

## رضایت مندی بیماران از عملکرد اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان

### مسعود رودباری<sup>۱</sup>، فاطمه سنجرانی<sup>۲</sup>، سیده سمیه حسینی نژاد<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۱۱/۶

۱. دانشیار آمار زیستی، مرکز تحقیقات مقاومت‌های دارویی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

۲. دانشجوی پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان، دانشکده پرستاری و مامایی

#### چکیده

**زمینه و هدف:** خدمات ارائه شده به بیماران اورژانس و میزان رضایت آنان موید کیفیت بیمارستان می‌باشد. این مطالعه میزان رضایت مندی بیماران از اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان را بررسی نموده است.

**مواد و روش کار:** این مطالعه توصیفی-تحلیلی در سال ۸۷ در اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان بر روی ۳۰۰ بیمار اورژانسی انجام و اطلاعات جمع‌آوری شده توسط آمار توصیفی و آزمون  $\chi^2$  با استفاده از نرم‌افزار SPSS-15 مورد بررسی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** رضایت مندی از اقدامات پرستاری ۹۹/۷ درصد، پذیرش ۹۶/۹ درصد، پزشک ۹۱/۴ درصد و محیط اورژانس ۸۲/۲ درصد بود. بین سن، جنس، تحصیلات، میزان بهبودی، شدت درد، هزینه درمان و رضایت مندی رابطه معنی‌دار وجود نداشت.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهد که خدمات توانسته است رضایت مندی بیماران را جلب کند. [م ت ع پ، ز، ۱۲(۴): ۵۳-۴۹]

**کلیدواژه‌ها:** بیماران، رضایت مندی، اورژانس

#### مقدمه

بررسی میزان رضایت مندی بیماران از عملکرد اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان انجام شد.

#### روش کار

این مطالعه توصیفی تحلیلی در سال ۸۷ در اورژانس بیمارستان خاتم الانبیاء زاهدان بر روی ۳۰۰ نفر مراجعه کننده، که به روش تصادفی ساده انتخاب شده بودند، انجام شد. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه خود ساخته در هنگام ترخیص بیماران، جمع‌آوری گردید. پرسشنامه حاوی سؤالاتی درباره مشخصات فردی بیمار و رضایت مندی از خدمات اورژانس بود و برای افراد بی‌سواد از مصاحبه استفاده شد. در حین تکمیل پرسشنامه یا مصاحبه به بیمار اطمینان داده شد که نظرات و اطلاعات آنان محرمانه خواهد ماند. بیماران دچار کاهش سطح هوشیاری و بیماران کمتر از ۱۵ سال از مطالعه خارج شدند. برای بررسی روایی، پرسشنامه در اختیار تعدادی از افراد صاحب‌نظر قرار گرفت. از نظر پایایی نیز پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که پایایی سؤالات مربوط به پذیرش، اقدامات پرستاری، اقدامات پزشکی و بهداشت محیط اورژانس به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۶۳، ۰/۵۴ و ۰/۷ بود. پرسشنامه هم‌چنین حاوی سؤالاتی درباره سن، جنس، تحصیلات، تاهل، شغل، شدت درد هنگام مراجعه، بهبودی، استفاده از خدمات بیمه و هزینه پرداختی بیمار بود. جهت تعیین رضایت مندی پرسشنامه‌ای با ۲۵ سوال دو گزینه‌ای طراحی گردید و برای گزینه‌های بلی و خوب، دو و برای خیر و بد، یک امتیاز در نظر گرفته شد. بخش مربوط به اقدامات انجام شده در پذیرش شامل پنج سوال دو گزینه‌ای (خوب و بد یا بلی و خیر) بود. حداقل امتیاز در این قسمت پنج و حداکثر امتیاز ده در نظر گرفته شد. افرادی که امتیازشان بالاتر از شش بود در گروه رضایت مندی طبقه‌بندی شدند. بخش مربوط به

