

ابعاد رضایتمندی بیماران از خدمات مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی ایران

مصیب مظفری^۱، ژیلا عابدسعیدی^۲، مهنوش بازارگادی^۳، حمید علوی مجد^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۵/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۵/۲۴

۱. استادیار پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایلام، دانشکده پرستاری و مامایی

۲. دانشیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی تهران، دانشکده پرستاری و مامایی

۳. دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی تهران

۴. دانشیار آمار زیستی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی تهران، دانشکده پیراپزشکی

از شرکت کنندگان با سواد بود. تحلیل عامل اکتشافی با استفاده از روش مولفه‌های اصلی و چرخش واریماکس نشان داد که ۵ عامل کارآمدی خدمات، کاربرد تجهیزات، کارآمدی ارتباطات، زمان انتظار و کارآمدی اعزام، ابعاد رضایتمندی از خدمات اورژانس را تشکیل می‌دهند.

نتایج مطالعه نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی بیمار از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد متوسط بوده و نیاز است اقداماتی جهت تامین انتظارات بیماران انجام شود. با توجه به نقش عوامل پنج گانه در رضایت بیمار، آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران، پزشکان و تکنیسین‌های اورژانس پیش بیمارستانی، طراحی و تقویت واحد ارتباط با مشتری (اعم از بیمار، همراه و سایر افراد جامعه)، راه اندازی سامانه‌ای جهت پیگیری وضعیت بیمار در مدت زمان انتظار، برگزاری آموزش‌های تخصصی برای اپراتورها، به کارگیری حداقل یک پزشک در مراکز پیام و رعایت طرح انطباق، از جمله مواردی است که می‌تواند از طریق بهبود عملکرد به افزایش رضایتمندی بیماران منجر شوند. همچنین، پرسشنامه نهایی شامل ۱۴ گویه است و با اضافه کردن یک گویه در مورد نحوه رعایت طرح انطباق، قابلیت استفاده به عنوان مقیاس سنجش رضایت بیمار در حوزه اورژانس پیش بیمارستانی ایران را دارد.

پیشنهاد می‌شود استقرار سامانه سنجش رضایت بیمار از خدمات مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی و توسعه سامانه ارتباط با بیمار مورد مطالعه قرار گیرد. [م ت ع پ ز، ۱۳۹۰؛ ۱۳ (ویژنامه ۱): ۶۱]

رضایتمندی بیمار سنجش مهمی برای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است زیرا اطلاعات مهمی راجع به انتظارات بیماران و میزان برآوردن آن‌ها را فراهم می‌کند. عدم شناسایی انتظارات بیماران می‌تواند منجر به نارضایتی از مراقبت ارائه شده، کاهش پذیرش درمان و استفاده نامناسب از امکانات و منابع بهداشتی شود. علی‌رغم انجام مطالعات فراوان در حوزه رضایت بیمار، رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی بسیار کم مورد توجه قرار گرفته است. به همین منظور، در مطالعه‌ای به هدف بررسی رضایتمندی بیماران اورژانس پیش بیمارستانی ایران و تعیین ابعاد آن، ۳۲۴۶ نفر به طور تصادفی از لیست بیمارانی که طی ۶ ماه قبل از پژوهش از خدمات مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی شامل مراکز تهران، ایلام، سیستان و بلوچستان، مازندران، خراسان رضوی، آذربایجان غربی، اردبیل، اصفهان، بوشهر و یزد استفاده کرده بودند، انتخاب شدند.

اطلاعات، با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته با مقیاس لیکرت (از کاملاً مناسب=۵ تا کاملاً نامناسب=۱) که مراحل تماس با مرکز ۱۱۵ تا تحویل به بیمارستان را پوشش می‌دهد جمع آوری شد. پرسشنامه حاوی ۱۵ گویه در مورد: تجهیزات (دو گویه)، زمان انتظار و انتقال (دو گویه)، نحوه انتقال بیمار و وضعیت آمبولانس (دو گویه)، عملکرد تیم امدادی (سه گویه) و نحوه ارتباط و تعامل نیروی امدادی با بیمار (شش گویه) بود. رضایت بیمار در سطوح کم ($2/5 >$)، متوسط ($3/5 - 2/5$) و بالا ($3/5 <$) طبقه بندی شد.

میانگین سنی شرکت کنندگان برابر $37/7 \pm 8/9$ سال بوده و بیشترین علل اعزام، مربوط به بیماری‌های قلب و عروق ($30/6\%$) و پس از آن به ترتیب حوادث ترافیکی ($28/4\%$)، اختلالات گوارشی (21%)، اختلالات ریوی ($8/5\%$)، اختلالات متفرقه ($6/8\%$) و حوادث غیر ترافیکی ($4/7\%$) قرار داشتند. میانگین امتیاز کل رضایتمندی برابر $2/82 \pm 0/25$ بود و "سهولت در تماس با فوریت‌ها" دارای بیشترین و "پیگیری وضعیت بیمار تا رسیدن آمبولانس" دارای کمترین امتیاز بود. همچنین، امتیاز رضایت بیمار بر حسب جنس، سن، دفعات استفاده از خدمات اورژانس و نوع بیماری فاقد تفاوت معنی‌دار و تنها در متغیر تحصیلات، رضایت شرکت کنندگان بی‌سواد به طور معنی‌دار کمتر

References

1. Donabedian A. The quality of care in a health maintenance organization: A personal view. *Inquiry* 1983; 20(3): 218-22.
2. Perron NJ, Secretan F, Vannotti M, et al. Patients expectations at a multicultural out-patient clinic in Switzerland. *Family Practice* 2003; 20(4): 428-33.
3. Kersnik J, Demsar M, Svab I. Development of a questionnaire on patient satisfaction with medical emergency interventions. *Zdrav Var* 2003; 42(3): 110-115.

Please cite this article as: Mozafari M, Abed-Saidi Z, Pazargadi M, Alavi-Majd H. Patients satisfaction measurement in pre-hospital emergency medical services in Iran. *Zahedan J Res Med Sci (ZJRMS)* 2012; 13(suppl 1): 61.