

Patients' satisfaction with emergency care services in military hospitals

Ebrahimnia M^{1*}, Amerion A², Azizabadi M³, Khodami H⁴, Heidari S⁵

Submitted: 20.6.2009

Accepted: 28.7.2009

Abstract

Background: Nowadays, researchers pay special attention to patients' satisfaction with emergency care services, as the first line of hospital health care services. However, few researches have been done about its related factors in our country. The aim of this study was assessment of patients' satisfaction with emergency care services in six military hospitals in our country and its related factors.

Material and Methods: In this cross-sectional study, Satisfaction level of 360 patients of emergency care services in six military hospitals of Iran in 2007 was assessed. After discharge from emergency ward, a checklist containing basic information and a 12-item questionnaire about their satisfaction level with emergency care services was completed for each patient. A 5-level Likert scale was used for the response of each item. 20 to 100 scores were allocated to each response (completely dissatisfied to completely satisfied), respectively.

Results: 3559/4220 responses (82.4%) were completely satisfied or satisfied. In respect to priority; "Observation of moral points", "giving information" and "behavior of reception personnel" had the highest and on the other hand, "variety of medical specialists", "emergency ward facilities" and "speed in calling doctor" had the lowest satisfaction scores. The total satisfaction score which was reported by patients older than 35 yr($p=0.022$), insurance coverage($p=0.002$) and with history of previous referring to that emergency ward($p=0.017$) were significantly higher than others. Sex, marital status and educational level had no statistical correlation with the total satisfaction score($p>0.05$).

Conclusion: The findings of this study revealed favorable satisfaction level of patients with emergency care services in military hospitals. However, it seems that using a variety of expert physicians and more facilities and also improvement in the process of calling doctor in emergency ward are the aspects which need the most amount of concern of health care managers in emergency centers.

Keywords: emergency medical services, hospital, military, patient satisfaction

1. Instructor Faculty Member, Bghiatallah University of Medical sciences, Military Medicine Research Institute, Health Management Research Center (*corresponding Author): Email: mehdi.ebrahimnia2@gmail.com Tel: 88057022
2. Assistant professor, Bghiatallah University of Medical sciences, Health Faculty,
3. General Physician of , Bghiatallah University of Medical sciences
4. General Physician of , Bghiatallah University of Medical sciences
5. MSc Student of Management , Azad University

رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات اورژانس در بیمارستان های نظامی

مهدی ابراهیم نیا^{۱*}، احمد عامریون^۲، مهدی عزیزآبادی فراهانی^۳، حمید رضا خدای ویشته^۴، سمیه حیدری^۵

دریافت: ۱۳۸۸/۳/۳۰

پذیرش: ۱۳۸۸/۵/۶

چکیده:

زمینه و هدف: امروزه، رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی اورژانس، به عنوان خط اول سرویس های خدمات بیمارستانی، مورد توجه ویژه محققین قرار گرفته است. با این وجود، پیش از این مطالعات اندکی در زمینه عوامل مرتبط با رضایتمندی از خدمات اورژانس در داخل کشور انجام شده است. مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایتمندی مراجعین از نحوه ارائه خدمات در شش بیمارستان نظامی در سطح کشور و عوامل زمینه ای مرتبط با آن انجام شد.

مواد و روشها: در مطالعه توصیفی-مقطعی حاضر، رضایتمندی ۳۶۰ بیمار، از نحوه ارائه خدمات اورژانس در شش بیمارستان نظامی در سطح کشور در سال ۱۳۸۶ مورد بررسی قرار گرفت. بدنبال ترخیص از اورژانس، چک لیستی حاوی مشخصات زمینه ای و پرسشنامه ۱۲ سؤالی رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات اورژانس از تمامی بیماران تکمیل گردید. پاسخ ها در مقیاس لیکرت ۵ قسمتی (کاملاً راضی، راضی، نه راضی و نه ناراضی، ناراضی، کاملاً ناراضی) طراحی گردید. به ترتیب برای پاسخ های کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی، نمرات ۲۰ تا ۱۰۰ اختصاص یافت.

یافته ها: از مجموع ۴۲۲۰ پاسخ، در ۳۵۵۹ مورد (۸۲/۴٪)، بیماران از نحوه ارائه خدمات در مراکز اورژانس راضی یا خیلی راضی بوده اند. به ترتیب اولویت، "رعایت مسایل اخلاقی"، "نحوه اطلاع رسانی" و "نحوه عملکرد و برخورد پرسنل پذیرش" در مراکز اورژانس بیشترین و در مقابل "برخورداری از تنوع تخصص پزشکی"، "امکانات اورژانس" و "سرعت عمل در اطلاع به پزشک" کمترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص دادند. نمره کلی رضایتمندی گزارش شده توسط مراجعین گروه سنی بالاتر از ۳۵ سال ($P = ۰/۰۲۲$)، تحت پوشش بیمه ($P = ۰/۰۰۲$) و دارای سابقه مراجعه قبلی ($P = ۰/۰۱۷$) به میزان معنی داری از سایرین بیشتر بود. جنس، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات همبستگی آماری معنی داری با نمره کلی رضایتمندی نشان نداد ($P > ۰/۰۵$).

