

## رضایت مندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی: یک مطالعه مقطعی در شهر کرد

## چکیده

**زمینه:** خدمات ارائه شده به بیماران اورژانس پیش بیمارستانی و میزان رضایت مندی آنها، مویذ کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی است. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی (۱۱۵) شهر شهر کرد در نیمه اول سال ۱۳۹۱ می باشد.

**روش ها:** در پژوهش توصیفی حاضر ۴۵۰ نفر از بیماران منتقل شده توسط اورژانس پیش بیمارستانی به بیمارستان با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و داده ها با استفاده از پرسشنامه سنجش میزان رضایت مندی جمع آوری شدند. اطلاعات بدست آمده تحت نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ با استفاده از آزمون های آماری توصیفی، تی مستقل، آنالیز واریانس یکطرفه و همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته ها:** میزان رضایتمندی در تمامی حیطه ها بالاتر از ۵۰٪ و به طور کلی ۷۱/۱۲٪ بود. میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در مردان، افراد با سطح تحصیلات پایین، متاهلین، افراد دارای سابقه استفاده از خدمات اورژانس و افراد دارای مشکل اورژانسی به طور معنی داری بیشتر از سایر بیماران بود. بیشترین میزان رضایت مندی مربوط به حیطه کارایی اورژانس پیش بیمارستانی (۷۸/۵٪) و کمترین میزان رضایت مندی در سوالات مربوط به حیطه عملکرد تکنسین ها (۵۸/۷٪) بود.

**بحث:** نتایج این مطالعه نشان داد میزان رضایت مندی بیماران در حیطه های مختلف بالا و رضایت بخش بوده و به منظور ارتقاء آن تکنسین ها باید زمان بیشتری را جهت تعامل با بیماران در نظر بگیرند.

**کلید واژه ها:** رضایت مندی بیماران، اورژانس، پیش بیمارستانی، خدمات پزشکی اورژانسی

علی اسماعیلی وردنجانی<sup>۱</sup>، حسین

رفیعی<sup>۲</sup>، جعفر مقدسی<sup>۳\*</sup>، رضا مسعودی<sup>۲</sup>،

مصطفی محمدی<sup>۳</sup>، هدایت الله لنگانی<sup>۲</sup>

محمود اسماعیلی وردنجانی<sup>۴</sup>

۱. گروه داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۲. گروه داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد، شهر کرد، ایران.

۳. بخش اورژانس، بیمارستان امیر المومنین (ع)، بوشهر، ایران.

۴. گروه روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

**عهده دار مکاتبات:** شهر کرد، دانشکده

پرستاری و مامایی، گروه داخلی و جراحی

**Email:** jaefar\_moghaddasi@yahoo.com

## مقدمه:

مهمترین معیارهای توسعه جوامع، ارائه خدمات بهداشتی درمانی به عموم مردم است و شاید مهمترین رکن مراقبت های درمانی را مراقبت های اورژانس بخصوص اورژانس پیش بیمارستانی تشکیل دهد<sup>۴</sup>. اورژانس پیش بیمارستانی یک سیستم مدیریت سلامت با رویکرد جامعه محور است که با کل سیستم مراقبت سلامت هماهنگ شده است. مراکز فوریت های پزشکی در همه کشورهای جهان از مهمترین ارکان ارائه خدمات درمانی محسوب می شوند و مهمترین هدف این نظام ارائه خدمات رضایت بخش در کوتاه ترین زمان ممکن و منطبق بر استانداردهای علمی روز دنیاست<sup>۵</sup>. در سیستم های مراقبت سلامت، عموماً اولین برخورد با بیماران بحرانی و اورژانسی با

رضایت مندی بیماران شامل مجموعه تجارب بیماران از سیستم مراقبت درمانی می باشد<sup>۱</sup>، که ناشی از ارزیابی بیمار از اینکه چگونه مراقبت کننده از نظر جسمی و روحی با او برخورد کرده و چگونه نیازهای جسمی و روحی- روانی او را برطرف نموده می باشد<sup>۲</sup>. رضایتمندی بیمار مفهوم مهمی است که امروزه به عنوان یکی از حیطه های مهم حاکمیت خدمات بالینی مورد توجه قرار گرفته است<sup>۳</sup>. در سال های اخیر سنجش کیفیت خدمات سلامتی از دیدگاه مشتریان (بیماران) اهمیت روز افزونی یافته است<sup>۱</sup> چراکه این حق بیماران است که در مورد خدماتی که دریافت می کنند اظهار نظر نمایند<sup>۲</sup>. در حال حاضر یکی از

و همکاران همچنین گزارش می کنند که مشکلات بالینی بیمارانی که در منزل درمان شده بودند بسیار اندک بود.<sup>۷</sup>

اندازه گیری و ارتقاء رضایت بیماران در سیستم های بهداشتی و درمانی، از اجزای ضروری مدیریت در این سیستم ها به شمار می رود. رضایت بیماران از خدمات و عملکرد اورژانس پیش بیمارستانی که در بسیاری از مواقع به عنوان خط مقدم سیستم بهداشت و درمان کشور عمل می نماید، می تواند به شکل قابل توجهی بر رضایت مندی آنها از کل خدمات دریافتی شان تاثیر گذار باشد. از سوی دیگر با دانستن سطح رضایت بیماران دریافت کننده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی و عوامل اثر گذار بر آن می توان جهت ارتقاء سطح رضایتمندی آنان برنامه ریزی نمود. با این وجود مطالعات انجام شده در این رابطه در کشور ما بسیار محدود می باشد. به همین منظور پژوهش حاضر با هدف بررسی سطح رضایتمندی بیماران خدمات گیرنده از اورژانس پیش بیمارستانی شهر کرد در سال ۱۳۹۱ طراحی و انجام پذیرفت.

