

مقاله اصیل

میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در استان مرکزی؛ یک مطالعه مقطعی

علی جدیدی^۱، مهدی صفرآبادی^{۲*}، بهروز ایران نژاد^۳، مهدی هروانی^۱

۱. دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران.

۲. دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران.

۳. مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران.

*نویسنده مسئول: مهدی صفرآبادی؛ اراک، میدان بسیج، دانشگاه علوم پزشکی اراک، دانشکده پیراپزشکی. تلفن: ۹۸۸۸۶۳۴۱۷۳۵۲۶؛ پست الکترونیک: mahdisafarabadi@gmail.com

تاریخ دریافت: اسفند ۱۳۹۴

تاریخ پذیرش: فروردین ۱۳۹۵

خلاصه:

مقدمه: یکی از روش‌های ارزشیابی خدمات، سنجش میزان رضایتمندی از کیفیت ارائه آنها می‌باشد. رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است و این امر در سیستم اورژانس پیش بیمارستانی از اهمیت بیشتری برخوردار است. لذا این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهرستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک انجام شده است. **روش کار:** در این مطالعه مقطعی جهت بررسی رضایتمندی بیماران از پرسشنامه پایا و روای مقیاس رضایتمندی مراقبت‌های اورژانسی استفاده شد. این پرسشنامه متشکل از ۳۳ سوال بود که ۹ سوال جهت بررسی اطلاعات دموگرافیک و مابقی در حیطه‌های مختلف شامل وضعیت وسیله آمبولانس، نحوه برخورد تکنسین‌ها، میزان حرفه‌ای بودن، عملکرد تکنسین‌ها، کارایی اورژانس و یک سوال درباره میزان رضایت کلی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی بود. در نهایت اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS و آماره‌های توصیفی و تست‌های مناسب مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. **یافته‌ها:** کل ماموریت‌های انجام شده در این مقطع زمانی ۱۲۵۶۴ مورد بود. بیشترین ماموریت‌ها متعلق به شهرستان اراک (۶۵٪) و کمترین آنها متعلق به شهرستان آشتیان (۱/۹٪) بود. تعداد ۳۶۶ نفر در این مطالعه شرکت کردند. اکثر بیماران شرکت کننده در این مطالعه (۵۹٪) مرد بوده و بیشتر آنها (۵۶٪) مدرک تحصیلی زیر دیپلم داشتند. همچنین اکثر (۵۲٪) آنها سابقه بستری در بیمارستان نداشته و تعداد متاهل‌ها بیش از مجرد‌ها بوده است (۷۱٪). نمره کل رضایتمندی با جنس ($p < 0/001$)، وضعیت تاهل ($p < 0/001$)، سطح تحصیلات ($p < 0/001$)، محل زندگی ($p < 0/001$) و سابقه برخورد با اورژانس ($p = 0/015$) ارتباط دارد. بر این اساس زنان، متاهلین، افراد دارای سطح تحصیلات پایین‌تر و کسانی که دارای سابقه برخورد با اورژانس بودند، نمره رضایتمندی بیشتری را گزارش کرده بودند. میانگین نمره رضایتمندی اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اراک در قسمت اتومبیل آمبولانس $14 \pm 0/7$ ، نحوه برخورد تکنسین‌ها با بیمار و همراهان $15/5 \pm 0/83$ ، حرفه‌ای بودن تکنسین‌ها $15 \pm 0/83$ ، عملکرد تکنسین‌ها $14 \pm 0/82$ ، کارایی اورژانس پیش بیمارستانی $4 \pm 0/89$ و در نهایت نظر کلی بیمار $14 \pm 0/82$ بود. نمره کلی رضایتمندی در شهرستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک دارای تفاوت معناداری بود ($p < 0/001$). **نتیجه‌گیری:** نتایج مطالعه حاضر نشان داد میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد مطلوب می‌باشد که این میزان در زنان، متاهلین، افراد دارای تحصیلات پایین‌تر، بیماران ترومایی و در پایگاه‌های شهری بیشتر از سایرین بود. بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به حیطه عملکرد حرفه‌ای و کمترین میزان مربوط به حیطه کارایی تکنسین‌های بود.

