

بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به پایگاههای مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی زاهدان

دکتر مصطفی ده مرده بی^۱، دکتر فریبرز راشدی^۲، دکتر فریبا کوشا^۳، صادق خوش سیما^۴

۱- استادیار گروه جراحی، معاون درمان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران

۲- مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی، زاهدان، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۱۷

چکیده:

مقدمه: فوریتهای پزشکی، یکی از مهم ترین جنبه های درمان بوده و با اقدامات سریع و صحیح، در نجات جان بیماران ارزش فراوان و غیر قابل انکار دارد و باتوجه به این، رضایت مراجعین به اورژانس پیش بیمارستانی به عنوان یکی از شاخص های مهم و ضروری است. مطالعه حاضر با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات از پایگاههای مختلف تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی زاهدان در تعطیلات نوروز سال ۱۳۹۲ بوده است.

روش پژوهش: این مطالعه توصیفی مقطعی بر روی ۳۵۰ نفر از شهروندان زاهدانی و مسافری نوروزی مراجعه کننده به پایگاههای مختلف مستقر در محور های مواصلاتی جنوب استان سیستان و بلوچستان و افراد درخواست کننده خدمات درمانی به وسیله تلفن ۱۱۵ انجام می گرفت. داده ها با استفاده از پرسشنامه تهیه شده توسط تیم تحقیق مشتمل بر دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سؤالات مربوط به رضایت از خدمات ارائه شده به تفکیک سرپایی و فوریتی جمع آوری شدند و با استفاده از نرم افزار SPSS 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: میانگین نمره رضایتمندی به تفکیک جنس، محل پایگاه و تحصیلات مراجعین اختلاف معناداری داشت ($p=0/000$) میانگین نمره رضایتمندی پایگاههای میدان دکتر حسابی و بلوار شهید مطهری ($41 \pm 4/6$) نسبت به بقیه بیشتر بود. فراوانی میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمات ۲۸۰ (۸۰ درصد) مورد بود. بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب از آراستگی و پوشش کارکنان ۲۸۶ (۸۱/۷۱ درصد) مورد و نحوه برخورد تکنسین با بیمار و همراهان ۲۸۱ (۸۰/۲۹ درصد) کمترین میزان رضایت از نظافت و بهداشت داخل آمبولانس و وسایل ۲۶۷ (۷۶/۲۹ درصد) می باشد.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج مطالعه حاضر لزوم توجه بیشتر به برنامه ریزی اصولی برای آموزش ضمن خدمت پرسنل، آشنا سازی پرسنل باتجهیزات جدید، استفاده مناسب از فضای داخل آمبولانس برای چپش تجهیزات وسایل توصیه می شود. **کلید واژه ها:** رضایتمندی بیمار، آمبولانس، پیش بیمارستانی، اورژانس.



مقدمه و هدف

و شرایط اضطراری انجام می شود و در خلال خدمات اورژانس گاهی بیماران از مرگ حتمی نجات می یابند؛ از اهمیت ویژه ای برخوردار است (۱). مدیریت و ارزیابی فعالیت های اورژانس و ارائه خدمات مطلوب به بیماران، تنها با داشتن اطلاعات صحیح از وضعیت موجود امکانپذیر می

بیمارستان به دلیل سروکار داشتن با جان انسانها در بین ادارات و سازمانهای ارائه دهنده خدمات، جایگاه مهمی دارد. خدمات بخش اورژانس به دلیل ماهیت خاص خود که اغلب در طی زمانی اندک



