

Depiction of Health

2017; 8(1): 44-49

<http://dohweb.tbzmed.ac.ir>

## Patients' Satisfaction of Pre-Hospital Emergency Services: A Case Study in Tabriz

Khalil Ali-Mohammadzadeh<sup>\*1</sup>, Seyyed-Mojtaba Hosseini<sup>2</sup>, Mohammad-Reza Navidi<sup>3</sup>

### Article Info:

#### Article History:

Received: 2017/02/18

Accepted: 2017/04/05

Published: 2017/06/20

#### Keywords:

Satisfaction

Patient

Pre-Hospital Emergency  
Services

### Abstract

**Background and Objectives:** Pre-hospital emergency services are one of the main determinants of the services outcome. Patients' satisfactions from these services lead to promoting their trust and finally improving the services quality. The aim of this study was to survey patients' satisfaction from pre-hospital emergency services in Tabriz.

**Material and Methods:** In this cross sectional study, data were gathered using a validated questionnaire. Sampling was conducted among pre-hospital emergency services users in 2013 in Tabriz. Using Cochran formula, 1052 samples were selected through systematic random sampling method. Data analysis was performed using SPSS 21.

**Results:** Among the pre-hospital emergency services users, 52.8% were men, most of them were married (62%) and 74% of the patients using pre-hospital emergency services were recovered. It was revealed that 69.2% of the participants were completely satisfied with emergency services. Patients' marital status and gender had no correlation with satisfaction level.

**Conclusion:** Results showed an acceptable level of patients' satisfaction from pre-hospital emergency services in Tabriz. To maintain and improve the patients' satisfaction, its identified determinants in this study should be considered and appropriate policies need to be made to improve services quality.

**Citation:** Ali-Mohammadzadeh Kh, Hosseini SM, Navidi MR. Patients' Satisfaction of Pre-Hospital Emergency Services: A Case Study in Tabriz. *Depiction of Health* 2017; 8(1): 44-49.

1. Associate Professor, Department of Health Services Management, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Email: dr\_khalil\_amz@yahoo.com)
2. PhD, Department of Health Services Management, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
3. MSc, Department of Health Services Management, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran- East Azarbaijan Disaster and Emergency Medical Management Center.



© 2017 The Author(s). This work is published by *Depiction of Health* as an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

## بررسی رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی: مطالعه موردی شهر تبریز

خلیل علی محمد زاده\*<sup>۱</sup>، سید مجتبی حسینی<sup>۲</sup>، محمد رضا نویدی<sup>۳</sup>

### چکیده

**زمینه:** اورژانس پیش بیمارستانی (۱۱۵ اورژانس) یکی از تعیین کننده ترین مراحل در تعیین سرنوشت بیماران می باشد. رضایت از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی موجب جلب اعتماد بیماران شده و منجر به ارتقای کیفیت خدمات خواهد شد. این مطالعه با هدف بررسی رضایت مندی بیماران از خدمات فوریت های پزشکی (مرکز اورژانس ۱۱۵) شهر تبریز انجام گرفت.

**روش کار:** این مطالعه به روش توصیفی تحلیلی انجام گرفت. جمع آوری داده با استفاده از پرسشنامه معتبر صورت گرفت. نمونه گیری از بین استفاده کنندگان از خدمات اورژانس ۱۱۵ در سال ۱۳۹۳ در شهر تبریز انجام گرفت و براساس فرمول کوکران تعداد ۱۰۵۲ نفر به صورت نمونه گیری سیستماتیک با استفاده از لیست وارد مطالعه گردید. اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS21 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** ۵۲.۸٪ از تماس گیرندگان با اورژانس ۱۱۵، مرد و اکثریت (۶۲٪) آنان متأهل بودند. ۷۴٪ از بیمارانی که از خدمات اورژانس ۱۱۵ استفاده کرده بودند، بهبود یافته بودند. نتایج نشان داد ۶۹.۲٪ از افراد از خدمات اورژانس ۱۱۵ کاملاً راضی بودند. بررسی ارتباط بین متغیرهای مطالعه و میزان رضایت نشان داد به جز وضعیت تأهل و جنسیت افراد، سایر متغیرها همبستگی معنی داری با رضایت افراد داشت.

