

# رضایت‌مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر رشت

دکتر فردین مهراییان (PhD)<sup>۱</sup> - علی فیض‌ثابت (MSc)<sup>۲</sup> - لیلیا عزت پنا باتری (MSc)<sup>۳</sup>

\* نویسنده مسئول: مرکز فوریت‌های پزشکی گیلان، رشت، ایران

پست الکترونیکی: feyzmed@gmail.com

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۰۱/۲۳ تاریخ ارسال: ۹۶/۰۴/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۵/۱۱

## چکیده

**مقدمه:** خدمات ارائه شده به بیماران پیش بیمارستانی و میزان رضایت‌مندی آنها، بیانگر کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی است. لذا سنجش رضایت‌مندی بیماران به عنوان شاخص کلیدی شیوه کارکرد سازمان شناخته می‌شود.

**هدف:** تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی شهر رشت.

**مواد و روش‌ها:** در پژوهشی توصیفی ما ۲۱۶ نفر از بیماران ترابرده شده به بیمارستان توسط ۹ پایگاه شهری و جاده‌ای اورژانس پیش بیمارستانی رشت از اول اسفند ۹۴ تا ۳۱ خرداد ۹۵ با نمونه‌گیری سهمیه‌ای-تصادفی، انتخاب و داده‌ها با پرسشنامه استاندارد سنجش میزان رضایت‌مندی دربرگیرنده دو بخش که بخش اول حاوی اطلاعات فردی و دموگرافی و بخش دوم ۲۳ پرسش در مورد میزان رضایت‌مندی بود، گردآوری شد. داده‌ها با نرم‌افزار spss19 و شاخص‌های همبستگی پیرسون، تی مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه واکاوی شد.

**نتایج:** از حیطه‌های رضایت‌مندی، بیشترین مربوط به کارایی اورژانس پیش‌بیمارستانی با میانگین ۴/۴۳ و کمترین آن مربوط به عملکرد تکنسین‌ها با میانگین ۴/۰۴ بود. میانگین رضایت‌مندی کلی بیماران از اورژانس پیش بیمارستانی ۴/۴۹ بود که نشان دهنده میزان دلخواه یا رضایت‌مندی است. بین رضایت‌مندی از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی بر پایه سن، پیشینه استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، زمان مأموریت و داشتن وابستگی به سیستم مراقبت بهداشتی اختلاف معنی‌دار وجود نداشت. میانگین رضایت‌مندی افراد اورژانسی از برخورد تکنسین‌ها و حرفه‌ای بودن آنها بالاتر از افراد غیر اورژانسی بود.

**نتیجه‌گیری:** برای افزایش سطح رضایت‌مندی بیماران، افزایش مهارت و توانمندی تکنسین‌های اورژانس و برگزاری دوره‌های آموزشی توجیهی ویژه آنها بایسته است بر تجهیز آمبولانس‌ها به سازوبرگ پزشکی نوین و تمیزی آمبولانس‌ها، آراستگی یونی‌فرم و مرتب بودن کارکنان اورژانس پافشاری می‌شود.

**کلید واژه‌ها:** بیماران / خدمات فوریت‌های پزشکی / فوریت‌های پزشکی

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و شش، شماره ۱۰۳، صفحات: ۳۶-۳۰

## مقدمه

این نظام ارائه خدمات رضایت بخش در کوتاه‌ترین زمان ممکن و هم‌سو با استانداردهای علمی روز دنیا است (۴). در سامانه‌های مراقبت سلامت، عموماً نخستین برخورد با بیماران بحرانی و اورژانس توسط اورژانس پیش بیمارستانی صورت می‌گیرد (۵). رضایت‌مندی بیماران از این سیستم می‌تواند بر رضایت‌مندی آنها از دیگر بخش‌ها نیز تاثیرگذار باشد (۶). عوامل بسیاری در ارائه موفق و با کیفیت خدمات و مراقبت‌های پزشکی در حیطه اورژانس پیش بیمارستانی دخیلند که در بین این عوامل وجود کارکنان ماهر، شتاب در ارائه خدمات و وجود خودروهای دارای تجهیزات پزشکی مجهز و مناسب اهمیت ویژه‌ای دارد (۷ و ۸). سیستم اورژانس پیش‌بیمارستانی در کشور ما نیز اهمیتی دو چندان دارد (۹). رسیدگی سریع و دلخواه به بیماران اورژانسی افزون بر این که