واژگان کلیدی: رضایتمندی بیماران، اورژانس پیش بیمارستانی، تکنسین اورژانس، فوریت‌ها

مقدمه:

بیماران می‌توانند موجب ارتقاء اساسی کیفیت ارائه خدمات درمانی در تمام قسمت‌های نظام سلامت شود. رضایتمندی بیماران شامل مجموعه تجارب بیماران از سیستم مراقبت درمانی بوده و اصولاً در تمامی برنامه‌ریزی‌های مربوط به ارائه خدمات و امکانات در نظر گرفتن میزان رضایتمندی و سنجش

رضایتمندی مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های پزشکی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است؛ هرچند که شروع توجه به این مفهوم در جهان به دهه ۱۹۵۰ بر می‌گردد (۱). در حقیقت توجه جدی به این جنبه از برداشت

و کمترین میزان مربوط به عملکرد تکنسین ها بود (۱۲). بهرامی و همکاران نیز در بررسی خود در شهر یزد دریافتند بسیاری از پایگاه ها فاقد نیروی انسانی کافی بوده و تجهیزات کافی نیز در برخی از پایگاه ها وجود ندارد (۱۳). انتظاری و معتمدی نیز در مطالعه خود در شهر اردبیل دریافتند بیش از ۷۰ درصد مراجعه کنندگان به بخش فوریت های پزشکی از خدمات دریافتی رضایت دارند (۳). با این حال مطالعات زیادی جهت بررسی میزان رضایتمندی مردم از اورژانس پیش بیمارستانی صورت نگرفته است. به همین منظور پژوهش حاضر با هدف بررسی سطح رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات از اورژانس پیش بیمارستانی شهرستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک در سال ۱۳۹۴ طراحی شده است.

روش کار:

این مطالعه از نوع مقطعی بوده و در ۹ ماهه اول سال ۱۳۹۴ انجام شده است. دانشگاه علوم پزشکی اراک دارای ۴۴ پایگاه اورژانس شهری و جاده ای می باشد. آمبولانس های اورژانس پیش بیمارستانی اکثر بیماران را به سه بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اراک انتقال می دهند. برای جمع آوری نمونه ها در هر یک از پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی، با توجه به آمار بیماران منتقله از هر کدام از پایگاه ها و با استفاده از نمونه گیری طبقه ای، سهمیه هر پایگاه مشخص و سپس نمونه ها با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده طی روزهای هفته انتخاب شدند.

برای سنجش میزان رضایتمندی از پرسشنامه چند بعدی استفاده شد (۱۴). پیوست شماره یک پرسشنامه مورد استفاده در مطالعه حاضر جهت سنجش میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی را به تصویر کشیده است. این پرسشنامه از ادغام دو پرسشنامه مقیاس رضایتمندی مراقبت های اورژانسی (۱۵) و پرسشنامه مورد استفاده جهت بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی کشور مالزی، استفاده شد (پیوست ۱) (۱۶). این پرسشنامه بعد از ترجمه در مطالعه ای با عنوان بررسی میزان رضایت مردمی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهرکرد استفاده شده است که در مطالعه مذکور پایایی و روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است (۱۲). پرسشنامه متشکل از ۳۳ سوال بود که ۹ سوال جهت بررسی اطلاعات دموگرافیک و ۲۴ سوال (در مقیاس لیکرت از نمره ۱ تا ۱۰ امتیاز دهی شدند) جهت بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی بود. تعداد ۹ سوال مربوط به مشخصات دموگرافیک نمونه ها شامل: سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل، سابقه استفاده از خدمات اورژانس، مشکل اولیه بیمار، مدت زمان استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، زمان ماموریت (شب یا روز) و شغل (اعضاء درجه ۱ یا ۲ خانواده پرسنل سیستم مراقبت بهداشتی می باشند یا نه) و ۲۴ سوال مربوط به رضایتمندی 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

مداوم این رضایتمندی از اهمیت اساسی برخوردار است (۲، ۳). در سال های اخیر سنجش کیفیت خدمات سلامت از دیدگاه بیماران اهمیت روز افزونی یافته است؛ چرا که این حق بیماران است که در مورد خدماتی که دریافت می کنند اظهار نظر نمایند (۴). در حال حاضر یکی از 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 (۵). به دلیل اینکه در سیستم های مراقبت سلامت، عموماً اولین برخورد با بیماران بحرانی و اورژانسی با اورژانس پیش بیمارستانی صورت می گیرد (۶)، اورژانس پیش بیمارستانی یک جز اساسی و سرنوشت ساز در درمان بیماران اورژانسی بوده به طوری که در سیستم مراقبت سلامت شهری عموماً اولین برخورد با بیماران اورژانسی توسط همین سیستم می باشد (۷).