رضایت در حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری‌ها نقش به‌سزایی دارد به طوری که افزایش رضایت مندی، موجب بهبود جسمی و روانی بیمار می‌شود.<sup>۱</sup> اولین و بیشترین مراجعه بیماران، به بخش فوریت‌هاست و رضایت مندی بیماران نشان‌دهنده رایبه صحیح و سریع خدمات در این بخش می‌باشد. در پژوهش‌های مختلف میزان رضایت مندی بیماران از خدمات رایبه شده در بخش فوریت‌ها از ۴۷/۱ درصد تا ۹۶/۷ درصد بود.<sup>۲،۳</sup> مهم‌ترین موارد موثر بر رضایت مندی طبقه اجتماعی، وضعیت فیزیکی و روانی، تحصیلات، مراقبت‌های پزشکی انجام شده و میزان بهبودی بیمار می‌باشد.<sup>۴</sup>

رضایت مندی بیماران از بیمارستان‌های اردبیل ۷۸/۱ درصد و در دسترس بودن خدمات اورژانس آن‌ها ۹۶/۷ درصد، رضایت مندی از اورژانس علوم پزشکی لرستان، ۶۴ درصد، از علوم پزشکی تهران ۷۶/۱ درصد، از بیمارستان شهید بهشتی اصفهان، ۴۵ درصد، از علوم پزشکی شهید بهشتی ۸۷/۵ درصد و از بیمارستان‌های علوم پزشکی ارتش ۸۰/۷ درصد بود.<sup>۵-۱۰</sup> مطالعه‌ای در کانادا میزان رضایت مندی از کیفیت ارائه خدمات اورژانس را ۷۳/۱ درصد نشان داد.<sup>۱۱</sup> Boudreaux و همکارانش نشان دادند نحوه ویزیت، کاهش مدت انتظار و کیفیت مراقبت‌های درمانی در امریکا بیشترین تاثیر را روی رضایت مندی بیماران دارد.<sup>۱۲</sup> بررسی رضایت مندی از خدمات درمانی چون باعث ایجاد تصویر بهتری در ذهن بیماران شده و موفقیت بیشتری را برای مدیران به ارمغان می‌آورد، بسیار مهم است.

هدف خدمات بهداشتی درمانی و مراقبت‌ها، تأمین و ارتقاء سلامت افراد جامعه می‌باشد و رضایت بیماران، در بهبود وضعیت سلامت آنان نقش دارد، از این رو ارزیابی رضایت مندی آن‌ها حائز اهمیت می‌باشد. با توجه به عدم انجام مطالعه مشابه در استان سیستان و بلوچستان، مطالعه حاضر با هدف

رضایت داشتند و در مجموع رضایت‌مندی از اقدامات پرستاری ۹۹/۷ درصد بود. در مورد اقدامات پزشکی، ۶۴ درصد از توجه پزشک به مشکلات بیماران، ۷۹/۸ درصد از عدم وجود مشکل بر اثر مصرف دارو در اورژانس، ۸۱/۲ درصد از بررسی فوری توسط پزشک بعد از ورود به اورژانس، ۶۷/۵ درصد از دادن اطلاعات کافی توسط پزشک در مورد بیماری و ۸۳/۲ درصد از رفتار پزشک رضایت داشتند که رضایت‌مندی از اقدامات پزشکی ۹۱/۴ درصد بود. در مورد وضعیت محیط اورژانس ۶۱ درصد آن را تمیز، ۴۷/۶ درصد هوای بخش را خوب، ۴۸/۶ درصد سرویس‌های بهداشتی را تمیز و در دسترس و ۵۴/۵ درصد، ملحفه و پتوها را در دسترس می‌دانستند که رضایت‌مندی از وضعیت محیط اورژانس ۸۲/۲ درصد بود.

### بحث

در این مطالعه رضایت‌مندی از پذیرش ۹۶/۹ درصد، از اقدامات پرستاری ۹۹/۷ درصد، از اقدامات پزشکی ۹۱/۴ درصد و از محیط اورژانس ۸۲/۲ درصد بود. هم‌چنین بین رضایت‌مندی و سن، جنس، تحصیلات، میزان بیهودی، شدت درد و هزینه درمان رابطه معنی‌داری موجود نبود. نتایج نشان می‌دهد که غالب بیماران از خدمات اورژانس رضایت دارند. اعظمی و اکبرزاده در ایلام نشان دادند که رضایت بیماران از خدمات پزشکی ۶۳ درصد می‌باشد که کمتر از این مطالعه است.<sup>۱۳</sup> مطالعه مدنی و همکارانش توجه به بیمار و دادن اطلاعات کافی در مورد شیوه درمان حین مراقبت در اورژانس را در رضایت‌مندی بیمار با اهمیت می‌دانند.<sup>۱۴</sup>