رضایت‌مندی بیماران اورژانس، پنداره‌ای است که در مراقبت‌های پزشکی اهمیت ویژه‌ای دارد و در مراقبت بیمار هدفی ارزشمند تلقی می‌شود. امروزه رضایت‌مندی بیمار در سازمان‌های مرتبط با بخش درمان به عنوان شاخص کلیدی مرتبط با کارایی سازمان شناخته شده است (۱). یکی از جستارهای مرتبط با رضایت‌مندی که در سال‌های اخیر توجه ویژه پژوهشگران را به خود معطوف داشته، عوامل مرتبط و موثر بر میزان رضایت‌مندی است (۲). رضایت‌مندی بیمار شاخص مهمی برای سنجش کیفیت خدمات بهداشتی - درمانی است زیرا اطلاعات مهمی در مورد خواسته‌های بیماران و میزان برآورد این انتظارات ارائه می‌دهد (۳)، مراکز فوریت‌های پزشکی در همه کشورهای جهان از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات درمانی به شمار می‌آیند و مهم‌ترین هدف

۱. گروه آموزش بهداشت و ارتقا سلامت، مرکز تحقیقات بهداشت و محیط زیست، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۲. مرکز فوریت‌های پزشکی گیلان، رشت، ایران

۳. مرکز آموزشی درمانی پورسینا، رشت، ایران

## مواد و روش‌ها

پژوهش از دسته مطالعات توصیفی و مقطعی و جامعه آماری دربرگیرنده بیماران بود که از اول اسفند ۹۴ لغایت خرداد ۹۵ از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی رشت استفاده کرده‌بودند. تعیین حجم نمونه با فرمول کوکران و نمونه‌گیری سهمیه‌ای انجام شد و با توجه به توزیع نمونه‌ها در سطح پایگاه‌ها، ۲۱۶ نمونه آماری به شرح زیر انتخاب و سهمیه هر پایگاه مشخص، سپس نمونه‌ها با نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

جدول ۱. توزیع نمونه‌ها در سطح پایگاه‌ها

منطقه	پایگاه‌ها	جامعه	تعداد نمونه
۱	مرکزی رشت فلکه گاز بلوار شهید بهشتی	۳۵۰	۱۰
۲	گلسار	۹۸۵	۲۹
۳	میدان امام حسین	۸۹۷	۲۶
۴	دانشگاه گیلان	۳۴۳	۱۰
۵	خیابان نامجو	۹۷۶	۲۸
۶	علی آباد	۱۰۴۷	۳۱
۷	میدان رازی	۱۱۲۹	۳۳
۸	میدان شهدا	۸۶۶	۲۵
۹	استاد سرا	۸۲۵	۲۴
	جمع	۷۴۱۸	۲۱۶

معیارهای ورود و خروج نمونه‌ها به مطالعه عبارت بودند از: انتقال بیماران به بیمارستان با آمبولانس اورژانس پیش‌بیمارستانی، بستری در پی ترابرد به بیمارستان، سن بالای ۱۲ سالگی، سطح هوشیاری و آگاهی کافی برای پاسخ به پرسش‌ها در پرسشنامه و گرایش به شرکت در مطالعه. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد (۱۸) و شامل دو بخش بود که بخش اول آن شامل اطلاعات فردی و دموگرافی (سن، جنس، میزان تحصیلات، پیشینه استفاده از خدمات اورژانس، مشکل بیمار، مدت استفاده از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی، زمان ماموریت و اعضای درجه یک یا دوی خانواده کارکنان سیستم مراقبت بهداشتی درمانی) و بخش دوم شامل ۲۳ سوال در زمینه میزان رضایت‌مندی در حیطه‌های گوناگون که با