#### مواد و روش ها:

مطالعه توصیفی- تحلیلی حاضر در شهر شهر کرد انجام پذیرفت. این شهر دارای ۴ پایگاه اورژانس شهری می باشد. بیماران توسط آمبولانس های اورژانس پیش بیمارستانی به دو بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهر کرد (بیمارستان هاجر و آیت الله کاشانی) انتقال داده می شوند. برای تعیین حجم نمونه، با توجه به اینکه برآوردی از میزان رضایت مندی بیماران در اختیار نبود، با در نظر گرفتن  $P=0/05$ ، فاصله اطمینان ۹۵٪ و دقت ۵٪، حجم نمونه معادل ۳۸۴ نفر برآورد گردید، که با احتساب میزان ریزش تعداد ۴۵۰ نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. برای بدست آوردن تعداد نمونه ها در هر یک از پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی، با توجه به آمار بیماران منتقله از هر کدام از پایگاه ها به بیمارستان و با استفاده از نمونه گیری طبقه ای، سهمیه هر پایگاه مشخص و سپس نمونه ها با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده با استفاده از روزهای هفته جهت نمونه گیری انتخاب شدند. معیارهای

اورژانس پیش بیمارستانی صورت می گیرد.<sup>۲</sup> رضایت مندی بیماران از این سیستم، می تواند بر روی رضایت مندی آنها از سایر قسمت ها نیز تاثیر گذار باشد.

در پژوهشی در سال ۲۰۰۳ در کشور فنلاند، Kuisma و همکاران به بررسی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در این کشور پرداخته اند.<sup>۸</sup> Kuisma و همکاران گزارش می کنند که نارضایتی بیماران زمانی که آنها به بیمارستان مورد نظرشان انتقال نمی یافتند افزایش می یافت. همچنین عدم کارایی بالای پرسنل در مدیریت مشکل بیمار و عدم برقراری ارتباط صحیح با بیمار توسط پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی دو عامل دیگر تاثیر گذار بر رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی معرفی گردید. Kuisma و همکاران همچنین بین نوع بیماری افراد و نیاز به خدمات اورژانس پیش بیمارستانی با رضایتمندی آنها از خدمات این بخش ارتباطی را گزارش می نمایند به گونه ای که بیماران با مشکلات قلبی، تنفسی و افت قند خون بیشترین رضایت و بیماران مبتلا به مسمویت دارویی در اثر مصرف بیش از اندازه دارو کمترین رضایت را از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی گزارش کرده بودند. در نهایت Kuisma و همکاران گزارش می کنند که جهت ارتقاء کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، ارزیابی رضایت خدمات گیرندگان این ارگان باید به صورت منظم انجام پذیرد.<sup>۹</sup> در چند سال گذشته در کشور نیوزلند، اورژانس پیش بیمارستانی به سمتی حرکت کرده است که تا جای ممکن بیمارانی را که نیاز به خدمات این ارگان دارند در منزل درمان نموده و از انتقال غیر ضروری بیماران به بخش های شلوغ اورژانس بیمارستانی جلوگیری نماید.<sup>۷</sup> در همین رابطه Swain و همکاران در سال ۲۰۱۲ پژوهشی را با هدف مقایسه رضایتمندی بیماران از اینگونه خدمات رسانی اورژانس پیش بیمارستانی انجام داده اند.<sup>۷</sup> Swain و همکاران گزارش می نمایند که بیماران از درمان در منزل توسط پرسنل آموزش دیده اورژانس پیش بیمارستانی رضایت بسیار بالایی دارند. Swain

ورود و خروج نمونه ها به مطالعه عبارت بودند از: انتقال به بیمارستان به وسیله آمبولانس اورژانس پیش بیمارستانی، بستری شدن متعاقب انتقال به بیمارستان، سن بالای ۱۲ سال، داشتن سطح هوشیاری و آگاهی کافی جهت پاسخ دادن به سوالات پرسشنامه ها و تمایل به شرکت در مطالعه.

از آنجایی که رضایتمندی یک موضوع پیچیده و چند بعدی می باشد، یکی از مهمترین و اصلی ترین راه های پذیرفته شده مطالعه رضایت مندی بیماران استفاده از پرسشنامه های چند بعدی می باشد که حیطه های مختلفی از تجارب بیماران را مورد ارزیابی قرار می دهد.<sup>۸</sup> بنابراین در این مطالعه نیز جهت بررسی رضایت مندی بیماران از پرسشنامه استفاده شد. جهت تهیه پرسشنامه از ادغام دو پرسشنامه مقیاس رضایت مندی مراقبت های اورژانسی (CEGSS)<sup>۹</sup> و پرسشنامه مورد استفاده جهت بررسی رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی کشور مالزی، استفاده شد.<sup>۱۰</sup> پس از ترجمه و بازگردانی مجدد و تامین نظر چند تن از اساتید دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد جهت فرهنگ سازی و اعتبارسنجی محتوی پرسشنامه از نظر روایی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن از طریق دونیمه کردن با توجه به مفهوم رضایتمندی که تابع زمان می باشد با آلفای کرونباخ  $\alpha=0/81$  اثبات گردید. پرسشنامه نهایی متشکل از ۳۳ سوال بود که ۹ سوال جهت بررسی اطلاعات دموگرافیک و ۲۴ سوال در مقیاس لیکرت از نمره ۱ تا ۱۰، جهت بررسی میزان رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی مورد استفاده قرار گرفت (جدول ۱). تعداد ۹ سوال مربوط به مشخصات دموگرافیک نمونه ها شامل: سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل، سابقه استفاده از خدمات اورژانس، مشکل بیمار، مدت زمان استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، زمان ماموریت (شب یا روز) و شغل) داشتن وابستگی به سیستم مراقبت بهداشتی - اعضاء درجه ۱ یا ۲ خانواده پرسنل سیستم مراقبت بهداشتی می باشند یا نه) و ۲۴ سوال مربوط به رضایت مندی شامل: ۵ سوال در مورد آمبولانس، ۵ سوال درباره نحوه برخورد تکنسین ها با بیمار و