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 دنیا است (۸). هر چه این خدمات مناسب تر، صحیح تر و سریع تر باشند، تعداد مرگ و میرها کمتر شده و اعتماد مردم به نظام سلامت افزایش خواهد یافت (۹). صاحب نظران عقیده دارند سطح رضایتمندی از خدمات ارائه شده، یک شاخص سنجش کیفیت می باشد و ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده نیاز به شناخت صحیح وضعیت موجود و بررسی مشکلات این حوزه دارد (۱۰). به منظور تقویت این خدمات، هر کشوری باید نظام اورژانس پیش بیمارستانی خود را ارزشیابی کرده و اصلاحاتی را که به طور معقول دست یافتنی هستند آغاز نماید (۴).

کوئیسما و همکاران در مطالعه خود نشان دادند میزان ناراضیاتی بیماران زمانی افزایش می یابد که بیماران به بیمارستان دلخواه خود انتقال داده نشوند. همچنین عدم کارایی بالای پرسنل در مدیریت مشکل بیمار و عدم برقراری ارتباط صحیح با بیمار توسط پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی دو عامل تاثیرگذار دیگر بر رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی می باشند (۱۱). سواين و همکاران نیز دریافتند بیشتر بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی نیوزلند رضایت دارند (۷). البته رضایت مردم از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی به نوع بیماری افراد و نیاز به خدمات اورژانس پیش بیمارستانی نیز ارتباط دارد. مطالعه ای نشان می دهد 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 دارند (۱۱). همین طور انتقال غیرضروری نیز از مواردی است که میزان ناراضیاتی بیماران را افزایش می دهد. به همین دلیل در برخی از کشورها از جمله 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 (۷). اسماعیلی و همکاران نیز در مطالعه خود در شهرکرد نشان دادند رضایت مردمی از عملکرد اورژانس بیش از ۷۰ درصد می باشد که بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به کارایی اورژانس

متغیر	جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک شرکت کنندگان در مطالعه
جنس	
مرد	۲۱۶ (۵۹)
زن	۱۵۰ (۵۱)
تحصیلات	
زیر دیپلم	۲۰۵ (۵۶)
دیپلم	۹۴ (۲۶)
لیسانس	۵۶ (۱۵)
فوق لیسانس	۱۱ (۳)
بی سواد	۱۹۱ (۵۲)
نوع بیماری	
تروما	۱۶۰ (۴۴)
داخلی	۸۸ (۲۴)
جراحی	۳۳ (۹)
قلبی	۳۳ (۹)
سایر	۵۲ (۱۴)

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 به 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 تاثیر منفی بر مراقبت ها و درمان های دریافتی آنها در بیمارستان نخواهد داشت. برای تعیین حجم نمونه، با توجه به اینکه برآوردی از میزان رضایتمندی بیماران در اختیار نبود، با در نظر گرفتن فاصله اطمینان ۹۵٪ و دقت ۵٪، حجم نمونه معادل ۳۷۴ نفر برآورد گردید، که با احتساب میزان ریزش تعداد ۴۵۴ نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. در نهایت اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS و آماره های توصیفی مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. از آزمون های آماری تی تست و آنوا جهت مقایسه میانگین برخی از متغیرها استفاده شد. P کمتر از ۰/۰۵ به عنوان سطح معنی داری در نظر گرفته شد.

بحث:

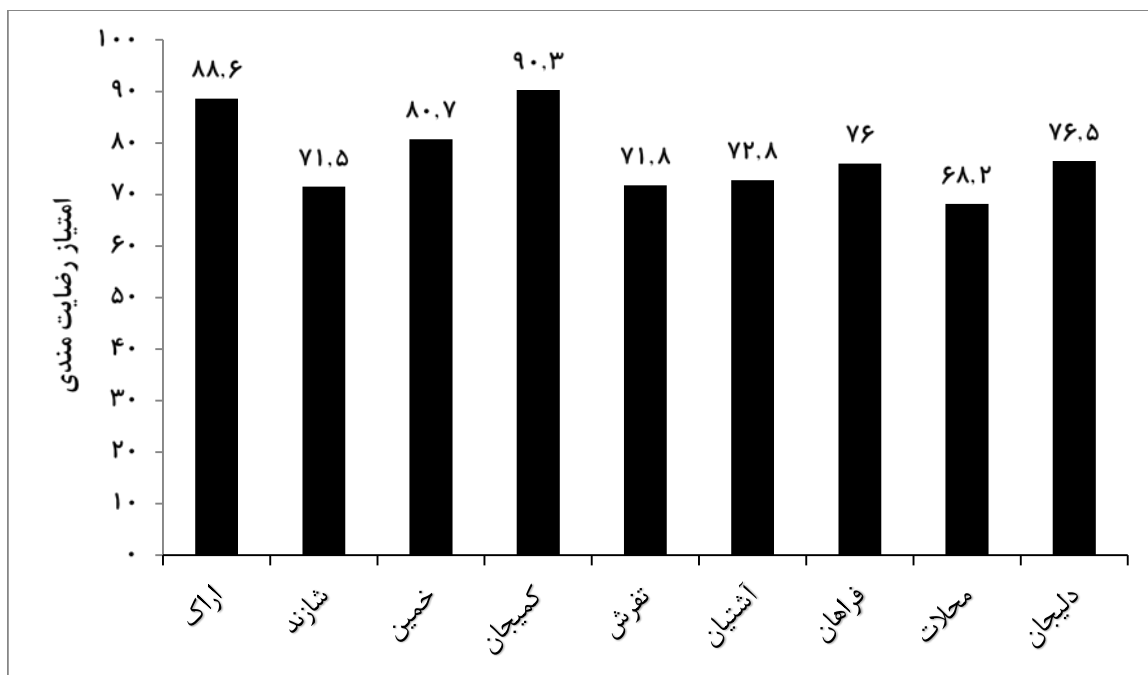
نتایج رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده به آنها، یکی از ملاک های ارزشیابی کیفی خدمات سیستم های بهداشتی و درمانی می باشد. امروزه نقش اورژانس های پیش بیمارستانی در ارائه خدمات درمانی به بیماران بسیار گسترده تر شده است و رضایت از عملکرد آنها می تواند تاثیر قابل توجهی از رضایت از کل خدمات ارائه شده توسط 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 طوری که نمره کسب شده در تمامی حیطه ها بالاتر از ۷۰ بود و میانگین رضایت کلی آنها از خدمات ارائه شده ۱۸/۷ ± ۸۲/۴۹ بود. یکی از علل بالا بودن میزان رضایتمندی در این مطالعه را می توان رایگان بودن خدمات اورژانس پیش بیمارستانی عنوان کرد. در مطالعات دیگر نیز رابطه معنی داری بین هزینه پرداختی و رضایتمندی بیماران وجود داشته است (۱۷، ۱۸). یافته های این مطالعه در مقایسه با سایر پژوهش ها در سطح بالاتری می باشد. میزان نمره کسب شده در مطالعه مشابهی در شهرکرد در تمامی حیطه ها بالاتر از ۵۰ درصد و به طور کلی ۷۱/۱۲ درصد بود (۱۲). همینطور نتایج مطالعه جانسون و همکاران در سال ۲۰۰۹ 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 (۱۴). در میان حیطه های مورد بررسی بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به حیطه عملکرد حرفه ای و کمترین میزان مربوط به حیطه کارایی اورژانس بود در حالی که در مطالعه مشابه در شهرکرد حیطه کارایی اورژانس پیش بیمارستانی

یافته ها:

کل ماموریت های انجام شده در این مقطع زمانی ۱۲۵۶۴ مورد بود. بیشترین ماموریتها متعلق به شهرستان اراک (۶۵٪) و کمترین آنها متعلق به شهرستان آشتیان (۹٪) بود. تعداد ۳۶۶ نفر در این مطالعه شرکت کردند. جدول شماره یک اطلاعات دموگرافیک شرکت کنندگان را به تصویر کشیده است. اکثر بیماران شرکت کننده در این مطالعه (۵۹٪) مرد بوده و بیشتر آنها (۵۶٪) مدرک تحصیلی زیر دیپلم داشتند. همچنین اکثر (۵۲٪) آنها سابقه بستری در بیمارستان نداشته و تعداد متاهل ها بیش از مجرد ها بوده است (۷۱٪). جدول شماره ۲ فراوانی و درصد علت تماس با مراکز پیش بیمارستانی استان را به تفکیک مراکز تابعه به تصویر کشیده است. آزمون های آماری تی تست و آنوا، نشان داد نمره کل رضایتمندی با جنس ($p < 0/001$)، وضعیت تاهل ($p < 0/001$)، سطح تحصیلات ($p < 0/001$)، محل زندگی ($p < 0/001$) و سابقه برخورد با اورژانس ($p = 0/015$) ارتباط دارد. بر این اساس زنان، متاهلین، افراد دارای سطح تحصیلات پایین تر و کسانی که دارای سابقه برخورد با اورژانس بودند، نمره رضایتمندی بیشتری را گزارش کرده بودند. میانگین نمره رضایتمندی اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اراک در قسمت اتومبیل آمبولانس $14/5 \pm 0/7$ ، نحوه برخورد تکنسین ها با بیمار و همراهان $13/5 \pm 0/8$ ، حرفه ای بودن تکنسین ها $15 \pm 0/4$ ، عملکرد تکنسین ها $14 \pm 0/7$ ، کارایی اورژانس پیش بیمارستانی $4 \pm 0/7$ و در نهایت نظر کلی بیمار $14 \pm 0/5$ بود. نمره کلی رضایتمندی در شهرستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک دارای تفاوت معناداری بود ($p < 0/001$).