**نتیجه گیری:** نتایج حاکی از رضایت قابل قبول مشتریان از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهر تبریز می باشد. برای حفظ و ارتقای رضایت مردم از خدمات اورژانس ۱۱۵، باید عوامل تأثیرگذار شناسایی شده در این مطالعه به دقت مورد بررسی قرار گرفته و سیاست های مناسب اتخاذ گردد تا در نهایت کیفیت خدمات بهبود یابد.

**کلیدواژه ها:** رضایت، بیمار، اورژانس پیش بیمارستانی

علی محمدزاده خ، حسینی س، نویدی م. بررسی رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی: مطالعه موردی شهر تبریز. تصویر سلامت ۱۳۹۶؛ ۸(۱): ۴۹-۴۴.

۱. گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران (Email: dr\_khalil\_amz@yahoo.com)

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، مدیر گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی تهران شمال، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی استان آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

حقوق برای مؤلف (ان) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در تصویر سلامت تحت مجوز کرییتیو کامنز (http://creativecommons.org/licenses/bync/4.0/) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

## مقدمه

انسان‌ها امروزه بیش از هر زمان دیگری در معرض صدمات ناشی از تصادفات و سائط نقلیه، بیماری‌های قلبی عروقی، سکت‌های مغزی و حوادث گوناگون قرار دارند. هر سال، بیش از ۵ میلیون نفر بر اثر حوادث و آسیب‌ها جان خود را از دست داده و بیش از ۱۰۰ میلیون نفر دچار ناتوانی و معلولیت می‌شوند (۱). بسیاری از این مرگ و میرهای سالانه ناشی از تصادفات و سائط نقلیه و عمده معلولیت‌ها در مصدومین این تصادفات می‌تواند با ارائه خدمات نجات دهنده به موقع و مناسب پیشگیری شوند (۲). بنابراین نجات جان مصدومین حوادث و مبتلایان به بیماری‌های قلبی عروقی همواره نگرانی عمده مردم و نظام‌های سلامت در سراسر دنیا بوده و هست. برای پاسخ به نیازهای سلامتی اورژانسی مراکز ارائه خدمات اورژانسی، سال‌هاست که در سراسر جهان تاسیس شده‌اند. در ایران نیز اورژانس پیش بیمارستانی کار خود را از سال ۱۳۵۴ شروع کرده و به تدریج پایگاه‌های اورژانس در سراسر کشور گسترش یافته‌اند.

می‌توان گفت امروزه مهمترین رکن مراقبت‌های درمانی را مراقبت‌های اورژانس بخصوص اورژانس پیش بیمارستانی تشکیل می‌دهد (۳). به دلیل این‌که در سیستم‌های مراقبت سلامت، عموماً اولین برخورد با بیماران بحرانی و اورژانسی با اورژانس پیش بیمارستانی صورت می‌گیرد (۴). مراکز فوریت‌های پزشکی در همه کشورهای جهان از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات درمانی محسوب می‌شوند و مهم‌ترین هدف این مراکز، ارائه خدمات رضایت‌بخش در کوتاه‌ترین زمان ممکن و منطبق بر استانداردهای علمی روز دنیاست (۵). هرچه این خدمات مناسب‌تر، صحیح‌تر و سریع‌تر باشند، تعداد مرگ و میرها کمتر شده و اعتماد و رضایت مردم از نظام سلامت افزایش خواهد یافت (۶). هر کشوری برای ارتقای خدمات پیش بیمارستانی خود باید نظام اورژانس پیش بیمارستانی خود را ارزشیابی کرده و مداخلات لازم برای اصلاح وضعیت را اجرا کند (۷). سطح رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده، یک شاخص سنجش کیفیت می‌باشد و ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده نیاز به شناخت صحیح وضعیت موجود و بررسی مشکلات این حوزه دارد (۸). اندازه‌گیری و ارتقای رضایت بیماران در سیستم‌های بهداشتی و درمانی، از اجزای ضروری مدیریت در این سیستم‌ها به شمار می‌رود. رضایت بیماران از خدمات و عملکرد اورژانس پیش بیمارستانی می‌تواند به شکل قابل توجهی بر رضایت‌مندی آن‌ها از کل خدمات دریافتی‌شان تأثیرگذار باشد (۹).