همراهان او، ۵ سوال مربوط به حرفه ای بودن تکنسین ها، ۵ سوال درباره عملکرد تکنسین ها، ۴ سوال درباره کارایی اورژانس پیش بیمارستانی و یک سوال نیز درباره نظر کلی بیمار درمورد اورژانس پیش بیمارستانی بود. به منظور جمع آوری اطلاعات پژوهشگران در زمان های مشخص شده به بخش های اورژانس بیمارستان های مربوطه مراجعه و پرسشنامه ها را به بیمارانی که شرایط شرکت در مطالعه را داشتند جهت تکمیل تحویل می داد و از آنها درخواست می نمود که پرسشنامه ها را در زمان مشخص تکمیل و پژوهشگر باز گردانند. لازم به ذکر است که توضیحات لازم در رابطه با اهداف پژوهش به بیماران داده می شد و به آنها اطمینان داده می شد که اطلاعات دریافتی از آنها کاملاً محرمانه بوده و اطلاعات تنها در راستای اهداف پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت. همچنین به آنها اطمینان داده می شد که چگونگی پاسخ آنها به سوالات هیچگونه تأثیر منفی بر مرافبت ها و درمان های دریافتی آنها در بیمارستان نخواهد داشت.

اطلاعات پس از جمع آوری با استفاده از تست های آماری توصیفی (میانگین و انحراف معیار)، تی مستقل، آنالیز واریانس یکطرفه و همبستگی پیرسون در نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ متناسب با اهداف پژوهش مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

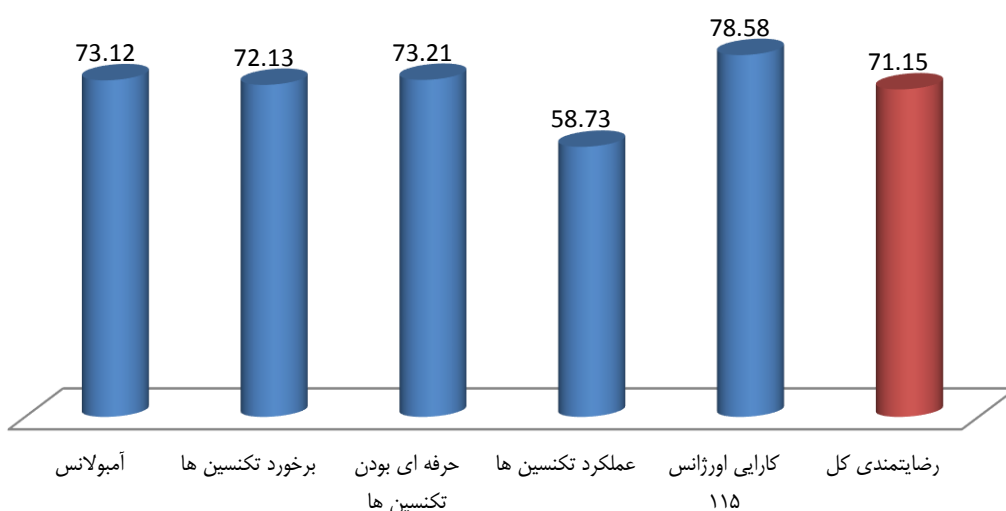
#### یافته ها:

از مجموع ۴۵۰ بیمار شرکت کننده در پژوهش، ۵۳/۶٪ را بیماران زن و مابقی را بیماران مرد تشکیل می داد. از نظر سن، بیشترین گروه سنی که از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استفاده کرده بودند، در محدوده سنی ۱۵ تا ۳۰ سال (۳۷/۳٪) و ۳۰ تا ۴۵ سال (۲۶/۸٪) قرار داشتند و کمترین گروهی سنی که از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استفاده کرده بودند افراد بالای ۷۵ سال (۴/۶٪) بودند. بیشترین افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بودند (۳۴٪). بیش از ۷۴/۵٪ بیماران شرکت کننده در پژوهش سابقه قبلی استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی را نداشتند.

میزان رضایتمندی در تمامی حیطه های مورد بررسی بالای ۵۰ درصد و به طور کلی ۷۱/۱۲٪ بود (نمودار ۱). بیشترین میزان رضایت مندی در سوالات مربوط به ظاهر عمومی آمبولانس، احساس آرامش و امنیت در زمان دیدن آمبولانس و تکنسین ها و در دسترس بودن تکنسین ها بود. همچنین کمترین میزان رضایت مندی مربوط به پاسخ دهی تکنسین ها به تمامی سوالات بیمار و راحتی حین انتقال با آمبولانس بود (جدول ۱). نتایج آزمون همبستگی پیرسون، همبستگی مستقیم و معنی داری را بین حیطه های رضایتمندی (آمبولانس، برخورد تکنسین ها، حرفه ای بودن تکنسین ها، عملکرد تکنسین ها و کارایی اورژانس ۱۱۵) نشان داد ( $P=0/001$ ). همچنین بین حیطه های رضایتمندی و رضایتمندی کل همبستگی مثبت و معنی داری مشاهده گردید ( $P=0/001$ ).

بر اساس نتایج آزمونهای تی مستقل و آنالیز واریانس، میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در مردان، افراد با سطح تحصیلات پایین، متاهلین و افراد دارای سابقه استفاده از خدمات اورژانس به طور معنی داری بیشتر از سایرین بود (جدول ۲). نتایج آزمون تی مستقل بین رضایتمندی بیماران با وابستگی به سیستم درمانی (افراد درجه ۱ و یا درجه ۲ بیمار از پرسنل سیستم مراقبت بهداشتی باشند) و رضایتمندی بیماران با زمان ماموریت (شب و روز) اختلاف آماری معنی داری را نشان نداد ( $P=0/07$ ). مردان، افراد متاهل، افراد با تحصیلات راهنمایی و ابتدایی و افراد با سابقه استفاده از خدمات به طور معنی داری نسبت به سایر افراد نمره بالاتری به سوال ۲۴ " نظر کلی شما در ارتباط با اورژانس ۱۱۵ چیست؟" داده بودند.