اصولاً در تمامی برنامه ریزی های مربوط به ارائه خدمات و امکانات در این مراکز در نظر گرفتن میزان رضایت بیماران و سنجش مداوم این رضایتمندی از اهمیت اساسی برخوردار است. رضایت در ارزیابی کیفیت به دلایلی از قبیل آگاهی از موارد ایجاد کننده نارضایتی و تلاش برای رفع آنها، آگاهی از اطلاعات پایه رضایت به منظور ارزیابی کارایی اصلاحات، دستیابی به اطلاعات برای دفاع از عملکرد سیستم و استفاده از نتایج برای اصلاح ساختار سیستم ارائه خدمات می تواند، حایز اهمیت می باشد (۳). تحقیقات صورت گرفته در بخش اورژانس بیمارستانها میزان رضایت از ۴۷/۱ درصد تا ۹۶/۷ درصد به دست آمده است (۶) و (۷) که بسته به نوع سئوالات طراحی شده و روش های بررسی رضایتمندی بسیار متغیر و تقریباً غیر قابل استناد می باشد. همچنین رضایت کلی از بخش اورژانس در ۱۳ مرکز اورژانس کانادا ۷۳/۱ درصد، و در چهار بیمارستان انگلستان ۶۷/۷ درصد گزارش شده است. در مطالعه انجام شده در قزوین رضایت کلی از بخش اورژانس ۹۸/۲ درصد و در دانشگاه علوم پزشکی همدان، بطور کلی ۴۷/۱ درصد از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس راضی بوده اند. مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به پایگاههای تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از خدمات ارائه شده انجام گردید.

مواد و روشها:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی مقطعی است که با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به پایگاههای تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در تعطیلات نوروزی سال ۱۳۹۲ انجام شده است. حجم نمونه مورد مطالعه بر اساس نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبلی حدود ۳۵۰ نفر برآورد گردید و بیماران مراجعه کننده به

باشد. بیشترین و جدی ترین مراجعه بیماران به بخش اورژانس یک بیمارستان است و چگونگی ارائه خدمت در این بخش، می تواند نشان دهنده وضعیت عمومی ارائه خدمات در کل بیمارستان باشد. بدون شک ارائه خدمات صحیح و سریع در مواجهه با موارد اورژانس، از آنجا که می تواند به نجات جان بیماران بیانجامد، از ارزش بالایی برخوردار است. اورژانس پیش بیمارستانی معمولاً اولین خط درمان بوده و بیشترین و جدی ترین موارد اورژانسی قبل از دریافت هرگونه خدمات درمانی در بخش فوریتهای پزشکی بیمارستان با این واحد (۱) در ارتباط بوده و در همین ارتباط است که رضایت یا عدم رضایت بیماران از وضعیت کلی ارائه خدمات در این واحد درمانی رقم می خورد. در واقع چگونگی ارائه خدمات در بخش فوریت های پزشکی نمادی از وضعیت کلی خدمات در جامعه است. کیفیت ارائه خدمات در مراکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی باعث کاهش چشم گیر مرگ و میر قبل از مراجعه به بیمارستان و سر صحنه می گردد. ارتقای کیفیت خدمات در فوریتهای پزشکی، نیازمند شناخت صحیح از وضعیت موجود و بررسی معضلات و مشکلات موجود می باشد. اصولاً کیفیت یک مفهوم چند وجهی است و رضایتمندی بیمار یکی از مهمترین جنبه های آن است (۲). همچنین توجه مناسب به شکایت بیمار به عنوان جزیی از استراتژی جلب رضایت محسوب می گردد (۳) رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه درمراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است، هر چند که شروع توجه به این مفهوم در جهان به دهه ۱۹۵۰ بر می گردد (۵). شایعترین مواردی که روی رضایت بیمار مؤثرند شامل طبقه اجتماعی، وضعیت فیزیکی و روانی بیمار، تحصیلات، خدمات پزشکی انجام یافته و میزان مؤثر بودن این خدمات می باشند (۴). در حقیقت توجه جدی به این جنبه از برداشت بیماران می تواند موجب ارتقای کیفیت اساسی ارائه خدمات درمانی در تمام بخش ها و مخصوصاً در مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی اورژانس باشد و