علی‌رغم انجام مطالعات فراوان در حوزه رضایت بیمار، رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی بسیار کم مورد توجه قرار گرفته است (۱۰). مطالعه جانسون و همکاران (Johansson et al) [۲۰۱۱] در سوئد نشان داد رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در سطح مطلوبی قرار

دارد (۱۱). وردنجان و همکاران (۱۳۹۳) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر کرد ۷۱/۱۲٪ بود (۱۲). نتایج این مطالعه نشان داد رضایت‌مندی مردان، متأهلین و افراد دارای سابقه استفاده از خدمات اورژانسی بیشتر از سایر افراد بود. جدیدی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در استان مرکزی رضایت مطلوبی داشتند (۹). از آنجایی که رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز مورد ارزیابی قرار نگرفته و عوامل مؤثر بر آن نیز شناسایی نشده بود، این مطالعه با هدف ارزیابی رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهر تبریز انجام گرفت.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع تحقیقات زمینه‌یابی و توصیفی-تحلیلی مقطعی می‌باشد. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه مطالعه‌ای که مرادیان و همکاران (۱۳) در شیراز انجام داده بودند، انجام گرفت. چهارچوب نمونه‌گیری شهروندان تبریزی که در طول سال ۹۳ به عنوان مصدوم یا بیمار از خدمات مرکز فوریت‌های پزشکی تبریز استفاده نموده‌اند و حداقل یک شماره تلفن ثابت یا همراه از آن‌ها در دفتر ثبت بیماران یا کارت اعزام بیمار وجود دارد، می‌باشند. واحد نمونه‌گیری فرد مصدوم یا بیمار و یا هر فرد دیگری از اعضای خانواده (به غیر از کودکان زیر سن مدرسه) که به تلفن پاسخگو بوده و توانمندی پاسخ به سؤالات را داشته باشد، می‌باشد.

پس از تعیین حجم نمونه و انتخاب نمونه واجد شرایط، با شماره تلفن آن‌ها تماس گرفته شد و پرسشنامه تکمیل و نمره‌گذاری شد. در صورتی که تلفن جواب داده نمی‌شد و یا فرد پشت خط تلفن توانایی پاسخگویی به سؤالات را نداشت، در روزهای آینده مجدداً تماس گرفته می‌شد. این کار تا سه مرتبه تکرار گردیده و در صورت عدم جوابدهی به تلفن در این سه مرتبه، و یا عدم همکاری فرد مورد نظر یا اعضای خانواده وی، نمونه دیگری انتخاب شد. نمونه بعدی انتخاب شده شماره ردیف بعدی از دفتر ثبت مشخصات بیماران و یا شماره بعدی کارت اعزام بیمار بود. پرسشنامه‌ها توسط دو نفر کارشناس آموزش دیده (به دلیل پرهیز از اعمال نظر شخصی و پیشگیری از سوگرایی ترجیحاً از پرسنل مرکز فوریت‌های پزشکی انتخاب نگردیدند) تکمیل شدند. زمان تماس‌های تلفنی روزانه ۳ ساعت در قبل از ظهر (۱۲-۹ صبح) و ۳ ساعت در بعد از ظهر (۲۱-۱۸ عصر) بود. برای رضایت‌سنجی، رضایت‌مندی افراد به صورت لیکرت در چهار گزینه راضی، ناراضی، متوسط و بدون نظر سنجش شد. پاسخ‌ها در دو گروه مجزا یکی برای افرادی که حادثه برای خودشان اتفاق افتاده (خودشان بیمار بوده‌اند) و