از هدف‌های وزارت بهداشت است، سبب افزایش رضایت‌مندی مردم نیز خواهد شد (۱۰) یکی از اقداماتی که برای ارائه خدمات پیش‌بیمارستانی انجام شد ایجاد پایگاه‌های خدمات پزشکی اورژانس است خدمات پزشکی اورژانس گردآور خدماتی است که در مواقعی مانند تصادف و تروما، بیماری‌های حاد و بلایا ارائه می‌شود (۱۱) هر چه این خدمات مناسب‌تر، درست‌تر و پرشتاب‌تر باشند میزان مرگ و میر کمتر شده و باور مردم به نظام سلامت افزایش خواهد یافت (۱۲). برای توانبخشی این خدمات هر کشوری باید نظام اورژانس پیش‌بیمارستانی خود را ارزشیابی کرده و اصلاحاتی را که به طور بخردانه دست یافتنی هستند آغاز کند (۱۳). رضایت مردم از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی به نوع بیماری افراد و نیاز به خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی نیز ارتباط دارد. چالانچان و همکاران در پژوهشی توصیفی و مقطعی نشان دادند که کمتر از نیمی از دریافت‌کنندگان خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی، مبتلایان به انفارکتوس در دوبی کمابیش خوشنود و تنها ۳۵٪ رضایت کامل داشتند (۱۴). جدیدی و همکاران در پژوهش توصیفی و مقطعی میزان رضایت‌مندی از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی در استان مرکزی را در حد مطلوب دانست (۱۵) مطالعات کوایسما و همکاران نشانگر آن است که بیماران با مشکلات قلبی، تنفسی و افت قندخون بیشترین رضایت و بیماران دچار مسمومیت‌های دارویی کمترین رضایت را از اورژانس پیش‌بیمارستانی داشتند (۱۶). با شناخت میزان رضایت بیماران دریافت‌کننده خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی و عوامل اثر گذار بر آن می‌توان برای ارتقا و بهبود رضایت‌مندی آنان برنامه‌ریزی کرد (۱۷). بررسی‌های پژوهشگر حاکی است که مطالعات در این زمینه در استان و کشور ما بسیار اندک بوده است. بنابراین، پژوهش ما با هدف بررسی سطح رضایت‌مندی بیماران خدمت‌گیرنده از اورژانس پیش‌بیمارستانی شهرستان رشت از اسفند ۱۳۹۴ تا خرداد ۱۳۹۵ طراحی و انجام شد و پژوهشگر امیدوار است نتایج آن مورد استفاده سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان اورژانس پیش‌بیمارستانی قرار گیرد.

جدول ۳. اطلاعات دموگرافیک

متغیر	درصد
جنس	
زن	۳۵/۲
مرد	۶۴/۸
سن (سال)	
۱۲ - ۲۲	۱۹
۲۳ - ۳۲	۲۹/۲
۳۳ - ۴۲	۲۹/۲
بالای ۴۳	۳۸/۴
تحصیلات	
زیر دیپلم	۴۶/۳
دانشگاهی	۵۳/۷
زمان ماموریت	
طول روز	۷۵/۹
طول شب	۲۴/۱
مشکلات اورژانسی	
دارد	۲۸/۲
ندارد	۷۱/۸
سابقه استفاده از خدمات اورژانس	
دارد	۹۲/۱
ندارد	۷/۹

بیشترین میزان رضایت‌مندی به ترتیب مربوط به در دسترس بودن تکنسین‌ها در تمام مدت از زمان رسیدن به صحنه تا پذیرش بیمارستان با میانگین امتیاز ۴/۴۹، تمیزی و پاکیزگی آمبولانس با میانگین امتیاز ۴/۴۵، احساس امنیت در آمبولانس با میانگین امتیاز ۴/۴۵، میانگین امتیاز زمان رسیدن آمبولانس به صحنه ۴/۳۷، احساس مسئولیت تکنسین‌ها ۴/۳۷، میزان توجه و دقت تکنسین‌ها ۴/۳۷ و کمترین میزان رضایت‌مندی در پرسش‌ها مربوط به زمان کافی برای پرسیدن سوال از تکنسین اورژانس توسط بیمار (۳/۸) و اطمینان از پاسخ به تمام سوالات بیمار (۳/۹۰)، بیان مطالب به طوری که برای شخص دریافتنی باشد (۳/۹۸) بود.