آراستگی و پوشش پرسنل، میزان رضایت از تسلط و سرعت عمل پرسنل، اقدامات درمانی و مراقبت در مسیر انتقال، سرعت انتقال و تحویل در بیمارستان، نحوه حمل بیمار توسط تکنسینها (بسیار زیاد، زیاد، کم، خیلی کم، دقت نکردم) گروه بندی شده بود، تهیه شد و به بیماراطمینان داده می شد که نظرات وی محرمانه تلقی شده و هیچ کس از این جوابها متضرر نخواهد شد و صرفاً در جهت بهبود کیفیت خدمات و پژوهش مورد بهره برداری قرار خواهد گرفت. اطلاعات جمع آوری شده پس از پایش اولیه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. به منظور توصیف داده ها از شاخص های آماری مرکزی و پراکندگی و جداول توزیع فراوانی و به منظور تحلیل آنها از آزمون های آماری ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t برای مقایسه گروههای مستقل و آزمون تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین گروهها مورد استفاده قرار گرفت

یافته ها:

یافته های این مطالعه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۲. توزیع میزان رضایتمندی در جنبه های مختلف ارائه خدمات

میزان رضایتمندی					سؤال
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۲۸۰	۴۷	۱۷	۶	۰	نحوه برخورد اپراتور و ارائه راهنمایی لازم درصد
۸۰	۱۳/۴۳	۴/۸۶	۱/۷۱	۰	
۲۷۹	۵۳	۱۱	۷	۰	رسیدن به موقع آمبولانس به محل درصد
۷۹/۷۲	۱۵/۱۴	۳/۱۴	۲	۰	
۲۸۱	۴۷	۱۷	۵	۰	نحوه برخورد تکنسین با بیمار و همراهان درصد
۸۰/۲۹	۱۳/۴۲	۴/۸۶	۱/۴۳	۰	
۲۶۴	۵۸	۲۱	۷	۰	تسلط و سرعت عمل تکنسین درصد
۷۵/۴۳	۱۶/۵۷	۶	۲	۰	
۲۸۶	۲۵	۳۶	۳	۰	آراستگی پوشش تکنسین های اعزامی درصد
۸۱/۷۱	۷/۱۴	۱۰/۲۹	۰/۸۶	۰	
۲۷۵	۵۵	۹	۷	۴	اقدامات درمانی و مراقبت از بیمار در مسیر انتقال درصد
۷۷/۵۷	۱۵/۷۱	۲/۵۷	۲	۱/۱۴	
۲۷۷	۵۵	۹	۷	۲	سرعت انتقال و تحویل بیمار به بیمارستان درصد
۷۹/۱۵	۱۵/۷۱	۲/۵۷	۲	۰/۵۷	
۲۶۷	۵۳	۲۳	۷	۰	بهداشت و نظافت داخل آمبولانس و وسایل درصد
۷۶/۲۹	۱۵/۱۴	۶/۵۷	۲	۰	
۲۷۹	۵۱	۹	۷	۴	نحوه حمل بیمار توسط تکنسینها درصد
۷۹/۷۲	۱۴/۵۷	۲/۵۷	۲	۱/۱۴	
۲۸۰	۵۶	۱۴	۰	۰	میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس بطور کلی درصد
۸۰	۱۶	۴	۰	۰	

پایگاههای تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در مورد رضایت از نحوه ارائه خدمات بر اساس پرسشنامه طرح مورد پرسش قرار گرفتند.

جدول ۱: مراجعین به پایگاههای اورژانس و اورژانس های بیمارستانی .