نتیجه گیری: یافته های مطالعه حاضر بیانگر رضایت مطلوب دریافت کنندگان خدمات اورژانس در بیمارستان های نظامی سطح کشور بود. با این وجود، به نظر می رسد استفاده از نیروی انسانی متخصص و امکانات بیشتر و همچنین اصلاح فرآیند ویزیت مراجعین به اورژانس نقاطی است که همچنان بیشترین میزان توجه مدیران و برنامه ریزان سرویس های ارائه خدمات درمانی در مراکز اورژانس را می طلبد.

کلمات کلیدی: بیمارستان نظامی، خدمات اورژانس، رضایتمندی بیماران

۱- مربی عضو هیات علمی - دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله - پژوهشکده طب نظامی - مرکز تحقیقات مدیریت سلامت (*نویسنده مسئول): آدرس الکترونیک: mehdiebrahimi2@gmail.com شماره تماس: ۸۸۰۵۷۰۲۲

۲- استاد یار عضو هیات علمی - دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله - دانشکده بهداشت - گروه مدیریت بهداشتی و درمانی

۳- پزشک عمومی دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله

۴- پزشک عمومی دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله

۵- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت - دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات تهران

مقدمه:

توجه به موضوع سلامت به خوبی آشکار می کند که اگر چه در سال های گذشته پرداختن به کمیت ارائه خدمات درمانی، در اولویت برنامه ریزی های کلان سرویس های سلامت قرار داشته است (۱)، اما امروزه دغدغه اصلی سیاستگذاران حیطه سلامت در سطح جهان ارزیابی و شناخت نیازمندی ها و کیفیت دستیابی افراد جامعه به خدمات سلامت مطلوب می باشد (۲). در این راستا، رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات سلامت، به عنوان شاخص تعیین کننده کیفیت ارائه خدمات اهمیتی ویژه یافته و در اتخاذ تصمیم گیری های کلان و طراحی برنامه ها مورد استفاده قرار گرفته است (۳). جمع آوری اطلاعات در مورد رضایتمندی بیمار از نحوه ارائه خدمات یا به عبارتی ارزیابی بیمار از کیفیت خدمات یا امکانات درمانی در دسترس وی، می تواند در راستای اهداف مختلف به ویژه شناخت نقاط ضعف برنامه ها و پروتوکل های درمانی و مناطق قابل ارتقای سیستم ارائه خدمات سلامت مورد استفاده واقع گردد (۴ و ۵).

مراکز اورژانس به عنوان بخشی از سیستم ارائه کننده خدمات سلامت در جامعه نقش مهمی در رضایتمندی مصرف کنندگان سرویس های درمانی ایفا می کنند چرا که اورژانس از یک سو اولین نهاد درمانی دریافت خدمات برای بسیاری از بیماران محسوب گردیده و از سوی دیگر به دلیل مراجعات زیاد، جهت اجرای برنامه های کلان درمانی مورد توجه ویژه مدیران درمانی قرار دارد (۶). برخی مطالعات نشان داده اند که تقریباً نیمی از بیماران از طریق مراجعه به مراکز اورژانس در بیمارستان بستری می شوند (۷). بنابراین کیفیت خدمات ارائه شده در اورژانس و رضایتمندی مراجعین از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این در حالی است که خصوصیات ویژه اورژانس نظیر تنوع و تعدد مراجعات و حجم کاری زیاد، انتظار مراجعین در رابطه با دریافت هر چه سریع تر خدمات، گوناگونی مشکلات بیماران و پیچیدگی خدمات اورژانس همگی می تواند رضایتمندی بیماران را در این مراکز تحت تأثیر قرار دهد (۸ و ۹).

نتایج برخی مطالعات نشان داده است که رضایت بیماران از نحوه ارائه خدمات در مراجعه به مراکز اورژانس نقش تعیین کننده ای در پیش بینی وقوع رفتار های مرتبط با سلامت در جمعیت تحت پوشش خواهد داشت (۱۰). شاخص رضایتمندی، از نقطه نظر درمانی یکی از عوامل مهم مؤثر بر میزان تبعیت بیماران از رژیم های دارویی و درمانی تجویزی بوده و از دیدگاه مدیریتی نقش تعیین کننده ای بر رضایت شغلی پرسنل مراکز اورژانس و کاهش میزان شکایات و دعاوی قضایی علیه آنان داشته و مراجعات بعدی بیماران یا حتی توصیه به سایر افراد جهت مراجعه به آن مرکز را پیش بینی می نماید (۱۱-۱۳). بدین ترتیب، ارتقای رضایتمندی در مراکز اورژانس تأثیر قابل توجهی بر دیدگاه مراجعین نسبت به کل سرویس خدمات

درمانی داشته و از این رو باید در کنار درمان سریع و کارآمد بیماران، به عنوان یکی از اهداف کلیدی مراکز ارائه خدمات اورژانس مد نظر قرار گیرد (۱۲ و ۱۳).