همچنین، از حیطه‌های رضایت‌مندی، بیشترین میزان رضایت‌مندی مربوط به کارایی اورژانس پیش بیمارستانی (۴/۴۳) و کمترین آن مربوط به کارکرد تکنسین‌ها (۴/۰۴) بود. رضایت‌مندی کلی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی (۴/۴۹) بود که نشان دهنده سطح مطلوبی از رضایت‌مندی است (جدول ۴).

مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق، و کاملاً موافق) به ترتیب امتیاز از ۱ تا ۵ داشت (۱۹). روایی پرسشنامه با نظرخواهی از استادان و خبرگان و بازسازی جزئی بخش‌هایی از پرسشنامه و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ بررسی و پذیرفته شد (جدول ۲).

جدول ۲. مقدار ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه به تفکیک هر عامل

عامل	سوالات	آلفای کرونباخ
آمبولانس	۱-۵	۰/۸۱۵
برخورد تکنسین‌ها	۶-۱۰	۰/۸۶۲
حرفه‌ای بودن تکنسین‌ها	۱۱-۱۴	۰/۷۳۲
عملکرد تکنسین‌ها	۱۵-۱۹	۰/۸۵۷
کارایی اورژانس ۱۱۵	۲۰-۲۲	۰/۸۳۶
نظر کلی بیمار در مورد اورژانس ۱۱۵	۲۳	-
جمع کل	۱-۲۳	۰/۹۵۳

و اکاوی داده‌ها با نرم‌افزار آماری SPSS 19 و شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، واریانس، انحراف معیار) و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون، تی مستقل، آنالیز واریانس) انجام شد. با توجه به این که بیشینه امتیاز در هر یک از حیطه‌ها ۵ است، حیطه‌هایی که امتیاز ۴ تا ۵ را بدست آورند از نظر رضایت‌مندی مطلوب، کسب امتیاز ۳ تا ۴ نسبتاً مطلوب و کمتر از ۳ نامطلوب به شمار می‌آید.

## نتایج

۳۵/۲٪ جامعه پژوهش زن بیشترین گروه سنی بالاتر از ۴۳ ساله (۳۸/۴٪) و کمترین گروه سنی ۱۲ تا ۲۲ ساله (۱۹٪) بودند. ۴۶/۳٪ جامعه پژوهش زیر دیپلم و دیپلم و ۵۳/۷٪ تحصیلات دانشگاهی داشتند. یافته‌ها نشان داد که ۲۸/۲٪ بیماران، بیشینه استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی داشتند و ۷۱/۸٪ برای نخستین بار از این خدمات استفاده کرده بودند. ۹۲/۱٪ این بیماران مشکل اورژانس و ۷/۹٪ مشکل غیر اورژانس داشتند. ۷۵/۹٪ ماموریت‌ها در روز و ۲۴/۱٪ در شب انجام شده بود (جدول ۳).

جدول (۴). میانگین، انحراف معیار و توزیع فراوانی از میزان رضایت‌مندی بیماران دریافت‌کننده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی

حیطه	سؤال	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	P
آمیولانس	ظاهر عمومی آمیولانس	۲	۵	۴/۴۵	۰/۶۳۸	۰/۴۴۶
	تمیزی و نظافت آمیولانس	۲	۵	۴/۴۵	۰/۷۱۳	
	راحتی حین انتقال با آمیولانس	۲	۵	۴/۲۷	۰/۶۷۸	
	احساس امنیت در آمیولانس	۲	۵	۴/۲۷	۰/۶۸۵	
	کافی بودن تجهیزات داخل آمیولانس	۲	۵	۴/۳۴	۰/۶۲۷	
برخورد تکنسین‌ها	احساس مسئولیت تکنسین‌ها	۳	۵	۴/۳۵	۰/۶۳۰	۰/۴۷۸
	میزان توجه و دقت تکنسین‌ها	۲	۵	۴/۳۵	۰/۶۹۹	
	میزان همدردی تکنسین‌ها با درد، ترس و اضطراب بیمار	۱	۵	۴/۰۶	۰/۹۲۳	
	خوش اخلاقی و خوش رفتاری تکنسین‌ها با بیمار	۲	۵	۴/۳۴	۰/۶۷۷	
	خوش اخلاقی و خوش رفتاری تکنسین‌ها با همراه بیمار	۲	۵	۴/۳۰	۰/۷۰۰	
حرفه‌ای بودن تکنسین‌ها	داشتن دانش عملی و تجربه کافی را در ارتباط با مشکل و بیماری	۲	۵	۴/۱۴	۰/۷۱۷	۰/۵۹۷
	داشتن اعتماد به نفس کافی در کار خود	۲	۵	۴/۲۰	۰/۷۵۵	
	میزان اعتماد به تکنسین جهت حفظ جان و زنده ماندن تا هنگام رسیدن آمیولانس به بیمارستان	۲	۵	۴/۲۰	۰/۷۲۳	
	میزان آرامش و امنیتی که از دیدن آمیولانس و تکنسین‌ها به شخص دست داد	۲	۵	۴/۲۰	۰/۷۶۱	
	توضیح کافی در مورد اقداماتی که انجام می‌شد	۱	۵	۴/۰۳	۰/۸۲۱	
عملکرد تکنسین‌ها	بیان مطالب به طوری که برای شخص دریافتی باشد	۱	۵	۳/۹۸	۱/۰۶۷	۰/۶۳۳
	دادن زمان کافی برای پرسیدن سؤال به بیمار	۱	۵	۳/۸۰	۰/۹۷۲	
	اطمینان از پاسخ به تمام سئوالات بیمار	۱	۵	۳/۹۰	۱/۰۲۳	
	در دسترس بودن در تمام مدت از زمان رسیدن به صحنه تا پذیرش بیمارستان	۲	۵	۴/۴۹	۰/۷۰۹	
	زمان رسیدن آمیولانس به صحنه	۳	۵	۴/۳۷	۰/۶۵۵	۰/۴۵۶
کارایی اورژانس ۱۱۵	زمان رسیدن آمیولانس از صحنه حادثه به بیمارستان	۳	۵	۴/۳۴	۰/۶۴۱	
	سرعت پذیرش در بیمارستان	۲	۵	۴/۲۸	۰/۶۸۷	
	رضایت کلی از خدمات اورژانس ۱۱۵	۲	۵	۴/۲۰	۰/۶۱۰	

جدول ۵. نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین رضایت‌مندی کل با

تعداد	حیطه‌های مختلف رضایت‌مندی		رضایت‌مندی کل
	سطح	ضریب همبستگی	
	معنی‌دار	پیرسون	
۲۱۶	۰/۰۱۸	۰/۳۰۶	کارایی
۲۱۶	۰/۰۰۲	۰/۲۰۶	عملکرد
۲۱۶	۰/۰۲۹	۰/۲۳۰	حرفه‌ای بودن
۲۱۶	۰/۰۲۴	۰/۳۰۲	برخورد تکنسین‌ها
۲۱۶	۰/۰۳۴	۰/۲۴۱	آمیولانس

درصد رضایت‌مندی از حیطه کارایی اورژانس ۶۸٪، برخورد مناسب تکنسین‌ها ۶۲٪، آمیولانس‌ها ۵۸/۸٪، عملکرد تکنسین‌ها ۵۸/۶٪، عملکرد تکنسین‌ها ۵۶/۶٪ و رضایت‌مندی کل ۶۰/۴٪ بود.

یافته‌های نشان داد که بین رضایت‌مندی کل و حیطه‌های مختلف اورژانس پیش بیمارستانی رابطه معنی‌دار وجود دارد. بیشترین ضریب همبستگی بین رضایت‌مندی کل و کارایی اورژانس (۰/۳۰۶) و کمترین میزان همبستگی بین رضایت‌مندی کل و عملکرد تکنسین‌ها (۰/۲۰۶) وجود داشت (جدول ۵)

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه نقش اورژانس پیش‌بیمارستانی در ارائه خدمت به بیماران گسترده‌تر شده‌است و رضایت از عملکرد آنها می‌تواند

فرانمود کنند احساس ناراحتی می‌کنند (۱۸). پرسیل در مطالعه خود نشان داد که تکنسین‌ها به جای پافشاری زیاد بر زمان پاسخ که سبب اختلال در فرایند مراقبت از بیمار می‌شود و همچنین تاثیر نامناسب و منفی این جستار بر سلامت، ایمنی و رفاه بیماران، باید بر شاخص‌های کیفی مراقبت از بیمار تاکید کنند (۲۱).

