش های لازم مراقبت از خود به شما توسط کادر پرستاری داده شد؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱
۲۹	آیا رفتار پرسنل اورژانس با همراهان شما رضایتبخش بود؟	۱۱۱/۱۱۱	۱۱۱/۱۱۱

بررسی رضایت‌مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات در بخش‌های اورژانس، بیمارستان‌های دانش، اردبیل ۷۲٪ برآورد شده است. برای بررسی دقیقتر میزان رضایت‌مندی، والات بیمارستان‌های اردبیل موارد زیر بررسی شده و رضایت‌مندی در هر یک از این زیر گروه‌ها بررسی شده است.

الف) رضایت‌مندی از نحوه ارائه خدمات اورژانس والات مربوط به رضایت از تسریع در ارائه مراقبت‌های اورژانس، حضور پزشکان، پرستاران، طرز برخورد و توجه، طرز برخورد و توجه پرستار و میزان مهارت پرستار.

ب) رضایت‌مندی از نحوه ارائه خدمات 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.

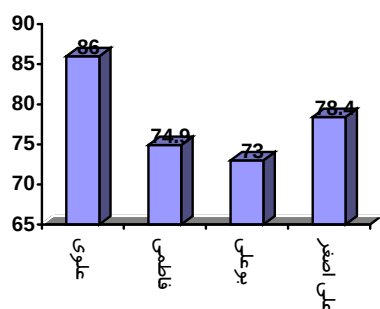
ج) رضایت‌مندی از امکانات و هزینه والات مربوط به رضایت از وضعیت بهداشت و امکانات رفاهی اورژانس، دارو و تجهیزات، دسترسی، رادیولوژی و آزمایشگاه و رضایت از



در نهایت برای بررسی رضایت‌مندی بیماران، والات بیمارستان‌های اردبیل میزان رضایت‌مندی از هر یک از این زیر گروه‌ها در نمودار شماره (۱) آمده است.

درصد رضایت‌مندی از والات بیمارستان‌های اردبیل در هر یک از بیمارستان‌های مورد مطالعه (بیمارستان‌های اردبیل) در نمودار شماره (۱) آمده است.

نمودار ۲. مقایسه میزان رضایت‌مندی کلی (درصد) از نحوه ارائه خدمات در بیمارستان‌های مختلف



برای سنجش بهتر میزان رضایت‌مندی بیماران، میزان رضایت‌مندی در هر یک از زیر گروه‌های خدمات اورژانس، خدمات اداری، امکانات و هزینه‌ها جداگانه برای هر بیمارستان مورد بررسی قرار داده شد (جدول ۳).

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

زیر گروه ارائه خدمات	بیمارستان	ن	درصد رضایت‌مندی
خدمات تخصصی	علوی	۱۰۰	۸۶/۰
	بیمارستان	۱۰۰	۷۴/۹
	علی اصغر	۱۰۰	۷۳/۰
خدمات جانبی	علوی	۱۰۰	۸۶/۰
	بیمارستان	۱۰۰	۷۴/۹
	علی اصغر	۱۰۰	۷۳/۰
امکانات و هزینه‌ها	علوی	۱۰۰	۸۶/۰
	بیمارستان	۱۰۰	۷۴/۹
	علی اصغر	۱۰۰	۷۳/۰

این پژوهش برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به مراکز فوریت‌های بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بود که در پاییز و زمستان ۱۴۰۰ انجام شد. در این مطالعه ۶۰۰ بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که همگی در بیمارستان به متوسط میزان مراجعه از آنجا گردید. برای مقایسه میزان رضایتمندی از خدمات، شناسنامه استاندارد حاوی ۱۰۰ سوال به استفاده شد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که در مجموع ۷۸٪ از مراجعه کنندگان به مراکز فوریت‌های بیمارستان رضایتمندی از خدمات را داشته‌اند. میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات، پزشکان و پرستاران و میزان رضایت از گران بودن خدمات، دریافت شده و عدم وجود داروخانه در بیمارستان بوده است. این مطالعه نشان می‌دهد که در بیمارستان‌های دانشگاهی کادر درمانی برخورد مناسب و قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه به امکانات درحد قابل انجام می‌دهند ولی در زمینه‌های مالی، امکانات و رفاهی کافی در اختیار بیماران و همراهان آنان قرار نمی‌گیرد و همواره عدم رضایت از نارضایتی مراجعین مشاهده می‌شود. در مطالعه مشابهی که در سال ۱۳۹۵ در روی ۵۵۰ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی کرمان انجام گرفته بالاترین میزان رضایت از طرز برخورد پزشک معالج و کمترین میزان رضایت از دسترس بودن پزشک بوده است [۸]. در مطالعه ای که توسط بودرکس^۱ و همکاران در آمریکا انجام گرفته است، نحوه ویزیت، وقت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی بیشترین

تأثیر 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 تأثیر را روی رضایت بیماران داشته است [۱۰]. در مطالعه چاکال و همکاران شایعترین عوامل کاهش رضایت مندی افزایش تعداد مراجعین به اورژانس، نقص امکانات اورژانس و اهمیت افزایش یافته اورژانس به عنوان مهمترین عامل کاهش رضایت مندی [۱۱]، یکی از اهداف این مطالعه رضایتمندی در بیمارستان های اردبیل بود. نشان دادند که میزان رضایتمندی در بیمارستان های اردبیل دانشگاه علوم اردبیل ۸۶٪ در نوسان است. این نشان می دهد که میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به های فوریت های اردبیل بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل در نوسان است. نحوی و همکاران [۱۲] رضایتمندی مراجعه کنندگان به های فوریت های بیمارستان های دانشگاه علوم اردبیل در نوسان است. نحوی و همکاران [۱۳] رضایتمندی مراجعه کنندگان به های فوریت های بیمارستان های دانشگاه علوم تهران در تابستان سال ۱۳۸۵ (۱۳۸۵/۱) ۸۵٪ است. امکانات بیشتر و بخش های متعدد تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان های مذکور قابل توجه است. همچنین در مقایسه ۱۰۰٪ در سال ۱۳۸۵ دانشگاه علوم همدان انجام شده است و ۸۰٪ از همراهان بیماران مراجعه کننده به های فوریت های بیمارستان های دانشگاه مذکور از خدمات ارایه شده راضی بوده اند [۱۴]. وضعیت رضایتمندی مراجعین در دانشگاه علوم اردبیل در اردیبهشت بوده است.