پایگاههای مستقر	تعداد مراجعین در ۳۵۰ نفر	درصد
بلوار شهید مطهری جنب چشم پزشکی	۲۳	۶/۵۷ درصد
بلوار میر حسینی چهارراه نعلیه	۷۵	۲۱/۴۳ درصد
نبش پارک لاله	۵۸	۱۶/۵۷ درصد
پایانه مسافربری	۳۸	۱۰/۸۶ درصد
بیمارستان بوعلی	۵۲	۱۴/۸۶ درصد
تقاطع دانشجو-دانش	۳۸	۱۰/۸۶ درصد
میدان دکتر حسینی	۲۴	۶/۸۵ درصد
میدان کارگر جنب پمپ بنزین	۴۲	۱۲ درصد
جمع کل	۳۵۰	۱۰۰ درصد

ابزار گردآوری اطلاعات مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه ای مشتمل بر اطلاعات دموگرافیک و سؤالاتی در ارتباط با سرعت ارائه خدمات، طرز رفتار و برخورد کارکنان بود. پرسشنامه توسط گروه تحقیق و با توجه به سایر مطالعات انجام شده و مرور منابع ساخته شد و روایی محتوای آن با نظرسنجی از یک گروه ده نفری از اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و پایایی آن طی یک مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از افراد مشابه با نمونه های مورد مطالعه سنجیده شد. مقادیر تست آلفای کرونباخ در سنجش پایایی برای پایایی کل پرسشنامه میزان رضایتمندی مراجعین در بخش فوریت مشتمل بر ۱۰ سؤال نهایی شده ۰/۷۲ صدم بدست آمد. نهایتاً پس از انجام اصلاحات لازم پرسشنامه نهایی طرح، حاوی سؤالاتی درباره سن، جنس، میزان تحصیلات، محل سکونت، همچنین سؤال بسته، مربوط به میزان رضایتمندی بیمار از نحوه ارائه خدمات، نحوه برخورد اپراتور، زمان رسیدن به صحنه حادثه،



میانگین نمره رضایتمندی به تفکیک محل پایگاه اختلاف معناداری داشت ($p=0/000$) میانگین نمره پایگاه میدان دکتر حسابی و بلوار شهید مطهری ($41 \pm 4/6$) نسبت به بقیه رضایتمندی بیشتری داشتند.

با توجه به بررسی کلیه سئوالات، میزان رضایتمندی کلی بیماران از نحوه ارائه خدمات ۸۰ درصد صدخیلی زیاد ۱۶ درصد زیاد و ۴ درصد متوسط برآورد شده است.

جدول شماره ۳: مقایسه میانگین نمره رضایتمندی مردان و زنان

رضایت	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
مردان	۱۸۶	۳۵/۲۵	۷/۵۱
زنان	۱۶۴	۲۴/۲۰	۶/۲۹

جدول شماره ۵: مقایسه میانگین نمره رضایتمندی بر حسب تحصیلات

گروهها	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
دانشگاهی	۱۱۷	۳۸/۴	۶/۱
دیپلم	۱۱۹	۲۸/۶	۸/۱
زیر دیپلم	۵۸	۲۵/۸	۵/۷
خواندن و نوشتن	۳۱	۲۲/۸	۸/۵
بی سواد	۲۵	۲۹/۷	۸/۵

میانگین نمره رضایتمندی به تفکیک جنس اختلاف معناداری داشت ($p=0/000$) بطوریکه مردان نسبت به زنان رضایتمندی بیشتری داشتند.

میانگین نمره رضایتمندی به تفکیک محل پایگاه اختلاف معناداری داشت ($p=0/000$) میانگین افراد دانشگاهی نسبت به بقیه گروهها رضایتمندی بیشتری داشتند.