یافته‌ها نشان داد که بین حیطه‌های رضایت‌مندی و رضایت‌مندی کل، همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد که با مطالعه اسماعیلی و همکاران مطابقت داشته و در یک راستا است (۱۷). یافته‌های پژوهش نشان داد که از بین همه متغیرهای این پژوهش نیز متغیر مربوط به در دسترس بودن تکنسین‌ها و تمیزی و پاکیزگی آمبولانس و دادن زمان کافی برای پرسیدن سوال از تکنسین اورژانس از نظر بیماران و همراهان بیشترین میزان رضایت‌مندی را داشته است که به نظر می‌رسد نمای آمبولانس و تکنسین‌ها از نخستین مواردی است که بیماران و همراهان در مورد آنها داوری می‌کنند. بنابراین، نظافت و تمیزی آمبولانس و آراستگی و مرتب بودن تکنسین اورژانس از موارد تاثیرگذار بر رضایت‌مندی بیماران است. همچنین، دادن زمان کافی به بیماران در پرسیدن سوال از تکنسین اورژانس و اطمینان از پاسخ به همه سوالات، کمترین میزان رضایت‌مندی را داشته است که با مطالعات بهرامی و همکاران (۲۰) و گروگان و همکاران (۲۲) مطابقت داشته و در یک راستاست. در مطالعه وایتیکاس، فرسودگی آمبولانس‌ها در اورژانس پیش بیمارستانی از مهم‌ترین دشواری‌های حاد سامانه خدمات اورژانس پیش بیمارستانی عنوان شده است (۲۳). نتایج پژوهش نشان داد میزان رضایت‌مندی کل از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد کمابیش مطلوب قرار دارد (۶۰.۴٪). نتایج مطالعه جانسون و همکاران که به بررسی رضایت‌مندی بیماران از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی پرداختند، نشان داد که سطح رضایت‌مندی کلی بیماران از خدمات اورژانس پیش‌بیمارستانی در حد مطلوب است (۲۴) که با پژوهش ما مطابقت داشته و در یک راستاست.

گرچه یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت‌مندی کلی از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی رشت در حد نسبتاً

تاثیر چشمگیری از رضایت کل خدمات ارائه شده توسط سیستم بهداشتی و درمانی داشته باشد (۱۶) یافته‌های پژوهش نشان داد که از حیطه‌های بررسی شده بیشترین میزان رضایت‌مندی مربوط به حیطه کارایی اورژانس بود. در مطالعه جدیدی و همکاران نیز بیشترین میزان رضایت‌مندی مربوط به حیطه عملکرد حرفه‌ای بود که با پژوهش ما همخوانی نداشت و در یک راستا نبود (۱۶).

از متغیرهای این حیطه، بالاترین میزان رضایت‌مندی مربوط به زمان رسیدن آمبولانس به صحنه تصادف و کمترین آن مربوط به سرعت پذیرش بیمار در بیمارستان بود که به نظر می‌رسد کارکنان مستقر در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها باید پذیرش بیمارانی را که انتقال آنها با آمبولانس اورژانس پیش‌بیمارستانی بوده است را در در نخستینگی قرار دهند تا افزون بر افزایش میزان رضایت‌مندی بیماران و همراهان، تکنسین‌های اورژانس بتوانند هر چه تندتر رهسپار پایگاه‌های خود شده و برای ماموریت‌های پس از آن آماده شوند. در این پژوهش کمترین میزان رضایت‌مندی مربوط به حیطه عملکرد تکنسین‌ها بود. گرچه در مطالعه جدیدی و همکاران کمترین میزان رضایت‌مندی بیماران مربوط به کارایی اورژانس بود (۱۶) که با پژوهش در یک راستا نیست اما با مطالعه بهرامی و همکاران که بیشترین نمره رضایت‌مندی مربوط به حیطه کارایی اورژانس و کمترین میزان رضایت‌مندی مربوط به عملکرد تکنسین‌ها بود (۲۰) بود مطابقت داشته و در یک راستاست. در حیطه عملکرد تکنسین‌ها، بیشترین میزان رضایت‌مندی مربوط به متغیر در دسترس بودن تکنسین در تمام مدت از هنگام رسیدن به صحنه تا پذیرش در بیمارستان و کمترین میزان رضایت‌مندی مربوط به متغیر دادن زمان کافی برای پرسیدن سوال توسط بیمار و همراهان از تکنسین اورژانس بود که به نظر می‌رسد در ماموریت‌های اورژانسی به علت اهمیت سرعت در امداد رسانی و نبودن زمان کافی برای فرانمود روند فرایندهای درمانی به بیمار و همراهان، زمینه نارضایتی آنان را در این مورد فراهم می‌کند. اسماعیلی و همکاران در مطالعه خود نشان دادند که بیشتر تکنسین‌های اورژانس پیش بیمارستانی از این که برای فشار زمانی نمی‌توانند جایگاه و چگونگی را برای بیمار یا همراهان او