در مطالعه کریم الهی و همکاران در سال ۱۳۹۳
بر روی ۸۸ بیمار مراجعه کننده ۱۱ اورژانس‌های
بیمارستان‌های اردبیل انجام ۱۱۱۱۱۱ ست نتایج نشان داد
۱۱٪/۱۱٪ از بیماران از در سترس بودن اورژانس ۱۱

۹۹/۱۰۰٪ بیماران از در دسترس بودن داروهای اورژانسی ۹۹/۱۰٪ از نحوه انتقال و هزینه‌های درمانی رضایت داشته‌اند [۷]. در مطالعات مشابه خارجی در بررسی کیفیت مراقبت بخش اورژانس در بیمارستان اورژانس در کشور کانادا در سال ۲۰۰۰ میزان رضایت ۱۰۰٪ به دست آمده است [۸]. همچنین در مطالعه دیگری که در سال ۱۳۸۵ بر روی ۱۲۴ بیمار انجام گرفته است، میزان رضایت از مراقبت‌های پرستاری ۷۷٪، رضایت از نحوه درمان ۷۴٪ و رضایت از توضیح در مورد مراقبت‌های انجام گرفته ۷۰٪ بوده است [۹]. اکثر مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهند که میزان رضایتمندی بیماران با سودمند بودن خدمات برای برآورد نتایج ارزیابی خدمات درمانی است [۱۰]. ولی آنچه ست نحوه ارزیابی این رضایتمندی ست [۱۱]. و [۱۲] انجام این برای بررسی میزان رضایتمندی [۱۳]. آن‌ها باقی‌مانده و تفاوت یافته‌ها در مطالعات [۱۴] مربوط به رضایتمندی نیز تفاوت در ساختار [۱۵]های آنهاست. [۱۶]های [۱۷] [۱۸] [۱۹] دلیل آن‌ها کردن داده‌ها و امکان انجام مطالعات آماری بر روی آنها، ارزش بیشتری [۲۰] [۲۱] [۲۲]های [۲۳] بازدارند ولی [۲۴]های [۲۵] در کل میزان رضایت بیشتری را نشان [۲۶] دهند [۲۷]. در مطالعه [۲۸] [۲۹] شده [۳۰] مراجعه [۳۱]های [۳۲] و بررسی‌های متعدد بهترین و مناسبترین [۳۳]الات انتخاب شد. در پایان پیشنهاد می‌شود با توجه [۳۴] اهمیت فوق العاده رضایت مراجعه کنندگان [۳۵] [۳۶]های درمانی، ارزیابی رضایتمندی در [۳۷] [۳۸]های درمانی نیز انجام گیرد و همچنین [۳۹] عدم رضایت در بیمارستان [۴۰] [۴۱] از میزان رضایتمندی کمتری برخوردار بوده‌اند مورد بررسی قرار گیرد و با به‌کارگیری [۴۲]های بدون ارتقای [۴۳]ک ارایه خدمات در این مراکز بررسی‌های

دوره‌ای برای [۴۴] میزان رضایتمندی در این مراکز صورت گیرد.

تشکر و قدردانی

در ارتباط با انجام این [۴۵] لازم ست از زحمات [۴۶] [۴۷] محترم پژوهشی دانشگاه علوم [۴۸] اردبیل، روسای بیمارستان‌های علوی، [۴۹] [۵۰] و علی اصغر اردبیل، آقای [۵۱] عابدی مشاور آماری طرح و [۵۲] [۵۳] اعضای محترم گروه [۵۴] [۵۵] سرکار خانم‌ها دکتر میناز هاشمی، دکتر شروین [۵۶] [۵۷]، دکتر لیلی اوستا، دکتر فاطمه امانی، دکتر خاطره [۵۸] زاده‌فر و آقایان محمدرضا نصرتی ارشاد و علی دهقانی و کلیه کادر زحمتکش [۵۹] [۶۰]های فوریت‌های [۶۱] دانشگاه علوم [۶۲] اردبیل تشکر و قدردانی [۶۳].

[۶۴]

۱- مرنندی [۶۵] [۶۶] عزیزی فریدون لاریجانی [۶۷] [۶۸] جمشیدی حمید رضا. [۶۹] در جمهوری اسلامی ایران، چاپ اول، تهران، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، [۷۰] [۷۱] [۷۲].

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 دکتر، یزد، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، [۷۳].

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 [۷۴] [۷۵] [۷۶]. بررسی رضایت همراهان مراجعه کننده [۷۷] [۷۸]، اورژانس بیمارستان‌های

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان
همدان در سال ۱۳۷۳، مجله علمی دانشگاه علوم
پزشکی همدان، سال ۱۳۷۰، سال دوم، شماره یکم،
صفحات ۰۰-۰۰

۸- ستوده نژاد علیرضا، واحدیان جلال، فتحی زاده سعید. بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستان های دانشگاهی کرمان ۱۳۸۵، طب و تزکیه ۱۳۷۰، شماره ۲۸، صفحات ۵۵۵-۵۵۸

- 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.

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.