جدول ۲: فراوانی و درصد علل تماس با مراکز اورژانس پیش بیمارستانی در استان مرکزی

شهرستان	قلبی	سکته مغزی	تنفسی	سقوط	سوختگی	مسمومیت	تصادفات	سایر	جمع کل
اراک	۶۴۲(۷/۸)	۱۰۳(۱/۳)	۳۸۱(۱/۲)	۳۴۱(۴/۱)	۴۶(۰/۵۵)	۵۸۲(۷)	۱۵۸۰(۱۹/۲)	۴۵۴۱(۵۵/۲)	۸۲۱۶(۶۵/۳)
محلان	۶۰(۷)	۳۵(۴/۱)	۵۲(۶/۱)	۳۳(۳/۸)	۰	۴۳(۵)	۱۷۸(۲۰/۹)	۴۴۷(۵۲/۷)	۸۴۸(۶/۷)
کمیجان	۱۰۳(۳)	۳(۰/۹)	۱۷(۵/۲)	۶(۱/۸)	۲(۰/۶)	۱۰(۳)	۵۵(۱۶/۹)	۲۲۲(۶۸/۳)	۳۲۵(۲/۵)
فراهان	۲۹(۱۰/۷)	۱(۰/۳۷)	۱۱(۴)	۱۱(۴)	۲(۰/۷۲)	۱۲(۴/۴)	۶۴(۲۳/۷)	۱۳۹(۵۱/۶)	۲۶۹(۲/۱)
شازند	۱۰۶(۹/۶)	۳۳(۳)	۶۲(۵/۶)	۴۷(۴/۳)	۵(۰/۴۵)	۶۴(۴/۵)	۲۳۸(۲۱/۷)	۵۳۸(۴۹/۲)	۱۰۹۳(۸/۶)
دلیجان	۳۹(۵/۹)	۱۲(۱/۸)	۱۶(۲/۴)	۱۹(۲/۸)	۹(۱/۳)	۱۷(۲/۵)	۱۲۰(۱۸/۲)	۴۲۷(۶۴/۷)	۶۵۹(۵/۲)
خمین	۵۹(۸/۸)	۱۰(۱/۴)	۵۸(۸/۶)	۴۱(۶/۱)	۱(۰/۱۴)	۲۶(۳/۸)	۱۷۹(۲۶/۷)	۲۹۴(۴۴)	۶۶۸(۵/۳)
تفرش	۲۱(۵/۶)	۱۱(۲/۹)	۲۱(۵/۶)	۱۳(۳/۵)	۱(۰/۲۷)	۱۱(۲/۹)	۶۰(۱۶/۲)	۲۳۲(۶۲/۷)	۳۷۰(۲/۹)
آشتیان	۷(۱۴/۶)	۴(۳/۴)	۲(۱/۷)	۶(۵/۱)	۲(۱/۷)	۱۰(۸/۶)	۳۵(۳۰/۱)	۴۰(۳۴/۴)	۱۱۶(۱)

نمودار ۱: نمره کل رضایتمندی از واحدهای اورژانس پیش بیمارستانی در استان مرکزی ($p < 0.001$).

مطالعه حاضر نشان دادند که این افراد به دلیل سطح سواد پایین تر توقع کمتری نیز خواهند داشت (۱۲). در مطالعه حاضر همچنین رضایتمندی در بین بیماران زن نسبت به مردان بیشتر بود. در حالی که در مطالعه اسماعیلی و همکاران رضایت بیماران مرد بیشتر گزارش شده است (۱۲). در مطالعه اکبری و همکاران و جعفری و همکاران رضایتمندی بین دو جنس تفاوت معنی داری نداشت (۱۹، ۲۰). اما مصداق زاده نشان داد که جنس بیمار در رضایتمندی بیماران موثر است (۲۱). به هر حال جنسیت بیمار را از عوامل مهم و تاثیر گذار بر نحوه تصمیم گیری پرستاران در ماموریت های اورژانس

بیشترین نمره و رضایتمندی مربوط به حیطة عملکرد تکنسین ها کمترین نمره را کسب کردند (۱۲).