نمودار ۱. درصد رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی



جدول ۱. تفاوت میانگین متغیرهای فردی با رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی

متغیرها	آمبولانس	برخورد تکنسین ها	حرفه ای بودن تکنسین ها	عملکرد تکنسین ها	کارایی اورژانس ۱۱۵	نمره کل رضایتمندی
	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)
جنسیت	مرد	۳۹/۸۸(۷/۱۴)	۴۰/۱۹(۸/۹۵)	۳۲/۲۳(۷/۶۹)	۳۰/۱۹(۱/۱۹)	۲۵/۸۰(۵/۰۲)
	زن	۳۳/۶۸(۷/۷۸)	۳۲/۴۸(۸/۶۸)	۲۶/۷۳(۷/۴۴)	۲۸/۶۸(۹/۶۵)	۲۱/۶۴(۵/۳۹)
	P-value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۳۷۷	۰/۰۰۰
سطح تحصیلات	ابتدایی	۳۸/۷۶(۶/۹۷)	۳۷/۸۹(۷/۸۴)	۳۰/۹۷(۶/۹۶)	۳۳/۰۴(۸/۴۶)	۲۳/۸۰(۴/۳۵)
	راهنمایی	۴۰/۵۷(۳/۶۴)	۴۲/۸۵(۶/۵۹)	۳۲/۴۲(۶/۶۵)	۲۵/۸۵(۱/۱)	۲۵/۱۴(۴/۴۸)
	دیپلم	۳۷/۳۶(۷/۲۵)	۳۷/۸۹(۸/۵۱)	۳۰/۰۸(۷/۶۷)	۲۸/۵۰(۱/۰۳)	۲۴/۵۲(۵/۶۰)
وضعیت تاهل	دانشگاهی	۳۲/۸۴(۸/۷۱)	۳۱/۳(۱۰/۴۱)	۲۶/۲۵(۸/۵۸)	۲۶/۵۹(۱/۱۶)	۲۲/۱۱(۶/۵۰)
	P-value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۰/۰۰۲	۰/۱۱۸
	مجرد	۳۴/۹۱(۹/۳۵)	۳۴/۸۳(۱۱/۱)	۲۸/۴۸(۹/۶۷)	۲۶/۵۳(۱/۴۴)	۲۳/۱(۶/۵۶)
استفاده از خدمات سابقه	متاهل	۳۷/۶۲(۷/۰۱)	۳۶/۸۶(۸/۳۷)	۲۹/۸۰(۶/۷۶)	۳۱/۱۹(۹/۹۸)	۲۳/۹۰(۴/۹۰)
	P-value	۰/۰۴۳	۰/۲۰۳	۰/۳۲۱	۰/۰۰۹	۰/۳۶۹
	دارد	۳۸/۸۲(۵/۰۸)	۳۹/۱۰(۶/۷۵)	۳۱/۲۸(۶/۲۷)	۳۳/۳۰(۹/۵۳)	۲۵/۱۰(۳/۶۸)
مشکل بیمار	ندارد	۳۵/۷۸(۸/۷۷)	۳۵/۰۲(۱۰/۲)	۲۸/۶۰(۸/۴۵)	۲۸/۰۱(۱/۰۸)	۲۳/۰۵(۶/۰۵)
	P-value	۰/۰۴۳	۰/۰۲۱	۰/۰۷۲	۰/۰۰۸	۰/۰۴۸
	اورژانسی	۳۹/۲۸(۵/۷۵)	۳۹/۵۲(۷/۱۸)	۳۲/۰۲(۶/۱۲)	۳۲/۲۱(۹/۹۲)	۲۵/۶۴(۳/۷۰)
مدت زمان استفاده از خدمات اورژانس	غیر اورژانسی	۲۹/۳۵(۸/۹۶)	۲۶/۹۲(۹/۱۹)	۲۲/۰۴(۸)	۲۱/۸۳(۹/۳۲)	۱۸/۰۹(۶/۱۱)
	P-value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	کمتر از ۳۰ دقیقه	۳۶/۷۷(۷/۳۴)	۳۶/۰۴(۹/۶۹)	۲۸/۴۸(۸/۰۴)	۲۷/۸۰(۱/۰۶)	۲۳/۵۱(۵/۹۲)
مدت زمان استفاده از خدمات اورژانس	۳۰ تا ۶۰ دقیقه	۳۶/۰۸(۸/۴۹)	۳۵/۷۵(۹/۴۳)	۲۹/۶۵(۷/۹۴)	۳۰/۱۱(۱/۰۵)	۲۳/۴۹(۵/۳۹)
	بیشتر از ۶۰ دقیقه	۵۰(۰/۰)	۵۰(۰/۰)	۴۰(۰/۰)	۴۹(۱/۴۱)	۲۹(۱/۴۱)
	P-value	۰/۵۰	۰/۱۱۶	۰/۱۱۰	۰/۰۱۴	۰/۳۹۰

جدول ۲. توزیع فراوانی آیت‌های پرسشنامه رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی

حیطه	آیتم	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
آمبولانس	۱- ظاهر عمومی آمبولانس	۲	۱۰	۸/۴۷	۱/۶۷
	۲- تمیزی و نظافت آمبولانس	۱	۱۰	۸/۰۳	۱/۹۵
	۳- راحتی حین انتقال با آمبولانس	۲	۱۰	۵/۱۰	۲/۳۲
	۴- احساس امنیت در آمبولانس	۸	۱۰	۶/۹۸	۱/۹۰
	۵- کافی بودن تجهیزات داخل آمبولانس	۷	۱۰	۷/۹۶	۱/۷۲
برخورد تکنسین‌ها	۶- احساس مسئولیت تکنسین‌ها	۷	۱۰	۷/۵۴	۲/۰۲
	۷- میزان توجه و دقت تکنسین‌ها	۶	۱۰	۷/۳۱	۲/۰۶
	۸- میزان همدردی تکنسین‌ها با درد، ترس و اضطراب بیمار	۲	۱۰	۷/۲۴	۱/۹۱
	۹- خوش اخلاقی و خوش رفتاری تکنسین‌ها با بیمار	۷	۱۰	۷/۱۱	۱/۹۸
	۱۰- خوش اخلاقی و خوش رفتاری تکنسین‌ها با همراه بیمار	۶	۱۰	۶/۸۴	۲/۰۲
	۱۱- تکنسین دانش تئوری کافی را در ارتباط با مشکل و بیماری من داشت	۶	۱۰	۷/۳۴	۲
	۱۲- تکنسین دانش عملی و تجربه کافی را در ارتباط با مشکل و بیماری من داشت	۴	۱۰	۷/۲۸	۲/۱
	۱۳- تکنسین اعتماد به نفس کافی را در کار خود داشت	۵	۱۰	۷/۰۹	۲/۱
	۱۴- میزان اعتماد به تکنسین جهت حفظ جان و زنده ماندن تا زمان رسیدن آمبولانس به بیمارستان	۸	۱۰	۷/۵۶	۲
	۱۵- میزان آرامش و امنیتی که از دیدن آمبولانس و تکنسین‌ها به من دست داد	۸	۱۰	۸/۳۷	۱/۷۴
	عملکرد تکنسین‌ها	۱۶- تکنسین توضیحات کافی را در ارتباط با اقداماتی که انجام می‌داد بیان می‌کرد	۶	۱۰	۵/۶۱
۱۷- تکنسین مطالب را طوری بیان می‌کرد که برای من قابل فهم بود		۵	۱۰	۵/۲۲	۲/۵
۱۸- تکنسین زمان کافی جهت پرسیدن سوال را به من می‌داد		۶	۱۰	۵/۱۴	۲/۴
۱۹- تکنسین مطمئن می‌شد که به تمام سوالات من پاسخ داده است		۲	۱۰	۵	۲/۵
۲۰- تکنسین‌ها در تمام مدت از زمان رسیدن به صحنه تا پذیرش در بیمارستان در دسترس بودند		۷	۱۰	۸/۳۵	۱/۸
کارایی اورژانس ۱۱۵	۲۱- زمان رسیدن آمبولانس به صحنه	۸	۱۰	۸/۷۲	۱/۲
	۲۲- زمان رسیدن آمبولانس از صحنه حادثه به بیمارستان	۷	۱۰	۸/۷۰	۱/۲۳
	۲۳- سرعت پذیرش در بیمارستان	۷	۱۰	۸/۴۹	۲/۲
نظر کلی بیمار در مورد	۲۴- نظر کلی شما در ارتباط با اورژانس ۱۱۵ چیست؟	۵	۱۰	۷/۲۷	۱/۸

**بحث:**

رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده به آنها، یکی از ملاک های ارزشیابی کیفی خدمات سیستم های بهداشتی و درمانی می باشد. امروزه نقش اورژانس های پیش بیمارستانی در ارائه خدمات درمانی به بیماران بسیار گسترده تر شده است و رضایت از عملکرد آنها می تواند تاثیر قابل توجهی از رضایت از کل خدمات ارائه شده توسط سیستم های بهداشتی و درمانی داشته باشد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی و مراقبتی ارائه شده به آنها توسط اورژانس پیش بیمارستانی در حد مطلوبی قرار دارد.

به مانند یافته های بدست آمده در مطالعه حاضر، نتایج مطالعه Johansson و همکاران در سال ۲۰۱۱ در سوئد، که به بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی پرداخته اند نشان داد سطح رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد مطلوبی قرار دارد.<sup>۸</sup> نتایج بدست آمده در مطالعه حاضر همچنین نشان داد که بالاترین مقولات رضایتمندی، مربوط به کارایی اورژانس پیش بیمارستانی در حیطه های " زمان رسیدن آمبولانس به صحنه حادثه "، " زمان رسیدن آمبولانس از صحنه حادثه به بیمارستان " و " سرعت پذیرش در بیمارستان " بود. به نظر می رسد که علت اخذ بالاترین نمره در سوال مربوط به رضایتمندی از زمان پاسخ آمبولانس در این مطالعه مربوط به کوچک بودن شهر شهرکرد، عدم وجود ترافیک در این شهر، وجود ۴ پایگاه در این شهر که در فواصل مناسبی از یکدیگر قرار گرفته اند و به خوبی قسمت های مختلف شهر را پوشش می دهند می باشد و همچنین می توان از علل پایین بودن زمان پاسخ در این مطالعه را مربوط به اهمیت بسیار بالایی دانست که تکنسین ها به زمان رسیدن آمبولانس بر سر صحنه حادثه و همچنین انتقال بیمار با حداکثر سرعت به بیمارستان می دهند. بنابراین در اکثر موارد با سرعت بسیار بالا، با آژیرهای ممتد، عبور از چراغ قرمز و حرکت در مسیرهای خلاف رانندگی می کنند. شاید بتوان در همین زمینه تامل نمود و با الهام از همین مقوله و پاسخگویی بهتر و با صرف زمان بیشتر در بالین بیمار در عین توجه به زمان طلایی

برای انتقال بیمار به بیمارستان، سرعت مطمئنه ای برای حرکت آمبولانس در نظر گرفت و استفاده از آژیرهای ممتد، عبور از چراغ قرمز و حرکت در مسیرهای خلاف را تا حدودی کنترل و مدیریت نمود.