یکی از موضوعات مرتبط با رضایتمندی که در سال های اخیر توجه خاص محققین را به خود معطوف داشته است، عوامل مرتبط و مؤثر بر میزان رضایتمندی است. پیش از این مطالعات متعددی، اثرات ویژگی های فردی بیماران بر میزان رضایتمندی از خدمات درمانی ارائه شده را بررسی نموده اند، اما با این وجود یافته های متفاوتی در مورد عوامل زمینه ای مؤثر بر رضایتمندی گزارش گردیده است. در این راستا، در حالی که یافته های برخی مطالعات بیانگر تأثیر ویژگی های دموگرافیک مراجعین نظیر سن، جنس و سطح تحصیلات بر میزان رضایتمندی می باشد (۱۹-۱۴)، برخی دیگر آنرا رد کرده اند (۶ و ۲۰). حتی مطالعات مروری انجام شده در این زمینه نیز تنها به بیان وجود تفاوت های چشمگیر میان نتایج مطالعات مختلف بسنده نموده اند (۱۲).

اگر چه پیش از این برخی مطالعات در داخل کشور به بررسی سطح رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی در مراکز اورژانس پرداخته اند، اما اغلب این مطالعات ساختاری توصیفی داشته (۲۱-۲۴) و تنها در سطح یک شهر (۱۷ و ۲۵-۲۰) اجرا گردیده اند. بدین ترتیب، در راستای مطالعات پیشین، مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایتمندی مراجعین از نحوه ارائه خدمات در شش بیمارستان نظامی در سطح کشور و عوامل زمینه ای مرتبط با آن انجام شد.

مواد و روش ها:

مطالعه حاضر به روش توصیفی-مقطعی انجام شد. نمونه ها به صورت تصادفی از میان مراجعین به اورژانس در شش بیمارستان نظامی واقع در شهر های شیراز، اصفهان، مشهد، کرمان، کرمانشاه و تبریز در ماه های تیر و مرداد سال ۱۳۸۶ انتخاب شدند.

در مجموع ۳۶۰ بیمار (از هر مرکز اورژانس ۶۰ بیمار) در این مطالعه شرکت داشتند. شرایط ورود به مطالعه داشتن سن بالای ۱۵ سال و بستری در مرکز اورژانس به مدت بیش از ۵ ساعت بود. شرایط خروج از مطالعه عدم توانایی در پاسخگویی به سؤالات نظیر بیماران مبتلا به کاهش سطح هوشیاری یا بیماران مبتلا به اختلالات روانپزشکی شدید بود. بیماران انتخاب شده، پس از اتمام مدت بستری در مراکز اورژانس، توسط همکاران طرح که آموزش های لازم برای برخورد با بیماران و نحوه طرح سؤالات پرسشنامه جهت جلوگیری از ایجاد سوگیری بیماران در پاسخ به سؤالات را پیش از شروع طرح دریافت نموده بودند، مورد مصاحبه قرار گرفتند. مصاحبه کنندگان پس از معرفی خود و توضیح اهداف مطالعه، ضمن جلب رضایت بیماران، چک لیستی بدون نام، حاوی اطلاعات زمینه ای شامل سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، نوع بیمه، سابقه بستری قبلی در مرکز اورژانس مورد

یافته‌ها:

اطلاعات پایه: از کل مراجعه‌کنندگان، ۲۲۸ نفر (۶۳٪) مرد و ۲۵۶ نفر (۷۱٪) متأهل بودند. از لحاظ سن مراجعین، ۲۰۲ نفر (۵۶٪) به گروه سنی کمتر یا مساوی ۳۵ سال و ۱۵۸ نفر (۴۴٪) به گروه سنی بالاتر از ۳۵ سال اختصاص داشتند. ۱۴۷ نفر (۴۱٪) از مراجعین تحصیلات کمتر از دیپلم، ۱۲۲ نفر (۳۴٪) دیپلم و ۹۱ نفر (۲۵٪) تحصیلات بالاتر از دیپلم داشتند. ۲۳۲ نفر (۶۵٪) از مراجعین سابقه مراجعه قبلی به اورژانس‌های تحت مطالعه را گزارش نموده و ۳۹ نفر (۱۱٪) از هیچگونه پوشش بیمه‌ای در بدو حضور در اورژانس برخوردار نبودند.

رضایتمندی از سرویس‌های مختلف خدمات اورژانس:

از مجموع ۴۳۲۰ پاسخ، در ۳۵۵۹ مورد (۸۲/۴٪) مراجعین از نحوه ارائه خدمات در مراکز اورژانس تحت مطالعه راضی یا خیلی راضی بودند، این آمار بدون احتساب نظرات ممتنع به ۹۵/۳٪ افزایش یافت. بر اساس میانگین نمرات رضایتمندی مربوط به بخش‌های مختلف ارائه خدمات، "رعایت مسایل اخلاقی"، "نحوه اطلاع‌رسانی" و "نحوه عملکرد و برخورد پرسنل پذیرش" در مراکز اورژانس به ترتیب با نمرات $15/2 \pm 87/3$ ، $13/9 \pm 85/8$ و $14/9 \pm 82/4$ بیشترین میزان رضایتمندی و در مقابل "برخورداری از تنوع تخصص پزشکی"، "امکانات اورژانس" و "سرعت عمل در اطلاع به پزشک" به ترتیب با نمرات $78/7 \pm 18/4$ ، $79/5 \pm 15/7$ و $16/2 \pm 79/6$ کمترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص دادند. فراوانی (٪) و میانگین (انحراف معیار) رضایتمندی کلی و رضایتمندی مربوط به هر یک از بخش‌های خدمات اورژانس به تفکیک در جدول شماره (۱) مشاهده می‌گردد.