ناپارامتریک متناظر، Kruskal-wallis و U Mann Whitney در توزیع های غیر نرمال استفاده شد. همچنین برای مطالعه همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. این مطالعه توسط کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال مورد تأیید قرار گرفته است.

### یافته ها

از بین ۱۰۵۲ نفر نمونه، ۹۳۳ نفر در مطالعه شرکت کردند (Response Rate= 86.2%). ۵۲.۸٪ از شرکت کنندگان مرد بودند. بر اساس یافته ها، ۲۰.۱٪ افراد شرکت کننده در این پژوهش فاقد سواد بودند، ۲۵.۶٪ از افراد دارای تحصیلات زیر دیپلم بودند، ۱۰٪ از آنان دارای تحصیلات کارشناسی (لیسانس)، ۰.۲٪ از آنان دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۲۱.۶٪ سطح تحصیلات خود را ذکر نکردند. همچنین ۱۲.۸٪ از افراد شرکت کننده مجرد، ۶۳.۶٪ متأهل، ۲٪ از افراد شرکت کننده بیوه، ۰.۳٪ از آنان نیز مطلقه بودند و ۲۱.۳٪ پاسخی به این سؤال ندادند.

۱۱.۷٪ از افراد بیکار بود و با توجه به این که نزدیک نیمی از شرکت کنندگان را زنان تشکیل می دادند، ۳۲.۶٪ از آنان خانه دار بودند. ۱۵.۵٪ از افراد شرکت کننده در مطالعه دارای شغل آزاد بودند. حجم مراجعه دریافت خدمات از خدمات فوریت های پزشکی شهر تبریز به تفکیک ماه های سال ۱۳۹۳ و منتهی به ۱۳۹۴ در جدول ۱ ارائه شده است. نتایج نشان می دهد؛ بیشترین آمار به ترتیب مربوط به ماه های آبان و شهریور می باشد.

خودشان از خدمات مرکز فوریت های پزشکی استفاده نموده اند و دیگری برای افرادی که حادثه برای عضوی از خانواده آنها اتفاق افتاده و بنا به دلایلی خودش پاسخگو نبوده و عضو دیگری از خانواده در تکمیل پرسشنامه همکاری نموده است، بررسی و تحلیل شدند.

جامعه آماری این پژوهش جمعیت شهر تبریز در سال ۱۳۹۳ می باشد که بر اساس آخرین سرشماری انجام گرفته در حدود یک میلیون و پانصد هزار نفر می باشد. حجم نمونه با در نظر گرفتن حدود اطمینان ۹۵ درصد و ضریب خطای سه صدم و با لحاظ نمودن میزان رضایت کامل و متوسط حدود ۴۴ درصد از مطالعات قبلی (۱)، یعنی  $P=0.44$ ، از فرمول ذیل حدود ۱۰۵۲ نفر برآورد گردید.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

نمونه گیری به روش تصادفی سیستماتیک (Systematic Random Sampling Method) و از روی شماره ردیف دفتر ثبت مشخصات بیماران و یا از روی شماره ردیف کارت های اعزام بیماران انجام پذیرفت.