جدول ۴: مقایسه میانگین نمره رضایتمندی بر حسب پایگاه شهری مورد مراجعه در زاهدان

پایگاه	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
بلوار شهید مطهری جنب چشم پزشکی	۲۴	۴۱	۴/۶۲
بلوار میر حسینی چهارراه نقلیه	۷۵	۲۸/۳۲	۸
تقاطع دانشجو-دانش	۶۰	۲۶/۴۱	۸/۶
نبش پارک لاله	۵۱	۳۵/۷۸	۶/۲
پایانه مسافربری	۳۸	۲۷/۸۹	۸/۲
پلیس راه زاهدان ورودی شهر	۲۴	۲۴/۲	۷/۹
بیمارستان بوعلی	۷۸	۳۴/۵۶	۸/۳
میدان دکتر حسابی	۲۴	۴۱	۴/۶
میدان کارگر جنب پمپ بنزین	۷۵	۲۸/۳	۸

جدول شماره ۶: مقایسه میانگین نمره رضایتمندی بر اساس نتیجه نهایی

گروهها	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
درمان در محل	۲۵	۴۳/۴	۳/۸۶
انتقال به بیمارستان	۲۳۱	۳۲	۸/۳۶
عدم رضایت به انتقال	۶۷	۲۳/۳	۶/۱۵
فوت قبل از رسیدن آمبولانس	۲۷	۳۰/۱	۸/۳۶

میانگین نمره رضایتمندی بر حسب نتیجه نهایی درمان اختلاف معناداری داشت ($p=0/000$) میانگین نمره رضایت افراد درمان شده در محل از بقیه گروهها بیشتر بود

بحث و نتیجه گیری:

این تحقیق یک مطالعه توصیفی برای ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به پایگاههای تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان می باشد. در این مطالعه ۳۵۰ بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که سهم هر پایگاه با توجه به متوسط میزان مراجعان آن تعیین گردید. برای سنجش میزان رضایتمندی از یک پرسشنامه استاندارد حاوی سئوالات بسته استفاده شد.

نتایج حاصل از این مطالعه نشان می دهد که در مجموع ۸۰ درصد از مراجعه کنندگان به پایگاههای تابعه مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، به طور کلی از خدماتی که در این مراکز ارائه می شده است راضی بوده اند. بیشترین ترتیب از آراستگی و پوشش کارکنان و نحوه برخورد تکنسین با بیمار و همراهان و کمترین میزان رضایت از نظافت و بهداشت داخل آمبولانس و وسایل و سرعت عمل و تسلط پرسنل، می باشد بوده است. این یافته نشانگر آن است که پرسنل این پایگاهها از وضعیت ظاهری برخورد مناسب و قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه به امکانات در حد قابل قبولی انجام می دهند، ولی متأسفانه به علت کمبود نیروی عملیاتی، خستگی پرسنل و نبود نیروی خدماتی مستقر در پایگاهها جهت نظافت آمبولانس پس از انجام ماموریت و استفاده ناصحیح از فضای داخل آمبولانس جهت چپش وسایل و تجهیزات، موجب کاهش رضایتمندی مراجعه کنندگان می شود.

همانطور که پیش از این عنوان شد مطالعه در اورژانس پیش بیمارستانی در کشور ما به ندرت صورت گرفته و آن هم منتشر نگردیده است، اما در مطالعات مشابه در اورژانس های بیمارستانی نتایج بدین گونه بوده اند: در سال ۱۳۷۶ بر روی ۵۵۰ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان های دانشگاهی کرمان انجام گرفته بالاترین

میزان رضایت از طرز برخورد پزشک معالج و کمترین میزان رضایت از در دسترس بودن پزشک بوده است (۸) در مطالعه ای که توسط بودرکس و همکاران در آمریکا انجام گرفته است، نحوه ویزیت، کاهش مدت انتظار و کیفیت مراقبت های درمانی بیشترین تأثیر را روی رضایتمندی بیماران داشته است (۹)

همچنین در مطالعه دیگری که در کشور ترکیه بر روی ۴۲۲ بیمار ترخیصی از بخش اورژانس انجام گرفته، کیفیت مراقبت های پرستاری بیشترین تأثیر را روی رضایت بیماران داشته است (۱۰)

در مطالعه چولز ۲ و همکاران شایعترین عوامل کاهش رضایتمندی شامل افزایش تعداد مراجعین به اورژانس، نقص امکانات اورژانس و اهمیت افزایش یافته اورژانس به عنوان مرکز تشخیص بیماری بوده است (۱۱).