نتایج نشان می‌دهد که اکثر قریب به اتفاق بیماران از اقدامات پرستاری راضی هستند. در مطالعه‌ای مشابه با بررسی کیفیت مراقبت بخش اورژانس در ۱۳ مرکز اورژانس کشور کانادا، رضایت‌مندی ۷۳/۱ درصد به دست آمد که شبیه نتیجه این مطالعه است.<sup>۱۱</sup> شاید یکی از دلایلی که علاوه بر ارائه مراقبت‌های مورد نیاز، باعث افزایش رضایت‌مندی از اقدامات پرستاری شده است پایین‌تر بودن سطح توقع مردم و کمبود امکانات استان باشد. نتایج نشان داد که مخارج بالا باعث کاهش رضایت‌مندی بیماران می‌شود. مطالعه رضایی و همکاران و هم‌چنین مطالعه ملک ملکانی و همکاران نشان داد که بیماران از مخارج بیمارستانی ناراضی هستند.<sup>۶،۱۵</sup> هم‌چنین در مطالعه اکبری و همکارانش ثابت شد که بین هزینه پرداختی و رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.<sup>۹</sup> مطالعه مصدق‌زاده نیز نشان داد که هزینه پرداختی بر رضایت‌مندی بیماران موثر است.<sup>۱۱</sup> مطالعه حاضر نشان داد که رضایت‌مندی در افراد با تحصیلات پایین بیشتر از سایرین است. احتمالاً این افراد به دلیل سطح سواد توقع کمتری دارند. در مطالعه اکبری و همکارانش بین تحصیلات و رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری موجود بود،<sup>۸</sup> در مطالعه جعفری و همکارانش نیز ثابت شد که تحصیلات می‌تواند بر رضایت‌مندی بیماران موثر باشد.<sup>۹</sup> رضایت‌مندی در جنس‌های مختلف مشابه بود شاید یکی از دلایل این باشد که اکثر پرسنل بیمارستان زن بوده و می‌تواند با بیماران ارتباط بهتری برقرار و دردها و مشکلات آن‌ها را بهتر درک کنند. در مطالعه جعفری و همکارانش بین جنس و رضایت‌مندی ارتباط معنی‌داری وجود نداشت.<sup>۸</sup> اما در مطالعه

اقدامات پرستاری نیز شامل ۱۱ سوال دو گزینه‌ای (خوب و بد یا بلی و خیر) بود. حداقل امتیاز در این قسمت ۱۱ و حداکثر آن ۲۲ در نظر گرفته شد. افرادی که امتیازشان بالاتر از ۱۲ بود در گروه رضایت‌مند طبقه‌بندی شدند. بخش مربوط به اقدامات پزشکی دارای پنج سوال دو گزینه‌ای (بلی و خیر) بود که حداقل امتیاز در این قسمت پنج و حداکثر ده بود و افرادی که امتیازشان بالاتر از شش بود در گروه رضایت‌مند قرار گرفتند. بخش مربوط به بهداشت محیط اورژانس نیز دارای چهار سوال دو گزینه‌ای (بلی و خیر) بود که حداقل امتیاز در این قسمت چهار و حداکثر هشت در نظر گرفته شد. افرادی که امتیازشان بالاتر از پنج بود در گروه رضایت‌مند قرار گرفتند. هم‌چنین کسب امتیاز بیشتر و مساوی ۳۶ از کل سوالات به عنوان معیار رضایت‌مندی در نظر گرفته شد. اطلاعات ۲۹۲ پرسشنامه تکمیل شده، با استفاده از نرم‌افزار SPSS-15 تجزیه و تحلیل شد. برای اهداف توصیفی از شاخص‌های آمار توصیفی و برای بررسی ارتباط بین سطوح رضایت‌مندی و متغیرهای مختلف از آزمون<sup>۲</sup> استفاده شد.