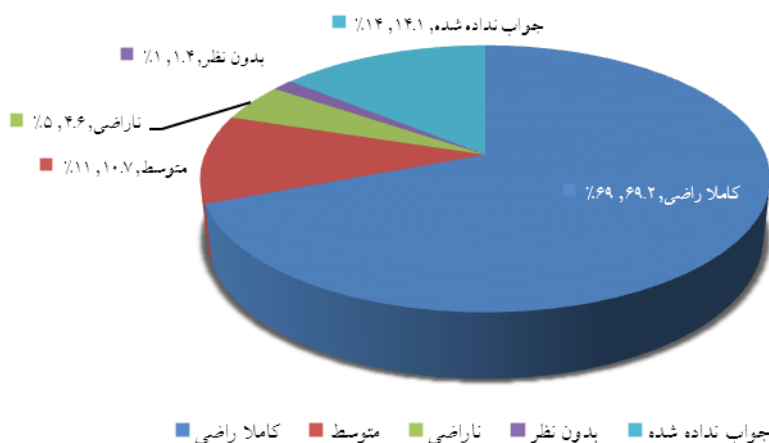
تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS21 انجام گرفت. از آمار توصیفی برای ارائه میانگین و انحراف معیار و فراوانی و درصد استفاده شد. همچنین از آزمونهای Student t-آنالیز واریانس یک طرفه (One Way ANOVA) و از آزمونهای

جدول ۱. حجم مراجعه دریافت خدمات از خدمات فوریت های پزشکی شهر تبریز به تفکیک ماه های سال ۱۳۹۳

ردیف	ماه رخداد حادثه	فراوانی (عدد)	درصد	درصد دقیق
۱	فروردین	۸۹	۹.۵	۹.۵
۲	اردیبهشت	۸۶	۹.۲	۹.۲
۳	خرداد	۸۶	۹.۲	۹.۲
۴	تیر	۹۰	۹.۶	۹.۶
۵	مرداد	۹۵	۱۰.۲	۱۰.۲
۶	شهریور	۱۰۰	۱۰.۷	۱۰.۷
۷	مهر	۸۹	۹.۵	۹.۵
۸	آبان	۱۰۱	۱۰.۸	۱۰.۸
۹	آذر	۹۵	۱۰.۲	۱۰.۲
۱۰	دی	۹۰	۹.۶	۹.۶
۱۱	بهمن	۲	.۲	.۲
۱۲	جواب داده نشده	۱۰	۱.۱	۱.۱
	جمع کل	۹۳۳	۱۰۰	

نشان می دهد حدود ۷۰٪ از استفاده کنندگان از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در تبریز از خدمات ارائه شده رضایت کامل داشتند.

نتایج حاکی از این بود که ۷۴.۴٪ از افراد مراجعه کننده به اورژانس پیش بیمارستانی شهر تبریز بهبود یافته بودند، ۹.۵٪ از آنان فوت کرده و ۱۶.۱٪ اطلاعاتی در خصوص میزان بهبودی خود به تیم پژوهش ارائه ندادند. یافته های ارائه شده در نمودار ۱



نمودار ۱. میزان رضایت‌مندی بیماران از دریافت خدمات فوریت‌های پزشکی شهر تبریز سال ۱۳۹۳

(Studnek et al) نیز در مطالعه خود بیان کردند که ۷۹٪ از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی ارائه شده رضایت در سطح عالی داشتند (۱۴). توجه به وضعیت اورژانسی خدمات در واحدهای اورژانس پیش بیمارستانی و وضعیت وخیم بیماران می‌تواند تا آمادگی پرسنل و تجهیزات اورژانس در حد بالایی باشد تا بتوانند خدمات با کیفیت قابل قبول برای بیماران ارائه کنند. رضایت مطلوب بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز حاکی از کیفیت قابل قبول خدمات می‌باشد. اما باید در نظر داشت جهت ارتقای مستمر کیفیت خدمات و رضایت بیش از پیش بیماران باید عوامل تاثیر گذار بر رضایت بیماران شناسایی شده و مداخلات اصلاحی لازم انجام گیرد.