میزان رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در زنان، افراد با سطح تحصیلات پایین، متاهلین، افراد دارای سابقه استفاده از خدمات اورژانس و بیماران ترومایی به طور معنی داری بیشتر از سایرین بود. میزان رضایتمندی بیماران با سطح تحصیلات آنها ارتباط معنی دار داشت به طوری که بیماران با سطح سواد کمتر، بیشترین رضایت را داشتند. نتایج مطالعه اسماعیلی و همکاران و مطالعه رودباری و همکاران با تائید نتایج حاصل از

مشکلات حاد سیستم خدمات اورژانس پیش بیمارستانی عنوان نموده است (۲۴).

به نظر می رسد بتوان با اندکی تغییرات شکلی و محتوایی، در جهت رضایت حداکثری خدمت گیرندگان از سیستم اورژانس پیش بیمارستانی استان گام های موثری برداشت. در این زمینه آموزش مداوم به پرسنل و نظارت دقیق و پیگیری می تواند بسیار کمک کننده باشد.

نتیجه گیری:

نتایج مطالعه حاضر نشان داد میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد مطلوب می باشد که این میزان در زنان، متاهلین، افراد دارای تحصیلات پایین تر، بیماران ترومایی و در پایگاه های شهری بیشتر از سایرین بود. بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به حیطه عملکرد حرفه ای و کمترین میزان مربوط به حیطه کارآیی تکنسین های بود.

تقدیر و تشکر:

بدین وسیله از ریاست و معاونت و مدیریت محترم تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی اراک، تمامی بیماران، پرسنل زحمت کش اورژانس پیش بیمارستانی و بیمارستانی و تمامی عزیزانی که ما را در انجام این مطالعه یاری دادند قدردانی می گردد.

سهم نویسندگان:

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهادات کمیته بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

تضاد منافع:

بدینوسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

منابع مالی:

هیچ گونه کمک مالی برای انجام این پروژه دریافت نشده است.

منابع:

1. B. W. Patient satisfaction: a valid concept. *Social Science and Medicine*. 1994;38(4):509.
2. Bond S, LH. T. Measuring patient's satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs*. 1992;17(1):52-63.
3. Masoud Entezariasl, Fariba. M. The satisfaction of emergency department patients admitted to hospitals, medical university Ardabil. *University of medical sciences Ardabil*. 2002;8(1):20-7.
4. Bailey D, T. S. Considerations in establishing emergency medical services response time goals. *Prehospital Emergency Care*. 2003;7(3):397-400.
5. A. AR. The causes of late arrival of pre- hospital emergency from the point of view of clinical emergency personnel of the 115 of Mashhad Dena 2012;3(3-4):9-16.
6. Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, I. P. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care*. 2000;9(4):150-210.
7. Swain AH, Al-Salami M, Hoyle SR, PD. L. 24(2):175-80. Patient satisfaction and outcome using emergency care practitioners in New Zealand. *Emerg Med Australas*. 2012;24(2):80-175.
8. Saberi Nia A, Nekouei Moghadam M, F. MM. Identify stressful factors causing dissatisfaction in pre-hospital emergency personnel in Kerman. *Payavard Salamat*. 2012;6(6):479-89.
9. Bidari A, Abbasi S, D F, ea. Quality Assessment of Prehospital Care Service in Patients Transported to Hazrat-e- Rasoul Akram

پیش بیمارستانی می باشد (۲۲). در زمینه دلایل استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی و میزان رضایتمندی بیماران ارتباط معناداری مشاهده گردید به طوری که بیماران ترومایی بیشترین میزان رضایتمندی و بیماران قلبی کمترین میزان را نشان دادند. به نظر می رسد که در بیماران با مشکلات اورژانسی و حاد میزان رضایتمندی نسبت به موارد غیر اورژانسی بیشتر می باشد (۱۲). در همین رابطه مطالعه اکبری و همکاران نشان داد، بیمارانی که درد شدید و بیشتری داشتند، رضایتمندی بیشتری را نیز ابراز کرده بودند (۲۰). از سوی دیگر در مطالعه حاضر میزان رضایتمندی بیماران از پایگاه های شهری بیش از پایگاه های جاده ای بود و این اختلاف از نظر آماری معنی دار بود. از دلایل این اختلاف می توان به دوری مسافت پایگاه های جاده ای نسبت به محل حادثه اشاره کرد که موجب کاهش رضایت بیماران شده است.