پاسخ سریع از جانب پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی در ماموریت های تهدید کننده حیات از توقعات بسیار بالای مردم و مسئولین بوده که سیستم خدمات اورژانس شدیداً در پی دستیابی به آن می باشد. بنابراین بسیاری از سیستم های خدمات اورژانس پیش بیمارستانی ارزشیابی عملکرد خود را بر اساس میزان دستیابی به این پاسخ سریع و کاهش زمان پاسخ بنا نهاده اند.<sup>۹</sup> هر چند زمان پاسخ یکی از شاخص های کیفیت خدمات اورژانسی می باشد ولی باید توجه داشت که جان بیمار، جان تکنسین ها و کیفیت مراقبت نباید فدای سرعت آمبولانس و پایین آوردن زمان پاسخ گردد.<sup>۱۱</sup> از زمان پاسخ به عنوان دام و تله نام برده شده است و مشخص شده است که تلاش جهت کاهش زمان پاسخ سبب از دست رفتن زمان جهت جمع آوری اطلاعات، ارزیابی وضعیت بیمار و صحنه و از دست رفتن زمان لازم برای برقراری ارتباط با بیمار می گردد که این موارد بر روی کیفیت مراقبت از بیمار تاثیر منفی خواهد داشت.<sup>۸</sup> فشار زمان و فشار محیط احاطه کننده بیمار یا مصدوم باعث می شود که تکنسین های اورژانس پیش بیمارستانی بدون در اختیار داشتن اطلاعات کافی مجبور به تصمیم گیری شوند و در شرایط اورژانسی و پیچیده، تصمیمات گرفته شده به وسیله تکنسین ها همیشه درست، صحیح و قابل توجیه نمی باشد.<sup>۲</sup> هر چند زمان پاسخ، عاملی بسیار مهم در کاهش تلفات بیماری ها و حوادث اورژانسی می باشد، اما کاستی های موجود در نیروی انسانی و تجهیزات آمبولانس می تواند باعث کاهش اثربخشی ماموریت های انجام شده گردد.<sup>۱۱</sup> Pricel بیان می کند که تکنسین ها به جای تاکید زیاد بر روی زمان پاسخ که باعث اختلال در فرایند مراقبت از بیمار شده و همچنین تاثیرات منفی و نامناسب بر روی سلامتی، ایمنی، رفاه و خوب بودن بیماران خواهد داشت، باید بر روی شاخص های کیفی مراقبت از بیمار نیز تاکید کنند.<sup>۱۳</sup>

نکته ای دیگر که در این مطالعه بالاترین نمره را به خود اختصاص داده بود، رضایت مندی بیماران از زمان پذیرش در بیمارستان می باشد و دلیل آن این است که پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی موظف به تحویل بیمار خود به بیمارستان بوده و همچنین پزشکان مستقر در بخش اورژانس نیز پذیرش بیماران منتقل شده توسط آمبولانس را در اولویت قرار می دهند و تکنسین ها باید در حداقل زمان ممکنه بیمار خود را به بخش اورژانس بیمارستان تحویل داده و عازم پایگاه خود شده و جهت ماموریت های احتمالی بعدی آماده باشند که این امر منجر به کاهش مدت زمان پذیرش بیماران در بیمارستان و افزایش رضایت مندی آنها شده است. از موارد دیگر بالا بودن رضایت مندی مردم از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در این مطالعه را می توان به اعزام آمبولانس تقریباً برای اکثر تماس های تلفنی گرفته شده با اورژانس پیش بیمارستانی بیان کرد و رایگان بودن خدمات اورژانس نیز سبب افزایش رضایت مندی مردم شده است. مطالعات نشان داده اند که مخارج بالای بیمارستان باعث کاهش رضایت مندی بیماران می شود، همچنین در مطالعات دیگر نیز رابطه معنی داری بین هزینه پرداختی و رضایت مندی بیماران بیان شده است.<sup>۱۴،۱۵،۱۶</sup>

مطالعه حاضر بصورت همگرا با مطالعات دیگر<sup>۱۷-۱۴</sup> نشان داد که رضایت مندی در افراد با تحصیلات پایین بیشتر از افراد تحصیل کرده می باشد. نتایج مطالعه رودباری و همکاران با تائید نتایج حاصل از مطالعه حاضر نشان داد که این افراد به دلیل سطح سواد پایین تر توقع کمتری نیز خواهند داشت.<sup>۱۸</sup> در مطالعه حاضر همچنین رضایت مندی در بین بیماران مرد نسبت به زنان بیشتر بود که از دلایل آن می توان به نبود تکنسین و پرستاران زن در آمبولانس اشاره کرد. در مطالعه اکبری و همکاران<sup>۱۹</sup> و جعفری و همکاران<sup>۱۴</sup> رضایت مندی بین دو جنس تفاوت معنی داری نداشت، اما مصداق زاده نشان داد که جنس بیمار در رضایت مندی بیماران موثر است<sup>۱۷</sup>، به هر حال جنسیت بیمار را از عوامل مهم و تاثیر گذار بر نحوه تصمیم گیری پرستاران در ماموریت های اورژانس پیش بیمارستانی می باشد.<sup>۲</sup>

در مطالعه حاضر یافته های سنی بیماران نشان داد که بیشترین رضایت مندی در سنین ۱۵ تا ۳۰ سال می باشد که مشابه با یافته های مطالعه رودباری و همکاران می باشد. رودباری و همکاران نشان دادند که شاید بالا بودن رضایت مندی در سنین ۱۵ تا ۳۰ سال مربوط به آستانه تحمل درد در این سنین می باشد<sup>۹</sup>، همچنین نشان داده شده است که بین سن و میزان رضایت مندی از خدمات اورژانس ارتباط معنی داری وجود دارد<sup>۱۵</sup>. در زمینه دلایل استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی و میزان رضایت مندی بیماران ارتباط معناداری مشاهده گردید. به نظر میرسد که در بیماران با مشکلات اورژانسی و حاد میزان رضایت مندی نسبت به موارد غیر اورژانسی بیشتر می باشد. در همین رابطه مطالعه اکبری و همکاران نشان داد، بیمارانی که درد شدید و بیشتری داشتند، رضایت مندی بیشتری را نیز بازگو نموده بودند<sup>۱۹</sup>.

حیطه هایی که در مطالعه حاضر نمره پایینی را به خود اختصاص داده بودند مربوط به عملکرد تکنسین ها در زمینه «تکنسین توضیحات کافی در ارتباط با اقداماتی که انجام می داد را بیان می کرد»، «تکنسین مطالب را طوری بیان می کرد که برای من قابل فهم بود»، «تکنسین زمان کافی جهت پرسیدن سوال را به من می داد» و «تکنسین مطمئن می شد که به تمام سوالات من پاسخ داده است» بودند، که از دلایل آن می توان به عدم وجود زمان کافی در ماموریت های اورژانسی جهت توضیح دادن به بیمار و همراهان او اشاره کرد. اسماعیلی و همکاران بیان کردند که احتمال رنجاندن و ناراحت شدن بیمار و همراهان او و عمل بر خلاف خواسته ها و میل باطنی آنها از موارد و مسائل شایع در مواقع اورژانسی است، زیرا زمان لازم برای بحث کردن و توضیح دادن برای بیمار وجود ندارد. همچنین بیان کردند که اکثریت پرستاران اورژانس پیش بیمارستانی از اینکه به خاطر فشار زمانی نمی توانند موقعیت و وضعیت را برای بیمار و خویشاوندانش توضیح دهند، احساس ناراحتی می کنند.<sup>۲</sup> از علل دیگر پایین بودن نمرات مربوط به این حیطه را می توان به اهمیت زیادی دانست که که تکنسین ها