جنسیت بیماران در این مطالعه ارتباط معنی داری با سطح رضایت آنان نداشت. این یافته با نتایج مطالعه خاشجان و همکاران (۲۰۰۶) همسو نبود (۱۵). اما جعفری و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که رضایت بیماران با جنسیت آنان ارتباط معنی داری ندارد (۱۶). البته با در نظر گرفتن فرهنگ اسلامی در کشور عزیزمان ایران، و مطالبی که در مطالعات به آن اشاره شده است، جنسیت بیماران بر نحوه تصمیم‌گیری تکنسین‌های اورژانس در مأموریت‌های اورژانسی تاثیر می‌گذارد (۴).

حضور به موقع پرسنل اورژانس در صحنه حادثه و استفاده قبلی از خدمات اورژانس از جمله سایر عوامل موثر در رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز بود. علی‌رغم اهمیت بسیار بالای شاخص زمانی در خدمات اورژانسی، پرسنل بیان می‌کند که تکنسین‌های اورژانس به جای تأکید زیاد بر زمان پاسخ، بر روی شاخص‌های کیفی مراقبت از بیمار تأکید کنند (۱۷). این امر موجب بهبود پیامدها برای بیماران و افزایش میزان رضایت آنان خواهد شد. نظر به اهمیت وافر تأمین رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در کنار بهبود شاخص‌های کیفی عملکرد اورژانس، پیشنهاد می‌شود

نتایج همبستگی پیرسون نشان داد بین متغیرهای سن، تعداد تماس، زمان اتفاق افتادن حادثه، ماه اتفاق افتادن حادثه، میزان استفاده از خدمات اورژانس و زمان رسیدن به صحنه حادثه با میزان رضایت فرد پاسخ‌دهنده همبستگی معنی‌داری وجود داشت ( $P < 0.05$ , Sig. (2-tailed)). و نوع رابطه در تمامی موارد از نوع ناقص و مستقیم می‌باشد. به طوری‌که افزایش در متغیرهای مذکور منجر به افزایش در میزان رضایت می‌گردد. شدت رابطه در بین متغیرهای تعداد تماس و میزان استفاده از خدمات با متغیر میزان رضایت نزدیک به رابطه کامل برآورد گردید (Correlation Coefficient = 0.969).

همچنین نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای متغیرهای غیرنرمال و غیر کمی، حاکی از وجود همبستگی معنی‌دار بین متغیرهای تأهل (Correlation Coefficient = 0.385)، شغل افراد (Correlation Coefficient = 0.300) و نوع پیامد بیمار (Correlation Coefficient = 0.489) با میزان رضایت بیماران بود.

## بحث

رضایت بیمار از خدمات یکی از مهمترین شاخصه‌های کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در دنیا می‌باشد. با توجه به اینکه اورژانس پیش بیمارستانی، به خصوص در موارد اورژانسی، مهم‌ترین بخش خدمت‌رسانی به بیماران می‌باشد، لذا رضایت از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی می‌تواند رضایت بیمار از کل خدمات دریافتی را تحت تأثیر قرار دهد (۹). نتایج حاکی از رضایت نزدیک به ۷۰٪ از استفاده‌کنندگان خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز بود. به طور مشابه نتایج مطالعه بهرامی و همکاران در یزد نیز نشان داد میزان رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی ۷۱.۱۲٪ می‌باشد (۱). این نتایج با یافته‌های مطالعه‌ی جانسون و همکاران (Johansson et al) در سوئد نیز همسو می‌باشد (۱۱). استدنک و همکاران

### تضاد منافع

نویسندگان تصریح می کنند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص این مطالعه وجود ندارد.

### تقدیر و تشکر

برخود لازم می دانیم از همکاران در ستاد اورژانس ۱۱۵ شهر تبریز و کلیه همشهریان عزیز که در این مطالعه مشارکت کردند تشکر و قدردانی کنیم.

مطالعات آتی به بررسی عوامل مؤثر در ارتقای عملکرد پرسنل اورژانس و در نهایت ارتقای کیفیت خدمات و رضایت بیمار پردازند.