مطالعه و نام شهر از بیماران پر نمودند. همچنین پرسشنامه تعیین سطح رضایتمندی از ارائه خدمات اورژانس برای تمامی بیماران تکمیل گردید.

پرسشنامه رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات در مراکز اورژانس، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه بیماران را در طی ۱۲ سوال در زمینه‌های "اطلاع‌رسانی"، "فرآیند تحویل بیمار"، "سرعت عمل در اطلاع به پزشک برای حضور بر بالین بیمار"، "حضور مستمر پزشک و پرستار بر بالین بیمار"، "سرعت عمل و دلسوزی پرسنل درمانی"، "تنوع تخصص‌های پزشکی"، "عملکرد و برخورد پرسنل پذیرش"، "عملکرد و برخورد پرسنل آزمایشگاه"، "عملکرد و برخورد پرسنل صندوق"، "رعایت مسایل اخلاقی توسط پرسنل"، "امکانات اورژانس" و "نظافت اورژانس" ارزیابی می‌نماید. پاسخ‌ها در مقیاس لیکرت ۵ قسمتی (کاملاً راضی، راضی، نه راضی و نه ناراضی، ناراضی، کاملاً ناراضی) طراحی گردید. به ترتیب برای پاسخ‌های کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی، نمرات ۲۰ تا ۱۰۰ اختصاص یافت. روایی و پایایی این پرسشنامه در ایران، پیش از این توسط عامریون و همکاران مورد ارزیابی قرار گرفته و علاوه بر روایی، پایایی پرسشنامه با ضریب اطمینان ۹۰٪ مورد تأیید قرار گرفته است (۲۶).

تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار SPSS 13 انجام شد. توصیف متغیرهای کیفی با استفاده از جداول فراوانی و متغیرهای کمی با محاسبه میانگین (انحراف معیار) انجام شد. برای ارتباط میزان رضایتمندی گزارش شده توسط مراجعین و متغیرهای دو حالت نظیر جنس، سن، وضعیت تأهل، پوشش بیمه و سابقه مراجعه از تست تی مستقل (Independent Samples Test) و در مورد متغیرهای دارای بیش از دو حالت نظیر سطح تحصیلات و شهرستان از تست آنوا (ANOVA) استفاده گردید. سطح معنی‌داری، P کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

جدول شماره (۱): نتایج کیفی و کمی رضایتمندی مراجعین از خدمات ارائه شده در مراکز اورژانس به تفکیک نوع خدمات

میانگین (انحراف معیار)	سطوح رضایتمندی				موضوع
	خیلی ناراضی	ناراضی	نه راضی و نه ناراضی	راضی	
۸۵/۸ ± ۱۳/۹	۰	(%) ۹	(%) ۲۲	(%) ۵۱	اطلاع رسانی
۸۲/۰ ± ۱۴/۷	(%) ۴	(%) ۱۱	(%) ۲۴	(%) ۶۳	فرآیند تحویل بیمار
۷۹/۶ ± ۱۶/۲	(%) ۴	(%) ۱۰	(%) ۱۸	(%) ۵۲	سرعت عمل در اطلاع به پزشک
۸۰/۵ ± ۱۶/۴	(%) ۲	(%) ۱۵	(%) ۱۶	(%) ۵۱	حضور مستمر پزشک و پرستار
۷۹/۸ ± ۱۶/۴	(%) ۴	(%) ۹	(%) ۲۰	(%) ۴۹	سرعت عمل و دلسوزی پرسنل درمانی
۷۸/۷ ± ۱۸/۴	(%) ۷	(%) ۲۵	(%) ۱۳	(%) ۵۲	تنوع تخصص
۸۲/۴ ± ۱۴/۹	(%) ۲	(%) ۷	(%) ۱۳	(%) ۵۴	عملکرد و برخورد پرسنل پذیرش
۷۹/۸ ± ۱۷/۰	(%) ۴	(%) ۱۴	(%) ۱۷	(%) ۵۰	عملکرد و برخورد پرسنل آزمایشگاه
۸۱/۲ ± ۱۶/۵	(%) ۴	(%) ۱۳	(%) ۱۳	(%) ۵۲	عملکرد و برخورد پرسنل صندوق
۸۷/۳ ± ۱۵/۲	(%) ۴	(%) ۵	(%) ۶	(%) ۴۳	رعایت مسایل اخلاقی
۷۹/۵ ± ۱۵/۷	۱	(%) ۱۰	(%) ۲۲	(%) ۴۹	امکانات اورژانس
۸۲/۱ ± ۱۵/۲	(%) ۳	(%) ۹	(%) ۱۱	(%) ۵۶	نظافت اورژانس
۸۱/۶ ± ۱۰/۶	(%) ۳۹	(%) ۱۳۷	۵۸۵ (%) ۱۳/۵	۲۲۳۹ (%) ۵۱/۸	رضایتمندی کلی