پیش بیمارستانی را از مهمترین مشکلات حاد سیستم خدمات اورژانس پیش بیمارستانی عنوان نموده است.<sup>۲۰</sup> حرفه ای بودن تکنسین ها، داشتن اعتماد به نفس و شایستگی آنها از مقولاتی بود که در مطالعه حاضر جهت بررسی رضایت مندی بیماران مورد سوال قرار گرفت و مشخص شد که بین حرفه ای بودن، داشتن اعتماد به نفس و شایستگی پرسنل با میزان رضایت مندی بیماران رابطه معنی داری وجود دارد. عابدی و همکاران از داشتن دانش تئوریک، مهارت بالینی و توانایی تصمیم گیری صحیح در برخورد با موقعیت های بحرانی توسط کادر مراقبت تحت عنوان شایستگی نام برده اند.<sup>۲۱</sup> رضایانی بدر و همکاران بیان کرده اند پرستاری قدرتمند و با کفایت است که دانش و مهارت کافی داشته باشد و بتواند از این اطلاعات به درستی استفاده کند.<sup>۲۲</sup> یکی از مواردی که در توانایی تصمیم گیری پرستاران اورژانس پیش بیمارستانی و در نتیجه رضایت مندی بیماران نقش کلیدی دارد داشتن اعتماد به نفس در حین انجام ماموریت می باشد. اعتماد به نفس باعث افزایش سرعت تصمیم گیری و اجرای صحیح تصمیم می شود و داشتن دانش و تجربه لازم و کافی از مهمترین عوامل ایجاد اعتماد به نفس در پرستاران اورژانس پیش بیمارستانی می باشد.<sup>۲</sup>

### نتیجه گیری:

نتایج این مطالعه نشان می دهد که میزان رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهر شهرکرد در سطح خوب و رضایت بخشی قرار دارد و هر چند پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از نظر زمانی مخصوصا در ماموریت های اورژانسی تحت تاثیر فشار زمان هستند ولی پیشنهاد می شود که با توجه به شرایط و موقعیت حادثه توضیحات ضروری و مکفی را در مورد اقداماتی که انجام می دهند، برای بیمار و یا همراهان او بیان کرده، زمان بیشتری را در اختیار بیماران جهت پرسیدن سوال و پاسخ به سوالاتشان قرار داده و با در نظر گرفتن زمان طلایی، تعامل سازنده و اطمینان بخشی را با بیماران جهت رفع خواسته ها و نیازهای اطلاعاتی آنها داشته باشند.

برای حیطة کارایی اورژانس ۱۱۵ یعنی شاخص های زمانی اورژانس قائل هستند، زیرا هرچه سرعت در فرایند انجام ماموریت ها بالاتر رود، مدت زمان لازم جهت وقت گذاشتن برای بیمار جهت توضیح اقدامات انجام شده، پاسخ به سوالات بیمار و همچنین دادن زمان کافی به بیمار جهت پرسیدن سوالهایش کاهش پیدا می کند، در این مطالعه نیز نشان داده شده است که بیشترین نمره گرفته شده از حیطة کارایی اورژانس ۱۱۵ از نظر شاخص های زمانی و در مقابل پایین ترین نمره مربوط به حیطة عملکرد می باشد. پرسنل بیان می کند که تکنسین ها به جای تاکید زیاد بر روی زمان پاسخ که باعث اختلال در فرایند مراقبت از بیمار شده و همچنین تاثیرات نامناسب و منفی که بر روی سلامتی، ایمنی، رفاه و خوب بودن بیماران خواهد داشت، باید بر روی شاخص های کیفی مراقبت از بیمار تاکید کنند.<sup>۱۱</sup>

از موارد دیگری که بر روی رضایت مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی تاثیر گذار می باشد ظاهر خود آمبولانس و تکنسین ها است و اولین موردی که بیماران مشاهده نموده و راجع به آن قضاوت می کنند ظاهر آمبولانس و تکنسین ها می باشد، بنابراین نظافت و تمیزی آمبولانس و آراستگی و مرتب بودن پرسنل از موارد تاثیر گذار بر روی رضایت مندی بیماران می باشد. انیش معتقد است که لباس و یونیفرم تکنسین ها منعکس کننده آراستگی، پاکیزگی و همچنین حرفه ای بودن پرسنل و تیم درمانی می باشد.<sup>۹</sup> تجهیزات و امکانات موجود در آمبولانس از دیگر مواردی است که با میزان رضایت مندی بیماران مطالعه ما رابطه معناداری داشت. اسماعیلی و همکاران وجود تجهیزات و امکانات لازم و متناسب با ماموریت را در آمبولانس و همچنین داشتن دانش، توانایی و تجربه بکارگیری تجهیزات و امکانات موجود را از عوامل تاثیر گذار بر نحوه تصمیم گیری پرستاران اورژانس پیش بیمارستانی بیان کردند.<sup>۲</sup> در همین رابطه وایتیکاس، فرسودگی آمبولانس ها در اورژانس