در مطالعه کریم الهی و همکاران در سال ۱۳۷۹ که بر روی ۸۸ بیمار مراجعه کننده به اورژانس های بیمارستان های اردبیل انجام گرفته است نتایج نشان داد که ۹۶/۷ درصد از بیماران از در دسترس بودن اورژانس، ۹۳/۳ درصد از نحوه انتقال هزینه های درمانی رضایت داشته اند (۸).

اکثر مطالعات انجام شده نشان می دهند که میزان رضایتمندی بیماران یک شاخص سودمند برای برآورد کیفیت ارائه خدمات درمانی است (۲) ولی آنچه مهم است نحوه ارزیابی این رضایتمندی است شاید مهمترین و سخت ترین مرحله انجام یک تحقیق برای بررسی میزان رضایتمندی، تنظیم پرسشنامه آن تحقیق باشد و علت تفاوت یافته ها در مطالعات مختلف مربوط به رضایتمندی نیز تفاوت در ساختار پرسشنامه های آنهاست. پرسشنامه های کمی یا بسته به دلیل کمی کردن داده ها و امکان انجام مطالعات آماری بر روی آنها، ارزش بیشتری نسبت به پرسشنامه های کیفی یا بازدارند ولی پرسشنامه های کمی در کل میزان رضایت بیشتری را نشان می دهند (۱۵-۱۷).



میزان رضایتمندی کمتری برخوردار بوده اند مورد بررسی قرار گیرد و با به کارگیری برنامه های مدون ارتقای کیفیت ارائه خدمات در این مراکز بررسی های دوره ای برای پایش میزان رضایتمندی در این مراکز صورت گیرد.

در مطالعه حاضر سعی شده با مراجعه به پرسشنامه های مختلف و بررسی های متعدد بهترین و مناسبترین سئوالات انتخاب شوند. در پایان پیشنهاد می شود با توجه به اهمیت فوق العاده رضایت مراجعه کنندگان به بخش های درمانی، ارزیابی رضایتمندی در سایر بخش های درمانی نیز انجام گیرد و همچنین علل عدم رضایت در واحدهایی که از

References:

- 1- Vieth TL, Rhodes KV. The effect of crowding on access and quay in an academic ED. *Am J Emerg Med* 2006;24(7) 787-794 .
- 2-Marandi,S,Azizi F,Larijani B,Jamshidi H .*Healt in iri .Hbi ir tehran* .1999:528-535[in persian]
- 3-Turner PD, Pol LG.1995. Beyond patient satisfaction. Broaden the scope of quality measurement by integrating the marketing view with other perspectives *J Health Care Mark*.1996.15(3):45-53
- 4-Torkamani B,Ghasemalmoosavi AF.Study satisfaction of patient rifer to emergency department in yazd shahid rahnamoon and Afshar university hospital.1998:1(4)78-79 [in persian]
- 5- Davis BA, Bush HA.Patient satisfaction of emergency nursing care in the United States, Slovenia, and Australia. *J Nurs Care Qual*.2003. 18(4): 74-267
- 6-Williams B.Patient satisfaction: a valid concept? *Social Science and Medicine*. 1994.38(4):509-518
- 7-Abolhasani F,Tavakoli M.Study satisfaction of patient refer to emergency department in Hamadan university of medical and health hospital in 1373. *Journal of Hamadan University of Medical Sciences* ,1374. 2 (1) : 10-14[in persian]
- 8-Karimollahi M. , Mazaheri CH. Investigate the factors affecting satisfaction of patients presenting to the emergency department of medical sciences In 1379 , *Journal of Faculty of Nursing and Midwifery , Ardabil University of Medical Sciences*.2002: 1 (2).15-21[in persian]
- 9 - Sotoodehnejad AR , Vahedian J. Fathi S. Evaluation of patient satisfaction with medical staff at University Hospitals of Kerman in 1376 , and purification of *Medicine*. 1999: 28 (100- 104). [in persian]
- 10-Boudreaux ED,Autremont S, Wood K, Jones GN.2004. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over17months.*AcadEmerg Med*.2005:11(1):8-51.
- 11-Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey.*J Nurs Care Qual*. 2001: 16(1):24-33.
- 12-Callahan CD,Griffen DL.2003.Advanced statistics:applying statistical process control techniques to emergency medicine:aprimer for providers. *AcadEmerg Med*.10(8):883-890
- 13 - Dapper K. Maleki M. Assess patients ' satisfaction with medical emergency department Hospitals Medical Sciences and Health Services, Tehran , project reports , Tehran University of Medical Sciences Unit survey of general relations . 2001.2(1)13-16.
- 14-Hutchison B, Ostbye T, Barnsley J, Stewart M, Mathews M, Campbell MK, et al. Patient satisfaction and quality of care