مقایسه با سایر مراجعین، به میزان معنی دار آماری، نمره رضایتمندی کلی بیشتری را گزارش نمودند ($P = 0/017$). نمرات رضایتمندی گزارش شده توسط مردان در مقایسه با زنان و افراد مجرد در مقایسه متأهلین تفاوت آماری معنی داری نشان نداد. همچنین میان نمرات رضایتمندی گزارش شده توسط مراجعین دارای سطح تحصیلات کمتر از دیپلم، دیپلم و بالاتر از آن نیز تفاوت آماری معنی داری مشاهده نشد ($P > 0/05$). (جدول شماره ۲)

عوامل مرتبط با نمره رضایتمندی کلی مراجعین از خدمات ارائه شده در اورژانس: نمره کلی رضایتمندی گزارش شده توسط مراجعین گروه سنی بزرگتر از ۳۵ سال به میزان معنی داری از مراجعین کمتر یا مساوی ۳۵ سال بیشتر بود ($P = 0/022$). نمره رضایتمندی کلی گزارش شده توسط بیماران فاقد پوشش بیمه در مقایسه با بیماران تحت پوشش انواع بیمه، به میزان معنی دار آماری بیشتر بود ($P = 0/002$). همچنین بیماران دارای سابقه مراجعه قبلی به مراکز اورژانس تحت مطالعه در

جدول شماره (۲): عوامل مرتبط با نمره رضایتمندی کلی مراجعین از خدمات ارائه شده در مراکز اورژانس تحت مطالعه

معنی داری	رضایتمندی کلی	زیر گروه	*
* $0/959$	$81/7 \pm 10/9$	مرد	جنس
	$81/8 \pm 9/2$	زن	
* $0/022$	$80/6 \pm 10/5$	$35 \geq$	سن (سال)
	$83/2 \pm 10/4$	$35 <$	
* $0/312$	$82/0 \pm 10/5$	متأهل	وضعیت تأهل
	$80/7 \pm 10/6$	مجرد	
** $0/619$	$82/3 \pm 10/2$	کمتر از دیپلم	سطح تحصیلات
	$81/2 \pm 10/1$	دیپلم	
	$81/1 \pm 11/3$	بالاتر از دیپلم	
* $0/002$	$82/2 \pm 10/2$	دارد	پوشش بیمه
	$76/5 \pm 10/6$	ندارد	
* $0/017$	$82/3 \pm 10/4$	دارد	سابقه مراجعه
	$79/4 \pm 10/9$	ندارد	
** $0/001$	$82/9 \pm 13/2$	اصفهان	شهر
	$80/8 \pm 4/3$	کرمان	
	$79/8 \pm 13/9$	کرمانشاه	
	$79/1 \pm 5/7$	مشهد	
	$87/0 \pm 8/6$	شیراز	
	$79/9 \pm 12/0$	تبریز	
* Independent Samples Test,		** ANOVA	

مقایسه نمره رضایتمندی کلی مراجعین از خدمات ارائه شده در اورژانس میان شهرهای مختلف

آماري از مراجعین شهرهای کرمان ($P = 0/016$)، کرمانشاه ($P = 0/003$)، مشهد ($P = 0/001$) و تبریز ($P = 0/003$) مطلوب تر بود. اختلاف آماری معنی داری میان رضایتمندی گزارش شده توسط مراجعین به اورژانس در سایر شهرها مشاهده نشد ($P > 0/05$). (جدول شماره ۲)

اختلاف آماری معنی داری میان نمرات رضایتمندی کلی از نحوه ارائه خدمات اورژانس در شهرهای مختلف مشاهده شد ($P < 0/001$). بررسی دقیق تر نتایج به وسیله آزمون post hoc نشان داد که تنها رضایتمندی گزارش شده توسط بیماران مراجعه کننده به اورژانس در شهر شیراز به میزان معنی دار

بحث و نتیجه گیری:

یافته های مطالعه حاضر نشان داد که مراجعین به مراکز اورژانس بیمارستان های نظامی در سطح کشور، در بیش از ۸۲ درصد موارد، از نحوه ارائه خدمات در این مراکز اظهار رضایت داشتند. بررسی مطالعات مشابه پیشین در این رابطه نتایج کاملاً متفاوتی را به دنبال داشت. میزان رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات اورژانس در مطالعات پیشین در محدوده وسیعی از ۴۴ تا ۹۸ درصد گزارش شده است. رضایتمندی مراجعین از خدمات اورژانس بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران (۴۴٪) (۱۷)، بیمارستان امام خمینی (ره) تهران (۶۲٪) (۲۰)، لرستان (۶۴٪) (۲۱)، اردبیل (۷۸٪) (۲۲) و ارتش (۸۱٪) (۲۴) در برخی موارد به مراتب نامطوب تر از مطالعه حاضر گزارش شده است. از سوی دیگر، رضایت بیماران مراجعه کننده به اورژانس مراکز آموزشی-درمانی تبریز (۸۸٪) (۲۳) و قزوین (۹۸٪) مناسب تر از مطالعه حاضر بود (۲۵). با این وجود، تفاوت چشمگیر موجود میان یافته های مطالعات مشابه، نگاهی دقیق تر به موضوع ارزیابی رضایتمندی مراجعین به مراکز اورژانس را می طلبد. بدیهی است که بخشی از این اختلافات ممکن است با نحوه ارائه خدمات در هر یک از مراکز اورژانس تحت بررسی مرتبط باشد، اما در این میان عواملی نظیر تفاوت های مربوط به ویژگی های جمعیت تحت مطالعه، تعداد مراکز مورد بررسی و از همه مهمتر روش های مختلف ارزیابی رضایتمندی در مطالعات مختلف را نیز نباید از نظر دور داشت (۱۱).

همانگونه که پیش از این نیز بیان گردید، یکی از کاربرد های بررسی رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات درمانی و تجزیه و تحلیل آن توسط مدیران سلامت، شناخت نقاط قوت و ضعف سیستم در جهت ارتقای کیفیت ارائه خدمات می باشد (۸). در مطالعه حاضر، فقدان تنوع تخصص، امکانات موجود و تأخیر در خبررسانی به پزشک در مراکز اورژانس، بیشترین نارضایتی بیماران را در میان بخش های مختلف خدمات اورژانس به خود اختصاص دادند. بررسی یافته های مطالعات پیشین در این رابطه، علیرغم تنوع در نحوه ارزیابی ها، نشان داد که همانند یافته های مطالعه حاضر، ناکافی بودن امکانات اورژانس در اغلب مطالعات داخلی، یکی از بخش هایی است که بیشترین نارضایتی مراجعین را دنبال داشته است (۱۷ و ۲۰ و ۲۱ و ۲۵). بنابراین، توجه ویژه مسوولین سرویس های اورژانس به این بخش از خدمات، به عنوان یکی از مشکلات قابل پیشگیری در این مراکز، می تواند به میزان چشمگیری در افزایش رضایت مراجعین و در نهایت ارتقای خدمات رسانی در اورژانس مفید باشد.

همچنین، در راستای نتایج این مطالعه، نارضایتی مراجعین از سرعت عمل پرسنل و به بیان کلی تر مدت زمان انتظار جهت دریافت انواع خدمات اورژانس موضوع دیگری است که در تحقیقات مشابه داخلی و خارجی، به عنوان یکی دیگر از عمده

نارضایتی های بیماران مطرح گردیده است (۸ و ۱۷ و ۲۰ و ۲۷). انتظار بیماران برای دریافت خدمات اورژانس ممکن است در مراحل مختلفی نظیر انجام فرآیند تریاژ، ملاقات پزشک، خدمات پاراکلینیک و تفسیر نتایج آن و در نهایت برای مشاوره های درمانی یا پذیرش و ترخیص اتفاق بیفتد (۲۸). اهمیت این موضوع زمانی مشخص می گردد که بدانیم تنها طولانی شدن زمان انتظار برای ملاقات پزشک در برخی مطالعات به عنوان علت ۳۰ تا ۶۰ درصد موارد ترک اورژانس بدون معاینه پزشک بیان گردیده است. از سوی دیگر، کوتاه شدن زمان انتظار نیز ارتقای رضایتمندی ۷۵ درصد مراجعین را در مطالعات دیگری دنبال داشته است (۲۹). با این وجود، برخی محققین بر این باورند که دیدگاه بیماران در مورد زمان انتظار نقشی تعیین کننده تر از مدت زمان انتظار-به خودی خود- در میزان رضایتمندی دارد (۶ و ۸). این بدان معناست که زمان انتظار نیز ممکن است با نحوه برخورد و توضیح پرسنل در مورد علت انتظار و کارهای ضروری صورت گرفته در آن زمان و همچنین مدت زمان تخمینی آن، برای بیماران توجیه گردد (۶). بنابراین راه حل های مختلف جهت کاهش نارضایتی بیماران از مدت زمان انتظار برای دریافت هر یک از خدمات اورژانس باید همواره به عنوان یکی از اولویت های برنامه ریزی جهت بهبود ارائه خدمات اورژانس مورد توجه ویژه مدیران قرار گیرد.

از یافته های دیگر مطالعه حاضر بررسی عوامل زمینه ای مرتبط با میزان رضایتمندی مراجعین به اورژانس بود. در این زمینه یافته های مطالعه نشان داد که میزان رضایتمندی گزارش شده توسط زنان و مردان، مجردین و متأهلین و سطوح تحصیلاتی مختلف، تفاوت چشمگیری با هم نداشت. با این وجود، بیماران مسن تر از نحوه ارائه خدمات اورژانس رضایت بیشتری ابراز نمودند. همچنین، بیماران تحت پوشش بیمه و دارای سابقه مراجعه قبلی به مراکز تحت مطالعه در مقایسه با سایرین رضایت بیشتری از خدمات داشتند.