### یافته‌ها

بیشترین رضایت‌مندی مربوط به افراد با شغل آزاد (۸۵٪) و کمترین آن متعلق به بازنشستگان (۷۷/۸٪) و میانگین رضایت‌مندی ۸۰/۵ درصد بود. در سنین مختلف بیشترین رضایت‌مندی مربوط به بیماران ۲۴-۱۵ ساله (۸۵٪) و کمترین آن متعلق به بیماران ۳۴-۲۵ ساله (۷۱/۲٪) بود. هم‌چنین با استفاده از آزمون<sup>۲</sup> بین رضایت‌مندی و سن ( $p=0/02$ )، جنس ( $p=0/88$ )، تحصیلات ( $p=0/39$ )، میزان بهبودی ( $p=0/33$ )، شدت درد ( $p=0/52$ ) و هزینه درمان ( $p=0/18$ )، ارتباط معنی‌دار وجود نداشت. (جدول ۱)

جدول ۱: میزان رضایت‌مندی بیماران بر اساس متغیرهای دموگرافیک

متغیر	رضایت‌مندی	حداکثر رضایت‌مندی	حداقل رضایت‌مندی
میزان سواد	بی‌سواد (۸۷/۷٪)	راهنمایی (۷۳/۸٪)	
میزان بیهودی	بهبود یافته (۸۷/۴٪)	بدتر شده (۷۱/۴٪)	
شدت درد	درد متوسط (۸۳/۳٪)	درد شدید (۷۶/۸٪)	
میزان هزینه	۳۰-۵۹ هزار تومان (۸۸/۸٪)	۹۰-۱۱۹ هزار تومان (۶۰٪)	

۶۶/۴ درصد مراجعین از سرعت خوب در پذیرش، ۶۹/۹ درصد از رفتار پرسنل با همراهان، ۲۵/۷ درصد از رفتار پرسنل سایر بخش‌ها و ۷۰/۵ درصد از وجود داروهای لازم در داروخانه بیمارستان رضایت داشتند و در مجموع در بخش پذیرش ۹۶/۹ درصد رضایت وجود داشت. در مورد اقدامات پرستاری ۶۷/۸ درصد بیماران از کنترل مرتب و به موقع فشار خون، ۸۸/۷ درصد از وصل فوری سرم (در صورت نیاز)، ۷۳/۳ درصد از استفاده پرستار از دستکش، ۸۹/۷ درصد از دادن به موقع داروها، ۸۳/۲ درصد از پانسمان زخم‌ها (در صورت نیاز) و ۴۳/۳ درصد از آموزش لازم مراقبت از خود توسط پرستار بعد از ترخیص، ۶۴/۷ درصد از تهیه وسایل لازم (برانکارد یا ویلچر) برای انتقال بیمار به اورژانس، ۵۷/۹ درصد از پاسخ‌دهی مناسب پرستاران به سوالات بیماران، ۶۵/۱ درصد از رفتار پرستاران، ۷۲/۹ درصد از انجام فوری آزمایشات و ۷۲/۲ درصد از انجام به موقع روش‌های تشخیصی

دلیل آن این است که اقدامات انجام شده را در روند بهبودی خود موثر می‌دانستند. در کل نتایج نشان داد که ۸۰/۵ درصد بیماران از اقدامات اورژانس راضی می‌باشند که این نتیجه با مطالعات اخیر بسیار مشابه است.<sup>۵-۷،۹</sup> به نظر می‌رسد که تفاوت رضایت‌مندی در برخی از مطالعات مربوط به نحوه تنظیم پرسشنامه و امتیازدهی آن باشد. راضی کردن بیمار و همراهان برای شرکت در مطالعه و توضیح اهداف آن و هم‌چنین مشکلات پر کردن پرسشنامه در افراد بی‌سواد و بیمارانی که بعد از ترخیص از اورژانس به علت عدم بهبودی کامل حاضر به شرکت در مطالعه نبودند، از جمله محدودیت‌های مطالعه بود.

برگزاری کارگاه ارتباط درمانی برای پرسنل اورژانس، تجهیز داروخانه اورژانس، توجه به تهیه اورژانس و تهیه پمفلت‌های آموزشی و ارائه آن به بیمار هنگام ترخیص از جمله پیشنهادهای کاربردی برای ارتقاء کیفیت اورژانس و رضایت‌مندی بیماران می‌باشد. هم‌چنین استفاده از نتایج پژوهش در جهت شناخت ضعف‌ها و نارسایی‌های موجود و اتخاذ تصمیم مناسب جهت بهینه‌سازی خدمات بیمارستانی به‌منظور جلب رضایت بیماران توصیه می‌گردد.

### سپاسگزاری

این مطالعه براساس طرح تحقیقاتی به شماره ۸۶۱۹۲۵، مصوب معاونت پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی انجام شده است.