پزشکی نوین و تمیزی آمبولانس‌ها، آراستگی یونی‌فرم و مرتب بودن کارکنان اورژانس تاکید می‌شود و افزایش میزان مهارت و توانمند سازی تکنسین‌های اورژانس برای بهبود عملکرد آنان پیشنهاد می‌شود. نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند.

مطلوب است اما باید برای افزایش میزان رضایت بیماران دوره‌های آموزشی درست انگاری ویژه تکنسین‌های اورژانس در مورد جستارهای ارتباطی مانند نیروبخشی شگرد بیان و توضیحات لازم و کافی به بیماران و همراهان آنان و اختصاص زمان بیشتر برای پاسخگویی به پرسش‌های بیماران داده شود. همچنین، بر مجهز نمودن آمبولانس‌ها به تجهیزات

## منابع

- Noor, Am.Dinon, M. Kalthom A. Development and validation of patient satisfaction instrument, leadership in health services. 2012 ;25(1):27-38
- Moshiri E, Nourbakhsh M, Ghafari MS, Shafie MR (2011). The comparison of satisfaction of patients referring to the emergency departments of hospitals in Arak during 2006-7 and 2009, Arak Medical University Journal (AMUJ) 2011, 14(58): 85-91
- Donabedian A. The quality of care in a health maintenance organization: A personal view. *Inquiry*; 1983 20(3): 218-22.
- Saberi Nia A, Nekouei Moghadam M, Mahmoudi Meymand F. Identify stressful factors causing dissatisfaction in pre-hospital emergency personnel in Kerman. *Payavard Salamat*; (2012) 6(6):489-497.
- Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care* 2000; 9 (4): 210 -150.
- Mehrabian F. Kavousy E .Mohamadi J .Fazel L. keshvar Z. mohamadian S .time needed to reach accidents scene by emergency service of Gilan province in 2007, Iran. *Journal of health system* .2009, 1 (2) :13-22
- Imaniyeh, MH. Rahmdar, Sh. Medical technology standards. Shiraz: tafraipublication, 2004
- Veitch, C .Aitken, p. Elcock, M. The organization of trauma services for rural Australia .journal of emergency primary health care (JEPHC) 2009 : 7 (2) 1-14
- Naghavian M .Akbari ME. Epidemiology of accidents in Islamic Republic of Iran .Tehran ,Fecrat publisher , 2001:5-6 {Persian}
- Dankoob M . Nora M . The survey of service present time and final situation of patient referred to zabol Imam Ali hospital Tehran holistic of emergency medicine seminar, 2004, 4 (Persian)
- Pursheykhan, M .Jahangiri, C. Kazemnezhad, E. Vatankhah, S. Pre-hospital emergency medical services: the analysis of EMS ambulances equipment in Rasht city. *scientific journal of Rescue & Relief*. 2014(4). NO 1 .55-66
- Bidari A, Abbasi S. 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.
- Bailey D, T. S. Considerations in establishing emergency medical services response time goals. *Prehospital Emergency Care*. 2003;7(3):397-400.
- Callachan, E, Alsheikh-Ali, A, Bruijns, S and Wallis, L. (2016). Physician perceptions and recommendations about pre-hospital emergency medical services for patients with ST-elevation acute myocardial infarction in Abu Dhabi, *J Saudi Heart Assoc*, pp 7-14.
- Jadidi A .Safarabadi, M . Iranneghad, B . Havorani, M . level of patients satisfaction from emergency medical services in markazi province. *Across sectional study . Journal of Iranian emergency medicine*, 2016, 3(2), 58 – 65 .
- Kuisma M, Määttä T, Hakala T, Sivula T, Nousila-Wiik M. (2003) Customer satisfaction measurement in emergency medical services. *Acad Emerg Med*; 10(7):812-5
- Esmailivardaujani, A. moghadasi, M . Lalegani M . esmaeilivardaujani, M. satisfaction from pre hospital emergency medical services : across sectional study in shahrekord, *Journal of clinical research in paramedical sciences*, 2014 3 (2), 103-113
- Ismaili, A. Hori, M and Torabian, R. Evaluation of the Efficiency of Customer Satisfaction Index in Electronic Banking Using Fuzzy Data Envelopment Analysis Model. *Pay and Banking Development* (2014), Second Year, No. 4, pp. 1-22.
- Andaleeb S .determinants of customer satisfaction with hospital managerial mode .*Int J Health Care Qual Assur* : 2014, 11, 181 - 7
- 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).
- Pricel L. Treating the clock and not the patient: ambulance response times and risk. *Qual Saf Health Care* 2006; 15: 127- 130.
- Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care* 2000; 9 (4): 210 -150.
- Vaitkaitis D. EMS systems in Lithuania. *Resuscitation*, 2008; 76: 329-332.
- 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.