### نتیجه گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان داد میزان رضایت بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز در حد مطلوبی می باشد. اما نیازمند توجه جدی به ارتقای مستمر کیفیت خدمات برای حفظ سطح فعلی و ارتقای آن می باشد. پیشنهاد می شود عوامل مؤثر در کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر تبریز شناسایی شده و بهبود یابند.

### References

- Bahrami MA, Ranjbar Ezzatkah M, Maleki A, Asqari R, Ahmadi Tehrani GH. A survey on the Yazd Pre-hospital Emergency Medical Services performance Assessment, 2009-2010. Yazd Health department journal. 2011 ;9(4): 45-59.[In Persian]
- Bigdeli M, Khorasani-Zavareh D, Mohammadi R. Pre-hospital care time intervals among victims of road traffic injuries in Iran. A cross-sectional study. BMC public health. 2010; 10(1): 1. DOI: 10.1186/1471-2458-10-406.
- 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 Journal. 2009; 3(3): 1-15. [In Persian]
- Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. Quality in Health Care. 2000; 9(4): 210-5. DOI: 10.1136/qhc.9.4.210.
- Nekouei Moghadam M, Mahmoudi Meymand F. Identify stressful factors causing dissatisfaction in pre-hospital emergency personnel In Kerman. Journal of Payavard Salamat. 2013; 6(6): 489-97. [In Persian]
- Bidari A, Abbasi S, Farsi D, Saeidi H, Mofidi M, Radmehr M, et al. Quality Assessment of Prehospital Care Service in Patients Transported to Hazrat-e-Rasoul Akram Hospital. Medical Journal of Tabriz University of Medical Sciences. 2007; 29(3): 9-15. [In Persian]
- McKinley R, Roberts C. Patient satisfaction with out of hours primary medical care. Quality in Health Care. 2001; 10(1): 23-8. DOI: 10.1136/qhc.10.1.23.
- Bailey ED, Sweeney T. Considerations in establishing emergency medical services response time goals. Prehospital Emergency Care. 2003; 7(3): 397-9. PMID: 12879393.
- Jadidi A, Safarabadi M, Irannejhad B, Harorani M. Level of Patients' Satisfaction from Emergency Medical Services in Markazi Province; a Cross sectional Study. Iranian Journal of Emergency Medicine. 2016; 3(2): 58-65. [In Persian]
- Mozafari M, Abed-Saidi Z, Pazargadi M, Alavi-Majd H. Patients satisfaction measurement in pre-hospital emergency medical services in Iran. Zahedan Journal of Research in Medical Sciences. 2012; 13(10): 61. [In Persian]
- Johansson A, Ekwall A, Wihlborg J. Patient satisfaction with ambulance care services: Survey from two districts in southern Sweden. International Emergency Nursing. 2011; 19(2): 86-9. DOI: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2010.03.002.
- 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. Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences. 2014; 3(2): 103-13. [In Persian]
- Moradian MJ, tofighi Z, Joulaei H, Babaie J, Dehbozorgi M. Assessing Shiraz Citizens' Attitude and Satisfaction Towards Emergency Medical Services in 2010-2011. Depiction of health. 2011; 2(1). [In Persian]
- Studnek JR, Fernandez AR, Vandeventer S, Davis S, Garvey L. The association between patients' perception of their overall quality of care and their perception of pain management in the prehospital setting. Prehospital Emergency Care. 2013; 17(3): 386-91. DOI: 10.3109/10903127.2013.764948.
- Khajshjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, Hosseini F. The health service satisfaction of those who recourse to the emergency department. Persian Iran J Nurs. 2006; 18(42): 49-60. [In Persian]
- 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. Persian Daneshvar. 2007; 4(66): 15-22. [In Persian]
- Price L. Treating the clock and not the patient: ambulance response times and risk. Quality and Safety in Health Care. 2006; 15(2): 127-30. DOI: 10.1136/qshc.2005.015651.