از موارد دیگری که بر روی رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی تاثیر گذار می باشد ظاهر 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 رضایتمندی بیماران می باشد (۱۲). آنبیش معتقد است که لباس و یونیفرم تکنسین ها منعکس کننده آراستگی، پاکیزگی و همچنین حرفه ای بودن پرسنل و تیم درمانی می باشد (۲۳). تجهیزات و امکانات موجود در آمبولانس از دیگر مواردی است که با میزان رضایتمندی بیماران ارتباط دارد (۱۲). اسماعیلی و همکاران وجود تجهیزات و امکانات لازم و متناسب با مأموریت 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 (۲۲). در همین رابطه وایتیکاس، فرسودگی آمبولانس ها در اورژانس پیش بیمارستانی را از مهمترین Hospital. *Medical Journal of Tabriz University of Medical Sciences*. 2007;29(3):9-15.
- 10. Mackinley RK, C. R, ., 2001;10(1):23-8. Patient satisfaction with out of hours primary medical care. *Qual Health Care*. 2001;10(1):8-23.
- 11. . Kuisma M, Määttä T, Hakala T, Sivula T, M. N-W, 10(7):812-5. Customer satisfaction measurement in emergency medical services. *Acad Emerg Med*. 2003;10(7):5-12.
- 12. Bahrami MA , Ranjbar Ezzatabadi M, Maleki A, Asqari R, Gh. AT. A Survey on the Yazd Pre-hospital Emergency Medical Services' Performance. *Journal of School of Public Health, Yazd*. 2009;9(4).
- 13. Mohammad Amin Bahrami, Mohammad Ranjbar Ezzatabadi, Ali Maleki, Ruhollah Asgari, Tehrani. GRA. Performance evaluation of pre-hospital emergency services in Yazd. *Journal of School of Public Health, Yazd*. 2011;9(4).
- 14. Johansson A, Ekwall A, J. W. Patient satisfaction with ambulance care services: survey from two districts in southern Sweden. *Int Emerg Nurs*. 2011;19(2):9-86.
- 15. Oluwadiya K, Samuel A, Adekunle J, Omotola A, A. O. Patients' satisfaction with emergency care and priorities for change in a university teaching hospital in Nigeria. *Int Emerg Nurs*. 2010;18(4):9-203.
- 16. Anisah A, Chew K S, Mohd S S, H. N. Patients' perception of the ambulance Services at Hospital Universiti Sains Malaysia. *Singapore Med J* 2008. 2008;49(8):9-63.
- 17. L. P. Treating the clock and not the patient ambulance response times and risk. *Qual Saf Health Care*. 2006;15:127-30.

18. K. R. The patients' satisfaction of the emergency department of the Lorestan University of Medical Sciences. *Yakhteh* 2003;3(4):33-8.
19. Jafari F, Zayeri F, Z. J. 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.
20. Malek-Malekan L, Haghpanah S, Moravvej H, H. S. 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.
21. Khashjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, F. H. The health service satisfaction of those who recourse to the emergency department. *Iran J Nurs* 2006;18(42):49-60.
22. Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, I. P. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care*. 2000;9(4):150-210.
23. Anisah A, Chew K S, Mohd S S, H. N. Patients' perception of the ambulance Services at Hospital Universiti Sains Malaysia. *Singapore Med J* 2008. 2008;49(8):9-632.
24. D. V. EMS systems in Lithuania. *Resuscitation*. 2008;76:332-29.