# Patients Satisfaction of Pre-Hospital Emergency Services in Rasht

Mehrabian F(PhD)<sup>1</sup>- \* Faize Sabet A(MSc)<sup>2</sup>- EzatpanaAbatari L(MSc)<sup>3</sup>

\*Corresponding Address: Medical Center of Guilan, Rasht, Iran

Email: feyzmed@gmail.com

Received: 23/Apr/2017 Revised: 15/Jul/2017 Accepted: 11/Aug/2017

## Abstract

**Introduction:** The services provided to the prehospital patients and their level of satisfaction may confirm the quality of prehospital emergency services. Therefore, patients' satisfaction is recognized as a key indicator of service quality.

**Objective:** The purpose of this study is to investigate the patients' level of satisfaction with the prehospital emergency services in city of Rasht

**Materials and Methods:** The participants in this descriptive research were 216 patients, transported to the hospital by 9 urban and road emergency bases in Rasht from the February 20, 2016 to the June 20, 2016. The patients were selected through quoting-random sampling method and the data were collected out of satisfaction measuring standard questionnaire. It consisted of two parts, the first part of which containing demographic and personal information, and the second part containing 23 questions. The obtained information was analyzed using SPSS 19 application through Pierson correlation test, independent T, and one way variance.

**Results:** The results showed that among satisfaction areas, the highest level of satisfaction, with an average of 4.43 is the performance of prehospital emergencies and the lowest one with an average of 4.04 is concerned with the performance of the technicians. The average satisfaction with the general prehospital services is 4.49 which demonstrates a good level of satisfaction. There is a significant difference between satisfaction with prehospital emergency services in terms of age, history of using prehospital emergency services, time of the mission and having a relation to the health care system. The average satisfaction of emergency patients with behavior of technicians and their expertness is higher than that of non-emergency patients

**Conclusion:** In order to promote the level of satisfaction of patients, it is necessary to increase the level of skills and abilities of emergency technicians and develop specialized training courses for emergency technicians. Equipping ambulances with modern medical equipment and ambulance cleanliness, uniformity of clothing, and the regularity of emergency staff are emphasized, too.

**Conflict of interest:** non declared

**Keyword:** Emergency\ Emergency Medical Services\ Patients

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 103, Pages: 30-36

**Please cite this article as:** Mehrabian F, Faize Sabet A, EzatpanaAbatari L. Patients Satisfaction of Pre-Hospital Emergency Services in Rasht. J of Guilan Univ of Med Sci 2017; 26(103):30-36. [Text in Persian]

1. Department of Health Education and Promotion, Health and Environment Research Center, School of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

2. Medical Center of Guilan, Rasht, Iran

3. Porsina Hospital, Rasht, Iran