inwalk-in clinics, family practices and emergency departments: the Ontario Walk-In Clinic Study. CMAJ. 2003. 168(8):83-997.

15-Bruce TA, Bownan JM, Brown ST. Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. J Nurs Care Qual. 1998.13(2): 7-13.

16 - Zolfaghari B, kabir P, Oveyssi SG. Way standard hospitals in preparing ,

printing , Isfahan University of Medical Sciences Isfahan . 1998: 13-19. [in persian] 17 – Massoud AA, Motamedi F. Satisfaction survey referred to Accu Weather hospital emergency care . Journal of Ardabil University of Medical Sciences. 1999:1(3)16-22[in persian]

18-Jackson JL, Chambelin J, Kroenk E. Predictions of patient satisfaction. Soc Scie Med 2001; 52 (4): 609-620.

Archive of SID



A Study on Satisfaction Level of Patients Referred to Emergency Centers of Zahedan

Mostafa Dahmardehei¹, Fariborz Rashedi², Fariba Koosha², Sadegh KHosh Sima²

1- M. Dahmardei, Assistant Professor of Surgery, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran

2- Administration Center of Emergency, Zahedan, Iran,

Received: 2014/2/06

Accepted: 2014/5/7

Abstract:

Introduction: pre-hospital emergency care plays a vital role to maintain a high quality of life. patients should be provided as soon as possible with these cares. Emergency medicine is one of the most important aspects of therapy with rapid and appropriate actions , in saving lives and undeniably great value , and according to the pre-hospital emergency(EMS) patient satisfaction as one of the parameters is important .This study aimed to assess the level of satisfaction of service recipients in various sites of affiliated EMS IN ZAHEDAN University of Medical Sciences in 1392 , during the Nowrooz holiday .

Methods: This cross-sectional study of over 350 people Zahedani citizens Year traveler referred to various bases in the southern province centered communication and care of persons requesting to call 115 . Data analysis was done using the questionnaire developed by the research team , including demographic questions and satisfaction of services provided to outpatients whichwere collected using appropriate statistical models and software SPSS 18

Results:The mean satisfaction score by sex, location database Affairs patients, a significant difference was ($p = 0.000$) average satisfaction score bases the Dr Hesabiesquar and Boulevard Motahari ($41 \pm 6/4$) compared to the highest. Lot of satisfaction with the care given to 280 (80%) people. maximum satisfaction to the Azarastgy coverage of employees 286 (81.71%) and case management technicians with his patient and caregiver respect 281 (80.29%) had the lowest satisfaction rate of cleaning and health inside the ambulance or equipment (76.29%, respectively).

Conclusions: The results of this study more attention to the lines of planning principles for training staff on how to deal with his patient and caregiver respect their human dignity , education of staff with new medical equipment , Proper use of the equipment inside the ambulance arrangement is more evident.

Keywords: patient satisfaction , ambulance , pre-hospital , emergency.