**References:**

1. Bond S, Thomas LH. Measuring patient's satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs* 1992; 17 (1): 52-63.
2. Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care* 2000; 9 (4): 210 -150.
3. Kazemeini SK, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of satisfaction rate of patients admitted to Yazd Shaheed Sadoughi burn hospital in first nine months of the year 2011. *TB* 2012; 11(4): 91-102.
4. Assar Roudi A. The causes of late arrival of pre- hospital emergency from the point of view of clinical emergency personnel of the 115 of Mashhad in 2006. *Dena* 2008; 3(3-4): 9-16.
5. Saberi Nia A, Nekouei Moghadam M, Mahmoudi Meymand F. Identify stressful factors causing dissatisfaction in pre-hospital emergency personnel in Kerman. *Payavard Salamat* 2012; 6(6): 489-497.
6. Kuisma M, Määttä T, Hakala T, Sivula T, Nousila-Wiik M. Customer satisfaction measurement in emergency medical services. *Acad Emerg Med*. 2003; 10(7):812-5.
7. Swain AH, Al-Salami M, Hoyle SR, Larsen PD. Patient satisfaction and outcome using emergency care practitioners in New Zealand. *Emerg Med Australas* 2012; 24(2):175-80.
8. Johansson A, Ekwall A, Wihlborg J. Patient satisfaction with ambulance care services: survey from two districts in southern Sweden. *Int Emerg Nurs* 2011; 19(2):86-9.
9. Oluwadiya K, Samuel A, Adekunle J, Omotola A, Olakunle A. Patients' satisfaction with emergency care and priorities for change in a university teaching hospital in Nigeria. *Int Emerg Nurs* 2010; 18(4):203-9.
10. Rodbari M, Sanjarani F, Hoseini Nejad S. Patients Satisfaction from Khtam Alanbia Emergency Hospital. *Zahedan J Res Med Sci* 2008; 12(4): 49-53. [Persian].
11. Anisah A, Chew K S, Mohd S S, Nik H. Patients' perception of the ambulance Services at Hospital Universiti Sains Malaysia. *Singapore Med J* 2008; 49(8): 632- 9.
12. AL- Shaqsi SZK. Response time as a sole performance indicator in EMS: Pitfalls and solutions. *Emerg Med* 2010; 2: 1-6.
13. Pricel L. Treating the clock and not the patient: ambulance response times and risk. *Qual Saf Health Care* 2006; 15: 127- 130.
14. Bahrami MA, Ranjbar Ezatabadi M, Maleki A, Asgari R, Ahmadi Tehrani Gh. A survey on the Yazd pre-hospital emergency medical services' performance assessment. *TB* 2011; 9(4): 45-58. [Persian].
15. Rezaei K. The patients' satisfaction of the emergency department of the Lorestan University of Medical Sciences. *Yakhteh* 2003; 3(4): 33- 38. [In Persian]
16. Jafari F, Zayeri F, Johari Z. The satisfaction of those who recourse to the to the health centers of Shahid Beheshti university of medical sciences. *Daneshvar* 2007; 4(66): 15-22. [Persian].
17. Khashjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, Hosseini F. The health service satisfaction of those who recourse to the emergency department. *Iran J Nurs* 2006; 18(42): 49-60. [Persian].
18. Margolis Stephen A, Al-Marzouqi S, Revel T, Reed R. Patient satisfaction with primary health care services in the United Arab Emirates. *Int J Qual Health Care* 2003; 15, 241-249.
19. Malek-Malekan L, Haghpanah S, Moravvej H, Sharifi H. The effect of intervention in patients' satisfaction of emergency unit in state hospitals at Shiraz. *J Jahrom Univ Med Sci* 2010; 3(7): 58-61. [Persian].
20. Mosaddeghzadeh AM. The survey of the association between the patients' knowledge and their satisfaction on the hospital services in Shahid Beheshti hospital in Isfahan. *Teb Tazkieh* 2006; 4(3): 16-24. [Persian].
21. Stewart S. Customer Satisfaction in the Metropolitan Ambulance Service, Thesis for Master of Business, Victoria University of Technology, Melbourne. 2001. <http://wallaby.vu.edu.au/adt-VVUT/public/adt-VVUT20020829.141301/> [accessed 15/09/03].
22. Vaitkaitis D. EMS systems in Lithuania. *Resuscitation* 2008; 76: 329-332.

## Satisfaction from pre-hospital emergency medical services: a cross sectional study in Shahrekord

Ali Esmaeili Vardanjani<sup>1</sup>, Jafar Moghaddasi<sup>2\*</sup>, Hossein Rafiei<sup>2</sup>, Reza Masoudi<sup>2</sup>, Mostafa Mohammadi<sup>3</sup>, Hedayatollah Lalegani<sup>2</sup>, Mahmood Esmaeili Vardanjani<sup>4</sup>

1. Department of Medical Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Hamedan University of Medical Sciences, Hamedan, Iran.

2. Department of Medical Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, Iran.

3. Department of Emergency Department, Amiralmomenin Hospital, Booshehr, Iran.

4. Department of Clinical psychologie, Islamic Azad University of Najafabad, Isfahan, Iran.

**\*Corresponding Author:** Department of Medical Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, Iran.

**Email:** jaefar\_moghaddasi@yahoo.com

### Abstract

**Background:** Provided services for patients in pre-hospital emergency setting and their satisfaction from this services showed quality of pre-hospital emergency services. The main aim of present study was to examine level of patients' satisfaction from pre-hospital Emergency Medical Services (EMS) in Shahrekord city in 2012.

**Methods:** In this descriptive study 450 patients that transported to the hospitals by EMS were selected with the using simple random sampling. Data were collected by using of satisfaction questionnaire. Data were analyzed in SPSS 15 software, with using descriptive statistical tests, independent t test, one way ANOVA and Pearson correlation test.

**Results:** Satisfaction levels in all domains were higher than 50%, and in total were 71.1 percent. Results showed that patients satisfaction from EMS services in men, patients with low educational level, married, patients with a history of emergency services and urgent problem, were significantly higher than the others patients. Maximum and minimum level of satisfaction was related to efficiency of emergency domain with 78.5% and functional domain with 58.7% respectively.

**Conclusions:** Results of present study showed that level of patient's satisfaction in various areas was in good level and for increase the patients' satisfaction, EMS technicians should pay more time with their patients.

**Keywords:** Patients satisfaction, Pre hospital, Emergency medical service

### How to cite this article

Vardanjani AE, Moghaddasi J, Rafiei H, Masoudi R, Mohammadi M, Lalegani H. Satisfaction from pre-hospital emergency medical services: a cross sectional study in Shahrekord. J Clin Res Paramed Sci 2014; 3(2):103-113.