تأثیر ویژگی های دموگرافیک بیماران بر میزان رضایتمندی آنان از خدمات اورژانس پیش از این در مطالعات متعددی مورد آزمون قرار گرفته است، اما بررسی ها نتایج متفاوتی در این زمینه به دنبال داشته است (۱۲). برخی مطالعات تأثیر جنسیت (۱۶ و ۱۷)، سن (۱۷ و ۱۸) و سطح تحصیلات (۱۷ و ۱۹) بیماران را بر میزان رضایتمندی آنان گزارش نموده اند و بالعکس برخی دیگر از مطالعات جنسیت (۲۰)، سن (۶ و ۲۰) و سطح تحصیلات (۲۰) را بر میزان رضایتمندی گزارش شده توسط بیماران بی اثر دانسته اند. در بررسی دقیق تر نتایج در مطالعات داخل کشور، یافته های مطالعه امیدواری و همکاری (۱۷) با عنوان میزان رضایت بیماران از اورژانس بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران نشان داد که مردان، بیماران مسن تر و

برای دستیابی به نتایج قابل قیاس، انجام مطالعات آتی با استفاده از روش‌ها و پرسشنامه‌های استاندارد شده ضروری به نظر می‌رسد.

اگر چه، بررسی رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات اورژانس در شش شهر مختلف کشور از نقاط قوت مطالعه حاضر محسوب می‌گردد، اما استفاده از سوالات کلی و بسته و عدم بررسی متغیرهای مرتبط با بیماری نظیر نوع، شدت و پیامدهای درمانی بیماران و همچنین تکمیل پرسشنامه توسط پرسشگران که ممکن است در پاسخ بیماران مؤثر باشد، را می‌توان از کاستی‌های مطالعه حاضر بیان نمود. بنابراین جهت تأیید یافته‌های مطالعه حاضر و دستیابی به اطلاعات تکمیلی در این زمینه، انجام مطالعات آتی با استفاده از پرسشنامه‌های جامع‌تر و با رفع کاستی‌های مطالعه حاضر پیشنهاد می‌گردد.

یافته‌های مطالعه حاضر بیانگر رضایت مطلوب دریافت‌کنندگان خدمات اورژانس در بیمارستان‌های نظامی سطح کشور بود. اگر چه بیشترین رضایت بیماران در این مطالعه به رعایت اصول اخلاقی، نحوه برخورد و عملکرد پرسنل اورژانس باز می‌گشت، با این وجود، نقطه نظرات بیماران در رابطه با تسهیلات بخش اورژانس نظیر وجود تنوع تخصص‌های پزشکی و امکانات و عدم اطلاع‌رسانی سریع به پزشک در اورژانس، بیشترین میزان نارضایتی را نشان داد که به نظر می‌رسد تأمین نیروی انسانی متخصص و امکانات مورد نیاز و همچنین اصلاح فرآیند ویزیت مراجعین به اورژانس نقایطی است که همچنان بیشترین میزان توجه مدیران و برنامه‌ریزان سرویس‌های ارائه خدمات درمانی در مراکز اورژانس را می‌طلبد.

دارای تحصیلات پایین‌تر در مقایسه با سایرین از نحوه ارائه خدمات اورژانس رضایت بیشتری داشتند و وضعیت تأهل بر میزان رضایتمندی تأثیری نداشت. این در حالی است که در مطالعه سرچمی و شیخی (۲۵) با عنوان رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش اورژانس مراکز آموزشی - درمانی قزوین، در میان مراجعین زنان، بیماران جوان‌تر، افراد فاقد سابقه مراجعه قبلی و بیماران تحت پوشش بیمه نسبت به سایرین از رضایت بیشتری برخوردار بودند. توجه به این نتایج تفاوت چشمگیر یافته‌های مطالعات مختلف را به روشنی بیان می‌نماید. به گونه‌ای که حتی جهت اثر گذاری عوامل زمینه‌ای بر میزان رضایتمندی مراجعین به اورژانس نیز در مطالعاتی که این اثر را نشان داده‌اند، دقیقاً عکس یکدیگر می‌باشد.

همانگونه که پیش از این نیز اشاره گردید، علل احتمالی متعددی را می‌توان در توجیه تفاوت میان یافته‌های مطالعات مختلف در این زمینه بیان نمود. اولین عاملی که در این رابطه به نظر می‌رسد، تفاوت در جمعیت‌های تحت مطالعه می‌باشد. شرایط ورود و خروج از مطالعه عموماً در مطالعات مختلف تفاوت‌های قابل توجهی داشته (۱۲) و معیار مشخص و مشترکی در انتخاب بیماران مشاهده نمی‌گردد. روش‌های مختلف ارزیابی رضایتمندی در مطالعات گوناگون نیز ممکن است در تفاوت یافته‌ها نقش داشته باشد. به عنوان مثال، بررسی کمی یا کیفی رضایتمندی خود می‌تواند نتایج متفاوتی را در رابطه با مؤثر بودن یا نبودن فاکتورهای زمینه‌ای به دنبال داشته باشد. بنابراین به نظر می‌رسد که اجرای مطالعات در زمینه بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی، همچنان از لحاظ متدولوژیک نیازمند اصلاح و تجدید نظر می‌باشد. همچنین