پیوست ۱: چک لیست بررسی رضایتمندی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در استان مرکزی			
اطلاعات دموگرافیک:			
جنس بیمار:	سطح تحصیلات بیمار:	وضعیت تاهل بیمار:	مشکل بیمار:
سابقه استفاده از اورژانس ۱۱۵:			
شهری:	جاده ای:	نام منطقه فوریت پزشکی:	منطقه اورژانس:
تکنسین ۲:	تحصیلات پرسنل:	تکنسین ۱:	تکنسین ۲:
سابقه حرفه ای پرسنل: تکنسین ۱:	تکنسین ۲:	تکنسین ۱:	تکنسین ۲:
۱	ظاهر عمومی آمبولانس مناسب بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	آمبولانس
۲	آمبولانس تمیز و نظافت شده بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۳	حین انتقال با آمبولانس احساس راحتی کردید	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۴	حین انتقال با آمبولانس احساس امنیت کردید	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۵	تجهیزات داخل آمبولانس کافی بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۶	تکنسین ها در برخورد با شما احساس مسئولیت می کردند	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۷	میزان توجه و دقت تکنسین ها چگونه بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	نحوه برخورد تکنسین ها
۸	میزان همدردی تکنسین ها با درد، ترس و اضطراب بیمار چگونه بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۹	رفتار تکنسین ها با بیمار خوش رفتار و خوش اخلاق بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۰	رفتار تکنسین ها با همراه بیمار خوش رفتار و خوش اخلاق بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۱	تکنسین دانش تئوری کافی را در ارتباط با مشکل و بیماری من را داشت	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	حرفه ای بودن تکنسین ها
۱۲	تکنسین دانش عملی و تجربه کافی را در ارتباط با بیماری من را داشت	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۳	تکنسین اعتماد به نفس کافی را در کار خود داشت	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۴	اعتماد به تکنسین جهت حفظ جان تا زمان تارسیدن به بیمارستان چقدر است	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۵	آرامش و امنیتی که از دیدن آمبولانس و تکنسین ها به من داد چقدر است	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۶	تکنسین توضیحات کافی را در ارتباط با اقداماتی که انجام می داد	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	عملکرد تکنسین ها
۱۷	تکنسین مطالب را طوری بیان می کرد که برای من قابل فهم بود	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۸	تکنسین زمان کافی جهت پرسیدن سوال را به من می داد	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۱۹	تکنسین مطمئن می شد که به تمام سوالات من پاسخ داده است	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۲۰	تکنسین ها در تمام مدت از صحنه تا پذیرش در بیمارستان در دسترس بودند	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۲۱	زمان رسیدن آمبولانس به صحنه	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	کارایی اورژانس ۱۱۵
۲۲	زمان رسیدن آمبولانس از صحنه حادثه به بیمارستان	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۲۳	سرعت پذیرش در بیمارستان	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	
۲۴	نظر کلی شما در ارتباط با اورژانس ۱۱۵ چیست؟	نمره حداقل ۱ و حداکثر ۱۰	نظر کلی

ORIGINAL ARTICLE

Level of Patients' Satisfaction from Emergency Medical Services in Markazi Province; a Cross sectional StudyAli Jadidi¹, Mehdi Safarabadi¹, Behrooz Irannejad³, Mahdi Harorani¹

1. School of Nursing and Midwifery, Arak University of Medical Sciences, Arak ,Iran.

2. School of Paramedical Sciences, Arak University of Medical Sciences, Arak ,Iran.

3. Emergency Medical Services & Crisis Management of Markazi Province, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran.

***Corresponding author:** Mehdi Safarabadi; School of Paramedical Sciences, Arak University of Medical Sciences, Basij Square, Arak ,Iran.

Tel: 00988634173526; Email: mahdisafarabadi@gmail.com

Abstract

Introduction: One way of evaluating medical services is through assessment of patient satisfaction. Patient satisfaction is a concept that has become so important in medical care nowadays and is even more important in pre-hospital emergency. Therefore, the present study was carried out aiming to evaluate patient satisfaction from pre-hospital emergency services in cities under supervision of Arak University of Medical Sciences. **Methods:** In this cross-sectional study to evaluate patient satisfaction, a valid and reliable questionnaire of satisfaction scale from pre-hospital emergency care was used. The questionnaire consisted of 33 questions, 9 of which evaluated demographic data and the rest assessed satisfaction in various fields including condition of the ambulance, behavior, expertise and performance of the technicians, efficiency of care, and one question regarding the overall satisfaction with pre-hospital emergency care. Finally, gathered data were analyzed using SPSS and descriptive statistics and proper tests. **Results:** During the study period, 12564 missions were accomplished. The highest frequency belonged to Arak city (65%) and lowest frequency belonged to Ashtian city (9%). 366 patients participated in this study, most of which were male (59%) and had an education level less than high school diploma. In addition, most (52%) had no history of hospitalization and the number of those who were married was higher than singles (71%). The overall satisfaction score correlated with sex ($p =$), marital status ($p =$), education level ($p =$), place of living ($p =$), and history of using emergency services. Based on the results, women, those who were married, less educated people and those who had used emergency services before had reported a higher satisfaction rate. Mean satisfaction score from emergency service of Arak University of Medical Sciences was 0.7 ± 14.5 regarding condition of the ambulance, 83.7 ± 15.5 for technician behavior, 83.4 ± 15 for their expertise, 82.7 ± 14 for performance of the technicians, 89.7 ± 4 for efficiency of care, and the overall satisfaction score was 82.5 ± 14 . The overall satisfaction score in cities under supervision of Arak University of Medical Sciences varied significantly ($p < 0.001$). **Conclusion:** The results of the present study showed that patient satisfaction rate from pre-hospital emergency service, was desirable. This rate was higher in women, married people, less educated people, trauma patients and in city bases compared to others. The highest satisfaction rate belonged to the professional performance and the lowest belonged to efficiency of technicians.

Key words: Patient satisfaction; emergency medical services; emergency medical technicians; emergencies