### References

1. Khoddam H, Joybari L, sanagoo A. [Patients' satisfaction of introduced services in clinical-educational centers of the Gorgan university of medical sciences and its associated factors] Persian. J Gorgan Univ Med Sci 2005; 2(1): 13-21.
2. Abolhasani F, Tavakkol M. [The satisfaction of patients' accompanying who recourse to the emergency department of the Hamadan university of medical science in 1995] Persian. J Hamadan Univ Med Sci 1995; 2(1): 10-14.
3. Karimollahi M, Mazaheri E. [The associated factors on the satisfaction of patients who recourse to emergency departments of the Ardebil university of medical sciences] Persian. Sci J Nurs Midwifery 2001; 1(2): 15-26.
4. Davis BA, Bush HA. Patient satisfaction of emergency nursing care in the United States, Slovenia, and Australia. J Nurs Care Qual 2003; 18(4): 67-74.
5. Entezari Asl M, Motamedi F. [The satisfaction of those who recourse to the emergency department of the Ardebil university of medical sciences] Persian. J Ardebil Univ Med Sci 2004; 3(2): 20-27.
6. Rezaei K. [The patients' satisfaction of the emergency department of the Lorestan university of medical sciences] Persian. Yakhteh 2003; 3(4): 33-38.
7. Mohammadi R. [The health and treatment services satisfaction in those who recourse to the emergency department of the selected general hospitals of the Army university of medical sciences] Persian [dissertation]. Tehran: Iran University of Medical Sciences; 2005.
8. Mosaddeghzadeh AM. [The survey of the association between the patients' knowledge and their satisfaction on the hospital services in Shahid Beheshti hospital in Isfahan] Persian. Teb va Tazkieh 2006; 4(3): 16-24.
9. Jafari F, Zayeri F, Johari Z, et al. [The satisfaction of those who recourse to the to the health centers of Shahid Beheshti university of medical sciences] Persian. Daneshvar 2007; 4(66): 15-22.
10. Khashjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M and Hosseini F. [The health service satisfaction of those who recourse to the emergency department] Persian. Iran J Nurs 2006; 18(42): 49-60.
11. Hutchison B, Ostbye T, Barnsley J, 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; 168(8): 977-83.
12. Boudreaux ED, D'Autremont S, Wood K and Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over 17 months. Acad Emerg Med 2004; 11(1): 51-8.
13. Azami A, Akbarzadeh K. [The patients' satisfaction of hospital services in Ilam hospitals] Persian. J Ilam Univ Med Sci 2004; 44(12): 10-16.
14. Madani SGR, Farzan A, Rabiei M. [The confined patients' satisfaction on the medical and nursing

- services] Persian. J Res Nurs Midwifery 2005; 24(2): 15-22.
15. Malek-Malekan L, Haghpanah S, Moravvej H, Sharifi H. [The effect of intervention in patients' satisfaction of emergency unit in state hospitals at Shiraz] Persian. J Jahrom Univ Med Sci 2010; 3(7): 58-61.

*The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency  
department at Zahedan*

Masoud Roudbari,<sup>1</sup> Fatemeh Sanjarani,<sup>2</sup> S.Somayeh Hosseini<sup>2</sup>

Received: 13/Nov/2009  
Accepted: 25/Feb/2010

**Background:** The offered services to the emergency patients and their satisfaction are corroborant of the hospital quality. The objective of this study is to determine the rate of satisfaction of the emergency patients in Khatam-Al-Anbia Hospital at Zahedan.

**Materials and Method:** This descriptive-analytic research was conducted on 300 emergency patients in the emergency department of Khatam-Al-Anbia hospital in 2008. The data was analyzed using descriptive statistics and chi-squared test.

**Results:** The satisfaction of nursing care was 99.7%, admission section was 96.9%, the physicians' performance satisfaction was 91.4% and the satisfaction to emergency environment was 82.2%. Also, there were no relationship between satisfaction and the patients' age, gender, education, recovery, the intensity of pain and the treatment cost.

**Conclusions:** The services may induce satisfaction to the patients of emergency department. [ZJRMS, 12(4): 49-53]

**Keywords:** Patients, satisfaction, emergency

1. Associate Professor of biostatistics, Anti Microbial Research Center, School of Management and MEDICAL INFORMATION, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
2. Students of Nursing, School of Nursery & Midwifery, Zahedan University of Medical Sciences and Health Services, Zahedan, Iran.