References:

1. Nogueira RP. Perspectivas da qualidade em saúde. Rio de Janeiro: Qualitymark; 1994.
2. Malik AM, Teles JP. Hospitais e programas de qualidade no Estado de São Paulo. RAE. 2001;41(3):51-9.
3. Sullivan M. The new subjective medicine: taking the patient's point of view on health care and health. Soc Sci Med. 2003;56(7):1595-604.
4. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med 2001, 52:609-20.
5. Traverso ML, Salamano M, Botta C, Colautti M, Palchik V, Pérez B. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. Int J Qual Health Care. 2007 Aug;19(4):217-24.
6. Hall MF, Press I. Keys to patient satisfaction in the emergency department: results of a multiple facility study. Hosp Health Serv Adm 1996;41:515-32.
7. Kellermann AL. Clinical emergency medicine, today and tomorrow. Ann Emerg Med 1995;25:235-8.
8. Sun BC, Adams J, Orav EJ, Rucker DW, Brennan TA, Burstin HR. Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. Ann Emerg Med 2000;35:426-34.
9. Huang JA, Lai CS, Tsai WC, Weng RH, Hu WH, Yang DY. Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. Chin Med Assoc. 2004 Aug;67(8):403-10.
10. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review analysis. Eval Program Plann (1983) 6:185-210.
11. Trout A, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction investigations and the emergency department: what does the literature say? Acad Emerg Med 2000;7:695-709.

12. Taylor C, Benger J. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg Med J*. 2004 September; 21(5): 528-532.
13. Yildirim C, Kocoglu H, Goksu S, Gunay N, Savas H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. *Acta Medica (Hradec Kralove)*. 2005;48(1):59-62.
14. Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. *Circulation*. 2008 Nov 4;118(19):1938-45.
15. Taylor D, Kennedy MP, Virtue E, McDonald G. A multifaceted intervention improves patient satisfaction and perceptions of emergency department care. *Int J Qual Health Care*. 2006 Jun;18(3):238-45.
16. Quintana J M, Gonzalez N, Bilbao A, Aizpuru F. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health Services Research* 2006; 6: 102.
17. Omidvari S, Shahidzadeh Mahani A, Montazeri A, Azin S.A, Harirchi A.M, Souri H, Jafari H, Goudarzi F. patient satisfaction with emergency departments. *Payesh*. 2008; 7(2):141-152.
18. Hargraves JL, Wilson IB, Zaslavsky A, James C. Adjusting for patient characteristics when analyzing report patients about hospital care. *Medical Care* 2001; 39: 635-41
19. Hedges JR, Trout A, Magnusson AR. Satisfied Patients Exiting the Emergency Department (SPEED) Study. *Acad Emerg Med* 2002;9:15-21.
20. Jalili M, Mostashar Nezami M, Siahtir M. evaluation of patients' satisfaction with emergency medical services in Emam Khomeini hospital. 2nd annual congress on emergency medicine. Ardabil university of medical sciences faculty of medicine. 2007
21. Rezaei K, Asad Beygi M, Toulabi T, Tarahi M.J. patients' satisfaction of receiving services in the emergency wards. *Yaft-E*. 2002; 4(3 (14)):33-38.
22. Entezariasl M, Motamedi F. degree of satisfaction among patients referring to the emergency rooms of hospital of ardabil university of medical sciences, 2000. *Journal Of Ardabil University Of Medical Sciences (JAUMS)*. 2003; 2(8):20-27.
23. Behshid M, Soami MH, Akbarzadeh F, Zamanzadeh V. evaluation of patients' satisfaction with emergency services in hospitals of tabriz university of medical sciences, 2000. <http://dbase.irandoc.ac.ir/00689/00689512.htm>
24. Khoshjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, Hosseini F. emergency wards and patients' satisfaction level of their patients and families. *Iran Journal Of Nursing*. 2005; 18(41-42):49-60.
25. Sarchami R, Sheikhi M.R. patients' satisfaction of the quality services in emergency departments. *The Journal Of Qazvin University Of Medical Sciences*. 2001; 5(18):64-68.
26. Amerioun A, Ebrahimnia M, Karimi Zarchi A.A, Tofighi Sh, Zaboli R, Rafati H, Bahadori M.K, Panahi F, Mirhashemi S. inpatients' satisfaction with hospital services in military hospitals. *Military Medicine* January 2008; 39(1):37-44.
27. Sun BC, Adams JG, Burstin HR. Validating a model of patient satisfaction with emergency care. *Ann Emerg Med*. 2001; 38:527-32.
28. Booth AJ, Harrison CJ, Gardener GJ, Gray AJ. Waiting times and patient satisfaction in the accident and emergency department. *Arch Emerg Med* 1992;9:162-8.
29. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. *Ann Emerg Med* 1993;22:568-72.